

CATEDRAL DE TARIJA LTDA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA



BALANCE SOCIAL

2017

Aprobado por el Consejo de Administración en fecha 28 de junio 2018,
Según Resolución N° 018/2018

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Metodología.....	4
3. Orientación Estratégica.....	5
a) Alineación con los objetivos.....	5
b) Mercado objetivo.....	7
c) Transparencia.....	8
d) Gobernabilidad.....	8
e) Capacitación.....	9
f) Metas.....	10
4. Calidad de Información.....	13
5. Estado de Balance Social.....	13
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	29
a) Plan de Acción.....	29



BALANCE SOCIAL

Información y Análisis de Acciones realizadas en la gestión 2017 para el cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Catedral de Tarija” Ltda.

1. Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Catedral de Tarija” Ltda. con fecha de constitución del 28 de julio del año 1966 y licencia de funcionamiento otorgada mediante Resolución No SB/002/2005 de fecha 15 de marzo del 2005, y número de identificación tributaria 1024037026, con dirección de su casa matriz en calle Virginio Lema Esq. Juan Misael Saracho. Cuenta con página web www.coopcatedraldetarija.com

A fines del 2016 y en cumplimiento del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros (Circular ASFI 428 con Resolución del 31 de octubre del 2016), la cooperativa hubo adecuado su plan estratégico a LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS prevista en la Sección 3ra del nuevo Reglamento para la Función Social (Circular ASFI 428 con Resolución del 31 de octubre del 2016).

Esta adecuación se la realizó en el marco del Plan Estratégico Institucional 2015-2017.

En este marco, y dado que la función del cooperativismo financiero de vínculo abierto al que pertenece la cooperativa Catedral de Tarija, se tiene la tradición y compromiso en esencia del tipo “social” para todos sus servicios y productos financieros, en consecuencia y en ajuste a la normativa, la Política de Función Social de la cooperativa concuerda con los principios de:

- a) Equidad
- b) Inclusión
- c) Accesibilidad
- d) Confiabilidad
- e) Eficiencia
- f) Seguridad



- g) Innovación

Así mismo incorpora los objetivos de:

- a) PROMOVER desarrollo integral para el vivir bien.
- b) FACILITAR acceso universal a todos los servicios.
- c) ADECUAR infraestructura para personas con discapacidad, adultos mayores y otros.
- d) PROPORCIONAR servicios con atención de calidad y calidez.
- e) ASEGURAR la continuidad de servicios.
- f) OPTIMIZAR tiempos y costos de servicios.
- g) INFORMAR.

Perspectiva

En el marco de la Función Social de los Servicios Financieros, la cooperativa tiene la perspectiva de ampliar sus servicios hacia poblaciones rurales con productos crediticios especiales para productores agrícolas y pecuarios generadores de excedentes y trabajo.

Retos

Esta perspectiva genera retos estructurales, orgánicos, operativos, técnicos, comerciales y financieros a objeto de minimizar los riesgos y cubrir los costos financieros, mismos que deberán ser estudiados y planificados a mediano plazo.

2. Metodología

Las metodologías que se aplican para la elaboración del Balance Social son:

- a) Estándar ESP® de verificación y levantamiento de información.
- b) Global Reporting Initiative (GRI) como metodología de reporte.
- c) Lineamientos específicos del Reglamento ASFI/Función Social para los Servicios Financieros.



3. Orientación Estratégica

La orientación estratégica de la cooperativa considera la alineación de sus objetivos estratégicos y el segmento de mercado que irá a atender, tomando en cuenta los objetivos de la función social de los servicios financieros y el grado de compromiso de todos los niveles de gobierno de la cooperativa para el cumplimiento de dichos objetivos de la función social.

Al efecto, la cooperativa considera los siguientes aspectos:

a) Alineación con los objetivos

La cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Catedral de Tarija” Ltda. estableció como objetivos de función social de sus servicios que presta, los siguientes:

1. **PROMOVER** el desarrollo integral para el vivir bien, es decir contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social, que aportan al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.
2. **FACILITAR** el acceso universal a todos sus servicios en cuanto a promover el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF.
3. **ADECUAR** la infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.
4. **PROPORCIONAR** servicios financieros con atención de calidad y calidez, es decir cumplir con criterios de calidad y calidez, además de ser estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente



a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.

5. ASEGURAR la continuidad de los servicios ofrecidos, es decir contar con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.
6. OPTIMIZAR tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros, es decir que deben ser proporcionados a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia. Para este propósito, la cooperativa velará por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.
7. INFORMAR a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, exponiendo y difundiendo información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que ésta oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. La cooperativa debe ofertar al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.
8. Adicionalmente, la gestión de RSE, según lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF, que realiza la cooperativa, establece el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país.



b) Mercado objetivo

El mercado actual de la cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Catedral de Tarija” Ltda. lo constituyen principalmente los segmentos donde los consumidores financieros están dedicados a las actividades de la construcción (32%), Ventas al por mayor y menor (29%), Administración Pública, Defensa y Seguridad Social (20%), Transporte Almacenamiento y Comunicaciones (12%), entre otros.

En el marco de la función social de los servicios financieros, la cooperativa ha incorporado a su mercado objetivo, a los sectores productivos estratégicos generadores de empleo y excedentes, en particular el sector agropecuario.

A continuación, presentamos la siguiente tabla que refleja la composición de los segmentos atendidos por la Cooperativa:

MERCADO ATENDIDO POR LA COOPERATIVA

(Al 30 de noviembre 2014 / adecuación al 2017)

CODIGO	DESTINO DEL CREDITO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION (%)
A	Agricultura y Ganadería	0.68
E	Industria Manufacturera	1.99
F	Producción y Distribución de Energía Eléctrica	0.00
G	Construcción	32.26
H	Venta al por Mayor y Menor	28.69
I	Hoteles y Restaurantes	0.55
J	Transporte Almacenamiento y Comunicaciones	12.09
K	Intermediación Financiera	0.35
L	Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	20.45
M	Administración Pública, Defensa y Seguridad Social	0.00
N	Educación	0.50
O	Servicios sociales, Comunales y Personales	2.44
	Total Cartera	100.00



c) Transparencia

La cooperativa se encuentra en un proceso de sistematización interna de la información específica como parte de su planeación a objeto de optimizar la transparencia en la comunicación y rendición de cuentas ante la sociedad conforme a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial y de la Función Social de los Servicios Financieros. En éste ámbito se encuentra reportando sus acciones e impactos generados, mediante sus informes anuales ante ASFI como también a través de su página www.coopcatedraldetarija.com

Como medidas de transparencia, la cooperativa ha asumido compromisos de responsabilidad social empresarial sujetos a evaluación externa en el estándar ESP® que emite una certificación del cumplimiento de estos compromisos y la mejora continua en el marco del desarrollo sostenible, en este sentido la cooperativa está sujeta a evaluaciones y monitoreo periódico que se refleja en la Póliza de Certificación ESP®.

En esta línea de verificaciones externas, la cooperativa también se sujeta a la Calificación de su desempeño de RSE, misma que se realiza cada gestión.

Así mismo, la cooperativa se sujeta a lo dispuesto en el Art. 78 de la Ley 393 relativo a las Relaciones de Comercio Transparente.

d) Gobernabilidad

En el ámbito de la gobernabilidad, la cooperativa aún presenta debilidades por:

- 1) La falta de interés e insuficiente formación de líderes en gestión de cooperativas (RSE y Función Social de los Servicios Financieros).
- 2) Directivos con limitada capacidad en gestión de riesgos, gobierno corporativo y RSE.
- 3) Capacitación insuficiente para funcionarios.
- 4) Estructura Organizacional con funciones desactualizadas.
- 5) Estructura salarial incompatible con responsabilidades en algunos cargos.



- 6) Incumplimiento de funciones y responsabilidades establecidas en la RNSF.
- 7) Limitación en las funciones de los Administradores de Agencia.
- 8) Falta de personal especializado para realizar actividades de promoción y publicidad.

(Fuente FODA-Plan Estratégico adecuado a la Función Social 2017)

e) Capacitación

La cooperativa está incorporando y priorizando programas de capacitación en RSE y Función Social de los Servicios Financieros, relativos a los aspectos que contempla la matriz de indicadores y sub indicadores del reglamento de función social ASFI como del Anexo 2 del reglamento de RSE/ASFI, en este sentido los funcionarios de la cooperativa se encuentran en un programa modular de formación continua en:

- 1) Desarrollo integral para el vivir bien
- 2) Gestión ambiental empresarial
- 3) Atención a los consumidores financieros
- 4) Calidad y calidez
- 5) Resolución de conflictos
- 6) Contra la discriminación
- 7) Derechos de los consumidores financieros
- 8) Responsabilidad Social Empresarial
- 9) Implementación de normas y procedimientos de RSE
- 10) Gestión productiva y administrativa
- 11) Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía



f) Metas

METAS PARA LA FUNCIÓN 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		
					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, generadores de empleos e ingresos de excedentes. (*)	PROMOVER el desarrollo integral para el vivir bien.	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos de empleo e ingresos	BS	5.106.298	
		CONTRIBUIR a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social.	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	BS	0	
		APORTAR al desarrollo integral de la población.	VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	BS	0	
		VELAR por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos en estos lugares.	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Temas	4	
			VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	BS	0	
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	VBA2.1	COADYUVAR al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.	VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Unidad	0
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (*)	VBA3.1		VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)		
Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera			
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidad.	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Cantidad	10	
			VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Cantidad	1	
		CUMPLIR con criterios de calidad en la atención de los servicios financieros.	VBB1.3	Inversiones en infraestructura	Cantidad	1	
	Atención con calidez	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidez.	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Cantidad	1	
		CUMPLIR con criterios de calidez en la atención de los servicios financieros.					
Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y	ORIENTAR la estructura de los servicios financieros hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera			



	calidez	discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.				
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	ASEGURAR la continuidad de los servicios ofrecidos.	VBC1.1	Pruebas de los planes de confiabilidad operacional	Cantidad	0
		CONTAR con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
		ASEGURAR la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.				
CONTAR con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.						
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	OPTIMIZAR tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Cantidad	1
		PROPORCIONAR servicios financieros a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.	VBD1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Minutos	30
		VELAR por el continuo mejoramiento de los procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.	VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales		
	PROPORCIONAR a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad.					
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		
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	INFORMAR a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios 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	Personas	100
		EXPONER Y DIFUNDIR información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que se oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de	VB.E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Personas	0
			VB.E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Cantidad	40

		Protección del Consumidor de Servicios Financieros.					
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	OFERTAR al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.	VB.F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Cantidad	30	
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera			
ELIMINAR LA PROBREZA							
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	ESTABLECER en la gestión de RSE el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país, conforme a lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF.	EP.A1.1	Focalización	Cantidad	10	
	Monitoreo de la pobreza (****)		EP.B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos			
			EP.B1.2	Exclusión del nivel de pobreza de sus clientes			
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera			
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA							
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	FACILITAR el acceso universal a todos los servicios.	EESE.A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Cantidad	2	
		LOGRAR una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros.	EESE.A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos) ni en la atención y el trato	%	100	
		PROVEER servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación.	EESE.A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Colaboradores internos	30	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	PROPORCIONAR una variedad de medios de acceso a servicios financieros, que faciliten a la población la obtención de los mismos.	PROMOVER el acceso universal a todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF.	EESE.B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Cantidad	0
				EESE.B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Cantidad	0
				EESE.B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural	%	0
				EESE.B1.4	Servicios de Pagos en el área rural	%	0
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	ADECUAR la infraestructura de los puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser,	EESE.C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	%	100	



		<p>personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.</p> <p>PROVEER servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.</p>				
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera		

4. Calidad de Información

En cuanto a la calidad de la información, la cooperativa Catedral de Tarija se encuentra en proceso de sistematización de la información interna específica, para luego proceder a la elaboración de un manual de procedimientos donde se considerarán los siguientes aspectos:

- a) Directrices de Calidad de Información
- b) Recopilación de la Información
- c) Características de la Información
- d) Desagregación de la Información (sobre todo contable y en lo que respecta a las cuentas analíticas y extractos mensuales de consumos)

5. Estado de Balance Social

- a) Indicadores y Metas
- b) Sub indicadores
- c) Notas al Balance Social



INDICADORES Y METAS											
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, generadores de empleos e ingresos de excedentes. (*)	<p>PROMOVER el desarrollo integral para el vivir bien.</p> <p>CONTRIBUIR a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social.</p> <p>APORTAR al desarrollo integral de la población.</p> <p>VELAR por la promoción de innovaciones en servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos en estos lugares.</p>	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos de empleo e ingresos	BS	5.106.298	4.019.152	-21.29%	Cartera en Bs, detalle de préstamos al sector productivo	Gerencia Comercial	Proyección al 15 nov al 31 dic 2017
			VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	BS	0	0	0	Microempresas familiares unipersonales naturales monto mínimo 500bs	Gerencia Comercial	Extracto
			VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	BS	0	0	0	Aun no tiene créditos con garantías no convencionales	Gerencia Comercial	Extracto
			VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Temas	4	13	9	<p>TEMAS DE ASISTENCIAS TÉCNICAS Y CAPACITACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo integral para el vivir bien I 2. Gestión ambiental empresarial I 3. Atención a los consumidores financieros I 4. Calidad y Calidez 5. Resolución de conflictos 6. Contra la discriminación 7. Derechos de los consumidores 	Encargada de RSE	Contratos de prestación de servicios de capacitación.



								financieros 8. Responsabilidad social empresarial I 9. Marketing de RSE 10. Implementación de normas y procedimientos de RSE 11. Gestión productiva y administrativa I 12. Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía 13. Créditos caprinos, frutales y vegetales. Normativa ASFI Seguridad física Evaluación y calificación de cartera Conceptos básicos y normativa de la unidad de investigaciones financieras		
			VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo		0	0	0	Se está considerando a futuro	
Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	COADYUVAR al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.		VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Unidad	0	0	0		
Financiamiento a nuevos emprendimientos			VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos						



	tos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (*)			productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)								
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera								
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidad. CUMPLIR con criterios de calidad en la atención de los servicios financieros.	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Cantidad	4	10	60%	Los reclamos u observaciones proyectadas sirven para mejorar y el autoanálisis de las operaciones	Encargado de Plataforma / Punto de Reclamo	Libro de reportes	
			VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Cantidad	1	1	0	Se desarrolló la capacitación al personal dentro del programa modular de formación continua	Encargada de RSE	Contrato de Servicios	
			VBB1.3	Inversiones en infraestructura	BS	51.218	51.218	0	Se realizó el cambio de luminarias corrientes por focos led de bajo consumo. Se realizó la refacción del techo del edificio central.	Finanzas y Contabilidad Comité de higiene y seguridad ocupacional	Contratos, facturas	
	Atención con calidez	PROPORCIONAR servicios financieros con atención de calidez. CUMPLIR con criterios de calidez en la atención de los servicios financieros.	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Cantidad	1	1	0	Se desarrolló la capacitación al personal dentro del programa modular de formación continua	Encargada de RSE	Contrato de Servicios	
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y	ORIENTAR la estructura de los servicios financieros hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							



	calidez	niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.									
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	ASEGURAR la continuidad de los servicios ofrecidos.	VBC1.1	Pruebas de los planes de confiabilidad operacional		0	0	0	La entidad aún se encuentra en proceso de adecuación, implementación y sistematización de los requerimientos normativos de RSE y Función Social de los Servicios Financieros, por lo que aún no se pudo realizar de manera adecuada las pruebas de los planes de confiabilidad con la implementación requerida.	Encargada de RSE	
		CONTAR con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.									
		ASEGURAR la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
		CONTAR con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.									
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	OPTIMIZAR tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Cantidad	1	1	0		RSE	
		PROPORCIONAR servicios financieros a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.	VBD1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Min	30	30	0	Norma	Gerencia Operaciones	Punto de reclamos
		VELAR por el continuo mejoramiento de los procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la	VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales					Norma	Gerencia Comercial Operaciones	



		definición de metas de mejora de procesos. PROPORCIONAR a los consumidores financieros, mecanismos para que puedan utilizar los servicios y productos financieros, velando por una optimización del tiempo y recursos del cliente, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia entidad.									
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
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	INFORMAR a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. EXPONER Y DIFUNDIR información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que se oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios 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	Personas	100	111	11		Responsable de RSE Comité de educación	Listas de asistencia
			VB.E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Personas	0	0	0	Aun no se realizó	Responsable de RSE	
			VB.E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Cantidad	40	40	0	Página web. por norma, también en Facebook	Gerencia de Sistemas	www.coopcatedraldetarija.com



	Transparencia en la oferta de servicios financieros	OFERTAR al consumidor financiero, servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.	VB.F.1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	%	10	10	0	La medida porcentual corresponde a la mejora en la comunicación proactiva con los clientes para que éstos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros. DIAGNOSTICO	Gerencia Comercial RSE	Informe del área
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							
ELIMINAR LA PROBREZA											
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	ESTABLECER en la gestión de RSE el entorno favorable para la implementación de mecanismos para el cumplimiento de la función social de los servicios financieros dispuesta por la LSF, promoviendo el desarrollo económico y social del país, conforme a lo previsto en el Reglamento de RSE, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10 de la RNSF.	EP.A1.1	Focalización	Cantidad	10	49	39	Se planificó otorgar al menos 10 créditos diferenciados para personas de escasos recursos con ingresos mínimos de BS 2.000.- conforme al salario mínimo nacional establecido por Ley. ESTRATIFICACIÓN	Gerencia Comercial Sistemas	Reporte de Sistemas
	Monitoreo de la pobreza (*****)		EP.B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos							
			EP.B1.2	Exclusión del nivel de pobreza de sus clientes							
	Otros temas relacionados con acciones contra la			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación							



	pobreza			Financiera								
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA												
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	FACILITAR el acceso universal a todos los servicios.	EESE.A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Cantidad	2	2	0	En el proceso de implementación y adecuación de la norma, se tiene los puntos de atención inicial.	Gerencia Comercial	Central y sucursal	
		LOGRAR una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros.	EESE.A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos) ni en la atención y el trato	%	100	100	0	La cooperativa se caracteriza por no contar en toda su historia operacional, con ningún antecedente de discriminación interna o externa.	Responsable de RSE PUNTO RECLAMO	Reportes	
		PROVEER servicios financieros bajo un criterio de respeto a los consumidores financieros y sin discriminación.	EESE.A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Colaboradores internos	30	37	7	Dentro del programa modular de formación continua	Responsable de RSE	Contrato de Servicios	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	PROMOVER el acceso universal a todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el órgano ejecutivo mediante decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 112 de la LSF.	EESE.B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Cantidad	0	0	0	La cooperativa aún no cuenta con intervención en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Gerencia Comercial		
		VELAR por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional.	EESE.B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Cantidad	0	0	0	Aún no se cuenta con programas de intervención hacia las organizaciones de productores rurales	Responsable de RSE		
			EESE.B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural	%	0	0	0	Está en planificación	Gerencia Comercial		
			EESE.B1.4	Servicios de Pagos en el área rural	%	0	0	0	Está en planificación	Gerencia Comercial		
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	ADECUAR la infraestructura de los puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores de la población, como ser, personas con discapacidad, personas adultas	EESE.C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	%	100	100	0	Es tradición de la cooperativa mantener la igualdad en la prestación de sus servicios, y está abierta a toda persona sin discriminación al acceso a todos sus servicios financieros, en este marco cuenta con varias personas con	Responsable de RSE COMERCIAL	Perfil de Cartera de Clientes	



		<p>mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.</p> <p>PROVEER servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.</p>							<p>discapacidad como socios y clientes de la cooperativa.</p> <p>Cumpliendo la normativa el 2016 se hizo acercamiento a grupos de discapacidad</p>		
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera							



SUB INDICADORES					
PRIMERA PARTE					
Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VBA1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo en ingresos de excedentes			
Indicador	VBA1.1	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	VBA1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	33.381.92	7	82.143.10
Sub indicador	VBA1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	0	0	0
Sub indicador	VBA1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	71.282.80	13	197.692.81
Sub indicador	VBA1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	48.833.82	6	192.368.57
Sub indicador	VBA1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	0	0	0
Sub indicador	VBA1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	72.594.75	15	113.677.71
Indicador	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes			
Sub indicador	VBA1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)			
Sub indicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)			
Sub indicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)			
Indicador	VBA1.3	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)

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



Sub indicador	VBA1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional: Fondo de garantía Seguro agrario Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales Activos no sujetos a registro de propiedad Contrato o documento de compromiso de venta a futuro Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales Producto almacenado Semoviente Patente de propiedad intelectual Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI		0	0
Indicador	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VBA1.4.1	Programas De asistencia técnica De capacitación en gestión productiva De capacitación en gestión administrativa	0	0	0
Indicador	VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Números de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VBA1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	0	0	0
Aspecto	VBA2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos organizaciones comunitarias			
Indicador	VBA2.1	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	VBA2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0
Aspecto	VBA3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos innovaciones vinculadas a la actividad productiva²			
Indicador	VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VBA3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
Objetivo	VBB	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VBB1	Atención de calidad			
Indicador	VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de	Número errores asumidos por la EIF (gestión)

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

				la EIF (gestión)	
Sub indicador	VBB1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	10	10	10
Sub indicador	VBB1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	8	8	8
Sub indicador	VBB1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	2	2	2
Indicador	VBB1.1.2	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	VBB1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	26	30
Sub indicador	VBB1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	0	0	0
Indicador	VBB1.3	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	VBB1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	0	0	0
Aspecto	VBB2	Atención con calidez	Números de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Indicador	VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Numero 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	VBB2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	4	0
Sub indicador	VBB2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	4	0
Objetivo	VBC	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VBC1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Indicador	VBC1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes



Sub indicador	VBC1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1	NA
Sub indicador	VBC1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operaciones actualizadas o nuevas desarrolladas		NA	1
Objetivo	VBD	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VBD1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Sub indicador	VBD1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	0	NA	
Sub indicador	VBD1.1.2	Mejoramientos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	1	
Indicador	VBD1.2	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	VBD1.2.1	Migración a canales electrónicos	0	0	0
Sub indicador	VBD1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA	0	0
Sub indicador	VBD1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA	0	0
Sub indicador	VBD1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA	0	0
Indicador	VBD1.3	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	VBD1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos a partir de la solicitud de crédito hasta su desembolso	30	15	15
Sub indicador	VBD1.3.2	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	30	7	5
Sub indicador	VBD1.3.3	Calculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, etc. En custodia por el cliente hasta la realización de la misma	1	0	0
Objetivo	VBE	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			



Aspecto	VBE1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VBE1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	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	VBE1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	364.43	111	15.819.124
Sub indicador	VBE1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	0	0	15.819.1240
Indicador	VBE1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros			
Sub indicador	VBE1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	0	0	15.819.124
Indicador	VBE1.3	Publicaciones en su sitio electrónico			
Sub indicador	VBE1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	48/año		
Sub indicador	VBE1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	2/día		
Aspecto	VBF1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VBF1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	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	VBF1.1.1	Cursos programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	5.000 Feria de productos financieros aniversario	133	15.819.124
SEGUNDA PARTE					
Área Temática	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
Objetivo	EPA	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EPA1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EPA1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)



Sub indicador	EPA1.1.1	Clientes en situación de pobreza	2%	49	9.456.77
Aspecto	EPB1	Monitoreo de la pobreza³			
Indicador	EPB1.1	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	EPB1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza			
Indicador	EPB1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EPB1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación			
Sub indicador	EPB1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición			
Sub indicador	EPB1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte			
Sub indicador	EPB1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres			
TERCERA PARTE					
Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESEA	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESEA1	Cobertura de puntos de atención financiera			
Indicador	EESEA1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESEA1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo Oficinas centrales Sucursales Agencias fijas Agencias móviles	2	5	39

³ Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

		Cajeros automáticos Oficinas externas Oficinas feriales Otros puntos de atención financiera			
Sub indicador	EESEA1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera-PAF (por municipio)	1/municipio	5	39
Indicador	EESEA1.2	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	EESEA1.2.1	Quejas por discriminación	0		
Indicador	EESEA1.3	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	EESEA1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	37	37
Aspecto	EESEB1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESEB1.1	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)
Sub indicador	EESEB1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	0	0	0
Indicador	EESEB2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Sub indicador	EESEB2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	
Sub indicador	EESEB2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	0	0	
Indicador	EESEB3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Sub indicador	EESEB3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	0	0	
Sub indicador	EESEB3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	0	0	
Indicador	EESEB4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub indicador	EESEB4.1.1	Pago de giros	114	Bs 150.286.64	



Sub indicador	EESEB4.1.2	Pago de remesas	1	Bs 2.900.00	
Sub indicador	EESEB4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	0	0	
Sub indicador	EESEB4.1.4	Pago de salarios	39	Bs4.527.504.57	
Sub indicador	EESEB4.1.5	Otros pagos (detallar)	0	0	
Aspecto	EESEC1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESEC1.1	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 persona de la ESI
Sub indicador	EESEC1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	0	0	0
Sub indicador	EESEC1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF		0	



6. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

De la información y análisis de las acciones realizadas en la gestión 2017 para el cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Catedral de Tarija” Ltda. se concluye lo siguiente:

- La cooperativa se encuentra en proceso de adecuación e implementación de los lineamientos de función social de los servicios financieros establecidos en el Reglamento ASFI.
- En este marco, se encuentra en proceso de sistematización de la información específica.
- Proceso de diseño de políticas derivadas.
- Así mismo se encuentra en proceso de implementación de manuales y procedimientos de gestión.
- En cuanto a programas de servicios financieros hacia los sectores productivos generadores de excedentes y trabajo, la cooperativa aún no cuenta con los medios físicos, operativos, técnicos y estratégicos necesarios.

RECOMENDACIONES

En el marco del cumplimiento de la norma para la función social de los servicios financieros, se recomienda:

- Desarrollar e implementar un diagnóstico externo anual sobre todos los aspectos operativos concordantes a la normativa y sus procedimientos.
- Desarrollar un proceso para la sistematización de la información.
- Desarrollar capacitación específica para la encargada de RSE.
- Implementar un programa estratégico de educación financiera, considerando los aspectos de fomento rural productivo.
- Desarrollar proyectos considerando alianzas estratégicas y de complementariedad.
- Desarrollar un programa de capacitación específica sobre el Reglamento de Función Social de los Servicios Financieros orientado hacia el personal, en cumplimiento a la obligación de gerencia de difundir y socializar el Reglamento de FSSF hacia los funcionarios.
- Desarrollar un programa de capacitación específica sobre Función Social de los Servicios Financieros orientado hacia el comité de RSE.



- Incorporar al comité de ética en las gestiones orgánicas y operativas de la unidad de RSE.
- Llevar adelante la gestión de RSE y de Función Social a través de la unidad de RSE.

a) Plan de Acción

Para lograr el cumplimiento de los puntos arriba mencionados y para avanzar en el proceso de adecuación en la implantación de los lineamientos de función social de los servicios financieros, se hará necesario la contratación de un trabajo de consultoría que nos colabore con la elaboración de un diagnóstico, capacitación y en la sistematización de la información.

Lic. Isabel Meriles Gareca
RESPONSABLE R.S.E.

Lic. Claudio Alarcón T.
GERENTE GENERAL

