BALANCE SOCIAL GESTION 2025

Comarapa – Santa Cruz – Bolivia

junio de 2026

1. Introducción

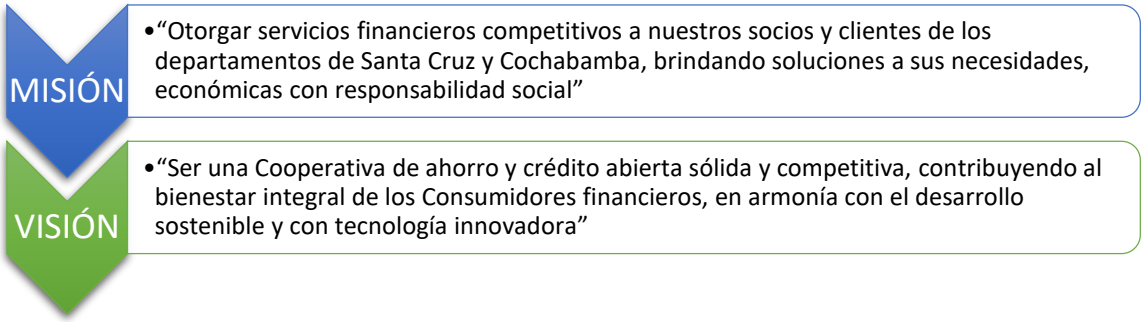
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Comarapa" R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de socios variable, de duración indefinida, que realiza actividades de intermediación financiera de los recursos captados de sus socios, constituida el 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.

2. 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].

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.

[1] Definición Reglamento de Función Social. ASFI

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.

3. 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 2026 siguiendo la orientación de los indicadores de la normativa de función social. Y revisar el cumplimiento de las metas logradas durante la gestión 2025.

3.1 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 2025, el 52.59% de nuestra cartera está en microcrédito, el 46.2% en créditos de consumo, 1.51% en vivienda.

Por destino de crédito, son:

RUBROS	31/12/2025 - TC 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
Total	2.448	100,00%	118.780.942	100,00%
Promedio	0	0,00%	48.522	0,04%
TIPO DE CRÉDITO				
Vivienda	37	1,51%	8.237.792	6,94%
Microcrédito	1.280	52,29%	58.982.323	49,66%
Consumo	1.131	46,20%	51.560.827	43,41%

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 Agricultura y ganadería con un 56.27%, seguido Transporte con un 19.88% y Comercio 8.48%, 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.

RUBROS	31/12/2025 - TC 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
A - Agricultura y Ganaderia	1608	65,69%	64.849.018	54,60%
B - Caza Silvicultura y Pesca	0	0,00%	0	0,00%
C - Extracción de Petroleo Crudo y Gas Natural	0	0,00%	0	0,00%
D - Minerales Metálicos y No Metálicos	0	0,00%	0	0,00%
E - Industria Manufacturera	31	1,27%	1.944.113	1,64%
F - Producción y Distribución de Energía Eléctrica Gas y Agua	0	0,00%	0	0,00%
G - Construcción	33	1,35%	1.455.832	1,23%
H - Venta al por Mayor y Menor	221	9,03%	11.133.097	9,37%
I - Hoteles y Restaurantes	60	2,45%	3.476.628	2,93%
J - Transporte, Almacenamiento y	256	10,46%	22.867.015	19,25%
K - Intermediación Financiera	11	0,45%	472.691	0,40%
L - Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	35	1,43%	2.635.872	2,22%
M - Administración Pública, Defensa y Seguridad Social Obligatoria	9	0,37%	337.183	0,28%
N - Educación	31	1,27%	2.055.134	1,73%
O - Servicios Sociales Comunales y Personales	151	6,17%	7.449.275	6,27%
P - Servicio de Hogares Privados que Contratan Servicio Doméstico	0	0,00%	0	0,00%
Q - Servicio de Organizaciones y Organos Extraterritoriales	0	0,00%	0	0,00%
Z - Actividades Atípicas	2	0,08%	105.084	0,09%

Es importante resaltar que el 67% de nuestra cartera es rural y el 33% urbana, aspecto que resalta los esfuerzos que realizamos en cuanto a prácticas de inclusión financiera. Por género, el 72% de las operaciones de crédito son hombres y el 28% mujeres.

RUBROS	31/12/2025 - TC 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
Socios	2441	99,71%	118.289.949	99,59%
Clientes	7	0,29%	490.994	0,41%
GÉNERO DEL CLIENTE				
Hombres	1768	72,22%	86.318.873	72,67%
Mujeres	680	27,78%	32.462.069	27,33%

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 2025.

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:

a) La Asamblea General.
b) El Consejo de Administración.
c) El Consejo de Vigilancia.
d) Inspector de Vigilancia.
e) Tribunal de Honor.
f) Comité de Nominaciones Electoral.
g) Comité de Créditos.
h) Comité de Educación y Responsabilidad Social Empresarial.
i) Comité de Gestión Integral de Riesgos
j) Comité de Seguridad Física
k) Comité de Tecnología de la Información.
l) Comité Gobierno Corporativo.
m) Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI/FT y/o DP
n) Gerente General.

Conforme a la práctica de la gestión 2025, 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.

I. Promover el desarrollo para el Vivir Bien

1. *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:

1.1 ***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:

1.1.1 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 2025	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	18.000.000	Generar empleo para nuestros socios
V.B.A.1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	Bs	0	
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

1.1.2 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 2025	JUSTIFICACION
V.B.A.2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Nº. de Alianzas	n.p.	

1.1.3 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 2025
V.B.A.2.2	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	N/A	N/A

1.1.4 Otras tareas que promueven el desarrollo integral para el vivir bien.
No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

2. 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.

2.1 ***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:

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

INDICADOR		**UNIDAD DE MEDIDA**	**META 2025**	**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	

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

INDICADOR		**UNIDAD DE MEDIDA**	**META 2025**	**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

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

No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

3. 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.

3.1 ***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 2025**	**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

4. 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.

4.1 ***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 2025**	**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

5. *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.

5.1 ***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:

5.1.1 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 2025	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.	N°. Programas	7	Informar a la sociedad con educación financiera
V.B.E.1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.	N°. Programas	1	Informar a la sociedad con educación financiera
V.B.E.1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	N°. Veces al año	1	Informar oportunament e al consumidor financiero

5.1.2 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 2025	JUSTIFICACION
V.B.E.2.1	Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	N°. Cursos	1	Mantener informado al socio sobre los

				servicios financieros

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.
No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

II. Eliminar la Pobreza

6. *Realizar acciones contra la Pobreza*.

6.1 ***Objetivo Estratégico de la Cooperativa***: Promover el desarrollo integral de nuestros socios para el vivir bien

6.1.1 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 2025	JUSTIFICACION
E.P.A.1.1	Focalización	Proporción respecto al total	N/A	
		Nº. De créditos otorgados en la gestión	N/A	

III. Eliminar la Exclusión Social y Económica

7. *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.

7.1 ***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.

7.1.1 Inclusión financiera *. Para cumplir con este aspecto, se plantearon metas que se muestran en el cuadro:

INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	META 2025	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	

7.1.2 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 2025**	**JUSTIFICACION**
EESE. B1.1	Servicios financieros en áreas geográficas de menor densidad poblacional.	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales en Bs	8.000.000	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	53.000.000	Llevar los productos financieros a zonas de menor densidad
EESE. B1.4	Servicios de pagos en el área rural.	No. productos	2	Ofrecer diversidad de servicios a la comunidad

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

INDICADOR		**UNIDAD DE MEDIDA**	**META 2025**	**JUSTIFICACION**
EESE. C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	No. De empleados con discapacidad	0	

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

No se realizaron tareas distintas a las citadas precedentemente.

4. 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, el 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 Auditoría 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 47% y mujeres 52% sin discriminación. Para los asociados la cooperativa trabaja con créditos y ahorros en Mujeres el 28% y los Hombres en 72%, Los Consejeros hombre son el 60% y Consejeras mujeres el 40%.

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.

5. Estado de Balance Social

A continuación, se presenta el Balance Social de la Cooperativa COMARAPA RL., con corte al 31 de diciembre de 2025, mismo que corresponde al Balance Social que realiza la Cooperativa.

ACTIVO SOCIAL	PASIVO SOCIAL
1. Socializar trípticos y volantes sobre el cuidado del medio ambiente. 2. Mejora continua de los procesos y procedimientos. 3. Otorgar educación financiera y cooperativa. 4. Exponer y difundir información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que esta oferta. 5. Obtener utilidades de Gestión.	1. Dialogo e involucramiento de los grupos de interés (Stakeholders) considerando sus impactos sobre distintos grupos de la sociedad. 2. Participación de la cooperativa en proyectos Sociales gubernamentales. 3. Realizar productos y servicios para proporcionar un beneficio social y participación de las comunidades locales. 4. Implementar productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.
	PATRIMONIO SOCIAL
	1. Realizamos Incentivos a la participación de los socios en asambleas. 2. La Gestión 2025 en la parte económica trabajamos con Solvencia patrimonial y utilidades. 3. Trabajamos con los Valores y Principios Cooperativos. 4. Contamos con Socios informados y fidelizados. 5. Buena Gobernabilidad. 6. Servicios financieros eficientes y eficaces. 7. Estamos supervisados por entidades de fiscalización y control

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 la gestión 2026 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 R.L. GESTION 2025

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

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Varios elementos)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
A	17,854,800.00	16,941,793.35	318
Total general	**17,854,800.00**	**16,941,793.35**	**318**

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Todas)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
A	54,320,804.04	36,855,086.71	941
Total general	**54,320,804.04**	**36,855,086.71**	**941**

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

NO HAY

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

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Varios elementos)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
E	160,000.00	150,270.28	2
Total general	**160,000.00**	**150,270.28**	**2**

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Todas)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
E	380,000.00	252,467.44	7
Total general	**380,000.00**	**252,467.44**	**7**

Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC Destino G)

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Varios elementos)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
Total general			

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Todas)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
G	80,000.00	8,619.45	1
Total general	**80,000.00**	**8,619.45**	**1**

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.

NO HAY

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

Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional

NO HAY

Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento del sector productivo

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Varios elementos)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
1111	186,000.00	180,166.67	5
1121	9,172,000.00	8,683,037.88	155
1122	6,776,800.00	6,439,394.32	126
1124	1,475,000.00	1,412,332.78	26
1125	190,000.00	175,839.96	5
1211	55,000.00	51,021.74	1
15411	60,000.00	50,270.28	1
18101	100,000.00	100,000.00	1
Total general	**18,014,800.00**	**17,092,063.63**	**320**

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Todas)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
1111	244,000.00	209,165.40	7
1121	32,732,664.04	21,305,289.46	519
1122	17,156,700.00	12,220,353.28	333
1124	3,589,440.00	2,687,633.65	70
1125	312,000.00	244,986.20	7
1126	136,000.00	88,911.63	2
1211	55,000.00	51,021.74	1
1221	95,000.00	47,725.35	2
15411	130,000.00	79,236.40	2
18101	164,000.00	117,577.29	3
20220	70,000.00	47,027.90	1
26920	16,000.00	8,625.85	1
45201	80,000.00	8,619.45	1
Total general	**54,780,804.04**	**37,116,173.60**	**949**

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

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Varios elementos)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
1111	186,000.00	180,166.67	5
1121	9,172,000.00	8,683,037.88	155
1122	6,776,800.00	6,439,394.32	126
1124	1,475,000.00	1,412,332.78	26
1125	190,000.00	175,839.96	5
1211	55,000.00	51,021.74	1
15411	60,000.00	50,270.28	1
18101	100,000.00	100,000.00	1
Total general	**18,014,800.00**	**17,092,063.63**	**320**

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Varios elementos)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Todas)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
1111	244,000.00	209,165.40	7
1121	32,732,664.04	21,305,289.46	519
1122	17,156,700.00	12,220,353.28	333
1124	3,589,440.00	2,687,633.65	70
1125	312,000.00	244,986.20	7
1126	136,000.00	88,911.63	2
1211	55,000.00	51,021.74	1
1221	95,000.00	47,725.35	2
15411	130,000.00	79,236.40	2
18101	164,000.00	117,577.29	3
20220	70,000.00	47,027.90	1
26920	16,000.00	8,625.85	1
45201	80,000.00	8,619.45	1
Total general	**54,780,804.04**	**37,116,173.60**	**949**

NOTA 2

CARTERA DESEMBOLSADA POR AGENCIAS GESTIÓN 2025 CCM

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Todas)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Varios elementos)	2025	
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
AGENCIA AVENIDA COMARAPA	3,524,100.00	3,356,732.46	89
AGENCIA COCHABAMBA	3,025,320.00	2,851,392.43	84
AGENCIA LOS NEGROS	4,916,000.00	4,668,624.77	99
AGENCIA SAIPINA	7,030,100.00	6,690,998.80	110
AGENCIA SAN ISIDRO	3,470,200.00	3,299,304.08	76
AGENCIA SANTA CRUZ	12,174,900.00	11,457,686.62	151
CAJA EXTERNA OMEREQUE	2,344,600.00	2,236,844.63	52
COMARAPA OF.CENTRAL	6,920,200.00	6,560,649.78	131
Total general	**43,405,420.00**	**41,122,233.57**	**792**

SALDO ACUMULADO DE LA CARTERA POR AGENCIAS AL 31/12/2025 CCM

ESTADO	(Varios elementos)		
TIPO_CRED	(Todas)		
TIPO_GTIA	(Todas)		
FECHA_OP	(Todas)		
Etiquetas de fila	**Suma de Monto Desemb. En Bs**	**Suma de Saldo Total en Bs**	**Cuenta de NOMBRE**
AGENCIA AVENIDA COMARAPA	17,139,400.00	11,498,842.53	261
AGENCIA COCHABAMBA	9,016,880.00	6,224,828.79	170
AGENCIA LOS NEGROS	19,576,000.00	12,320,976.78	339
AGENCIA SAIPINA	33,796,212.04	22,373,832.48	462
AGENCIA SAN ISIDRO	16,211,580.00	11,006,029.90	242
AGENCIA SANTA CRUZ	48,555,580.00	32,875,527.77	438
CAJA EXTERNA OMEREQUE	8,864,490.00	5,554,170.70	161
COMARAPA OF.CENTRAL	24,111,600.00	16,926,733.29	375
Total general	**177,271,742.04**	**118,780,942.24**	**2448**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA COMARAPA R.L.											ANEXO 2A
		INDICADORES DE BALANCE SOCIAL GESTION 2025									
					META ANUAL						
OBJETIVOS DE LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	EXPRESADO EN BS	DATO	RESULTADO OBTENIDO	DIFERENCIA EN % FRENTE A LA META	NOTAS AL ESTADO	RESPONSABLE DE PROVEER Y VERIFICAR LA INFORMACION	DOCUMENTACION DE RESPALDO
Desarrollo Integral para el vivir bien											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien *	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economica generadores de empleo e ingresos de excedentes.	Minimizar el impacto ambiental y mantener una estrecha relacion con el socio, cliente y la comunidad.	VB A 1.1.	Cartera de creditos ortogada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de empleo e ingresos.	Bs.	18.000.000	18.014.800	100,08%	N-1	Jefe de Creditos	Informe de creditos
			VB A 1.2.	Cartera de creditos orogada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de excedentes.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			VB A 1.3.	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con garantia no convencional.	Bs.	4.000.000	0	0,00%	N-2		
			VB A 1.4.	Programa de asistencia tecnica y capacitacion.	ANUAL	1	1	100,00%		Enc. RRRHH y RSE	
			VB A 1.5.	Productos financieros con tecnologias especializadas para el financiamiento del sector productivo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Asignacion de financiamiento productivo alas micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.		VB A 2.1.	Alianzas estrategicas o convenios de complementariedad para la atencion financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos e innovaciones vinculadas a la actividad productiva.		VB A 2.2.	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Otras tareas que promueven el desarrollo integral para el vivir bien		VB A 2.3.	Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.							
Promover servicios financieros con atencion de calidad y calidez	Atencion de calidad	Proporcionar servicios financieros con atencion de calidad y calidez	VB B 1.1.	Quejas y resolucion de reclamos.	Nº Quejas y Reclamos	5	1	20,00%		Captaciones	Informe PR
			VB B 1.2.	Capacitacion para la atencion con calidad.	Nº programas de capacitacion	1	1	100,00%		Enc. RRRHH y RSE	Informe RRHH
			VB B 1.3.	Inversión en infraestructura	Bs.	20.000	20.000,0	100,00%			
	Atencion con calidez		VB B 2.1.	Capacitación para la atencion con calidez	Nº programas de capacitacion	1	1	100,00%		Enc. RRRHH y RSE	Informe RRHH
	Otros temas que proporcione servicios financieros con atencion de calidad y calidez.		VB B 2.1.	Otros indicadores propuestos por la Cooperativa. Adquisicion de muebles especiales para las personas con discapacidad y adulto mayor							
Asegurar la confiabilidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	Proporcionar servicios financieros con atencion de calidad y calidez	VB C 1.1.	Pruebas de los planes de continuidad operacional.	Nº Pruebas	1	1	100,00%		Sistemas	Informe
			VB C 1.2.	Otros indicadores propuestos por la Cooperativa. Capacitacion al personal sobre pruebas de continuidad de negocio opoeracional							
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales	Asegurar la continuidad de nuestros servicios, los tiempos de entrega y Costos.	VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Nº de Proceso	1	1	100,00%		Sistemas	Informe
			VB D 1.2.	Tiempo de atencion y filas de espera	Minutos	30	30	100,00%		Sistemas	Informe
			VB D 1.3.	Distribucion de la frecuencia de los tiempos de espera y finalizacion de relaciones comerciales.	Dias	15	15	100,00%		Sistemas	Informe
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.		VB D 1.4.	Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.							

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA COMARAPA R.L.												ANEXO 2A
				INDICADORES DE BALANCE SOCIAL GESTION 2025								
					META ANUAL							
OBJETIVOS DE LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD **	CODIGO	INDICADORES	EXPRESADO EN BS	DATO	RESULTADO OBTENIDO	DIFERENCIA EN % FRENTE A LA META	NOTAS AL ESTADO	RESPONSABLE DE PROVEER Y VERIFICAR LA INFORMACION	DOCUMENTACION DE RESPALDO
Desarrollo Integral para el vivir bien											
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios Financieros	Educacion financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.	Facilitar el acceso a los socios con todos los servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura	VB E 1.1.	Programas de educacion financiera sobre las caracteristicas principales de los servicios de intermediacion financiera y las medidas de seguridad en su uso.	Cursos al año	7	7	100,00%		Enc. RRRHH y RSE	Informe RRHH
			VB E 1.2.	Capacitacion sobre costos asumidos por el consumidor financieros al contratar servicios financieros.	Cursos al año	1	1	100,00%		Enc. RRRHH y RSE	Informe RRHH
			VB E 1.3.	Publicaciones en su sitio electronico.	Veces al año	1	1	100,00%		Sistemas	Informe
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB E 2.1.	Comunicación proactiva con los socios para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Veces al año	1	1	100,00%		Sistemas	Asistencia Ciudad Digital
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros			Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.							
ELIMINAR LA POBREZA											
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. *	Promover el desarrollo integral de nuestros socios para el vivir bien.	EPA 1.1.	Focalización	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Monitoreo de la Pobreza *****		EPB 1.1.	Nivel de pobreza de clientes nuevos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			EPB1.2.	Evolución de nivel de pobreza de sus clientes.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con acciones contra la Pobreza.			Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ELIMINAR LA EXCLUSION SOCIAL Y ECONOMICA											
Facilitar el acceso universal a todos los servicios	Inclusion financiera	Promover el desarrollo integral de nuestros socios para el vivir bien.	EESE A1.1.	Cobertura de puntos de atencion financiera.	Oficina central, Agencias y Oficina externa	10	10	100,00%		Sistemas	Informe
			EESE A1.2.	No discriminacion de forma indebida a ciertas categorias de clientes internos y externos ni en la selección y el trato	Reclamos	0	0	100,00%		Captaciones	Informe PR
			EESE A1.3.	Programas de capacitacion contra la discriminacion.	Veces al año	1	1	100,00%		Enc. RRRHH y RSE	Informe RRHH
	Atención de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social especialmente del área rural *	Provisión de servicios a la poblacion de menores ingresos	EESE B.1.	Servicios financieros en áreas geograficas de menor densidad poblacional	Bs	8.000.000	8.864.490	110,81%		Creditos	Memoria Anual
			EESE B.2.	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			EESE B.3.	Mecanismos de movilización de ahorro en el area rural.	Bs	53.000.000	75.066.721	141,64%			Saldos depositados en area rural
			EESE B.4.	Servicios de pagos en el área rural.	Cantidad de servicios	2	2	100,00%			Giros y Bonos
	Inclusion financiera de sectores vulnerables	Promover la inclusion financiera en sectores mas vulnerables donde opera la Cooeprativa.		Inclusion financiera para las personas con discapacidad.	Inclusion	0	0	0	N/A	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos los servicios.		EESE C1.1.	Otros indicadores propuestos por la Cooperativa.							

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA COMARAPA R.L.					anexo 2b
GESTION 2025		SUB INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL			
AREA TEMATICA	VBA	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
OBJETIVO	VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A.1.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economica, generadores de empleo e ingresos de excedentes.	18.014.800	320	37.116.174
Indicador	VB A.1.1	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestion (BS)	Numero de beneficiarios en la gestion	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	VB A.1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganaderia (CAEDEC Destino A)	17.854.800	318	36.855.087
Sub Indicador	VB A.1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, selvicultura y pesca (CAEDEC Destino B)	0	0	0
Sub Indicador	VB A.1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC Destino E)	160.000	2	252.467
Sub Indicador	VB A.1.1.4	Cartera productiva destinada a la construccion (CAEDEC Destino G)	0	0	8.619
Sub Indicador	VB A.1.1.5	Cartera productiva destinada a la produccion intelectual (Anexo 3 reglamento para operaciones de credito al sector productivo)	0	0	0
Sub Indicador	VB A.1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 del reglamento para operaciones de credito al sector productivo.	0	0	0
Indicador	VB A 1.2	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con enfasisi en los sectores estrategico generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestion (Bs)	Numero de beneficiarios en la gestion	Saldo de la cartera al termino de la gestión (Bs)
Sub Indicador	VB A 1.2.1	Cartera productiva destinada a la extraccion de petroleo crudo y gas natural (CAEDEC Destino C)	0	0	0
Sub Indicador	VB A 1.2.2	Cartera productiva destinada a la extraccion de minerales metalicos y no metalicos (CAEDEC Destino D)	0	0	0
Sub Indicador	VB A 1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energia electrica, gas y agua (CAEDEC Destino F)	0	0	0
Indicador	VB A1.3.	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con garantia no convencional	Monto neto desembolsado en la gestion (BS)	Numero de beneficiarios (en la gestion).	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	VB A 1.3.1.	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con garantia no convencional	0	0	0
		Fondo de garantia			
		Seguro Agrario			
		Documento de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	0	0	0
		Activos no sujetos a registro de propiedad			
		Contrato o documento de compromisa de venta a futuro			
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales			
		Productos almacenados			
		Semoviente			
		Patente de propiedad intelectual			
		Otras alternativas de garantia no convencionales previa autorizacion de ASFI			
Indicador	VB A 1.4.	Programas de asistencia tecnica y capacitacion	Numero de programas planificados	Numero de programas ejecutados	Numero de beneficiarios
Sub Indicador	VB A 1.4.1.	Programas:			
		De asistencia tecnica			
		De capacitacion en gestion productiva			
		De capacitacion en gestion administrativa	1	1	30
Indicador	VB A 1.5.	Productos financieros con tecnologias especializadas para el financiamiento del sector productivo	Numero de productos	Numero de beneficiarios (En la gestión)	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	VB A 1.5.1	Productos financieros con tecnologias especializadas para el financiamiento del sector productivo	1	320	37.116.173,60
ASPECTO	VB A 2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A 2.1.	Alianzas estrategicas o convenios de complementariedad para la atencion financiera	Numero de convenios suscritos	Numero de beneficiarios (En la gestión)	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	VB A 2.1.1	Alianzas estrategicas o convenios de complementariedad para la atencion financiera	N/A	N/A	N/A
Indicador	VB A 2.2.	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestion (BS)	Numero de beneficiarios (en la gestion).	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	VB A 2.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	18.014.800,00	320	37.116.173,60
OBJETIVO	VBB	Proporcionar servicios financieros con atencion de calidad y calidez.			
ASPECTO	VB B 1	Atencion de calidad			
Indicador	VB B 1.1.	Quejas y resolucion de reclamos	Numero de reclamos (gestión)	asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnologicos y otros de la EIF (Gestión)	Numero de errores asumidos por la EIF (Gestión).
Sub Indicador	VB B 1.1.1.	Quejas registradas en el sistema de reclamos	3	3	3
Sub Indicador	VB B 1.1.2.	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	3	3	3
Sub Indicador	VB B 1.1.3.	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
Indicador	VB B 1.2	Capacitación para la atención con calidad	Numero de programas de capacitacion	Numero efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Numero de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitación.
Sub Indicador	VB B 1.2.1.	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	4	62
Sub Indicador	VB B 1.1.1.	Capacitacion al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	4	62
Indicador	VB B 1.3.	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el area de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el area de ventas (Comercial)/Total de inversiones en infraestructura.	Inversiones en el area rural/total de inversiones en infraestructura
Sub Indicador	VB B 1.3.1.	Inversiones en infraestructura para la atención al público.	50%	50%	80%
ASPECTO	VBB2	Atencion con calidez			
Indicador	VBB2.1.	Capacitaciones para la atencion con calidez	Numero de programas de capacitacion	Numero efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Numero de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitación.
Sub Indicador	VBB2.1.1.	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	4	62
Sub Indicador	VBB2.1.2.	La EIF capacita a su personal sobre resolucion de conflictos	1	4	62

OBJETIVO	VBC	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
ASPECTO	VB C 1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Indicador	VB C 1.1.	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Numero de pruebas	Numero de programas de mejoramiento realizados
Sub Indicador	VB C 1.1.1.	Politicas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión.		1	N/A
Sub Indicador	VB C 1.1.2.	Politicas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	1
OBJETIVO	VBD	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
ASPECTO	VB D 1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales			
Indicador	VB D 1.1.	Mejoramiento de procesos y procedimientos		Numero de diagnosticos	Numero de programas de mejoramiento realizados
Sub Indicador	VB D 1.1.1.	Diagnosticos periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		1	N/A
Sub Indicador	VB D 1.1.2.	Mejoramiento periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		N/A	1
Indicador	VB D 1.2.	Tiempos de atencion y filas de espera	Numero de cajeros automaticos (Cierre Gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electronicas sobre el numero total de transacciones (Gestión)	Numero de transacciones electronicas
Sub Indicador	VB D 1.2.1.	Migración a canales electronicos	N/A		
Sub Indicador	VB D 1.2.2.	Pago de servicios basicos a traves de medios electronicos	N/A		
Sub Indicador	VB D 1.2.3.	Pago de obligación con el estado a traves de medios electronicos	N/A		
Sub Indicador	VB D 1.2.4.	Transferencias entre cuentas a traves de medios electronicos	N/A		
Indicador	VB D 1.3.	Distribucion de frecuenci d los tiempos de entrega y finalizacion de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribucion
Sub Indicador	VB D 1.3.1.	Calculo de la distribución a lo largo de la gestión: numero de dias transcurridos desde la solicitud de credito hasta el desembolso.	5	15	25
Sub Indicador	VB D 1.3.2.	Calculo de la distribución a lo largo de la gestión: numero de dias transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público.	3	7	9
Sub Indicador	VB D 1.3.3.	Calculo de la distribución a lo largo de la gestión: numero de dias transcurridos a partir de la solicitud de devolucion de documetnos, objetos, etc. En custodia por el cliente hasta la realizacion de la misma.	1	3	5
OBJETIVO	VBE	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios			
ASPECTO	VB E 1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VB E 1.1.	Programa de educación financiera sobre las caracteristicas principales de los servicios de intermediacion financiera y los medios de seguridad en su uso	Numero de programas ejecutados	Numero de consumidores financieros capacitados	Numero de empleados capacitados
Sub Indicador	VB E 1.1.1.	Programa de educacion financiera sobre servicios de intermediacion financiera	1	60	62
Sub Indicador	VB E 1.1.2.	Programa de educacion financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.	1	60	62
Indicador	VB E 1.2.	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Numero de cursos o programas realizados	Numero de empleados capacitados	Numero de clientes capacitados
Sub Indicador	VB E 1.2.1.	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.	1	62	50
Indicador	VB E 1.3.	Publicaciones en su sitio electronico	Veces/Mes	Veces/año	
Sub Indicador	VB E 1.3.1.	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	N/A	1	
Sub Indicador	VB E 1.2.2.	Frecuencia de visitantes a su pagina WEB	N/A	N/A	
ASPECTO	VB F 1	Transparencia en la oferta de servicios financieros	N/A	1	
Indicador	VB F 1.1.	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos ultimos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Numero de cursos o programas realizados	Numero de empleados capacitados	Numero de clientes capacitados
Sub Indicador	VB F 1.1.1.	Cursos o programas de capacitación al personal o clientes de la EIF sobre las caracteristicas de los servicios que ofrecen (Contraten).	1	62	50

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA COMARAPA R.L.					anexo 2b
GESTION 2025		SUB INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL			SEGUNDA PARTE
AREA TEMATICA	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
OBJETIVO	EPA	Acciones contra la probreza			
ASPECTO	EPA 1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EPA 1.1.	Focalización	Proporción respecto al total	Numero de creditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	EPA.1.1.1	Clientes en situacion de pobreza	N/A	N/A	N/A
ASPECTO	EPB 1.	Monitoreo de la Pobreza (3)			
Indicador	EPB 1.1.	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Numero de creditos otorgados en la gestión (Bs)	Saldo de la cartera al termino de la gestión (Bs)
Sub Indicador	EPB 1.1.1	Clientes nuevos en situacion de pobreza	N/A	N/A	N/A
Sub Indicador	VB A 1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energia electrica, gas y agua (CAEDEC Destino F)	N/A	N/A	N/A
Indicador	EPB 1.2.	Evolucion del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (Cierre de Gestión)	Numero de clientes de prestamo	Saldo de la cartera al termino de la gestión (USD)
Sub Indicador	EPB 1.2.1.	Clientes que no estaban en situacion de pobreza que pasaron a esta situación.	N/A	N/A	N/A
Sub Indicador	EPB 1.2.2	Clientes en situacion de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A
Sub Indicador	EPB 1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (Acumulado)	N/A	N/A	N/A
Sub Indicador	EPB 1.2.4	Dewserción (Retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA COMARAPA R.L.					anexo 2b
GESTION 2025		SUB INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL			TERCERA PARTE
AREA TEMATICA	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSION SOCIAL Y ECONOMICA			
OBJETIVO	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos lo servicios			
ASPECTO	EESE A 1	Inclusion financiera			
Indicador	EESE A 1.1.	Cobertura de puntos de atención financiera	Numero de PAF	Numero de personal tiempo completo asignado a cajas	Numero de personal total
Sub Indicador	EESE A 1.1.1.	Puntos de atención financiera (PAF) por tipo			
		Oficinas centrales	1	5	41
		sucursales			
		agencias fijas	6	5	18
		Agencias moviles			
		Cajeros automaticos			
		Oficinas externas	1	1	1
		Oficinas feriales	2	2	2
		Otros puntos de atención financiera			
Sub Indicador	EESE A 1.1.2.	Municipios con puntos de atención financiera (PAF) por municipio			
Indicador	EESE A 1.2.	No discriminación de forma indevida a ciertas categroias de clientes (Internos y Externos) ni en la selección y el trato	Numero de quejas		
Sub Indicador	EESE A 1.2.1.	Quejas por discriminación	0	0	0
Indicador	EESE A 1.3.	Programas de capacitación contra la discriminación	Numero de programas	Numero de beneficiarios	Numero de personal con mas de 4 horas efectivas de capacitación
Sub Indicador	EESE A 1.3.1.	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos.	1	30	62
ASPECTO	EESE B 1	Aspectos de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social especialmente del área rural			
Indicador	EESE B 1.1	Servicios financieros en zonas geograficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (Bs)	Numero de creditos otorgados en la gestión.	Saldo de la cartera al termino de la gestión (Bs)
Sub Indicador	EESE B 1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades economicas rurales (agencia de Omereque)	8.864.490	161	5.554.171
Indicador	EESE B 2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Numero de talleres	Numero de beneficiarios	Saldo de la cartera al termino de la gestión (BS)
Sub Indicador	EESE B 2.1.1	Talleres de educacion financiera dirigidos a la promoción y fortalecimeinto institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	0
Sub Indicador	EESE B 2.1.2	Talleres de educacion financiera dirigidos a la promoción y fortalecimeinto institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	0	0	0
Indicador	EESE B 3.1	Mecanismos de movilizacion del ahorro en el area rural	Numero de cuentas de ahorro	Saldo de depositos	
Sub Indicador	EESE B 3.1.1	Depositos captados bajo programa de ahorro rural	18.349	75.066.721	
Sub Indicador	EESE B 3.1.2	Saldo de depositos captados bajo programa de ahorro rural			
Indicador	EESE B 4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub Indicador	EESE B 4.1.1	Pgo de giros	58	180.374	
Sub Indicador	EESE B 4.1.2	Pago de remesas	205	257.347,53	
Sub Indicador	EESE B 4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	50.879	26.314.040	
Sub Indicador	EESE B 4.1.4	Pago de salarios			
Sub Indicador	EESE B 4.1.5	Otros pagos (Detallar)			
ASPECTO	EESE C 1	Inclusion financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESE C 1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automaticos de la EIF	Numero de empleados con discapacidad	Proporcion respecto al total del personal de la EIF
Sub Indicador	EESE C 1.1.1	Cajeros automaticos para personas con discapacidad			
Sub Indicador	EESE C 1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	0	0	0