

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**  
**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

**PRIMERA PARTE**

Área Temática	VB	DESARROLLO DEL VIVIR BIEN			
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes			
Indicador	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	0	0	0
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	0	0	0
Sub indicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	106,122	14	41,199
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	777,551	20	586,717
Sub indicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	0	0	0
Sub indicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	61,079	4	39,155
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	0	0	0
Sub indicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	0	0	0
Sub indicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	0	0	0
Indicador	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:			
		Fondo de garantía	0	0	0
		Seguro agrario	0	0	0
		Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	0	0	0
		Activos no sujetos a registro de propiedad	0	0	0
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	0	0	0
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	0	0	0
		Producto almacenado	0	0	0
		Semoviente	0	0	0
		Patente de propiedad intelectual	0	0	0
		Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI	0	0	0

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**  
**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

<b>Indicador</b>	<b>VB A1.4</b>	<b>Programas de asistencia técnica y capacitación</b>	<b>Número de programas planificados</b>	<b>Número de programas ejecutados</b>	<b>Número de beneficiarios</b>
Sub indicador	VB A1.4.1	Programas			
		De asistencia técnica	0	0	0
		De capacitación en gestión productiva	0	0	0
		De capacitación en gestión administrativa	0	0	0
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.5</b>	<b>Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo</b>	<b>Número de productos</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	1	18	77,723
<b>Aspecto</b>	<b>VB A2</b>	<b>Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB A2.1</b>	<b>Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera</b>	<b>Número de convenios suscritos</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Actividad no programada	Actividad no programada	Actividad no programada
<b>Aspecto</b>	<b>VB A3</b>	<b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (2)</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB A3.1</b>	<b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Actividad no programada	Actividad no programada	Actividad no programada
<b>Objetivo</b>	<b>VB B</b>	<b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>VB B1</b>	<b>Atención de calidad</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB B1.1</b>	<b>Quejas y resolución de reclamos</b>	<b>Número de reclamos (gestión)</b>	<b>Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)</b>	<b>Número de errores asumidos por la EIF (gestión)</b>
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	2	1	0
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	2	1	0
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
<b>Indicador</b>	<b>VB B1.2</b>	<b>Capacitaciones para la atención con calidad</b>	<b>Número de programas de capacitación</b>	<b>Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>	<b>Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación</b>
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	37	74	3

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**

**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	2	3	0
<b>Indicador</b>	<b>VB B1.3</b>	<b>Inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura</b>
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	30.00%	70.00%	0.00%
<b>Aspecto</b>	<b>VB B2</b>	<b>Atención de calidez</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB B2.1</b>	<b>Capacitaciones para la atención con calidez</b>	<b>Número de programas de capacitación</b>	<b>Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>	<b>Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación</b>
Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	2	2	0
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	1	0
<b>Objetivo</b>	<b>VB C</b>	<b>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>VB C1</b>	<b>Asegurar la continuidad de los servicios financiero</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB C1.1</b>	<b>Pruebas de los planes de continuidad operacional</b>		<b>Número de pruebas</b>	<b>Número de políticas y/o planes</b>
Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		16	1
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		NA	1
<b>Objetivo</b>	<b>VB D</b>	<b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>VB D1</b>	<b>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.1</b>	<b>Mejoramiento de procesos y procedimientos</b>	<b>Número de diagnósticos</b>	<b>Número de programas de mejoramiento realizados</b>	
Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	2	2	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	2	2	
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.2</b>	<b>Tiempos de atención y filas de espera</b>	<b>Número de cajeros automáticos (cierre gestión)</b>	<b>Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)</b>	<b>Número de transacciones electrónicas</b>
Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA	N/A	N/A

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**

**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA	N/A	N/A
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.3</b>	<b>Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales</b>	<b>Percentil 10 de la distribución</b>	<b>Mediana</b>	<b>Percentil 90 de la distribución</b>
Sub indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	9	11.5	16
Sub indicador	VB D1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público	5	5	6
Sub indicador	VB D1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma	7	7	7
<b>Objetivo</b>	<b>VB E</b>	<b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>VB E1</b>	<b>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.1</b>	<b>Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso</b>	<b>Número de programas ejecutados</b>	<b>Número de consumidores financieros capacitados</b>	<b>Número de empleados capacitados</b>
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	4	100	6
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	4	100	6
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.2</b>	<b>Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros</b>	<b>Número de cursos o programas ejecutados</b>	<b>Número de empleados capacitados</b>	<b>Número de clientes capacitados</b>
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	6	100
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.3</b>	<b>Publicaciones en su sitio electrónico</b>	<b>Veces/Mes</b>	<b>Veces/Año</b>	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	4	12	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	0	0	
<b>Aspecto</b>	<b>VB F1</b>	<b>Transparencia en la oferta de servicios financieros</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB F1.1</b>	<b>Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>	<b>Número de cursos o programas realizados</b>	<b>Número de empleados capacitados</b>	<b>Número de clientes capacitados</b>
Sub indicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	4	6	100

**SEGUNDA PARTE**

<b>Área Temática</b>	<b>EP</b>	<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>
<b>Objetivo</b>	<b>EP A</b>	<b>Acciones contra la pobreza</b>
<b>Aspecto</b>	<b>EP A1</b>	<b>Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**  
**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	5%	11	11,500
<b>Indicador</b>	<b>EP B1</b>	<b>Monitoreo de la pobreza (3)</b>			
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	N/A	N/A	N/A
Indicador	EP B1.2	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A

**TERCERA PARTE**

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
<b>Objetivo</b>	<b>EESE A</b>	<b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>EESE A1</b>	<b>Inclusión financiera</b>			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo			
		Oficinas centrales	1	2	16
		Sucursales	0	0	0
		Agencias fijas	0	0	0
		Agencias móviles	0	0	0
		Cajeros automáticos	0	0	0
		Oficinas externas	0	0	0
		Oficinas feriales	0	0	0

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**  
**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

	Otros puntos de atención financiera		0	0	0
Sub indicador	EESE A1.1.1	Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)	0	0	0
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.2</b>	<b>No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato</b>	<b>Número de quejas</b>		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.3</b>	<b>Programas de capacitación contra la discriminación</b>	<b>Número de programas</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación</b>
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	2	100	0
<b>Aspecto</b>	<b>EESE B1</b>	<b>Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural</b>			
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.1</b>	<b>Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)</b>	<b>Número de créditos otorgados en la gestión</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	No programado	No programado	No programado
<b>Indicador</b>	<b>EESE B2.1</b>	<b>Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales</b>	<b>Número de talleres</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	No programado	No programado	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	No programado	No programado	
<b>Indicador</b>	<b>EESE B3.1</b>	<b>Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural</b>	<b>Número de cuentas de ahorro</b>	<b>Saldo de depósitos</b>	
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	No programado	No programado	No programado
Sub indicador	EESE B3.1.1	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	No programado	No programado	No programado
<b>Indicador</b>	<b>EESE B4.1</b>	<b>Servicios de pagos en el área rural</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Monto pagado</b>	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros	No programado	No programado	
Sub indicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas	No programado	No programado	
Sub indicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	No programado	No programado	
Sub indicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	No programado	No programado	
Sub indicador	EESE B4.1.5	Otros pagos (detallar)	No programado	No programado	
<b>Aspecto</b>	<b>EESE C1</b>	<b>Inclusión financiera de sectores vulnerables</b>			

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.**  
**ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social**

<b>Indicador</b>	<b>EESE C1.1</b>	<b>Inclusión financiera para las personas con discapacidad</b>	<b>Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF</b>	<b>Número de empleados con discapacidad</b>	<b>Proporción respecto al total del personal de la EIF</b>
Sub indicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	No programado		
Sub indicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	0	1	6.00%

(1) Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera

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

(3) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo