

**BALANCE SOCIAL**

**GESTION 2023**

Comarapa – Santa Cruz – Bolivia

Mayo de 2024

1. **Introducción**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Comarapa” R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de socios variable, de duración indefinida, que realiza actividades de intermediación financiera de los recursos captados de sus socios, constituida el 29 de julio de 1965, con Personería Jurídica N° 0453 del 11 de abril de 1966, otorgada por el Instituto Nacional de Cooperativas, siendo nuestro ámbito de operaciones toda el área urbana y rural de los Departamentos de Santa Cruz y Cochabamba dando énfasis a las operaciones de los Valles altos y bajos de ambos departamentos.

Nacemos con un rol eminentemente social, cumplimos con los principios del cooperativismo. Tenemos presencia en seis municipios del área rural de los valles del departamento de Santa Cruz y de Cochabamba donde el nivel de bancarización es entre medio y bajo.

Nuestros propósitos institucionales son ser una empresa de rol social, de captar recursos y brindar financiamiento a nuestros asociados y ser emprendedores del desarrollo productivo.

En cuanto a una política de priorización de la cartera a segmentos geográficos tradicionalmente desatendidos, contamos con tiene 10 PAF de los cuales 8 están ubicados en el área rural.

Nuestro compromiso con la comunidad y grupos de interés está expresado la misión y visión siguientes, mismas que están en armonía con la función social de los servicios financieros que ofrecemos:

La misión nos enfoca a cubrir las necesidades económicas de los socios y clientes, trabajando en un área con vocación productiva y eminentemente rural, localidades donde mayormente tienen presencia nuestras agencias; por lo que la responsabilidad social y el medio ambiente constituyen un factor de alta relevancia para las actividades económicas de la comunidad.

La Misión, Visión, y objetivos establecidos en nuestra Planificación Estratégica, contribuyen al cumplimiento de la función social y de la actividad financiera con Responsabilidad Social Empresarial.

1. **Metodología**

El Balance Social es un Reporte anual, que 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[[1]](#footnote-1).

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.

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.

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. Realizar acciones contra la pobreza

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

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

* Análisis detallado del contenido e instrucciones de la normativa
* Alineamiento de los objetivos y estrategias de la cooperativa con los objetivos e indicadores de la norma de función social de los servicios financieros.
* Análisis e interpretación de los indicadores del balance social y, su incorporación como parte de las herramientas de medición de los objetivos y metas de la cooperativa.
* Con ese trabajo previo se establecieron las áreas responsables tanto de las acciones pertinentes como de proveer la información para hacer el respectivo seguimiento con los indicadores y sub indicadores al cumplimiento de las metas establecidas para la gestión.
* En reunión de ejecutivos de área, se establece que el sistema de información de indicadores sociales pasa a formar parte del tablero de indicadores que permiten monitorear de forma trimestral el cumplimiento de las metas de la institución.
* Los responsables jefes de área deben efectuar el monitoreo, en cuanto les corresponda, e informar al responsable respecto a sus avances en las metas sociales asignadas.
* 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.

1. **Orientación Estratégica**

La labor de alineamiento de los objetivos del Plan Estratégico de la cooperativa a los objetivos de la función social contenidos en la normativa, fue realizada mediante reuniones conjuntas entre los ejecutivos de área, en las que se efectuaron las consideraciones pertinentes y, posteriormente, se elevaron al Consejo de Administración. Las consideraciones e intercambio de criterios tuvieron los objetivos siguientes:

* Verificar que la Visión y Misión de la Cooperativa reflejen el compromiso con los propósitos de la función social.
* Elaborar los objetivos estratégicos del Plan Estratégico (PE) de la cooperativa con enfoque a la Función Social (FS).
* Formular las metas para la gestión 2024 siguiendo la orientación de los indicadores de la normativa de función social. Y revisar el cumplimiento de las metas logradas durante la gestión 2023.
  1. ***Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros***

La Planificación Estratégica en nuestra organización que fue creada bajo los principios cooperativistas, recoge íntegramente los propósitos y lineamientos de la Función Social. Partiendo de la misión y visión descritas al principio de este documento se han definido objetivos que serán medidos con los indicadores de Función Social para hacer un efectivo seguimiento al cumplimiento de la Ley.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OBJETIVOS** | **ACTIVIDADES** | **INDICADOR DE MEDICION** |
| Promover el desarrollo integral de nuestros socios para el vivir bien | Crear productos financieros confines de inversión productiva que aporten al desarrollo integral de la comunidad donde habita el socio. | Número de Productos nuevos/Total de productos crediticios |
| Facilitar el acceso a los socios con todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura | Realizar un mantenimiento y adecuar la infraestructura de los puntos de atención financiera para los socios y clientes con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebes, así como personas adultas. | Provisión de servicios a la población de menores ingresos.  Inclusión financiera |
| Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. | Prestar servicios financieros cumpliendo criterios de calidad y calidez para el consumidor financiero considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebes así como personas adultas. | Evaluación de criterios de calidad y calidad |
| Asegurar la continuidad de nuestros servicios | Establecer políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que prestamos bajo escenarios estándar de seguridad y confiabilidad evitando daños y perjuicios a los consumidores financieros. | Escenarios estándar de seguridad y confiabilidad |
| Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros | Cumplir la normativa vigente velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia. | % de cumplimiento de la normativa |
| Realizar un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos. | Diagnóstico de procesos |
| Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. | Socializar volantes, trípticos y boletines difundiendo clara, comprensible, exacta y veraz al consumidor financiero sobre los productos financieros que ofertamos, de forma complementaria a los programas de educación financiera. | % de socialización de RSE |
| Ofertar al consumidor financiero servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste. | % de satisfacción |
| Realizar Acciones contra la Pobreza | Dar continuidad a los productos financieros con fines de inversión productiva que aportan al desarrollo integral de la comunidad donde habita el socio con mayor índice de pobreza. | % de crecimiento de cartera productiva |

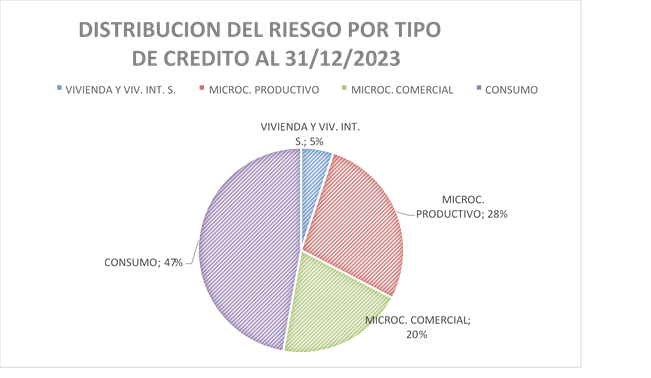
***3.2 Mercado Objetivo***

El mercado objetivo de la cooperativa incluye a trabajadores dependientes (Magisterio, Salud, Gobernación, Alcaldía Municipal, y otras entidades menores) y trabajadores independientes (transporte, artesanos, comerciantes y microempresarios). Esta segmentación del mercado obedece a la estrategia de diversificación que la cooperativa viene implementando.

El mercado donde operamos está orientado a la agricultura, consumo, microcrédito y al sector agropecuario, asalariados y otros, de tal forma que permitan generar nuevas fuentes de ingreso y bienestar familiar a los asociados y a la población en general de la provincia Manuel María Caballero, Provincia Florida, Provincia Valle Grande, Provincia Andrés Ibáñez de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Provincia Campero, Carrasco, Sacaba, Quillacollo, Cliza, Punata, Arani y Cercado de la ciudad de Cochabamba.

La mayor parte de las colocaciones se concentran en microcréditos y en créditos a personas. Al 31 de diciembre de 2023, el 48% de nuestra cartera está en microcrédito, el 47% en créditos de consumo, 5% en vivienda.

Por destino de crédito, son:

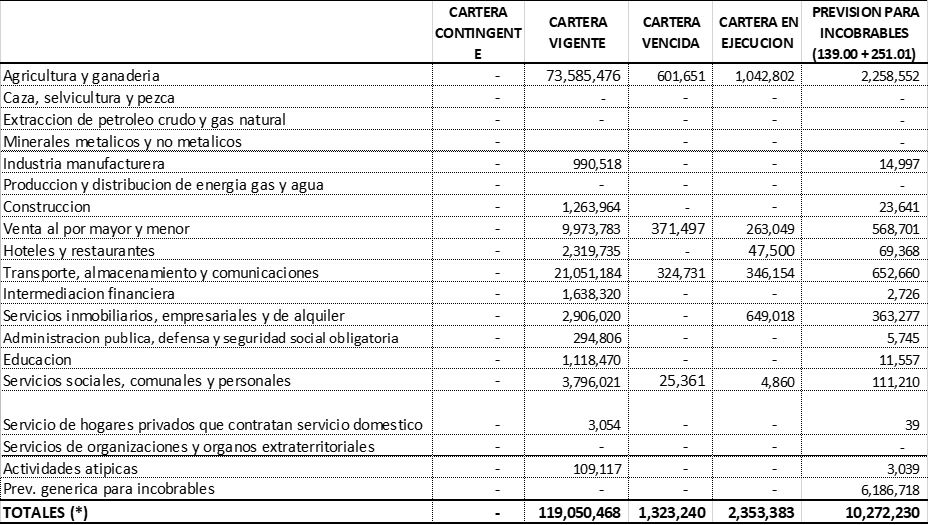




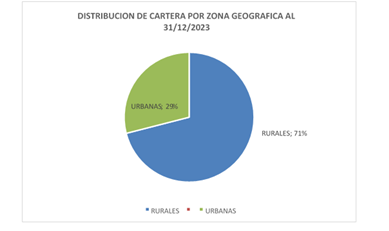


Las actividades de agricultura y comercio las que aglutinan la mayor parte de nuestras operaciones.

Los saldos de crédito en su mayoría se encuentran en el Comercio con un 38.27%, seguido de Agricultura y ganadería con un 27.39% y Transporte con un 13.78%, como se puede apreciar en el cuadro posterior, lo que se puede concluir que los créditos que otorga la cooperativa son orientados a la función social y apoyan directamente a mejorar la Producción y la situación económica de nuestros asociados establecidos en una mayoría en comunidades rurales.

****

Es importante resaltar que el 71% de nuestra cartera es rural y el 26% urbana, aspecto que resalta los esfuerzos que realizamos en cuanto a prácticas de inclusión financiera. Por género, el 59% de las operaciones de crédito son hombres y el 41% mujeres.



En línea con nuestra Misión focalizamos nuestros esfuerzos para llegar a poblaciones vulnerables como es el área rural y personas de ingresos medio y medio bajos.

***3.3 Transparencia***

La cooperativa mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para informar a sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros, incluyendo:

* 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.

***3.4 Gobernabilidad***

Contamos con el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Código de Ética, mismos que fueron actualizados, según nuestro informe de Gobierno Corporativo, en la gestión 2023.

El código de Gobierno Corporativo, además de citar los valores éticos, incluye dentro de los principios corporativos todos los principios cooperativistas, aspecto importante que orienta a mantener esta forma organizacional.

Los órganos de gobierno y sus comités de apoyo son los siguientes:

1. La Asamblea General.
2. El Consejo de Administración.
3. El Consejo de Vigilancia.
4. Inspector de Vigilancia.
5. Tribunal de Honor.
6. Comité de Nominaciones Electoral.
7. Comité de Créditos.
8. Comité de Educación y Responsabilidad Social Empresarial.
9. Comité de Gestión Integral de Riesgos
10. Comité de Seguridad Física
11. Comité de Tecnología de la Información.
12. Comité Gobierno Corporativo.
13. Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI/FT y/o DP
14. Gerente General.

Conforme a la práctica de la gestión 2023, cada uno de los niveles de gobierno ha cumplido su rol en relación a los objetivos de la función social de los servicios financieros, respetando sus respectivas áreas para dar efectividad a sus decisiones.

***3.5 Capacitación***

En las reuniones de Consejeros y ejecutivos se intercambian criterios y enfoque sobre cómo la función social señalada por la Ley 393 se relaciona con el mandato y los principios que señala la Ley 356.

Dichas reuniones son un medio importante y efectivo para mejorar el conocimiento de los consejeros especialmente con el monitoreo/seguimiento al cumplimiento del plan institucional. Los Consejeros no solo toman conocimiento de las operaciones en todas las áreas de la cooperativa, sino que sus consultas, a los técnicos que exponen, les permiten plantear soluciones alternativas.

Por otra parte, está dispuesta la asistencia de los Consejeros a cualquiera de los cursos que se realizan para los funcionarios, socios y público en general en la entidad.

La cooperativa brindó socialización interna sobre el plan estratégico, incluyendo las metas e indicadores del Balance Social a todos los niveles de la organización, considerando Consejeros, ejecutivos y Funcionarios. También el personal que gestiona la Responsabilidad Social Empresarial ha asistido a capacitaciones relacionadas a indicadores de Balance Social y Función Social.

***3.6 Metas***

Las metas del plan estratégico conforme a la perspectiva de función social adoptada, en el mismo, están alineadas con dichos propósitos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERSPECTIVA** | **LINEA ESTRATEGICA** | **ACTIVIDAD ESTRATEGICA** |
| FUNCION SOCIAL | Garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental en las operaciones financieras de la Cooperativa. | Cumplir los indicadores y metas para la aplicación de la función social. |

La actividad estratégica (del recuadro) es explícita al definir que se deben cumplir con los indicadores en cada uno de los siguientes aspectos de la función social:

* 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.

1. **Promover el desarrollo para el Vivir Bien**
2. ***Promover el desarrollo integral para el vivir bien*.**

Este objetivo de función social implica crear productos financieros con fines de inversión productiva que aporten al desarrollo integral de la comunidad donde habita el socio.

Para promover el Desarrollo Integral para el Vivir Bien, en la Planificación Estratégica se tienen objetivos estratégicos de la Cooperativa y cada uno está relacionado con los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros, como se presenta a continuación:

* 1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa*:** Crear productos financieros con fines de inversión productiva que aporten al desarrollo integral de la comunidad donde habita el socio.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se plantearon metas e indicadores expuestos a continuación:

* + 1. Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos de excedentes. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.A.1.1 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos. | Bs | 12.000.000 | Generar empleo para nuestros socios |
| V.B.A.1.3 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional. | Bs | 4.000.000 | Facilitar otro tipo de garantías |
| V.B.A.1.4 | Programa de asistencia técnica y capacitación. | Nº. Programas | 1 | Apoyar a los productores con capacitación |
| V.B.A.1.5 | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo. | Nº. Productos | n.p. |  |

n.p. No Programado

* + 1. Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.A.2.1 | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera. | Nº. de Alianzas | n.p. |  |

* + 1. Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** |
| V.B.A.2.2 | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. | N/A | N/A |

* + 1. Otras tareas que promueven el desarrollo integral para el vivir bien.

No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

1. ***Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.***

Para cumplir con este objetivo de función social, se deben Prestar servicios financieros cumpliendo criterios de calidad y calidez para el consumidor financiero considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés, así como personas adultas.

* 1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Prestar servicios financieros cumpliendo criterios de calidad y calidez para el consumidor financiero considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés, así como personas adultas.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se plantearon indicadores y metas para los siguientes aspectos:

* + 1. Atención de calidad. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.B.1.1 | Quejas y resolución de reclamos. | Casos al año | 5 | Cumplir el derecho al reclamo de los socios |
| V.B. B.1.2 | Capacitación para la atención con calidad. | Nº. Programas de Capacitación | 1 | Contar con funcionarios capacitados en atención al cliente |
| V.B.B.1.3 | Inversion en infraestructura | Bs | 20.000 |  |

* + 1. Atención con calidez. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.B.2.1 | Capacitación para la atención con calidez. | Nº. Programas de Capacitación | 1 | Contar con funcionarios capacitados en atención al cliente |

* + 1. Otros temas que proporcione servicios financieros con atención de calidad y calidez.

No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

1. ***Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros.***

Se debe establecer políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que prestamos bajo escenarios estándar de seguridad y confiabilidad evitando daños y perjuicios a los consumidores financieros.

* 1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Establecer políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que prestamos bajo escenarios estándar de seguridad y confiabilidad evitando daños y perjuicios a los consumidores financieros.

Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.C.1.1 | Pruebas de los planes de continuidad operacional. | Nº. Pruebas | 1 | Asegurar la continuidad de las operaciones para un mejor servicio al socio |

1. ***Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.***

Se debe cumplir la normativa vigente velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia, y realizar un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.

* 1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Cumplir la normativa vigente velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia, y realizar un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.

Para cumplir con este objetivo, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.D.1.1 | Mejoramiento de procesos y procedimientos. | Nº. De diagnósticos | 1 | Contar con procesos eficientes |
| V.B. D.1.2 | Tiempo de atención y filas de espera. | Minutos | 30 | Atención oportuna |
| V.B.D.1.3 | Distribución de la frecuencia de los tiempos de espera y finalización de relaciones comerciales. | Días | 15 días promedio | Ayudar al socio en la finalización de relaciones comerciales |

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

Se deberá socializar volantes, trípticos y boletines difundiendo información clara, comprensible, exacta y veraz al consumidor financiero sobre los productos financieros que ofertamos, de forma complementaria a los programas de educación financiera. Y ofertar al consumidor financiero servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.

* 1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Socializar volantes, trípticos y boletines difundiendo información clara, comprensible, exacta y veraz al consumidor financiero sobre los productos financieros que ofertamos, de forma complementaria a los programas de educación financiera. Y ofertar al consumidor financiero servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por éste.

Para el cumplimiento de este objetivo, se plantearon indicadores y metas para los aspectos:

* + 1. Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| 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. | Nº. Programas | 8 | Informar a la sociedad con educación financiera |
| V.B.E.1.2 | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros. | Nº. Programas | 1 | Informar a la sociedad con educación financiera |
| V.B.E.1.3 | Publicaciones en su sitio electrónico. | Nº. Veces al año | 1 | Informar oportunamente al consumidor financiero |

* + 1. Transparencia en la oferta de servicios financieros. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| V.B.E.2.1 | Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros. | Nº. Cursos | 1 | Mantener informado al socio sobre los servicios financieros |

* + 1. Otras formas relacionadas con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

1. **Eliminar la Pobreza**
2. ***Realizar acciones contra la Pobreza*.** 
   1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Promover el desarrollo integral de nuestros socios para el vivir bien
      1. Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. \*. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| E.P.A.1.1 | Focalización | Proporción respecto al total | N/A |  |
| Nº. De créditos otorgados en la gestión | N/A |  |

1. **Eliminar la Exclusión Social y Económica**
2. ***Facilitar el acceso universal a todos los servicios***

Se deberá realizar mantenimiento y adecuar la infraestructura de los puntos de atención financiera para los socios y clientes con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés, así como personas adultas.

* 1. ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Promover la inclusión financiera en sectores más vulnerables donde opera la Cooperativa; realizar la provisión de servicios a la población de menores ingresos.
     1. Inclusión financiera \*. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| EESE. A1.1 | Cobertura de puntos de atención financiera. | PAFs | 10 | Atender al socio cerca a sus comunidades |
| EESE. A1.2 | No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes internos y externos ni en la selección y el trato | No. Reclamos | 0 | Cumplir con el derecho al reclamo |
| EESE. A1.3 | Programas de capacitación contra la discriminación. | No. Programas | 1 |  |

* + 1. Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente del área rural \*. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| EESE. B1.1 | Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional. | Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales en Bs | 2.000.000 | Llevar los productos financieros a zonas de menor densidad |
| EESE. B1.2 | Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales. | N.P. | N.P. |  |
| EESE. B1.3 | Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural. | Bs | 1 | Llevar los productos financieros a zonas de menor densidad |
| EESE. B1.4 | Servicios de pagos en el área rural. | No. Beneficiarios | 10.000 | Ofrecer diversidad de servicios a la comunidad |

* + 1. Inclusión financiera de sectores vulnerables. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | | **UNIDAD DE MEDIDA** | **META 2023** | **JUSTIFICACION** |
| EESE. C1.1 | Inclusión financiera para las personas con discapacidad. | No. De empleados con discapacidad | 1 |  |

* + 1. Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos los servicios.

No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

1. **Calidad de la Información**

***4.1 Directrices de la calidad de la información***

La cooperativa realiza levantamientos de información de forma Anual, planificada y regular para el Balance 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.

Asimismo, la Responsable RSE, es responsable de realizar el monitoreo permanente del cumplimiento de las metas de función social en función a las metas planteadas en el plan estratégico.

Los responsables de brindar la información periódica se encuentran claramente identificados, y éstos a su vez tienen conocimiento de las metas que se encuentran bajo su responsabilidad, para proceder con la validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, y posterior difusión a través de monitoreos periódicos.

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***

Se cuenta con el manual de recopilación de información para la elaboración del balance social, mismo que incluirá los procedimientos para la gestión de datos y la identificación de los responsables de la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información.

El Balance Social recopila información de todas las áreas de la Cooperativa. Es a través de la responsable de RSE y el Comité de Educación y Responsabilidad Social Empresarial que se consolida toda la información en el sistema de información de Balance Social y se realiza el seguimiento de las métricas determinadas. El área de Auditoria Interna es la encargada de velar porque se cumplan las directrices de seguimiento 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
* 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**

La Información presentada del Balance Social considera a los Departamento de Santa Cruz y Cochabamba, donde la cooperativa tiene presencia con puntos de atención financiera.

**b. Área urbana / rural (según categorización ASFI)\***

Asimismo, se tiene establecido la presencia de los productos y servicios financieros para la comunidad en las áreas urbanas y rurales de los dos departamentos. (Santa Cruz y Cochabamba).

**c. Género**

Se ha considerado el trabajo social interno para hombres 51% y mujeres 49% sin discriminación. Para los asociados la cooperativa trabaja con créditos y ahorros en Mujeres el 41% y los Hombres en 59%, Los Consejeros hombre son el 43% y Consejeras mujeres el 57%.

**d. Edad**

La cooperativa ha ofrecido productos y servicios y trabajado con responsabilidad Social Empresarial en las diferentes edades como ser: Jóvenes, adultos y adultos mayores.

**e. Educación**

La Cooperativa ha respetado la educación de sus socios sin discriminación habiendo trabajado con responsabilidad con la población de nivel educativo bajo, medio y alto, obteniendo de los mismos los mejores resultados.

Por ahora la desagregación de la información respecto a los indicadores de función social no incluye educación, ni edad se tiene previsto la siguiente gestión implementar clasificaciones sobre esta desagregación.

1. **Estado de Balance Social**

A continuación, se presenta el Balance Social de la Cooperativa COMARAPA RL., con corte al 31 de diciembre de 2023, mismo que corresponde al Balance Social que realiza la Cooperativa. Ver Anexo 2a y Anexo 2b.

**RESULTADOS ALCANZADOS**

**Promover el desarrollo para el Vivir Bien**

1. ***Promover el desarrollo integral para el vivir bien*.** 
   * 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.

En la gestión 2023, la colocación de cartera de créditos con destino al sector productivo, ha cumplido. Entre los más importantes podemos mencionar que el 99% del monto desembolsado corresponde a agricultura y ganadería y el 1% en industria manufacturera.



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

En la gestión 2023 se desembolsó créditos con garantía no convencional por Bs 5.659.780.



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

Se brindó una capacitación en gestión administrativa, gobierno corporativo, funciones y responsabilidades a los socios y consejeros. De esa forma se cumplió con la meta programada para la gestión.

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

Contamos con Reglamento para la colocación de cartera al sector agropecuario.

* + 1. 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.

De acuerdo a la PE, se tenía previsto una Alianza.

* + 1. 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

1. ***Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez.*** 
   * 1. **Atención de calidad.**

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

Durante el 2023 se tuvo 7 reclamos que fueron solucionados en el tiempo establecido en la normativa.



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

Durante el 2023 la cooperativa ejecuto al 100% su cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios. En total se realizaron 8 cursos de capacitación, de los cuales son los siguientes:

1. El sistema financiero (sus autoridades, bolsas de valores, empresas complementarias.
2. Tipos de EIF,
3. Guía de los derechos y obligaciones relacionadas a los productos pasivos, activos y otros que contraten a las EIF), conocer sus derechos y algunos ejemplos de situaciones y como aplicarlos sobre los mecanismos de reclamos en 1er y 2da instancia, conoce cuando aplica tu reclamo y como funciona, conoce tus obligaciones y algunos ejemplos para concientizar su estricta aplicación como usuario financiero.
4. Plan, principios y definición de negocios y mercado, definición de productos y servicios, costos, promociones, ventas, flujos de cajas y accesos a créditos (tipos de créditos, capacidad y voluntad de pago).
5. Guías prácticas para usuarios que realizan transacciones en cajas de las EIF (tiempos de espera, seguridad en caja, tipo de documentos válidos para transacciones, operaciones pasivas y activas, llenados de PCC01, calidad y calidez, conocimiento sobre PR, canales: cuántos y cómo funcionan en primera instancia, análisis de las respuestas de puntos de reclamos.
6. Ventajas de la banca digital, uso eficiente y seguro con la banca digital, consideraciones para no fallar en transferencias, medidas de seguridad.
7. Como elaborar presupuestos personales, técnicas y seguros ahorristas, funcionamiento de cajas de ahorro y bancas electrónicas, tipos de créditos y
8. EIF supervisadas por ASFI.

Estos cursos estaban orientados a socios y a los 61 funcionarios recibieron más de 16 horas de capacitación. También se realizó una capacitación a los Consejeros para fortalecer su comunicación con los socios.

V.B.B.1.3 Inversión en infraestructura

En cuanto a la infraestructura y ubicación de las oficinas de servicio al público, se encuentran remodeladas y adecuadas a una infraestructura de Entidad Financiera Cooperativa.

Los porcentajes son los siguientes:



* + 1. **Atención con calidez.**

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

Durante el 2023 se ejecutó una capacitación sobre atención al cliente y excelencia en el servicio dirigido al área de Cajas y Créditos. Por tanto, se cumplió con la meta programada.

1. ***Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros.*** 
   * 1. Asegurar la continuidad de los servicios financieros.

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

Durante el 2023, 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 programada.

1. ***Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.*** 
   * 1. Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.

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

Gestión se realiza un análisis y diagnóstico de los manuales de procedimientos de servicios de atención al público, se creó la política de procedimientos de servicios de atención al público.

Se cumplió con la meta programada.

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

1. 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 15 días.
2. 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 10 días.
3. El número de días promedio transcurridos a partir de la solicitud de devolución de documentos, objetos, etc. En custodia por el cliente hasta la realización de la misma.
4. ***Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros*.** 
   * 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.

El 2023, se realizó un curso de capacitación de acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera. Se capacitó a 80 socios y población en general y a 61 funcionarios. Se cumplió con la meta programada en la PE.

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

El 2023, se realizó un curso de capacitación de acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera. Se capacitó a 80 socios y población en general y a 61 funcionarios. Se cumplió con la meta programada en la PE.

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

Periódicamente se actualiza la información de la página web.

* + 1. 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 realizó un curso de capacitación de acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera. Se cumplió con la meta programada.

* + 1. 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.

1. **Eliminar la Pobreza**
2. ***Realizar acciones contra la Pobreza*.**

* + 1. Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. \*.

E.P.A.1.1 Focalización

Durante la gestión 2023 no se programó un monto para créditos sin embargo se mantiene clientes en Omereque y Pasorapa que son regiones de menores ingresos. De las Agencias que tiene la Cooperativa, el Municipio de Omereque presenta mayor porcentaje de pobreza (75%), es por esta razón que se focalizó dicha agencia para realizar acciones contra la pobreza.

1. **Eliminar la Exclusión Social y Económica**
2. ***Facilitar el acceso universal a todos los servicios*** 
   * 1. Inclusión financiera \*.

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

Nuestro ámbito de acción la ciudad de Santa Cruz y Cochabamba, los valles del departamento de Santa Cruz y los valles del cono sur del departamento de Cochabamba, tenemos una Oficina Central, seis Agencias, una Oficina Externa y dos Oficinas Feriales en Pojo y Pasorapa.

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 2023, no se recibieron reclamos relacionados.

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

Durante el 2023, no se tenía programado realizar un curso contra la discriminación.

* + 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.

Contamos con créditos destinados a actividades productivas en el área rural. Durante el 2023 se desembolsó en la zona geográfica de menor densidad como es la agencia de Omereque de Bs 1.863.800 y se llegó a 40 beneficiarios, cumpliendo de esta forma con la meta programada.



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

Para el 2023 no se tiene programada esta actividad.

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

Durante el 2023, el saldo de depósitos en el área rural alcanzó a 56.512.876, se cumplió la meta en un 100%.



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

Se realizan pagos de giros y remesas. En las oficinas feriales de Pojo y Pasorapa se brinda el servicio de pago de renta dignidad y Juana Azurduy.

* + 1. Inclusión financiera de sectores vulnerables.

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

N.A. La Cooperativa no cuenta con cajeros automáticos

* + 1. Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos los servicios.

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

Durante el 2023, no se contrataron a personas con discapacidad, sin embargo, para nosotros Uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de la Cooperativa, es el principio del respeto a las personas.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología. Por tanto, cumplimos con la meta programada.

**6.  Conclusiones**

De acuerdo con los resultados del Balance Social, a pesar de la pandemia que afecto considerablemente a las captaciones, colocaciones y a la liquidez de la Cooperativa, se está cumpliendo con la función social conforme lo establecido en la planificación estratégica.

**7. Plan de Acción**

Durante el 2024 se continuará otorgando créditos al sector productivo, principalmente al sector agropecuario, con el objeto de prestar apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadores de empleo e ingresos, para ello contamos con un reglamento para la otorgación de créditos al sector agropecuario.

Así mismo se continuará promoviendo servicios financieros con atención de calidad y calidez, para ello, se continuarán 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 efectuará un diagnóstico general y se implementarán políticas y planes de continuidad del negocio.

Uno de nuestros principios Cooperativos es la educación, desarrollo e información por lo que seguiremos cumpliendo el Programa de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso. Se incluirá capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros.

Es cuanto tenemos a bien informar.

**ANEXOS**

**NOTAS A LOS ESTADOS**

**CONTABLES**

**NOTA 1**

ANEXOS 2B COOPERATIVA COMARAPA RL.

Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC Destino A)





Cartera productiva destinada a la caza, selvicultura y pesca (CAEDEC Destino B)

NO HAY

Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC Destino E)





Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC Destino G)





Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)

NO HAY

Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 del reglamento para operaciones de crédito al sector productivo.





Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC Destino C)

NO HAY

Cartera productiva destinada a la extracción de minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC Destino D)

NO HAY

Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC Destino F)

NO HAY

**NOTA 2**

Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional





**NOTA 3**

CARTERA DESEMBOLSADA POR AGENCIAS GESTIÓN 2023 CCM



SALDO ACUMULADO DE LA CARTERA POR AGENCIAS AL 31/12/2023 CCM



1. Definición Reglamento de Función Social. ASFI [↑](#footnote-ref-1)