

**INDICADORES Y METAS QUE EVALÚAN EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA COOPERATIVA**

Indicadores de Balance Social (ANEXO 2a)

2022

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad(**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		Responsable del seguimiento
					6. Expresado en	7. Datos	
<b>Desarrollo Integral para el vivir bien</b>							
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	4.321.571	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
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	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	Marketing y RRHH
	VB B1.3		Inversiones en infraestructura.	La Cooperativa no tiene proyectado abrir nuevos puntos de atención para la gestión 2022		Gerencia Captaciones	
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez.	Cantidad de capacitaciones	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
		Administración de riesgo integral	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Cantidad	4	Subgerencia de Riesgo

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempo de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	Incremento de comisiones por servicios de cobranzas	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Cantidad de transferencias electrónicas enviadas	1.866	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	90 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	Marketing y RRHH
					Número de consumidores financieros capacitados	200	Marketing
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Cantidad de capacitaciones	1	Marketing y RRHH
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Cantidad de actualizaciones de información del sitio web	Mínimo 4 veces al año	Marketing
	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	1	Marketing y RRHH	
Transparencia en la oferta de servicios financieros							
<b>Eliminar la pobreza</b>							
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)	60 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
<b>Eliminar la exclusión social y económica</b>							
	Inclusión financiera	Gestión dirigida a los principales grupos de interés	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	La Cooperativa no tiene proyectado abrir nuevos puntos de atención para la gestión 2022		Gerencia de Captaciones
			EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Cantidad de quejas	0	Gerencia de Operaciones

Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)		EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Cantidad de programas	1	Marketing y RRHH
		Incremento de la cartera de créditos	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Importe en Dólares Americanos desembolsado en localidades de Samaipata y Concepción	290.000	Gerencia de Crédito
		N/A	EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	0	0	Gerencia de Crédito
		Captaciones en ahorros	EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Cantidad de cuentas de ahorro	5.679	Gerencia Captaciones
		Incremento de comisiones por servicios de cobranzas	EESE B1.4	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	241.000	Gerencia Operaciones
					Importe cobrado en dólares americanos	6.600.000	Gerencia Operaciones
		Inclusión financiera de sectores vulnerables	Gestión dirigida a los principales grupos de interés	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	La Cooperativa ya cuenta con dos funcionarios con discapacidad.	
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Incremento captaciones en DPF		Captaciones en DPF dirigidos a sectores sociales de la población como ser personas adultas mayores y/o personas con discapacidad	Porcentaje	Mantener la cantidad de depositantes en DPF no menor al 52% respecto al total de depositantes	Gerencia de Captaciones
		Mantener el Coeficiente de Adecuación Patrimonial		Cantidad de nuevos socios gestión 2022	Cantidad de socios	600	Gerencia de Operaciones