

INDICADORES QUE EVALÚAN EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCION SOCIAL DE LA COOPERATIVA |GESTION 2020

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad(**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		Ejecución	Responsable del seguimiento	
					6. Expresado en	7. Datos			
Desarrollo Integral para el vivir bien									
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	Incremento de la cartera de créditos	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	Dólares americanos	4.373.545		Gerencia de Crédito	
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	N/A	N/A		N/A	
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	0	0		Gerencia de Crédito	
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	Cantidad de capacitaciones	1		Gerencia de Crédito	
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	0	0		Gerencia de Crédito	
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	N/A	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	0	0		Gerencia de Crédito	
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (**)	N/A	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (***)	N/A	N/A		N/A	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	Optimizar las funciones de los recursos humanos	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Cantidad	Máximo 12 quejas		Gerencia de Operaciones	
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Cantidad de capacitaciones	1	1	Marketing y RRHH	
	VB B1.3		Inversiones en infraestructura.	La Cooperativa no tiene proyectado abrir nuevos puntos de				Gerencia de Operaciones	
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez.	Cantidad de capacitaciones	1	1	Marketing y RRHH	
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Administración de riesgo integral	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Cantidad de pruebas	1		Subgerencia de Riesgo	
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempo de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	Administración de riesgo integral	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Cantidad	4		Subgerencia de Riesgo	
		Incremento de comisiones por servicios de cobranzas	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Cantidad de transferencias electrónicas enviadas	900		Gerencia de Operaciones	
		Incremento de la cartera de créditos	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Cantidad de días	25 días garantía personal			Gerencia de Crédito
					Cantidad de días	45 días garantía hipotecaria			Gerencia de Crédito
					Cantidad de días	7 días levantamiento de gravamen			Gerencia de Crédito
Cantidad de días	7 días devolución de documentos			Gerencia de Crédito					
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	Optimizar las funciones de los recursos humanos	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	Cantidad de programas	1	0	Marketing y RRHH	
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de consumidores financieros capacitados	600	468	Marketing	
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Cantidad de actualizaciones de información del sitio web	1	0	Marketing y RRHH	
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Cantidad de capacitaciones al personal y a clientes	Minimo 4 veces al año	3	Marketing	
					1	0	Marketing y RRHH		
Eliminar la pobreza									
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	Incremento de la cartera de créditos	EP A1.1	Focalización	Nro. de Créditos dirigidos a la población de menores ingresos (hasta dos Salarios Mínimos Nacionales)	120 nuevos desembolsos		Gerencia de Crédito	
	Monitoreo de la pobreza (****)	N/A	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	N/A	N/A		N/A	
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	N/A		N/A	
Eliminar la exclusión social y económica									

			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Cantidad de programas	1	0	Marketing y RRHH
--	--	--	--------------	---	-----------------------	---	---	------------------

(*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

(**) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad.

(***) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

(****) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

N/A: No Aplica