

1. INTRODUCCIÓN

Somos una Sociedad económica y social de responsabilidad Ltda., somos una institución crediticia con productos adaptados a nuestro segmento de mercado atendido y cuyas funciones básicas son de otorgar créditos a nuestros asociados, captar depósitos del público y brindarles servicios de pago y/o cobranza en un marco de responsabilidad integral de la entidad con los consumidores financieros.

Los principios cooperativos son parte del ADN de en la organización, de manera que la ayuda mutua, la solidaridad y la igualdad permanecen desde su fundación, representando las disposiciones sobre RSE la oportunidad para crear y fortalecer mecanismos acordes con el compromiso expresado en la misión.

Venimos fortaleciendo activamente nuestro compromiso con los principios de responsabilidad social y función social establecidos por norma de la ASFI y nos mantenemos desde nuestro origen fiel a los principios del cooperativismo.

Con esa base se han formulado cuatro estrategias empresariales entre las cuales una está plenamente enfocada a generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente, cumpliendo así con la función social de la prestación de servicios financieros para el desarrollo integral.

Somos una cooperativa de ámbito nacional, tenemos presencia en los departamentos de Santa Cruz, Tarija, Chuquisaca, Cochabamba y La Paz. Contamos con 6 sucursales en Camiri, Yacuiba, Monteagudo, San Ignacio de Velasco, Cochabamba y La Paz, 9 agencias urbanas, 4 agencias rurales y 3 oficinas externas, donde se incluye el AU-TOCOOP con servicios a clientes en sus vehículos. Asimismo, contamos con una red de 22 cajeros automáticos propios.

Por norma, la Cooperativa anualmente destina el 5% de sus utilidades para el Fondo de Educación, fondo que es utilizado en cursos de educación cooperativa; y 5% para el Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.

El año 2021 continúa siendo un año atípico por los efectos negativos de la pandemia, no se pudieron realizar colocaciones de cartera de manera regular. Durante la gestión 2021, a raíz del rebrote de la Pandemia, se siguieron aplicando medidas coyunturales departamentales en función a la situación de salud considerando los picos más altos de contagios y los procesos graduales de mitigación de los mismos situación que siguió afectando el normal desenvolvimiento de los agentes económicos del país. Durante el 2021 se implementaron medidas de alivio en el pago de las cuotas de crédito para las operaciones crediticias diferidas en la gestión 2020 producto de los efectos negativos del COVID-19, a través de los mecanismos de reprogramación y/o refinanciamiento, con la inclusión de periodos de prórroga y de gracia.

A pesar del complejo entorno económico por la crisis sanitaria, hemos llevado el alivio social a los prestatarios al haber aplicado a conformidad las disposiciones del gobierno para la reprogramación y/o refinanciamiento de créditos.

Nuestro compromiso con la comunidad y grupos de interés está plasmado en nuestra Misión y Visión siguientes, mismas que están en armonía con la función social de los servicios financieros que ofrecemos:

MISIÓN

“Servir al desarrollo integral de nuestra región y de Bolivia, promoviendo e incentivando el ahorro para convertirlo en créditos populares y empresariales generadores de riqueza, en forma sostenible para la comunidad y medio ambiente.”

VISIÓN

“Nuestra filosofía de trabajo se fundamenta en la búsqueda del bienestar de las personas, como los consumidores financieros mediante servicios con calidad y calidez; con voluntad indeclinable en la práctica de los principios y valores del cooperativismo; conformando una institución competitiva, técnica y sostenible, en armonía con su entorno”

Nuestro compromiso cubre los ámbitos económico, social y ambiental, destacándose el enfoque popular que implica, llegar ampliamente a personas de ingresos medios a bajos y también a la micro y la pequeña empresa. Alineándose de tal forma con los propósitos de la función social.

2. METODOLOGÍA

El presente Balance Social fue trabajado en función a los objetivos de los lineamientos mínimos para el cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros establecidos en el Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 2 de la RNSF, los cuales son:

- a. Promover el Desarrollo integral para el vivir bien.
- b. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- c. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- d. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- e. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
- f. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El Balance Social registra información y hace un análisis detallado de lo que hace la Institución para cumplir con la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país. Permite la verificación del cumplimiento de la función social de la actividad financiera, a través de indicadores y metas definidas en la Planificación Estratégica alineada a la Función Social. La Planificación Estratégica de la Cooperativa como se verá más adelante está alineada a los objetivos de función social.

En el Balance Social, se presentan resultados de la gestión 2021, en relación con los principales aspectos considerados por el enfoque de responsabilidad social y la función social de los servicios financieros que debe tener una empresa de tipo cooperativo.

La metodología usada para la elaboración del presente Balance Social se basa en las siguientes etapas:

- Revisión y análisis de la normativa emitida por ASFI
- Alineamiento de los objetivos y estrategias de la cooperativa con los objetivos e indicadores de la norma de función social de los servicios financieros.
- Identificación de áreas responsables del cumplimiento de metas.
- El sistema de información de indicadores sociales es parte del tablero de indicadores que permiten monitorear de forma trimestral el cumplimiento de las metas de la institución.
- Trimestralmente se da seguimiento al cumplimiento de cada objetivo, en función a los indicadores y sub indicadores establecidos en el reglamento de Función Social.
- Con base en este sistema de información el responsable consolida y genera el Reporte del Balance Social.
- Anualmente, con el objeto de lograr una clara comprensión de los propósitos de la función social, se aplica la técnica de capacitación general al personal, haciendo conocer los indicadores y requerimientos de la normativa.
- Finalmente, el Balance Social presenta resultados de la gestión realizada sobre la función social asumida por la cooperativa durante un período.

Con el Balance Social, podemos rendir cuentas a los asociados y a todos nuestros grupos de interés que directa o indirectamente están relacionados con las actividades que desarrollamos, siendo nuestros objetivos principales los siguientes:

- Poner de manifiesto a la Cooperativa
- Brindar información de la RSE y de la Función Social asumida y ejercida
- Favorecer al control social
- Difundir los beneficios sociales del cooperativismo

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

El plan estratégico, formulado para un horizonte hasta el año 2022, incluye las directrices de la normativa vigente en relación con la función social (Art. 4to LSF), el cumplimiento de los objetivos es reportado mediante el informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI).

Los planes estratégico y empresarial, durante la gestión 2021, han sido objeto de continua consulta, en reuniones de los directivos y ejecutivos con el objetivo de mantener el rumbo trazado frente al embate de la crisis en la salud y la economía que sufrió el país.

La labor de alineamiento de los objetivos del Plan Estratégico de la cooperativa a los objetivos de la función social definidos por ley y reglamentados por la ASFI, fue realizada como parte del proceso de planificación a través de las reuniones conjuntas entre los ejecutivos de área, en las que se

efectuaron las consideraciones pertinentes y la participación de sus respectivas áreas. Posteriormente, se elevaron al Consejo de Administración para su aprobación.

Para el alineamiento del plan estratégico se tomaron en consideración los objetivos siguientes:

- Verificar que la Visión y Misión de la Cooperativa representen el compromiso con los propósitos de la función social.
- Establecer los objetivos estratégicos del Plan Estratégico (PE) de la cooperativa con enfoque a la Función Social (FS) partiendo de la directriz inicial de la Circular ASF/428/16 de octubre del 2016.
- Formular las metas para la gestión 2021 siguiendo la orientación de los indicadores de la normativa de función social.

3.1 Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros

Dado el enfoque de conciencia social dentro de la Cooperativa, desde hace un par de años se incorpora la gestión de la RSE y la función social dentro de la planificación estratégica.

La Cooperativa está enfocada desde su origen hacia la función social, fue fundada con el enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad, atiende a sectores de ingresos medios a bajos; adicionalmente la Cooperativa tiene la obligación, por ley, de constituir fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad.

La institucionalidad de nuestra entidad se basa en la filosofía del cooperativismo cuyos principios son eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa, adicionalmente en la visión se compromete una actuación competitiva y sostenible en armónica relación con el entorno.

La Planificación Estratégica en una organización cooperativa que fue creada bajo los principios cooperativistas, acoge íntegramente los propósitos y lineamientos de la Función Social.

Los objetivos que son medidos con los indicadores de Función Social para hacer un efectivo seguimiento al cumplimiento de la Ley son los siguientes:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN MARTÍN DE PORRES RL.

Alineación de los Ojetivos de la Función Social con la Planificación Estratégica

OBJETIVOS DE LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **
DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN		
1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien *	<p>Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economica generadores de empleo e ingresos de excedentes.</p> <p>Asignación de financiamiento productivo alas micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y <u>organizaciones comunitarias.</u></p> <p>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad - Establecer y aumentar convenios con entidades públicas y privadas para un servicio integral al asociado en cada uno de los puntos de servicio - Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa
2. Promover servicios financieros con atencion de calidad y calidez	<p>Atencion de calidad</p> <p>Atencion con calidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conectar el área de mercadeo con tecnología y sistemas de información - Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios - Ampliar el campo de acción de la Cooperativa
3. Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un mecanismo de control del riesgo con base en datos, tecnología y calificación
4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Profundizar el mercado de las microfinanzas y mejorar el nivel de eficiencia de la otorgación de créditos
5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros	<p>Educacion financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.</p> <p>Transparencia en la oferta de servicios financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios - Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa - Diseñar un programa de publicidad
ELIMINAR LA POBREZA		
6. Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	<ul style="list-style-type: none"> - La Cooperativa debe estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA		
7. Facilitar el acceso universal a todos los servicios	<p>Inclusion financiera</p> <p>Atención de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social especialmente del área rural *</p> <p>Inclusion financiera de sectores vulnerables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar el campo de acción de la Cooperativa - Consolidar la cultura organizacional asociando la apropiación institucional de los empleados en el sentido de propiedad de los socios - Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios - La Cooperativa debe estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad - Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la Cooperativa - Implementar medidas tendientes a captar recursos en mejores condiciones financieras - Racionalizar y controlar el gasto de personal y administrativo

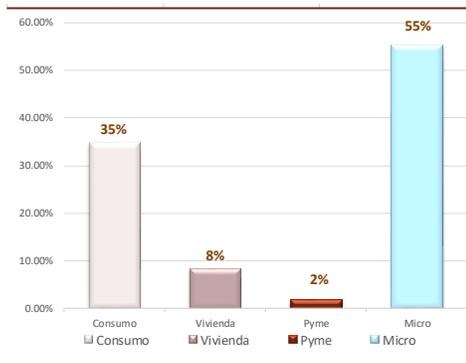
3.2 Mercado Objetivo

Nuestro mercado objetivo se desarrolla en los segmentos de ingresos medios a bajos. La mayor cantidad de clientes se encuentra concentrada en comerciantes de pequeñas y medianas empresas, amas de casa, jubilados y rentistas. Nuestro principal producto está dirigido a las actividades micro empresariales en pequeña y mediana escala y en menor proporción, atendiendo también a las personas independientes para satisfacer sus necesidades básicas. El 58,6% de nuestras operaciones de crédito son urbanas y el 41,4% rurales. Por género, el 45,1% de nuestros prestatarios son mujeres y el 54,9% hombres.

Para nosotros la profundización del mercado micro financiero sigue siendo fundamental, es por esa razón que el 55% del total de la cartera bruta corresponde a micro empresarios.

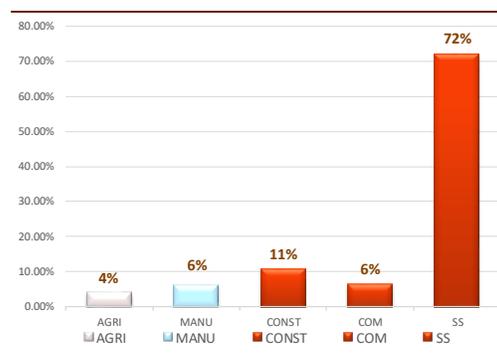
La mayor parte de nuestras colocaciones se concentran en microcréditos y en créditos a personas (consumo). Al 31 de diciembre de 2021, el 55% de nuestra cartera está en microcrédito, el 35% en créditos de consumo, 8% en vivienda y el 2% en PYME.

CSM: Cartera por Tipo del Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

CSM Cartera por Destino de Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

Por destino de crédito, son las actividades de servicios las que aglutinan la mayor parte de nuestras operaciones. Al 31 de diciembre de 2021, el 72% de cartera está en servicios, el 11% en construcción, el 6% en comunicación, el 4% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 5% en manufactura.

En materia de captaciones, nuestro mercado está compuesto por personas naturales y jurídicas, ofrecemos depósitos a plazo y cuentas de ahorro en moneda local y dólares.

El segmento meta para la colocación de créditos es el microcrédito. Los productos y servicios están orientados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura.

Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a disposiciones legales normativas vigentes.

3.3 Transparencia

Mantenemos una serie de canales de comunicación con la sociedad para informar a nuestros socios, clientes y población en general sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros, incluyendo:

- De forma anual se realiza una Asamblea Ordinaria de Socios, en la que se hace rendición de cuentas de las actuaciones de los consejeros, se remite el informe de cumplimiento de las actividades, informe del Consejo de Vigilancia, de Gerencia General.
- Publicación y divulgación de la Memoria Anual de la entidad.
- Publicación y divulgación del Balance Social de la entidad.

- Página web de la entidad donde se publica la información actualizada y pertinente de la Cooperativa a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Calificación e informe de Responsabilidad Social empresarial de la entidad.
- Trato y atención personalizada con calidez y calidad, que día a día brinda nuestro personal a socios, consumidores financieros y público en general sobre las ofertas de productos y servicios financieros que tiene la Cooperativa.
- Contamos con un Boletín mensual, para informar a nuestros grupos de interés sobre Educación Financiera, Responsabilidad Social Empresarial y el cumplimiento de los objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros.

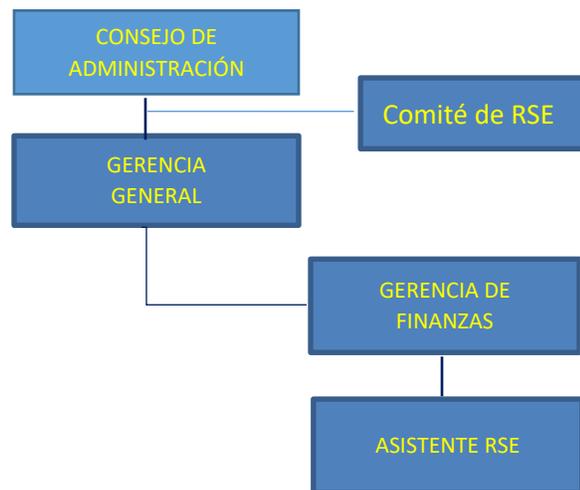
3.4 Gobernabilidad

Los objetivos de la Función Social de los servicios financieros de la Cooperativa involucran activamente a todos los niveles de la gobernabilidad.

Acorde con las políticas emanadas del Consejo de Administración, la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial parte de la Gerencia General quien es la responsable de la implementación y supervisión del cumplimiento de las actividades al respecto.

Consecuentemente la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante la aprobación de una Política de RSE y un Plan y programa de actividades.

La estructura organizacional se expone en la siguiente gráfica, sin embargo, cada área en toda la organización está consciente que la RSE es transversal y parte desde la forma de pensar las actividades y operaciones a realizar durante la gestión.



El Consejo de Administración dirige las actividades de RSE, el Gerente Nacional de Finanzas que depende del Gerente General se encarga de operativizar el mismo con el apoyo de un asistente específicamente asignado al tema.

La Asamblea General de Socios, toma conocimiento anualmente de la normativa sobre función social emitida por ASFI y cómo la Cooperativa la está aplicando.

El Consejo de Administración aprueba las actividades de la Planificación Estratégica alineada a la Función Social y el Consejo de Vigilancia observa su cumplimiento a través del seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna. La Alta Gerencia tiene asignadas las metas y los respectivos indicadores de Función Social que deben cumplir durante la gestión, de manera que se cumpla con dicho plan.

3.5 Capacitación

En la gestión 2021 la Cooperativa ha incursionado con mayor amplitud a desarrollar sus labores y servicios a través de medios digitales, aplicando el teletrabajo y los servicios virtuales para sus clientes.

En las reuniones trimestrales de monitoreo, entre otras, se verifica el cumplimiento de las metas e indicadores del Balance Social.

Durante el 2021, se brindó capacitación sobre el Plan Estratégico, incluyendo las metas para los indicadores de función social, se contó con la participación de directivos, ejecutivos, personal superior y de mandos medios.

3.6 Metas

Todas las metas del plan estratégico alineado a la función social en las distintas perspectivas se encuentran alineadas a las directrices de función social siguientes:

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

I. Desarrollo Integral para el Vivir Bien

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	META ANUAL	
I. 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 empleo e ingresos de excedentes.	Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad Establecer y aumentar convenios con entidades públicas y privadas para un servicio integral al asociado en cada uno de los puntos de servicio Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa	VB A 1.1.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	\$us	6,000,000
			VB A 1.2.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	N/P	N/P
			VB A 1.3.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	\$us	200,000
	VB A 1.4.		Programa de asistencia técnica y capacitación.	Nro. de Programas	1	
	VB A 1.5.		Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo	Producto Financiero	1	
	VB A 2.1.		Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	No. Convenios	1	
Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.			VB A 3.1.	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (ESIATAL)	N/A	N/A
Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.						
Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	Conectar el área de mercadeo con tecnología y sistemas de información Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Ampliar el campo de acción de la Cooperativa	VB B 1.1.	Quejas y resolución de reclamos.	Número de Reclamos máximo	40
			VB B 1.2.	Capacitación para la atención con calidad.	Número de Programas	1
	VB B 1.3.		Inversión en infraestructura	%	2% cajas	
	VB B 2.1.		Capacitación para la atención con calidez	Número de Programas	1	
Atención con calidez						
Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	Establecer un mecanismo de control del riesgo con base en datos, tecnología y calificación	VB C 1.1.	Pruebas de los planes de continuidad operacional.	Número de Pruebas	1
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	Profundizar el mercado de las microfinanzas y mejorar el nivel de eficiencia de la otorgación de créditos	VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número. de Diagnósticos	1
			VB D 1.2.	Tiempo de atención y filas de espera	Número de días	20 7 5
			VB D 1.3.	Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales.	N/P	N/P
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.	Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la cooperativa Diseñar un programa de publicidad	VB E 1.1.	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	1
			VB E 1.2.	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros.	Número de Programas	1
			VB E 1.3.	Publicaciones en su sitio electrónico.	Número de Veces al año	4
	Transparencia en la oferta de servicios financieros				VB F .1.1.	Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

II. Eliminación de la Pobreza

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	META ANUAL	
II. ELIMINAR LA POBREZA						
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad	EPA 1.1.	Focalización	No. Créditos otorgados	150
	Monitoreo de la Pobreza *****		EPB 1.1.	Nivel de pobreza de socios nuevos	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con acciones contra la Pobreza.		EPB1.2.	Evolución de nivel de pobreza de sus Socios y clientes.	N/A	N/A
				Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.		

III. Exclusión Social y Económica de la población

OBJETIVOS DE FUNCION SOCIAL	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	META ANUAL	
III. ELIMINAR LA EXCLUSION SOCIAL Y ECONOMICA						
Facilitar el acceso universal a todos los servicios	Inclusion financiera	Ampliar el campo de acción de la Cooperativa Consolidar la cultura organizacional asociando la apropiación institucional de los empleados en el sentido de propiedad de los socios Crear un sistema de formación y capacitación en gestión cooperativa y financiera que fortalezca la calidad y calidez de los servicios Estar estructurada financieramente con activos de buena calidad y dentro de los estándares de productividad capaces de responder al crecimiento y a la sostenibilidad Estimular y generar cultura de RSE alrededor de la base social e institucional de la Cooperativa Implementar medidas tendientes a captar recursos en mejores condiciones financieras Racionalizar y controlar el gasto de personal y administrativo	EESE A1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	1 PAF Nuevo
			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	1
			EESE A1.3.	Programas de capacitación contra la discriminación.	Número de Programas	1
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural *		EESE B1.1.	Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional	¿us	6,000,000
			EESE B1.2.	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de Talleres	1
			EESE B1.3.	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	Número de cuentas de Ahorro Rural durante la gestión	64
			EESE B1.4.	Servicios de pagos en el área rural.	Número de beneficiarios en el área rural durante la gestión	30,000
			EESE C1.1.	Cajeros Automáticos para personas con discapacidad	N/P	N/P
			EESE C1.1.	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	No. de empleados con discapacidad	1
Inclusion financiera de sectores vulnerables						

4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1 Directrices de la calidad de la información

La Cooperativa realiza levantamientos de información de forma planificada y regular para hacer seguimiento al cumplimiento de las metas de función social. Se tienen establecidas formalmente las áreas encargadas de proveer la información necesaria para generar el balance social con todos sus indicadores y sub indicadores.

Los responsables de brindar información trimestral se encuentran claramente identificados, éstos a su vez tienen conocimiento de las metas que se encuentran bajo su responsabilidad, son responsables de la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y envío de la información.

Asimismo, el área de Finanzas, es responsable de centralizar y de realizar el monitoreo permanente del cumplimiento de las metas de función social en función a las métricas planteadas en el Plan Estratégico.

El seguimiento de la información toma en cuenta las siguientes directrices de calidad en la información: relevancia, precisión, fiabilidad, oportunidad, coherencia, comparabilidad, accesibilidad y claridad.

4.2 Recopilación de la información

La recopilación de información para el Balance Social se la realiza a través del área de Finanzas que consolida toda la información en el sistema de información de Balance Social y realiza el seguimiento de las métricas determinadas.

Se cuenta con procedimientos para la gestión de datos que contienen toda la información necesaria para la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información.

4.3 Características de la información recolectada

Los datos recolectados provienen de las siguientes fuentes de información:

- Estados financieros
- Estados de cuenta
- Reportes regulatorios
- Reporte de reclamos
- Registros de capacitaciones
- Informes de área
- Otros Reportes por área

Los reportes de información se cruzan con la información disponible de los estados financieros en lo que corresponde.

La generación de información cuenta con filtros de revisión por área para mejorar la calidad de información reportada.

4.4 Desagregación de la información

En los indicadores que corresponden, de acuerdo con la normativa vigente, se desagregara la información en base a:

- a. Departamentos
- b. Área urbana / rural (según categorización ASFI)*
- c. Género
- d. Edad

Se dispone de toda la información necesaria desagregada según los lineamientos establecidos por la ASFI, con el objetivo de procesar la información de acuerdo a lo establecido en la norma.

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

El Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres, con corte al 31 de diciembre de 2021, corresponde al quinto Balance Social que realiza la Cooperativa.

A continuación, se expone el análisis de la información de los objetivos de la Función Social de la Cooperativa:

Para más detalle ver **Anexo 2a y Anexo 2b**.

RESULTADOS ALCANZADOS

Promover el desarrollo integral para el Vivir Bien

1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien.

1.1.1 Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos y de excedentes.

V.B.A.1.1 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.

Durante la gestión 2021, se cumplió en un 90% la meta programada. El 2021 Debido a los efectos negativos ocasionados por la pandemia de COVID-19 y a la difícil coyuntura económica por la que atraviesan los clientes no se pudo cumplir la meta programada.

La Cooperativa cuenta con un producto con tecnología especializada para el financiamiento del sector productivo. En cuanto a número de beneficiarios, el 42% está en cartera productiva otorgada al sector manufactura, el 33% están en el sector turismo, el 22% en el agricultura y ganadería, el 3% en construcción

VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
VB A.1.	<i>Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadores de empleo e ingresos de excedentes.</i>			
VB A.1.1	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)	Número de beneficiarios en la gestión	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
VB A.1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC Destino A)	1,208,335	86	4,113,907
VB A.1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, selvicultura y pesca (CAEDEC Destino B)			70,630
VB A.1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC Destino E)	2,234,339	343	6,246,182
VB A.1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC Destino G)	163,798	17	1,364,651
VB A.1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)			
VB A.1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 del reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	1,774,643	215	7,182,850

V.B.A.1.1 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.

En la Planificación Estratégica, no se programó una meta para la cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.

Durante el 2021 se otorgaron 4 créditos para la extracción de minerales metálicos y no metálicos.

VB A.1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios en la gestión	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
VB A.1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC Destino C)			
VB A.1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC Destino D)	69,971	4	244,059
VB A.1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC Destino F)			18,219

V.B.A.1.3 Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.

En la gestión 2021 se desembolsó \$us 539.994 en créditos otorgados al sector productivo con garantía no convencional y se alcanzó a 64 beneficiarios. Superando de esta forma la meta programada en la Planificación Estratégica.

VB A1.3.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión).	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
VB A 1.3.1.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional:			
	Fondo de garantía			
	Seguro Agrario			
	Documento de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	539,994	64	758,026
	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			

V.B.A.1.4 Programa de asistencia técnica y capacitación.

Durante la gestión no se realizaron programas de asistencia técnica, para evitar aglomeración de personas, y dando prioridad a las necesidades que era la atención al público.

V.B.A.1.5 Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo

Se cuenta con un producto con tecnología especializada para el financiamiento del sector productivo. Con este producto se llegó al público con un total de 661 préstamos otorgados a diversos beneficiarios y con un saldo de cartera al término de gestión de \$us18.978.220.

Se cumplió la meta programada.

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

V.B.A.2.1 Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.

En la gestión 2021 se ha realizado un convenio con la Empresa VP Security, donde tiene a 65 funcionarios con el pago de sueldo.

Se cumplió la meta.

1.1.3 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

V.B. A.2.2 Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

No Aplica, por tanto, no se establecieron indicadores

2. Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez.

2.1.1 Atención de calidad.

V.B.B.1.1 Quejas y resolución de reclamos.

Durante el 2021 se registraron 78 reclamos, todos fueron resueltos en primera instancia, 2 en segunda instancia. 12 de los reclamos registrados están asociados a fallas producidas por recursos humanos, fallas tecnológicas y otros.

El 2021 se tuvieron más reclamos que lo que se tenía programado por las reprogramaciones y/o refinanciamientos de los créditos.

VB B 1.1.	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 de errores asumidos por la EIF (Gestión).
VB B 1.1.1.	Quejas registradas en el sistema de reclamos	78	12	0
VB B 1.1.2.	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	78		
VB B 1.1.3.	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	2		

V.B.B.1.2 Capacitación para la atención con calidad.

Durante el 2021 la cooperativa cumplió el cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios, dentro de ese programa se incluye capacitación para atención con calidad y calidez. En total se realizaron 61 cursos al personal para fortalecer el conocimiento en su campo. Se capacitó funcionarios del área de atención al público, mandos medios, jefaturas, alta gerencia, directores y otros, la totalidad de los cursos relacionados con atención con calidad fueron de un aproximado de 111 horas de capacitación.

Capacitación para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitación.
Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	54	96	100
Capacitación al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	7	15	70

V.B.B.1.3 Inversión en infraestructura

Durante el 2021, se ha realizado mejoras en el Edificio de Oficina Central en el área de Archivo (Créditos). Por un valor de Bs. 251.312,84. Debido a la coyuntura observada en la gestión 2021, no se pudo realizar ninguna inversión para el área de ventas o cajas.

2.1.2 Atención con calidez.

V.B.B.2.1 Capacitación para la atención con calidez.

De acuerdo al Plan Anual de Capacitación, Se han realizado 7 cursos en los que se incluye la capacitación para la atención con calidad y calidez, el total de horas de los cursos fueron de 15 horas de capacitación.

Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitación.
La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	7	15	70
La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	0	0	0

2.1.3 Otros temas que proporcione servicios financieros con atención de calidad y calidez.

V.B.B.2.1 Otros indicadores propuestos por la Cooperativa

No se establecieron indicadores

3. Asegurar la continuidad de los servicios financieros.

3.1.1 Asegurar la continuidad de los servicios financieros.

V.B.C.1.1 Pruebas de los planes de continuidad operacional.

Durante el 2021, se cuenta con un plan de continuidad del negocio sobre el cual se efectuaron pruebas. También se cuenta con un plan actualizado de continuidad del negocio.

Se cumplió con la meta programa.

4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

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

V.B.D.1.1 Mejoramiento de procesos y procedimientos.

Debido a la coyuntura actual y por las nuevas medidas laborales "Teletrabajo" no se pudo observar los mejoramientos y procedimientos operacionales, quedando suspendida en la gestión 2021.

V.B.D.1.3 Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales.

Durante el 2021, en promedio el número de días transcurridos desde la solicitud del crédito hasta el desembolso fue de 20 días.

El promedio de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público, fue de 7 días.

El promedio de número de días transcurridos a partir de la solicitud de devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma, fue de 5 días.

Como parte de un proceso de mejora continua, se está trabajando con capacitaciones al personal y revisando los procedimientos.

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

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

V.B.E.1.1 Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.

Como parte del Programa de Educación Financiera, durante el 2021, se ha realizado la entrega de folletos, la entrega de cartillas de educación financiera, mediante programa radial y a través de la página web de la entidad. Se alcanzó a 2.473 consumidores financieros y a 302 funcionarios.

V.B.E.1.2 Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.

Como parte del Programa de Educación Financiera, durante el 2021, Estos cursos se realizaron junto con Programas educación financiera sobre servicios de intermediación financiera VB E1.1.1. Se alcanzó a 2.473 consumidores financieros y a 302 funcionarios.

V.B.E.1.3 Publicaciones en su sitio electrónico.

Se cuenta con un aproximado de 5.578 visitas a nuestra página web, las cuales sumando se obtendría un total de 66.936 visitas anuales. El sitio Web se actualiza al menos 12 veces al mes.

5.1.2 Transparencia en la oferta de servicios financieros

V.B.E.2.1 Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Se realizaron 5 cursos a través de los canales de comunicación en la educación financiera.

5.1.3 Otras formas relacionadas con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

V.B.E Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.

No se establecieron indicadores

Eliminar la Pobreza

6. Realizar acciones contra la Pobreza.

6.1.1 Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *

E.P.A.1.1 Focalización

Debido a la Pandemia que afectó muchos sectores económicos, sobre todo los respaldos mínimos solicitados para la otorgación de créditos en este tipo de sector, no se pudo otorgar crédito a personas con discapacidad.

EP	ELIMINAR LA POBREZA			
EPA	Acciones contra la pobreza			
EPA 1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
EPA 1.1.	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
EPA.1.1.1	Clientes en situación de pobreza	5,58%	1	728

Eliminar la Exclusión Social y Económica

7. Facilitar el acceso universal a todos los servicios

7.1.1 Inclusión financiera *

EESE. A1.1 Cobertura de puntos de atención financiera.

Nuestro ámbito de acción se encuentra en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca y La Paz. En el departamento de Santa Cruz contamos con la Oficina Central, en el área urbana de este departamento contamos con 9 agencias y en el área rural 6 agencias, en el departamento de Tarija contamos con 3 oficinas en las poblaciones de Yacuiba y Villamontes, en lo que corresponde al departamento de Chuquisaca contamos con la oficina de Monteagudo y los departamentos Cochabamba y La Paz nuestras oficinas se encuentran en las ciudades principales de los mismos.

EESE A 1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
EESE A 1.1.1.	Puntos de atención financiera (PAF) por tipo	40	78	302
	Oficinas centrales	1	17	120
	Sucursales	6	21	70
	Agencias fijas	11	36	107
	Agencias Móviles	0	0	0
	Cajeros automáticos	19	0	0
	Oficinas externas	3	4	5
	Oficinas feriales	0	0	0
	Otros puntos de atención financiera	0	0	0

Tenemos presencia en 12 Municipios:

EESE A 1.1.2.	Municipios con puntos de atención financiera (PAF) por municipio	40	78	302
	Municipio 1 ANDRES IBAÑEZ	16	41	189
	Municipio 2 MONTERO	4	6	16
	Municipio 3 SAN JOSE DE CHIQUITOS	2	2	7
	Municipio 4 ROBORE	2	3	8
	Municipio 5 PUERTO SUAREZ	1	2	3
	Municipio 6 CAMIRI	2	6	14
	Municipio 7 SAN IGNACIO DE VELASCO	2	3	9
	Municipio 8 COCHABAMBA	3	5	15
	Municipio 9 YACUIBA	2	4	16
	Municipio 10 VILLAMONTES	2	2	8
	Municipio 11 MONTEAGUDO	2	2	7
	Municipio 12 LA PAZ	2	2	10

EESE. A1.2 No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes internos y externos ni en la selección y el trato

Durante la gestión 2021, no se recibieron reclamos relacionados.

Se cumplió con la meta programada en la planificación estratégica.

EESE. A1.3 Programas de capacitación contra la discriminación.

Durante el 2021 no se realizó esta capacitación debido a la pandemia, se ha paralizado este programa de capacitación para realizarse en la siguiente gestión.

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

EESE. B1.1 Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional.

Créditos otorgados (desembolsados) en zona rural ubicadas en las localidades de: San José de Chiquitos, Roboré, Monteagudo, San Ignacio de Velasco y Villamontes. Durante el 2021 se desembolsó \$ 1.708.769 y se otorgaron 277 créditos durante la gestión alcanzando el 45% de la meta programada. No se pudo cumplir con la meta debido a los efectos de la pandemia.

EESE B 1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de créditos otorgados en la gestión.	Saldo de la cartera al término de la gestión (USD)
EESE B 1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	1,208,335	86	4,113,907
EESE B 1.1.1	Monto Neto de créditos dirigidos a personas adultas mayores	1,500,434	191	5,076,719
EESE B 1.1.1	Monto Neto de créditos dirigidos a personas con discapacidad			

EESE. B1.2 Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.

Dentro del PE teníamos como meta realizar un taller sobre educación financiera a este sector, el cual no se ha realizado debido a la pandemia que se dio a nivel nacional. Por lo que se tuvo que paralizar este proyecto y se realizará en la gestión 2022.

EESE. B1.3 Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.

Durante el 2021, se alcanzaron 4.314 cuentas nuevas de ahorro en el área rural, se cumplió la meta programada.

EESE. B1.4 Servicios de pagos en el área rural.

Prestamos servicios de pago en el área rural, con el objeto de permitir el acceso en zonas rurales a diferentes servicios con los que cuenta la Cooperativa, incluidos pago de bonos estatales, giros nacionales y del exterior a oficinas de áreas rurales.

Tenemos servicio de pago en zona rural ubicadas en las localidades de: San José de Chiquitos, Roboré, Monteagudo, San Ignacio de Velasco y Villamontes.

EESE B 4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado \$us
EESE B 4.1.1	Pgo de giros	6,978	1,971,314
EESE B 4.1.2	Pago de remesas		
EESE B 4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	66,117	4,469,257
EESE B 4.1.4	Pago de salarios	85	48,466
EESE B 4.1.5	Otros pagos (detallar)	7,723	3,378,187

7.1.3 Inclusión financiera de sectores vulnerables.

EESE. C1.1 Inclusión financiera para las personas con discapacidad.

7.1.4 Los 18 cajeros automáticos de la Cooperativa están acondicionados para que personas con algún tipo de discapacidad puedan utilizarlos.

7.1.5 Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos los servicios.

EESE. C1.1 Personal con discapacidad empleadas en la EIF.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología. Durante el 2021, trabajaron 2 personas con discapacidad en la Cooperativa (0.66% respecto al total del personal). Por tanto, cumplimos con la meta programada.

6. CONCLUSIONES

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres”, desde hacen más de 55 años, tenemos como base para nuestras decisiones y actuaciones los principios del cooperativismo que priorizan el bienestar, social y luego económico, de nuestros socios y consecuentemente de las partes interesadas.

En la presente gestión conforme a las medidas de alivio dictadas por las autoridades del sector, para el refinanciamiento y reestructuración de deudas diferidas, se ha brindado el alivio y a su vez las orientaciones, caso por caso, para la reactivación de los pequeños negocios y actividades económicas de los clientes en cartera de créditos.

Conforme los avances que se exponen en el cuadro de Balance Social a diciembre de 2021, en su mayoría se han cumplido con las metas formuladas en la planificación estratégica en forma razonable.

A partir de los resultados del monitoreo a los indicadores de función social de la Cooperativa se puede decir que los servicios financieros que ofrecemos, cumplen con los objetivos de función social, promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y áreas rurales de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

PLAN DE ACCIÓN GENERAL

Durante el 2022 desarrollarán las siguientes actividades:

Código	Indicador	Acción de Mejora
DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN		
VB A 1.1.	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	Durante la Gestión 2022, a través de nuestro producto con tecnología para el sector productivo, se continuará otorgando créditos al sector productivo con énfasis en los sectores generadores de empleo e ingresos
VB A 1.4.	Programa de asistencia técnica y capacitación.	Para el 2022 tenemos previsto continuar promoviendo servicios financieros con atención de calidad y calidez, para ello, dentro del plan de capacitación contamos con los programas de capacitación para la atención con calidad y para la atención con calidez. Durante la Gestión 2022 se realizarán programas de asistencia técnica, de capacitación en gestión productiva, de capacitación en gestión administrativa
VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Para asegurar la confiabilidad de los servicios financieros. Durante el 2022, se realizará al menos un diagnóstico de los procesos y procedimientos de la Cooperativa. En función a los resultados del diagnóstico se realizarán programas de mejoramiento
ELIMINAR LA POBREZA		
EPA 1.1.	Focalización	Durante la Gestión 2022 se continuará otorgando créditos a personas con discapacidad y/o adultas mayores
ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA		
EESE A1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera.	Para el 2022, se tiene previsto evaluar la factibilidad de abrir un nuevo PAF
EESE B1.2.	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Se tiene previsto realizar Talleres de fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales en la gestión 2022

En línea con nuestra filosofía cooperativa continuaremos promoviendo servicios financieros con atención de calidad y calidez, para ello, dentro del plan de capacitación contamos con los programas de capacitación para la atención con calidad y para la atención con calidez; para asegurar la confiabilidad de los servicios financieros, como todos los años, se efectuarán diagnósticos generales y se implementarán políticas y planes de continuidad del negocio; respecto a la optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, se continuará realizando un diagnóstico y programa de mejoramiento de procesos y procedimientos y se actualizarán y ajustarán los tiempos promedio para la tramitación por tipo y producto de crédito; se seguirán realizando capacitaciones dentro del Programa de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso; se realizarán programas de capacitación contra la discriminación; se realizarán Talleres de fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales; en cuanto a las captaciones y servicios de pago en el área rural, se las seguirá promoviendo. Y continuaremos hacia la transformación digital de nuestros servicios, con objeto de otorgar a los socios créditos ágiles y menos burocráticos en el menor tiempo posible.