



BALANCE SOCIAL

2021

Contenido

BALANCE SOCIAL	2
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. MISIÓN	3
1.2. VISIÓN	3
1.3. VALORES	3
2. METODOLOGÍA	5
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....	6
3.1. LA ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	6
3.2. MERCADO OBJETIVO.....	8
3.3. TRANSPARENCIA.....	10
3.4. GOBERNABILIDAD.....	10
3.5. CAPACITACIÓN.....	12
3.6. CUMPLIMIENTO DE METAS.....	13
3.6.1. Promover el desarrollo para el vivir bien.....	14
3.6.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	16
3.6.3. Proporcionar los servicios financieros con atención de calidad y calidez	17
3.6.4. Optimizar tiempo y costos de los servicios financieros.....	17
3.6.5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	18
3.6.6. Realizar acciones contra la pobreza	19
3.6.7. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	20
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	22
4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	22
4.2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	22
4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.....	23
4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	23
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	24
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	24
7. PLAN DE ACCIÓN	25

BALANCE SOCIAL

GESTION 2021

1. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. es una asociación de personas de responsabilidad limitada, cuya constitución, obtención de personalidad jurídica y estructura orgánica están normadas por la Ley N° 356 General de Cooperativas y la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. en fecha 27 de agosto de 2021, recibió la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Resolución ASFI/014/2021, otorgando a la Cooperativa las facultades de realizar actividades de intermediación financiera como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta a partir del 29 de noviembre de 2021.

La Cooperativa por su forma de sociedad, principios, valores y cultura organizacional se orienta hacia la función social por el enfoque solidario y de ayuda mutua, los cuales se alinean al enfoque determinado en la Ley N° 393 de Servicios Financieros que describe que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población. Esto como parte de la Agenda Patriótica 2025, pilar fundamental del Gobierno Nacional, diseñado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo y de cumplimiento obligatorio para todos los órganos estatales, entre estos la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

En ese entendido el régimen normativo emitido por el ente regulador describe los objetivos específicos que todas las entidades financieras debemos cumplir, entre los cuales se destacan:

- ✓ Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- ✓ Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- ✓ Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- ✓ Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos
- ✓ Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros

- ✓ Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El presente es el primer Balance Social de la Cooperativa, cuyo objetivo es evaluar los resultados de nuestra Cooperativa bajo el enfoque de la Función Social de los Servicios Financieros, es importante ponderar que la Cooperativa consideró los objetivos sociales en su Plan Estratégico 2020-2022 como base de su misión y visión de entidad sin fines de lucro como es la esencia de una Cooperativa, las mismas que se alinean a los objetivos estratégicos de la función social de servicios financieros; sin embargo, parte de las actividades descritas en los indicadores de Balance Social no se encontraban programados en la gestión 2021, es por ello que este primer Balance Social, representa para la Cooperativa un diagnóstico institucional, que nos permitió evaluar los resultados actuales y determinar un plan de acción para corregir y mejorar la gestión la Función Social de los Servicios Financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., opera con un punto de atención financiera ubicado en la avenida Manco Kapac en la zona El Rosario de la ciudad de La Paz, al 31 de diciembre de 2021 contamos con 14 funcionarios comprometidos con la cultura institucional.

1.1. MISIÓN

La Misión de nuestra entidad es “Crear de manera solidaria, honesta y equitativa, oportunidades de crecimiento económico para personas y microempresas, a través de la otorgación de recursos financieros en las mejores condiciones, previa administración eficiente y responsable de los recursos acumulados por los mismos”.

1.2. VISIÓN

Respecto a este punto, la Visión de la entidad es “Ser la cooperativa de mayor confianza y prestigio, debido a su apoyo solidario a emprendimientos económicos y su aporte a la consolidación de un país competitivo con oportunidades”.

1.3. VALORES

Los cimientos de la cooperativa son sus valores; el accionar de las personas que conforman nuestra entidad está regido por los siguientes valores:

- a) Solidaridad. El interés por la colectividad, que permite desarrollar y promover prácticas de ayuda mutua y cooperación entre sus socias y socios y de éstos con la comunidad.
- b) Igualdad. Las socias y los socios tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de acceder a los beneficios que brinda la cooperativa, sin la existencia de preferencias.
- c) Reciprocidad. Prestación mutua de bienes, servicios y trabajo para beneficio común, desarrollados entre socias y socios.
- d) Equidad en la Distribución. Todas las socias y los socios deben recibir de forma equitativa, los excedentes, beneficios y servicios que otorga la cooperativa.
- e) Finalidad Social. Primacía del interés social por encima del interés individual.
- f) No lucro de sus socios. Exclusión de actividades con fines especulativos, de forma que no se acumulen las ganancias para enriquecer a las socias o los socios.
- g) Asociación Voluntaria y Abierta. El ingreso y retiro de las socias y los socios es voluntario, sin discriminación de ninguna naturaleza.
- h) Gestión Democrática. La administración democrática por sus socias y socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
- i) Participación Económica de sus Integrantes. Las socias y los socios participan en la formación del fondo social y en la distribución equitativa del excedente de percepción.
- j) Autonomía e Independencia. La ayuda mutua, con autonomía de gestión, independientemente de las formas de financiamiento.
- k) Educación, Capacitación e Información. La cooperativa promoverá la educación cooperativa, capacitación e información sobre los valores, principios, naturaleza y beneficios del cooperativismo a sus socias y socios, consejeras y consejeros, empleadas y empleados y población en general.
- l) Integración Solidaria entre Cooperativas. Las cooperativas sirven a sus socias y socios eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta.
- m) Interés por la Colectividad. La cooperativa trabaja en el desarrollo sostenible de su entorno, mediante políticas de responsabilidad social, aceptadas por sus socias y socios.

Todas las operaciones que cumpla nuestra Cooperativa tendrán como objetivo contribuir al mejoramiento continuo y la estabilidad económica del país a través de la captación de recursos económicos de sectores de la sociedad mediante la generación de confianza, para posteriormente brindar productos crediticios para sectores que actualmente son desatendidos, a través del establecimiento de un sistema de administración y control eficiente de los recursos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., genera productos y servicios financieros con un enfoque social, cuyo objetivo es crear oportunidades de crecimiento y de acceso a nuestros servicios a todos nuestros socios y consumidores financieros.

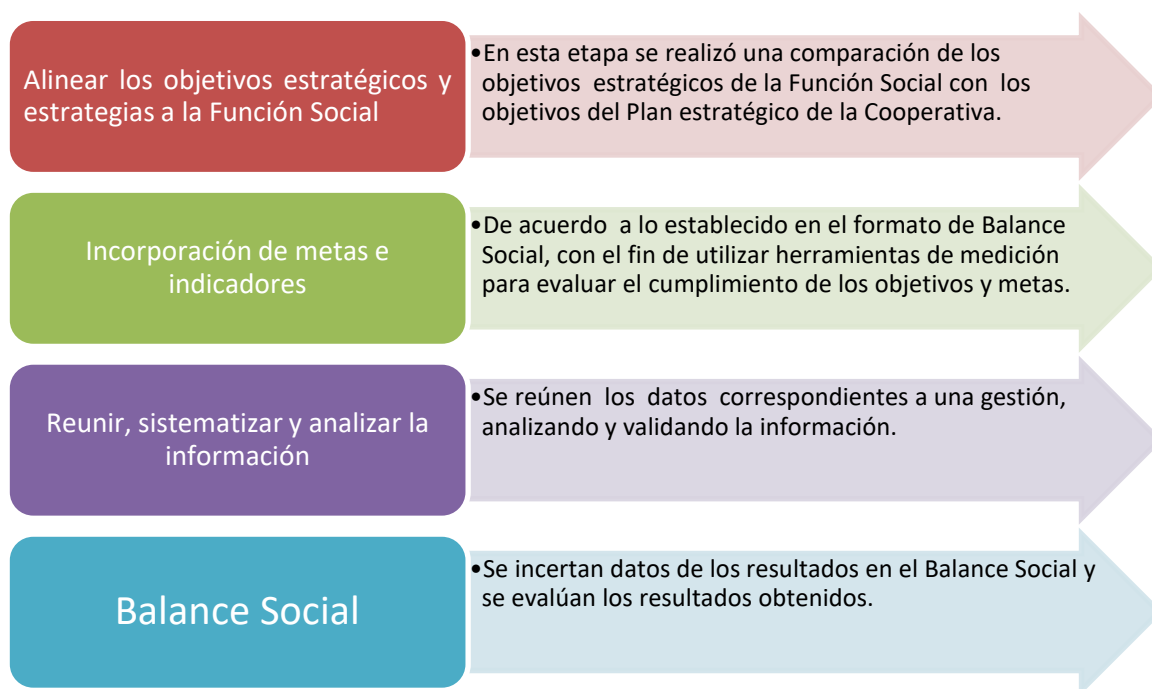
2. METODOLOGÍA

Considerando que el Balance Social es “una herramienta de la gestión socio - económica que facilita a una institución a medirse y mostrar su eficiencia y eficacia a los grupos de interés que están impactados por su accionar, en relación con el cumplimiento de su propia esencia e identidad”. En el Balance Social se registra información y se realiza un análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros.

La función social de los servicios financieros es la contribución de los servicios financieros al logro de objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

El presente Balance Social corresponde a la gestión 2021, cumpliendo lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero; sin embargo, cabe destacar que nuestra entidad, recién a partir del 29 de noviembre de 2021 se encuentra debidamente regulada en mérito a la obtención de la Licencia de Funcionamiento.

Con el objetivo de generar una mayor comprensión, se presenta el siguiente cuadro que representa los procedimientos realizados para la elaboración del Balance Social:



3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

3.1. LA ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. elabora su Plan Estratégico en base a su misión, visión y objetivos institucionales, semestralmente realiza un monitoreo y seguimiento para evaluar su cumplimiento y mejorar los objetivos estratégicos de la Cooperativa. Considerando que el presente es el primer Balance Social de la Cooperativa correspondiente a la gestión 2021, se hizo un análisis general de los objetivos estratégicos de la institución con los objetivos estratégicos de la función social definidos en la Ley N°393 de Servicios Financieros, el resultado de dicho análisis se refleja en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN LA COOPERATIVA SOLUCREDIT
1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien	✓ Modificar la oferta de productos financieros y servicios que permita el incremento de los

	ingresos sin descuidar el rol social de la cooperativa. ✓ Otorgar créditos al sector productivo a socios que tengan otra fuente de ingresos estables y consolidados.
2. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	✓ Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros. ✓ Ampliar las instalaciones de las oficinas de la cooperativa.
3. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	✓ Mejorar la cultura organizacional y fortalecer las competencias del personal.
4. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	✓ Fortalecer el uso de las tecnologías de información como soporte de los procesos internos.
5. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	✓ Mejorar los distintos Procesos de Gestión al interior de la cooperativa que permitan el servicio más eficiente y en su caso automatizado.
6. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	✓ Implementar el programa de educación financiera para nuestros socios y público en general. ✓ Difundir nuestros productos financieros y tarifario a través de medios de comunicación digitales.

Como se puede observar el Plan Estratégico 2020-2022 de la Cooperativa, contiene objetivos estratégicos orientados a función social a nivel general se alinean a los objetivos estratégicos determinados en la Ley N°393 de Servicios Financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. por su forma de sociedad que es el cooperativismo, está enfocada desde su origen hacia la función social, fundada con el enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad, atendiendo a todos los sectores de la sociedad sin discriminación, promoviendo la inclusión financiera y el acceso al financiamiento a la población

Para la Cooperativa, los factores clave de éxito para cumplir nuestra misión se basan en lo siguiente:

- ✓ Enfoque en el cliente. Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar satisfacción al cliente a través de mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios financieros de calidad.
- ✓ Calidad en la Prestación de Servicios. La generación de un valor adicional, confianza y seguridad para todo socio y usuario de la cooperativa.
- ✓ Liderazgo en la toma de decisiones. Logrando una dirección y conducción coordinada de la entidad hacia resultados concretos de su agenda estratégica.
- ✓ Valorar el Capital Humano. Mejorando sus competencias y logrando su motivación mediante la capacitación permanente y el reconocimiento del desempeño de cada uno de los funcionarios.
- ✓ Eficiencia de los Procesos Operativos. Mejorando en tiempo y calidad los procesos para el cumplimiento de la Misión y Visión de la cooperativa.
- ✓ Eficacia en la Gestión de Información. Manteniendo información adecuada, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

3.2. MERCADO OBJETIVO

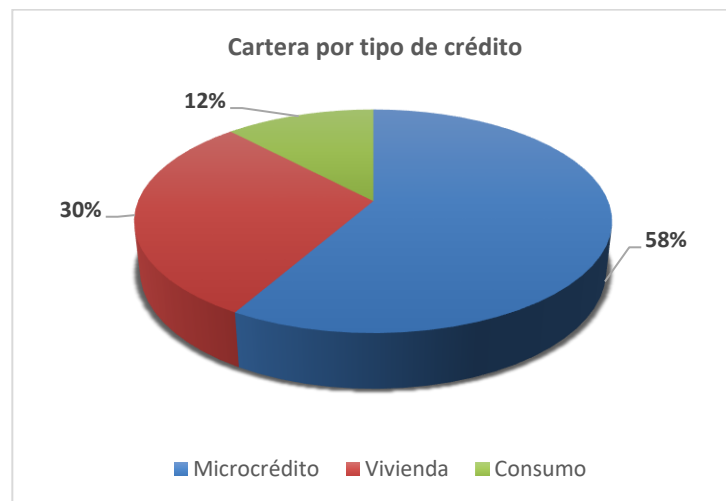
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., genera productos y servicios financieros con un enfoque social, cuyo objetivo es crear oportunidades de crecimiento y acceso nuestros servicios a todos los socios y consumidores financieros.

El mercado objetivo de la Cooperativa incluye al sector de los microempresarios, si bien en la ciudad de La Paz, existen tanto entidades financieras como no financieras que ofrecen microcréditos, existe un amplio sector de la población urbana y periurbana que no tiene acceso a capital de operaciones y capital de inversión; asimismo, día a día surge una nueva generación de jóvenes microempresarios y se establecen sectores que carecen de garantías para acceder a créditos.

El desempleo producto del cierre de empresas tanto privadas como públicas por factores internos y externos como los efectos negativos de la pandemia del COVID -19, obliga a todo aquel que ha perdido su fuente de trabajo a buscar nuevas formas de trabajo y sustento, creándose como una alternativa el iniciar un negocio propio y constituirse en microempresario, es a ese sector al cual

direccionamos nuestro mercado objetivo, brindándoles alternativas de financiamiento, desarrollo y crecimiento económico para el microempresario en bien de su familia.

La Cooperativa de la misma forma ofrece productos crediticios para la vivienda, que tiene como objetivo ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida, brindándoles el acceso a financiamiento para la compra, construcción, refacción, remodelación, mejora o ampliación de su vivienda. El siguiente gráfico expone la composición de cartera al 31 de diciembre de 2021 por tipo de crédito:



Tipo de crédito	Cartera Bs.	%	Nº Operaciones
Microcrédito	10,084,541	58.26%	141
Vivienda	5,141,067	29.70%	24
Consumo	2,084,871	12.04%	67
Total	17,310,479	100.00%	232

Nuestro mercado objetivo, que está dirigido especialmente al sector del microcrédito, representa el 58% del total de la cartera de créditos. El punto de atención financiera de la Cooperativa se encuentra ubicado en la ciudad de La Paz.

3.3. TRANSPARENCIA

La Cooperativa brinda información transparente de sus actividades y resultados alcanzados de libre acceso a los grupos de interés y a toda la población a través de:

- ✓ Página web constantemente actualizada y de libre acceso a toda la población.
- ✓ Red social Facebook.
- ✓ Publicación del Programa de Educación Financiera.
- ✓ Publicación de memoria anual de la Cooperativa.
- ✓ Publicaciones relacionadas a la función social de la Cooperativa así como Balance Social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Servicios enfocados a la Función Social.
- ✓ Página web de la Autoridad de Supervisión del Financiero, que contiene información financiera de la Cooperativa.
- ✓ Trato personalizado a nuestros socios y usuarios.

3.4. GOBERNABILIDAD

El cumplimiento de la misión y visión que incluye la función social de la Cooperativa es compartido con todos los niveles de la estructura organizacional de la Cooperativa, asimismo, existe una clara segregación de funciones y responsabilidades determinado en la normativa institucional, entre las cuales se destacan:

- ✓ Código de Ética
- ✓ Código de Gobierno Corporativo.
- ✓ Reglamento de Gobierno Corporativo.
- ✓ Manual de Organización y funciones.
- ✓ Política de capacitación.
- ✓ Reglamentos que regulan el actuar de cada uno de los órganos y comités existentes al interior de la Estructura Organizacional de la cooperativa.

La estructura de gobierno de la Cooperativa está conformada de acuerdo con la Ley N° 356 General de Cooperativas, Ley N°393 de Servicios Financieros y reglamentación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El siguiente cuadro refleja la conformación de los órganos de gobierno corporativo y de la alta gerencia al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

Para el seguimiento de temas específicos claves para la entidad, la Cooperativa cuenta con los siguientes comités:

Comités institucionales

- ✓ Comité de Educación
- ✓ Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad
- ✓ Comité Electoral

Comités operativos

- ✓ Comité de Gobierno Corporativo.
- ✓ Comité de Gestión Integral de Riesgos
- ✓ Comité de Créditos y Morosidad
- ✓ Comité de Seguridad de la Información y Física
- ✓ Comité de Cumplimiento

Todos los funcionarios conocen la estructura organizacional de la Cooperativa, coordinando sus actividades con las áreas correspondientes a la actividad desarrollada, asimismo se desarrollan capacitaciones internas para difundir la misión, visión y objetivos estratégicos de la Cooperativa orientados a la función social de los servicios financieros y el rol que cada área desarrolla para su cumplimiento.

3.5. CAPACITACIÓN

Uno de los objetivos estratégicos específicos de la Cooperativa es potenciar el capital humano a través de una correcta capacitación y evaluación del desempeño, realizando las siguientes acciones:

- ✓ Elaboración de un programa anual de capacitación interna.
- ✓ Ejecutar pruebas de conocimiento y suficiencia.
- ✓ Evaluar al personal mediante el sistema de evaluación interna determinado legalmente.

Durante la gestión 2021, la Cooperativa brindó capacitación a su personal en distintas temáticas, entre las que incluía el difundir el Plan Estratégico 2020 - 2022, asimismo, se desarrolló el siguiente listado de capacitaciones realizadas relacionada con los objetivos estratégicos de la función social de los servicios financieros:

- ✓ Ley General de Cooperativas
- ✓ Ley de Servicios financieros
- ✓ Calidad en el servicio al cliente
- ✓ Atención punto de reclamo
- ✓ Seguridad de la información
- ✓ Estructura organizacional y manual de funciones
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Gestión Integral de Riesgos
- ✓ Tecnología de la información y comunicación digital
- ✓ Capacitaciones internas específicas de cada área de la Cooperativa.

Las capacitaciones son sumamente importantes porque permiten fortalecer las capacidades y el desempeño del personal, cuyo objetivo está orientado a proporcionar servicios financieros eficientes y eficaces además de una atención con calidad y calidez para nuestros socios y usuarios.

Como se puede observar las capacitaciones realizadas se alinean de forma general con los Indicadores de Balance Social establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

3.6. CUMPLIMIENTO DE METAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. según Resolución ASFI/014/2021 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, obtuvo su Licencia de Funcionamiento a partir del 29 de noviembre de 2021, es por ello que el presente informe, es el primer Balance Social de la Cooperativa y, por ende, la primera experiencia en la emisión de este tipo de informes que determinan cual es el rol que debe cumplir la entidad.

Considerando lo anterior, es que a partir del mes de diciembre de la gestión 2021 se comenzó la etapa de implementación de la normativa referida a la Función Social de los Servicios Financieros, es por ello que gran parte de los indicadores y subindicadores del Balance Social, no se encontraban programados en el Plan Estratégico 2020 – 2022 de la Cooperativa por lo que no incluían metas con indicadores específicos para evaluar su nivel de cumplimiento; sin embargo, en coordinación con el Consejo de Administración y la Alta Gerencia se hizo la recolección de datos y análisis correspondiente para generar los resultados del Balance Social en cada uno de los indicadores y sub indicadores solicitados.

Es por ello que, considerando lo anterior, se presentan los resultados del cumplimiento de metas del Balance Social, en base las directrices de función social de los servicios financieros, las cuales son:

- ✓ Promover el desarrollo para el vivir bien
- ✓ Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- ✓ Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Optimizar tiempo y costos de los servicios financieros.
- ✓ Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
- ✓ Realizar acciones contra la pobreza.
- ✓ Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.

3.6.1. Promover el desarrollo para el vivir bien

3.6.1.1. Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.

Objetivo estratégico: Otorgar créditos al sector productivo a socios que tengan otra fuente de ingresos estables y consolidados.					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		MONEDA	DATOS		
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	Metas no programadas	322,303	N/A
VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	USD	Actividad no programada	0	N/A
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	Actividad no programada	0	N/A
VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	USD	Actividad no programada	N/A	N/A
VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Productos	1	1	0.00%

Durante la gestión se otorgó financiamiento de cartera con destino al sector productivo dirigida a las actividades de la industria manufacturera, construcción y turismo. Al 31 de diciembre de 2021

la cartera con destino de crédito al sector productivo cerró con un valor de USD 753.729 que representa el 29.87% del total de la cartera activa.

En la gestión 2021, se implementó el producto crediticio Solucompadres, que está dirigido específicamente a la otorgación de microcréditos dirigidos al sector productivo, el saldo de cartera del producto cerró con un valor de USD 85,981.

3.6.1.2. Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.

Sobre este punto consideramos pertinente reflejar los resultados a través de un cuadro que orientar al lector sobre los alcances y las metas cumplidas.

Objetivo estratégico: A nivel de la Cooperativa no se incluyó el presente objetivo en el Plan Estratégico					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A

La Cooperativa no incluyó en sus objetivos estratégicos dicha actividad e indicador, sin embargo, se analizará dicho objetivo para la gestión 2022.

3.6.1.3. Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

En el siguiente cuadro reflejamos el alcance del trabajo cumplido en la gestión 2021 sobre este tema.

Objetivo estratégico: A nivel de la Cooperativa no se incluyó el presente objetivo en el Plan Estratégico					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A

Dicho indicador se encuentra dirigido principalmente a Instituciones Financieras de Desarrollo; sin embargo, considerando la importancia de generar oportunidades de crecimiento a jóvenes emprendedores, dicho objetivo estratégico será considerado para la gestión 2022.

3.6.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez

3.6.2.1. Atención de calidad

Objetivo estratégico: Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Número de reclamos	Metas no programadas	0	N/A
VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Programa de capacitación	1	1	0.00%
VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	Bolivianos	Metas no programadas	7,799.87	N/A

Durante la gestión 2021, no se presentaron reclamos hacia la Cooperativa, esto debido a que el alcanzar un elevado nivel en la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor financiero es uno de sus pilares principales de la Cooperativa.

Las capacitaciones al personal son sumamente importantes para el desarrollo profesional de los funcionarios de la Cooperativa y fortalecer la calidad de atención al cliente y de esa forma mejorar su desempeño, es por ello que durante la gestión se realizó el plan de capacitación anual contenida en 60 horas de capacitación

Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de una infraestructura adecuada para brindar atención con calidad y calidez a los consumidores financieros

3.6.2.2. Atención con calidez

Objetivo estratégico: Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Programa de capacitación	1	1	0.00%

Durante la gestión 2021 se brindaron 12 horas de capacitación capacitaciones, en donde se trataron los temas relacionados a la calidad de atención al cliente.

3.6.3. Proporcionar los servicios financieros con atención de calidad y calidez

3.6.3.1. Asegurar la continuidad de los servicios financieros

Objetivo estratégico: Fortalecer el uso de las tecnologías de información como soporte de los procesos internos.					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Pruebas	1	1	0.00%

Con el fin de asegurar la atención ininterrumpida a nuestro socios y usuarios, la Cooperativa cuenta con políticas y planes de continuidad de operaciones de nuestros servicios, dicha implementación se encuentra a cargo del área de sistemas y operaciones, asimismo, se capacitó al personal en los mecanismos de respuesta ante una eventual interrupción del sistema por diversos factores. En la gestión 2021 se realizó las pruebas correspondientes de acuerdo a lo planificado.

3.6.4. Optimizar tiempo y costos de los servicios financieros

3.6.4.1. Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales

Objetivo estratégico: Control eficiente de tiempos máximos en la concesión de créditos					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Actualización de normativa	2	2	0%
VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	N/A	N/A	N/A
VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Días hábiles	Actividad no programada	Percentil 10 = 5 días Mediana = 11 días Percentil 90 = 18 días	N/A

En cuanto al mejoramiento de procesos, en la gestión 2021, con el fin de agilizar el proceso crediticio, se realizó las actualizaciones de la política y reglamento de créditos, que permitieron reorganizar los procedimientos y mejorar las herramientas utilizadas en el proceso de evaluación socioeconómica del cliente.

En el caso de tiempos de atención y filas de espera, la Cooperativa no tiene implementado el servicio de cajeros automáticos o medios electrónicos para efectuar transacciones.

En relación al indicador VB D1.3, si bien la Cooperativa con el objetivo estratégico de un control eficiente de tiempos máximos en la concesión de créditos, no se establecía un indicador meta específico para su cumplimiento, sin embargo, el seguimiento se lo realiza a nivel operativo en comités de crédito y seguimiento al cumplimiento de tiempos a cargo de la Unidad de Riesgos. Para la gestión 2022, se determinarán metas específicas y adicionarlos al Plan Estratégico.

3.6.5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

3.6.5.1. Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia

Objetivo estratégico: Implementar programa de educación financiera para nuestro socios y consumidores financieros					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
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	Programas	1	1	0.00%
VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programas	1	1	0.00%
VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de publicaciones al año	Metas no programadas	8	N/A

El Programa de Educación Financiera benefició a 744 socios y usuarios de la Cooperativa. El contenido fue desarrollado mediante talleres, capacitación personalizada y medios de difusión que contenía la temática de servicios de intermediación financiera.

El programa de educación financiera benefició a 342 consumidores financieros, en la temática referida al proceso crediticio.

En relación a publicaciones en página web, las mismas son realizadas de forma constante, con el fin de mantener actualizado la información de la Cooperativa hacia nuestros clientes, sin embargo, no se establecieron metas específicas para su cumplimiento. Para la gestión 2022 se

adicionarán las metas específicas correspondientes y mejorar los accesos para controlar la frecuencia de visitas en nuestra página web.

3.6.5.2. Transparencia en la oferta de servicios financieros

Objetivo estratégico: Difusión de nuestros productos financieros y tarifario a través de la página web y pagina de facebook de la cooperativa.					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Programa	1	1	0.00%

El programa de educación financiera benefició a 744 consumidores financieros, en el contenido se incluía la temática de servicios financieros que brinda la Cooperativa.

El programa de educación financiera incluía el sub programa de difusión de la información, por medio del cual se publican temáticas relacionadas a Educación Financiera y los productos financieros y servicios que brinda la Cooperativa.

De la misma forma se cuenta con un Plan de Capacitación anual se incluye la temática sobre los servicios financieros que ofrece la Cooperativa dirigida específicamente a las áreas comercial, operaciones y plataforma de atención al cliente.

Ambos programas de Educación Financiera y Plan de Capacitación fueron debidamente cumplidos.

3.6.6. Realizar acciones contra la pobreza

3.6.6.1. Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos

Objetivo estratégico: Cumplir nuestra misión como Cooperativa					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
EP A1.1	Focalización	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A

La misión como Cooperativa es “Crear de manera solidaria, honesta y equitativa, oportunidades de crecimiento económico para nuestros socios, a través de la otorgación de recursos financieros en

las mejores condiciones, previa administración eficiente y responsable de los recursos depositados por los mismos”.

Nuestra misión se alinea a los objetivos de realizar acciones contra la pobreza, considerando que el crédito otorgado permite a las personas mejorar su economía y calidad de vida en bien de su familia.

El microcrédito es una tecnología crediticia de gran utilidad para la lucha contra la pobreza, es por ello que para la Cooperativa las personas pertenecientes a dicho sector es nuestro mercado objetivo, actualmente el microcrédito representa el 58% del total de la cartera de créditos.

En la gestión 2021 no se establecieron metas e indicadores específicos de cumplimiento referidas a acciones contra la pobreza. Es por ello que para la gestión 2022, se implementarán dichas medidas e incluir una metodología o herramienta para medir el nivel de pobreza de nuestros socios.

3.6.7. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios

3.6.7.1. Inclusión financiera

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura de servicios financieros en zonas urbanas y periurbanas y otorgar servicios Financieros con un enfoque integral para fomentar y facilitar el acceso al financiamiento económico.					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Nuevos PAF	1	0	-100.00%
EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Número de Reclamos por discriminación	0	0	CUMPLE
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Programa	2	2	0.00%

En la gestión 2021, no se cumplió con la apertura de un punto de atención financiera en la ciudad de El Alto, esto debido a los efectos de la pandemia y porque se otorgó prioridad a la obtención de la Licencia Funcionamiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

En lo relacionado a la discriminación, los estatutos, normativa interna y cultura organizacional determinan la prohibición de toda forma de discriminación, realizándose capacitaciones al personal e incluyendo dicho tema en los programas de educación financiera brindados a nuestros socios y usuarios.

3.6.7.2. Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.

Sobre este aspecto presentamos el siguiente cuadro:

Objetivo estratégico: No se incluía este objetivo en el Plan Estratégico de la Cooperativa					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A
EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A
EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A
EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A

La Cooperativa cuenta con un solo punto de atención financiera que a la vez es la oficina central, que se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz, y la cartera de créditos se encuentra concentrada en la ciudad de La Paz y El Alto, es por ello que la atención en zonas rurales por el momento no se encuentra proyectado.

3.6.7.3. Inclusión financiera de sectores vulnerables

Objetivo estratégico: Otorgar Servicios Financieros con un enfoque integral para fomentar y facilitar el acceso al financiamiento económico.					
CÓDIGO	INDICADORES	META ANUAL		RESULTADO	DIF. % FRENTE A LA META
		INDICADOR	DATOS		
EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de Reclamos por discriminación	0	0	CUMPLE

Los estatutos, normativa interna y cultura organizacional determinan la prohibición de toda forma de discriminación. Durante la gestión no se han presentado reclamos referidos a este punto.

Para una mejor atención al público en especial la Cooperativa realizó las siguientes acciones:

- ✓ La Cooperativa implementó y adecuó el ingreso para el acceso a silla de ruedas de personas con discapacidad y/o personas adultas mayores.
- ✓ Existen sillas de espera específicas con su correspondiente señalización, para personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres con etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

- ✓ En el área de cajas, existe una caja especial cuya estructura fue diseñada para otorgar una atención preferencial a personas con discapacidad y personas adultas mayores.
- ✓ La ticketera de la Cooperativa, como parte del sistema de cola de espera, otorga ticket preferencial personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres con etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

La Cooperativa al cierre de la gestión 2021 cuenta con 14 funcionarios activos, por el momento no se cuenta con personal contratado con discapacidad.

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Considerando que el presente documento es el primer Balance Social de la Cooperativa, la recolección de datos y monitoreo de la información se realizó al concluir la gestión, sin embargo, la calidad de las mismas se encuentra correctamente respaldadas por documentación física y lógica que fue analizada por cada área de la Cooperativa.

Los factores determinantes empleados para medir la calidad de la información fueron los siguientes:

- ✓ Relevancia
- ✓ Precisión
- ✓ Coherencia
- ✓ Claridad
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Accesibilidad de los datos
- ✓ Automatización de la generación de reportes
- ✓ Comparabilidad de la información física y lógica

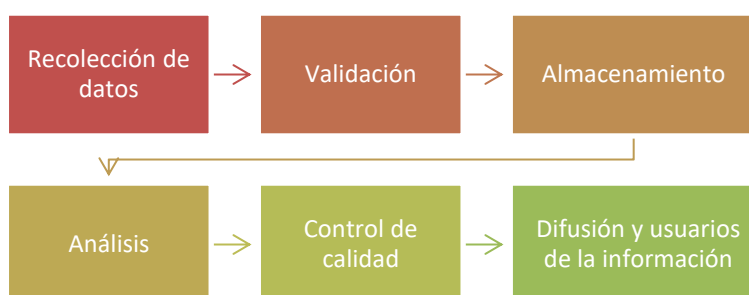
La recolección y análisis de los datos fueron realizados de forma coordinada con Gerencia General y jefaturas de área, que nos permitió conciliar la información y reflejar los datos para los indicadores y sub indicadores del Balance Social.

4.2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Plan Estratégico de la Cooperativa contiene los objetivos generales y específicos, que determinan las acciones a ser implementadas y los responsables de su ejecución y, con fines de

monitoreo y seguimiento, semestralmente se realiza una evaluación referida al nivel de cumplimiento del plan estratégico institucional (en el caso de los indicadores de Balance social se los realizó al concluir la gestión 2021), es por ello que se cuenta con la información correspondiente.

El procedimiento para la generación de la información es el siguiente:



4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

Los datos recolectados provienen de las siguientes fuentes de información:

- ✓ Estados financieros
- ✓ Estados de cuenta
- ✓ Reportes de cartera de créditos
- ✓ Reportes regulatorios
- ✓ Reportes generados de los distintos sistemas que administra la Cooperativa los cuales son SFI, Punto de Reclamo y de Tiempos de atención al Cliente
- ✓ Reportes del sistema de Tiempo de espera.
- ✓ Informes mensuales, trimestrales y semestrales de cada una de las áreas.

Los reportes de información se cruzaron con la información disponible en la base de datos del sistema correspondiente. La generación de información cuenta con filtros de revisión por área para mejorar la calidad de información reportada.

4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada para la generación de los indicadores y subindicadores de Balance Social contiene los siguientes niveles de desagregación:

- a. Departamento.

- b. Área urbana / rural (según categorización ASFI)
- c. Género
- d. Edad
- e. Nivel de educación

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

El Estado de Balance Social se lo presenta en base al Libro 10º, Título I, Capítulo I, con sus correspondientes anexos, que incluye la siguiente información:

- ✓ Indicadores y metas (Anexo 2a); que expone la medición del cumplimiento de la función social de los servicios financieros, los cuales permiten determinar las acciones realizadas por la Cooperativa, para lograr sus objetivos, en el marco de lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.
- ✓ Sub indicadores (Anexo 2b); que son información detallada que forman parte de los indicadores mencionados en el punto precedente.
- ✓ Notas al Balance; Que describe notas referidas al cumplimiento o desvíos en el logro de las metas planificadas (Columna 10, Anexo 2a).

El detalle del Balance Social se encuentra descrita en los Anexos 2a y 2b del presente documento.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. según Resolución ASFI/014/2021 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, obtuvo su Licencia de Funcionamiento a partir del 29 de noviembre de 2021, es por ello que el presente documento, es el primer Estado de Balance Social de la Cooperativa, por ende, la primera experiencia en la emisión de este tipo de informes que determinan cual es el rol que debe cumplir la entidad.

La Gestión 2021 representó un año de grandes retos a nivel organizacional cuyo objetivo principal fue la obtención de la Licencia de Funcionamiento, es por ello que todos los esfuerzos de capital humano se concentraron en adecuar nuestras normativas y procedimientos operativos para cumplir con las exigencias de la normativa. En ese sentido es muy gratificante el haber cumplido nuestro objetivo principal.

Los resultados determinados en el Balance Social de la Cooperativa, indican que la Cooperativa se encuentra cumpliendo su función social, sin embargo, el monitoreo y medición de los resultados deben enmarcarse en objetivos y metas específicas y con indicadores de cumplimiento para analizar su grado de alcance.

7. PLAN DE ACCIÓN

El presente Balance Social y los resultados presentados en cada uno de sus indicadores, representó para nuestra Cooperativa un diagnóstico para poder determinar los puntos que se deben mejorar, es en ese sentido que en coordinación con el Consejo de Administración y la Alta Gerencia se elaboró el Plan de Acción 2022 (Anexo 3), que permitirá a la Cooperativa mejorar el desempeño institucional y cumplir con el rol de la función social de los servicios financieros.

El Plan de Acción 2022, se alinean a los objetivos estratégicos determinados en la Ley de Servicios Financieros desde la perspectiva de la función social de los servicios financieros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.
ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido ^(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
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. (*)	Otorgar créditos al sector productivo a socios que tengan otra fuente de ingresos estables y consolidados.	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	Dólares americanos	Metas no programadas	322,303		El sector productivo en la Cooperativa se concentra en la industria manufacturera, construcción y turismo	JC	Base de datos de cartera
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	Dólares americanos	Actividad no programada	0		La Cooperativa se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz, es por ello que su alcance no incluye actividades de petróleo, gas natural, extracción de minerales, energía eléctrica o agua	JC	Base de datos de cartera
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	Dólares americanos	Actividad no programada	0		No se cuenta con metas programadas por tipo de garantía	JC	Base de datos de cartera
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	No se cuenta con programas de asistencia técnica		
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Productos	1	1	0.00%	Se cuenta con un producto financiero dirigido especialmente al sector productivo	JC	Política de créditos
	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.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	No se cuenta con alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	GG	NA
	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. (****)	Dólares americanos	Actividad no programada	N/A	N/A		GG	NA
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Número de reclamos	Metas no programadas	0	N/A	Alcanzar un elevado nivel en la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor financiero es uno de sus pilares principales de la Cooperativa.	JOC	Reporte de sistema de Reclamos, reportes mensuales remitidos a ASFI de reclamos y solución de reclamos.
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Programa de capacitación	1	1	0.00%	Durante la gestión se desarrollaron 60 horas de capacitación al personal.	JOC	Plan Anual de Capacitación al personal
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	Bolivianos	Metas no programadas	7,799.87	N/A	Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de una infraestructura adecuada para brindar atención con calidad y calidez a los consumidores financieros	JOC	Documentación contable
	Atención con calidez	Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Programa de capacitación	1	1	0.00%	Durante la gestión se desarrollaron 12 horas de capacitación al personal.	JOC	Plan Anual de Capacitación al personal
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			

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

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido ^(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Fortalecer el uso de las tecnologías de información como soporte de los procesos internos.	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Pruebas	1	1	0.00%	Todo el personal de la Cooperativa recibe capacitación según lo planificado en cada prueba	OSI	Informe CTTE: OFC-ETI-INF-095, 100, 103, 107-2021 CTTE: OFC-OSL-INF-079, 080-2021
				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	Control eficiente de tiempos máximos en la concesión de créditos	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Actualización de normativas	2	2	0.00%	En cuanto al mejoramiento de procesos, en la gestión 2021, con el fin de agilizar el proceso crediticio, se realizó las actualizaciones de la política y reglamento de créditos.	GG	Política y reglamento de crédito
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	N/A	N/A	N/A	La Cooperativa no tiene implementado el servicio de cajeros automáticos o medios electrónicos para efectuar transacciones		
			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Días hábiles	Actividad no programada	Percentil 10 = 5 días Mediana = 11 días Percentil 90 = 18 días		Los datos representa los días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	JC	Base de datos de cartera
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entre de servicios financieros	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido ^(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
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	Implementar programa de educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros	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	Programas	1	1	0.00%	El Programa de Educación Financiera benefició a 744 socios y usuarios de la Cooperativa. El contenido fue desarrollado mediante talleres, capacitación personalizada y medios de difusión que contenía la temática de servicios de intermediación financiera.	JOC	Informe OFC-AP-INF-12-2021, L04T01C01A07
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programas	1	1	0.00%	El programa de educación financiera benefició a 342 consumidores financieros, en la temática referida al proceso crediticio.	JOC	Informe OFC-AP-INF-12-2021, L04T01C01A07
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de publicaciones al año	Metas no programadas	8	N/A	Se realizan actualizaciones periódicas en la página web	ETI	CTTE: OFC-ETI-INF-024, 043, 063, 090, 116, 136, 164, 254-2021
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	Difusión de nuestros productos financieros y tarifario a través de la página web y pagina de Facebook de la cooperativa.	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Programa	1	1	0.00%	El programa de educación financiera benefició a 744 consumidores financieros. En el contenido se incluía la temática de servicios financieros que brinda la Cooperativa	JOC	Informe anual de Programa de educación financiera
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			
Eliminar la pobreza											
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	Cumplir nuestra misión como Cooperativa	EP A1.1	Focalización	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	No se cuenta con un método o modelo para determinar el nivel de pobreza		
	Monitoreo de la pobreza (*****)	N/A	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	N/A	N/A	N/A	N/A			
		N/A	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	N/A	N/A	N/A			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L.
ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido ^(**)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			
Eliminar la exclusión social y económica											
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	Ampliar la cobertura de servicios financieros en zonas urbanas y periurbanas.	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Nuevos PAF	1	0	-100.00%	En la gestión 2021, no se cumplió con la apertura de un PAF, por los efectos de la pandemia y primando el objetivo de obtener la licencia de funcionamiento del ente regulador	GG	
		Otorgar Servicios Financieros con un enfoque integral para fomentar y facilitar el acceso al financiamiento económico.	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Número de Reclamos por discriminación	0	0	CUMPLE	Los estatutos, normativa interna y cultura organizacional determinan la prohibición de toda forma de discriminación	GG	Reporte de sistema de Reclamos, reportes mensuales remitidos a ASFI de reclamos y solución de reclamos.
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Programa	2	2	0.00%	Se incluyó el tema de discriminación en los contenidos del programa de educación financiera dirigida a los clientes y plan anual de capacitación dirigido a los funcionarios	JOC	Programa de educación financiera y plan anual de capacitación
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	N/A	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	El PAF de la Cooperativa se encuentran ubicada en la ciudad de La Paz	GG	NA
			EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	El PAF de la Cooperativa se encuentran ubicada en la ciudad de La Paz	GG	NA
			EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	El PAF de la Cooperativa se encuentran ubicada en la ciudad de La Paz	GG	NA
			EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	N/A	Actividad no programada	N/A	N/A	El PAF de la Cooperativa se encuentran ubicada en la ciudad de La Paz	GG	NA
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	Otorgar Servicios Financieros con un enfoque integral para fomentar y facilitar el acceso al financiamiento económico.	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Número de Reclamos por discriminación	0	0	CUMPLE	Los estatutos, normativa interna y cultura organizacional determinan la prohibición de toda forma de discriminación	GG	Normativa interna
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A			

(*) 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.

(***) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas.

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

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

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIOT 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)	23,032	5	70,332
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	253,353	8	683,396
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)	45,918	2	130,390
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
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VB A1.4.1	Programas			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIOT SAN SILVESTRE R.L.

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

		De asistencia técnica	0	0	0
		De capacitación en gestión productiva	0	0	0
		De capacitación en gestión administrativa	0	0	0
Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	1	6	85,981
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (2)			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	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 A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	0	0	0
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VB B1	Atención de calidad			
Indicador	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número errores asumidos por la EIF (gestión)
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	0	0	0
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	60	6
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	12	0
Indicador	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	20.44%	64.62%	0.00%
Aspecto	VB B2	Atención de calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIOT SAN SILVESTRE R.L.

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	12	0
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	12	0
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financiero			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Número de pruebas		Número de políticas y/o planes
Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión	1		NA
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas	NA		1
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	1	NA	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódico para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	2	
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierre gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	0	0	0
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA	0	0
Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA	0	0
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA	0	0
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
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	5	11	18
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	Sin datos	Sin datos	Sin datos
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	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIOT SAN SILVESTRE R.L.

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

Indicador	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	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	744	6
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	80	6
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas ejecutados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	6	342
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	NA	8	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	No se cuenta con un contador de vistas en la pagina web	NA	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
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)	1	6	744

SEGUNDA PARTE

Área Temática	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	No programado	No programado	No programado
Indicador	EP B1	Monitoreo de la pobreza (3)			
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	No programado	No programado	No programado
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	No programado	No programado	No programado
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	No programado	No programado	No programado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIOT SAN SILVESTRE R.L.

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

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)	No programado	No programado	No programado
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	No programado	No programado	No programado

TERCERA PARTE

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
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	1	14
		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
		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
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	395	10
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIOT SAN SILVESTRE R.L.

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	0	0	0
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
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	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	No programado
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	0	0	0
Sub indicador	EESE B3.1.1	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	0	0	0
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros	0	0	
Sub indicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas	0	0	
Sub indicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	0	0	
Sub indicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	0	0	
Sub indicador	EESE B4.1.5	Otros pagos (detallar)	0	0	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total del personal de la EIF
Sub indicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	0	0	NA
Sub indicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	0	0	0%

(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

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

PLAN DE ACCIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ORIENTADAS A MEJORAR
EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE FUNCIÓN SOCIAL

CÓDIGO	INDICADORES	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	Redefinir las metas proyectadas en créditos destinados al sector productivo en términos e indicadores cuantitativos, tomando en consideración la localización y alcance del punto de atención financiera.	Jefe de Área Comercial
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	Redefinir las metas proyectadas en créditos destinados al sector productivo con la implementación de garantías no convencionales en términos e indicadores cuantitativos.	Jefe de Área Comercial
VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	Adicionar a los programas de educación financiera temas referidos a la gestión productiva y administrativa del microempresario.	Jefe Operaciones y Contabilidad
VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Redefinir las metas de cartera en términos e indicadores cuantitativos, del producto crediticio Solucompadres, que es microcrédito dirigido exclusivamente al sector productivo.	Jefe de Área Comercial
VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Concretar alianzas estratégicas o convenios con el fin de incrementar la cartera de créditos en el sector productivo.	Gerencia General
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (****)	Crear un nuevo producto crediticio para brindar oportunidades de financiamiento para personas que deseen implementar un nuevo emprendimiento o personas jóvenes sin experiencia en el sistema financiero.	Jefe de Área Comercial
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Redefinir las metas proyectadas en términos e indicadores cuantitativos para el monitoreo y seguimiento de reclamos.	Jefe Operaciones y Contabilidad
VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Incrementar las capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	Jefe Operaciones y Contabilidad
VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	Determinar presupuesto asignado específicamente para realizar en inversiones en la infraestructura e imagen institucional.	Jefe Operaciones y Contabilidad
VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Realizar capacitaciones al personal de front office en temas referidos en la calidad de atención al cliente.	Jefe Operaciones y Contabilidad
VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Redefinir las metas proyectadas en términos e indicadores cuantitativos referidos al tiempo de aprobación de créditos. Implementar el registro de tiempos de devolución de documentos en custodia y levantamiento de desgravamen.	Jefe de Área Comercial
VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Redefinir las metas proyectadas en términos e indicadores cuantitativos, a través de un plan.	Encargado de Tecnología de Información
EP A1.1	Focalización	Implementar un método o herramienta oficial para determinar el nivel de pobreza de las personas, analizando la factibilidad de agregar los datos en el sistema SFI.	Gerencia General
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Realizar el estudio de mercado, para analizar la factibilidad de la apertura de puntos de atención financiera.	Jefe de Área Comercial
EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Realizar capacitaciones específicas relacionadas a la no discriminación dirigida al personal de la institución mediante capacitaciones internas y al público en general mediante publicaciones en la página web.	Jefe Operaciones y Contabilidad
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Realizar capacitaciones específicas relacionadas a la no discriminación dirigida al personal de la institución mediante capacitaciones internas y al público en general mediante publicaciones en la página web.	Jefe Operaciones y Contabilidad

Nota: Las acciones propuestas de mejora serán adicionadas al Plan Estratégico Institucional, cumpliendo los procedimientos establecidos la "Gestión de la Función Social de los Servicios Financieros", establecido en el Libro 10º, Título I, Capítulo I, Sección 3 de la Recopilación de normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)