

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

PRIMERA PARTE

Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes			
Indicador	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)			
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)			
Sub indicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)			
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)			
Sub indicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)			
Sub indicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)			
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes			
Sub indicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)			
Sub indicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)			
Sub indicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)			
Indicador	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional: Fondo de garantía Seguro agrario Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales Activos no sujetos a registro de propiedad Contrato o documento de compromiso de venta a futuro Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales Producto almacenado Semoviente Patente de propiedad intelectual Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI			
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VB A1.4.1	Programas De asistencia técnica De capacitación en gestión productiva De capacitación en gestión administrativa			

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo			
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera			
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva²			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VB B1	Atención de calidad			
Indicador	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número errores asumidos por la EIF (gestión)
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos			
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente			
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente			
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo			
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes			
Indicador	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público			

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez			
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos			
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes
Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión			NA
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		NA	
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		NA	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA		
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierres gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos			
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA		
Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA		
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA		
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
Sub indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso			
Sub indicador	VB D1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público			
Sub indicador	VB D1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera			
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros			
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros			
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	NA		
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB		NA	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)			

SEGUNDA PARTE

Área Temática	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza			
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza ³			
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Indicador	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación			
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición			
Sub indicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)			
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres			

TERCERA PARTE

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo Oficinas centrales Sucursales Agencias fijas Agencias móviles Cajeros automáticos Oficinas externas Oficinas feriales Otros puntos de atención financiera			
Sub indicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)			
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación			
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos			

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)¹	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales			
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales			
Sub indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias			
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural			
Sub indicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural			
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros			
Sub indicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas			
Sub indicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales			
Sub indicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios			
Sub indicador	EESE B4.1.5	Otros pagos (detallar)			
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total del personal de la EIF
Sub indicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad			
Sub indicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF			

¹ Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera.² Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.³ Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.