



Universidad Simón Bolívar  
Decanato de Extensión

**Herramientas de Medición de Desempeño Social para los Bancos de  
las Comunas Socialistas  
AC-1201**

**Tutor Institucional**  
Amelec Jesus Vilorio Silva

**Representante de la Comunidad**  
Esmeralda Rodríguez

**Estudiantes de Ingeniería Mecánica**  
Joaquin Paz 06-40039

**Estudiantes de Ingeniería Electrónica**  
Ray Lattarulo 08-10598  
Roberto Gutiérrez 08-10513  
Jose Aquije 08-10054

**Fecha de Culminación:** 30 de Septiembre del 2012

## **Introducción**

El nacimiento de la Banca Social encuentra sus orígenes a nivel mundial desde la década de los ochentas con la experiencia del Grameen Bank (Banco de los Pobres), en Jobra Bangladeshes India, como una entidad financiera con visión social focalizada en la justicia social, la solidaridad y el impacto del crédito solidario en los índices de vulnerabilidad y pobreza. Su principal logro es el otorgamiento de microcrédito a grupos sociales excluidos, promoviendo así instrumento de asistencia que permita la transición de un Estado pobre a uno no tan pobre a través del desarrollo de sus capacidades económicas y de un entorno favorable.

Como parte de la política microfinanciera existente actualmente en Venezuela, los bancos de las comunas socialistas son instituciones al servicio de los ciudadanos en el proceso de construcción económica. De esta forma, se puede definir un Banco de la Comuna Socialista, o por sus siglas BCS, como una organización social cuya razón de existencia es la superación de la pobreza y la exclusión financiera.

Para que los procesos llevados a cabo por los Bancos de las Comunas Socialistas (BCS) sean efectivos deben realizarse en línea con los siguientes valores sociales (SPTF, 2005):

1. El alcance de un número creciente de personas pobres y excluidas, de manera sostenible
2. La mejora de la calidad y la adecuación de los servicios a las necesidades del cliente meta.
3. La mejora de las condiciones socioeconómicas de los clientes
4. El comportamiento socialmente responsable con el cliente, Sus empleados, las comunidades atendidas y el medio ambiente.

En este sentido, el fortalecimiento de la Banca Comunal, promueve aspectos financieros de carácter social a la Comuna Socialista, permitiendo generar acciones estratégicas para la lucha contra la pobreza desde diferentes ámbitos que conforman el entorno social.

La idea principal de este servicio comunitario es desarrollar una herramienta que permita evaluar el rendimiento social de los BCS de manera global, en este caso del banco de la comunidad de Pueblo Nuevo, además de evaluar el rendimiento financiero.

También se diseñará herramientas de desempeño social para los Bancos de las Comunas Socialistas, contando la participación de los representantes principales de la comunidad.

Implementar las herramientas de medición de desempeño social diseñadas en los Bancos de comunas.

## Justificación del Servicio Comunitario

Como se menciona anteriormente, resulta necesario el fortalecimiento de la Banca Comunal con la finalidad de promover aspectos financieros de carácter social, y de esta forma, tomar acciones contra la pobreza. De esta forma es necesario crear un cuestionario que sirva de evaluación de los BCS, diagnosticando si los principios, acciones y medidas correctivas implementadas por los BCS están orientados al cumplimiento de su misión social, dicho cuestionario es conocido con el nombre de herramienta SPI.

La herramienta SPI se basa en datos disponibles en los BCS. Las fuentes de información primaria, corresponden en su mayoría a respuestas del mismo personal del banco al cual se le aplica el instrumento. La herramienta SPI puede ser aplicada:

1. **Internamente:** A través de un diagnóstico interno realizado por niveles directivos del BCS (Directorio, Gerencia) o un proceso participativo que involucre diferentes niveles operativos e incluso clientes.
2. **Internamente con apoyo de verificación externa:** A nivel del BCS, con asistencia de externa para la verificación de la información de una red, un donante, inversor social, consultor externo, instancia de supervisión, u otro actor relacionado directa o indirectamente con el BCS.
3. **Externamente:** A través de una auditoría externa del BCS.

Una evaluación completa realizada por niveles directivos del BCS (Junta Directiva o Gerencia) requiere aproximadamente un día y no implica costos extras. Para una mayor profundización se recomienda un proceso participativo con diferentes niveles funcionales.

Los resultados pueden ser representados a través de una gráfica. Esta representación es fácilmente utilizable como insumo para análisis de los niveles directivos, para fines de planificación estratégica, para comparar niveles de desempeño con otras BCSs, o para compartir y difundir esta información con actores externos

La herramienta SPI está compuesta por tres elementos principales:

1. La identidad del BCS, que permite ubicarla dentro de grupos pares y compararla con otras similares. Este elemento también brinda datos claves sobre el desempeño financiero del BCS, necesarios para equilibrar los resultados del desempeño social (DS).

2. La primera parte del cuestionario representa al contexto, y proporciona información que permite interpretar los resultados del BCS en relación a su misión y estrategia social.
3. La segunda parte permite evaluar, mediante una serie de indicadores, los procesos internos de los BCS en base a cuatro dimensiones:

Focalización en pobres y excluidos.

Adaptación de los productos y servicios a la clientela meta.

Mejora de beneficios sociales y económicos de los clientes y sus familias

Responsabilidad social de la institución.

## **Descripción del Problema**

### **Descripción de la Comunidad**

Pueblo Nuevo es una comunidad rural, ubicada en las afueras de Caracas, a 20 minutos de Hoyo de La Puerta, municipio Baruta, en esta comunidad se encuentra formada una comuna, donde los fondos de los proyectos, así como la ejecución y puesta en marcha del mismo, se maneja a través de la creación de un banco comunal, este banco no está físicamente, si no es un ente creado dentro del Consejo Comunal que maneja y plantea diversos proyectos al Gobierno Central, a La Gobernación de Miranda y al Municipio de Baruta, donde le son aprobados o no los proyectos sociales planteados. En general los proyecto que se llevan a cabo en esta comunidad, son proyectos relacionados con el bienestar de todos los habitantes, tal es el caso de vialidad, electricidad, agua y demás servicios básicos que integran un sector digno para vivir.

Una vez aprobados estos proyectos, en el caso de Municipio Baruta, ejecuta el proyecto en la comunidad hasta que quede completamente terminado, en el caso del Gobierno Central y la Gobernación de Miranda, estos les asigna un presupuesto de acuerdo al monto y costo del proyecto al banco comunal, para que este ejecute y ponga en marcha el proyecto presentado.

### **Antecedentes del Proyecto**

El profesor tutor del presente proyecto comunitario realizo en 2010 una Tesis Doctoral titulada “Contribución al Diseño de Sistemas de Indicadores de Gestión en el Modelo de Evaluación de la Productividad de los Programas de Microcréditos”, la cual fue aprobada con mención publicación en la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO), como requisito para la obtención del título de Doctor en Ciencia de la Ingeniería mención Productividad.

De dicha Tesis Doctoral se extraen los siguientes hallazgos de carácter científico relacionados a la situación actual de los BCS:

1. Carencia de un marco conceptual, metodológico y herramientas prácticas para gestionar el aspecto social e informar sobre el cumplimiento de las expectativas y los objetivos sociales alcanzados a comunidades, financistas y gobiernos.
2. Dificultad de llevar a la práctica los tradicionales estudios de impacto social ya que su desarrollo requiere de investigaciones largas y costosas.

3. Inexistencia de sistemas de indicadores de gestión que integren el desempeño social y financiero, así como de un Modelo de Gestión de la Productividad.
4. Necesidad por parte de los BCS de abarcar, de un modo sostenible, a un número creciente de pobres y marginados, mejorar las condiciones económicas y sociales de los comuneros (as), la calidad y adecuación de los servicios financieros y garantizar la responsabilidad social frente a sus clientes y empleados, la comunidad y el ambiente.
5. Desconocimiento de la relación existente entre desempeño social y financiero, y si ésta conducen a incompatibilidades.

De los anteriores hallazgos se desprende el siguiente proyecto de investigación:

“Proyecto N° 1807 introducido al FONACIT en la convocatoria 2011 de proyectos estratégicos para investigadores acreditados del PEII (Programa de Estimulo al Investigador e Innovador). Éste se titula: Incremento del Desempeño Social y Financiero de los Bancos de las Comunas Socialistas por Medio de un Modelo de Gestión de la Productividad. Dicho proyecto ha sido aprobado por un plazo de 18 meses y un financiamiento de 300.000 Bsf.”.

## **Desarrollo del Proyecto**

### **Título del Proyecto**

“Herramientas de Medición de Desempeño Social para los Bancos de las Comunas Socialistas”.

### **Objetivo General**

Implementar herramientas de medición de desempeño social en los Bancos de las Comunas Socialistas.

### **Objetivo Especifico**

1. Elaborar un diagnóstico de la situación actual de los Bancos de las Comunas Socialistas, con especial atención en sus sistemas de indicadores de gestión.
2. Diseñar herramientas de medición de desempeño social para los Bancos de las Comunas Socialistas, con la participación activa de los comuneros (as).
3. Implementar las herramientas de medición de desempeño social diseñadas en los Bancos de las Comunas Socialistas.
4. Formar a los comuneros (as) en lo referente al control social que deben sostener a fin que los BCS apliquen las herramientas de medición de desempeño social diseñadas en la mejora continua de sus estrategias.

### **Ejecución de Actividades Realizadas**

La inexistencia de un Modelo de Evaluación de desempeño social adaptado a los BCS, implica que se debe diseñar un marco teórico en base al cual se establezcan los sistemas de indicadores de gestión.

#### *FASE I.* Diagnostico de la situación Actual de los BCS

#### **1. Diagnóstico de la Situación Actual de los BCS Respecto a Indicadores de Gestión**

Se realiza una revisión, caracterización y análisis de los modelos de evaluación de desempeño social de los BCS, a fin de identificar:

- Las actividades llevadas por los BCS.
- Los sistemas de información gerencial de los BCS.
- Los indicadores sociales que se utilizan actualmente en los BCS.

Lo anterior por medio de visitas a las comunas socialistas que conforman la muestra de estudio.

#### **2. Entrevistas a Profundidad**



En el marco cualitativo se destaca la entrevista a profundidad, basada en la Teoría Fundamentada, la cual según Fernández (2007) se define como un método de investigación en el que la teoría emerge desde los datos y no de los supuestos a priori de otras teorías. Según Carrasco (2009) desde las primeras tres (3) o cuatro (4) entrevistas se generan códigos, identificándose así que información se desea ampliar o incidir. Las sucesivas entrevistas definen los aspectos sobre los que se basa la búsqueda adicional (Carter, 2009). Cuando ya no existen nuevos conceptos que emerjan desde los datos, se considera que la información se ha “saturado” por lo que el investigador debe detener el proceso.

La utilización de esta técnica cualitativa en el presente proyecto posee un doble objetivo:

- Validar a través de la opinión de expertos los hallazgos obtenidos en el desarrollo del marco conceptual.
- Identificar indicadores sociales que contribuyan a la propuesta de herramientas de medición de desempeño social para los BCS

#### FASE 2. Diseño de herramientas de medición de desempeño social para los BCS

Éste proceso se desarrolla a partir de la selección de indicadores y construcción de herramientas de medición de desempeño social.

### **3. Selección de Indicadores Sociales**

La fortaleza (o debilidad) de un sistema de indicadores recae en la calidad de las variables que lo definen (OECD, 2002), por lo que la selección de cada una debe realizarse sobre la base de su relevancia, calidad, frecuencia con que se muestrea y disponibilidad al dominio público. Tal y como se describe al inicio de esta sección la visión holística implica el uso del método cualitativo de entrevistas a profundidad a fin de identificar y verificar variables sociales para el diseño de herramientas de medición de desempeño social para los BCS. Finalmente, la inclusión de estas variables es definida por la disponibilidad de datos ofrecida por las redes y plataformas microfinancieras y comunales.

### **4. Diseño de Herramientas de Medición de Desempeño Social**

Las herramientas de medición de desempeño social son desarrolladas por medio de la categorización de entrevistas a profundidad descrita en la fase I y la técnica de toma de decisiones denominada Proceso Analítico Jerárquico. Por medio de la primera se seleccionan las variables que conforman el instrumento de medición y a través de la segunda se ponderan y agregan sus dimensiones y criterios.

#### FASE 3. Implementación de herramientas de desempeño social en los BCS

### **5. Base de Datos sobre Variables Sociales**

El levantamiento de datos sobre indicadores de desempeño social, tales como: políticas y cumplimientos, productos financieros y no financieros adaptados a las necesidades de los clientes, estrategias y sistemas; es realizada a través de las herramientas de medición diseñadas de acuerdo al paso 4 de la fase II de esta metodología. Esta información es obtenida por un proceso de auditoría interna llevado a cabo en una muestra de tres (3) BCS.

Las herramientas de medición se basan en datos disponibles por parte de los BCS. Las fuentes de información primaria, corresponden en su mayoría a respuestas del mismo personal de los BCS, y datos del Sistema de Información Gerencial (SIG) de estas unidades.

## **6. Formación de Trabajadores de los Bancos Respecto al Uso y Análisis de Herramientas de Medición de Desempeño Social**

Talleres de formación dirigidos a los trabajadores de los BCS intervenidos, a fin de:

- ofrecer información respecto al desempeño social y sus ventajas para la comunidad.
- presentar las herramientas de medición diseñadas y su respectivo uso.
- dar a conocer como realizar un levantamiento de datos por medio de las herramientas de medición diseñadas.
- impulsar el desarrollo de habilidades en el análisis de los resultados que ofrecen las herramientas diseñadas, respecto al desempeño social de la institución y las estrategias para incrementarlo.

## **7. Divulgación de Herramientas de Desempeño Social a la Comunidad**

Talleres de formación dirigidos a los miembros de las comunas socialistas intervenidas, a fin de:

- dar a conocer el impacto de una gestión de desempeño social adecuada en los BCS sobre la calidad de vida de los comuneros (as)
- ofrecer conocimiento en auditoría social a fin que los comuneros (as) vigilen que los BCS utilicen las herramientas diseñadas.

Con la finalidad de exponer mejor las actividades realizadas, se presenta la Tabla 1 en la cual se describen las actividades realizadas por los alumnos.

Fase	Proceso	Actividad	Duración (Horas)
------	---------	-----------	---------------------

1	1. Diagnóstico de la Situación Actual de los BCS Respecto a Indicadores de Gestión	<p>-presentación e integración del estudiante a las comunidades.</p> <p>-visita a las comunas socialistas para recabar información respecto a los indicadores de gestión social utilizados en la actualidad.</p> <p>- revisión de los sistemas de información gerencial (SIG) del banco.</p>	8
	2. Entrevistas a profundidad	<p>-entrevistas y encuestas a trabajadores de los BCS.</p> <p>-entrevistas y encuestas a usuarios de los BCS (comuneros (as)).</p> <p>-entrevistas y encuestas a expertos en Economía Popular.</p> <p>-categorización de entrevistas realizadas.</p>	16
2	3. Selección de indicadores sociales	<p>-categorización de las encuestas realizadas en la fase I a fin de identificar propuestas de indicadores y disponibilidad de datos sociales en los BCS.</p> <p>-selección de los indicadores sociales que compondrán las herramientas de medición.</p> <p>-revisión de los resultados obtenidos a través de reuniones con trabajadores y miembros de los consejos comunales.</p>	8
	4. Diseño de Herramientas de Medición de Desempeño Social	<p>-agrupamiento de variables sociales en dimensiones y criterios.</p> <p>-encuestas a expertos a fin de ponderar cada dimensión y criterio dentro de la herramienta diseñada.</p> <p>-utilización del software Expert Choice a fin de procesar la opinión de los expertos respecto al peso de cada dimensión y criterio.</p> <p>-agregación de las variables sociales que conforman cada criterio.</p>	8
3	5. Implementación de herramientas de medición	-aplicación de las herramientas diseñadas a través de encuestas a los trabajadores y comuneros (as) de los BCS.	42

	de desempeño social en los BCS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-creación de una base de datos con información social de los clientes del BCS.</li> <li>-desarrollo de un programa computacional para facilitar la medición de desempeño social.</li> </ul>	
	<b>6.</b> Formación de trabajadores de los bancos respecto al uso y análisis de herramientas de medición de desempeño social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-presentación y entrega de herramientas sobre desempeño social a los BCS.</li> <li>-talleres de formación sobre uso y análisis de resultados de las herramientas diseñadas.</li> </ul>	12
	<b>7.</b> Divulgación de herramientas de desempeño social a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-talleres de formación sobre desempeño social y sus ventajas a la comunidad.</li> <li>-presentación a las comunas de las herramientas diseñadas y los beneficios que éstas conllevan.</li> <li>- formación sobre la importancia del control social y como ejecutarlo.</li> </ul>	12

**Tabla 1.** Actividades de los estudiantes durante el desarrollo del proyecto comunitario

### **Relación del Proyecto Trabajado con la Formación del Estudiante**

Con el presente proyecto se pudo aprender más de la realidad económica y social de Venezuela, lo cual es necesario para una formación integral en los estudiantes de ingeniería de la Universidad Simón Bolívar, debido, a que además de conocer o poseer las herramientas técnicas para el desenvolvimiento en el marco ingenieril, también es necesario conocer el ámbito social y financiero en el cual se encuentra en el país para así, servir de herramientas fomentadoras de progreso.

Como se explico anteriormente en el informe, las herramientas de medición de desempeño social de las instituciones del banco de la comuna socialista (BCS), o cuestionario SPI, es necesario para un mejor entendimiento de la estrategia, coherencia y evolución del BCS en términos de sus objetivos sociales. En este sentido la aplicación de los conocimientos ingenieriles aprendidos hasta el momento, junto con la toma de decisiones y aplicaciones gerenciales, pueden ayudar a volver dicha herramienta un instrumento aun más potente a través de la implementación de gráficos e instrumentos visuales que permitan su entendimiento.

De forma seguida, se impulsaría a que los conocimientos adquiridos sean destinados a promover e impulsar la conformación y desarrollo de nuevas formas de Organización Socio-productiva en las comunidades como: Empresas de Propiedad Social, Empresas de Producción Social y Unidades Productivas Familiares, entre otras.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

En general se puede observar que en la actualidad se han desarrollado una serie de organizaciones sin fines de lucro que buscan el beneficio de cierto sector, como es el caso de los Bancos Comunales. Después de estudiar a fondo estas organizaciones, entender su funcionamiento, sus estructuras, y todas de más cosas que le competen, se logró exitosamente la implementación de la herramienta de medición social de Bancos en Comunas Socialistas, en este caso específico en la comunidad de Pueblo Nuevo, la cual es una comunidad bastante bien organizada, y que ha mantenido como prioridad el desarrollo de proyectos que beneficien a toda la comunidad, tal es el caso de proyectos como vialidad, alumbrado público, agua potable.

Es importante mencionar que a pesar que se llevo a cabalidad los objetivos que se tenían propuestos tal es el caso de estudiar los bancos, diseñar la herramienta, y preparar a la comunidad, jugó un papel fundamental el hecho de entender a la comunidad, como viven, como se desenvuelven, que necesidades tienen, ya que el contacto con la comunidad es lo que verdaderamente permite poder desarrollar algún tipo de beneficio para ella.

Por otra parte es necesario mencionar que este tipo de organizaciones como son los Bancos Socialistas son vitales para estas comunidades, debido a que están organizados por los mismo habitantes de estos sectores convirtiéndose en una especie de voceros ante las alcaldías, las gobernaciones y el gobierno central, de las notables dificultades y escases que viven día a día las personas que son habitantes de estas comunidades, las cuales piden a gritos tener alguna respuesta y poder alcanzar una vida digna, como se la merece cada Venezolano

## **Bibliografía**

Carrasco, Q. (2009). **Toma de decisiones. Análisis y entorno organizativo**. Edicions Universitat Politècnica de Catalunya. Cataluña, España. Pág. 567.

Viloria, A. (2010). **Contribución al Diseño de Sistemas de Indicadores de Gestión en el Modelo de Evaluación de la Productividad de los Programas de Microcréditos**. Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO). Barquisimeto, Venezuela. Pág. 1-200.

Carter, D. (2009). **Building research establishment environmental assessment for new office designs**. Garston, Watford. Washington, USA. Pág.1002.

OECD (2002). **Las organizaciones, comportamiento, estructura**. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). Washington, USA. Pág. 61-234.

## PRIMERA PARTE: CONTEXTO Y ESTRATEGIA SOCIAL DEL BCS

La primera parte se basa en reflexiones y declaraciones de niveles directivos y diferentes grupos de interés o actores involucrados directa o indirectamente con el BCS.

Esta sección es necesaria para un mejor entendimiento de la estrategia, coherencia y evolución del BCS en términos de sus objetivos sociales.

Lo anterior permite ubicar a los indicadores de desempeño social, a ser evaluados en la segunda parte, en un contexto histórico, geográfico y socioeconómico facilitando la interpretación de los resultados obtenidos en la segunda sección de la herramienta.

Cada dimensión del SPI es evaluada por el BCS en relación a sus objetivos sociales.

### 1 Perfil del BCS

- a. Nombre del BCS: \_\_\_\_\_
- b. País: \_\_\_\_\_
- c. Fecha de inicio de operaciones de Microfinanzas: \_\_\_\_\_
- d. Fecha en la que se proporcionan los datos del BCS: \_\_\_\_\_
- e. Número de cuentas de préstamo: \_\_\_\_\_
- f. Número de prestatarios activos: \_\_\_\_\_
- g. Número de socios (si aplica) : \_\_\_\_\_
- h. Número total de personal : \_\_\_\_\_

### 2 Desempeño financiero

SPS

- a. Cartera Bruta (en BSF): \_\_\_\_\_
- b. Total activos (en BSF): \_\_\_\_\_
- c. Rentabilidad sobre activos (ROA) (%): \_\_\_\_\_
- d. Ratio de gastos financieros (%): \_\_\_\_\_
- e. Ratio de gastos operativos (% de los activos): \_\_\_\_\_
- f. Ratio de gasto por provisiones (%): \_\_\_\_\_
- g. Ratio de préstamos castigados (%): \_\_\_\_\_
- h. Autosuficiencia operativa (%): \_\_\_\_\_
- i. Cartera en mora mayor a 30 días: \_\_\_\_\_ mayor a 90 días : \_\_\_\_\_
- j. Tamaño de préstamo promedio (BSF) (2a./1f.): \_\_\_\_\_



## Información complementaria, grupo de pares

(Ver definición de Grupos en la Guía Operacional)

Alcance	Número de prestatarios >30,000 <input type="checkbox"/>	Número de prestatarios >10,000 y < 30,000 <input type="checkbox"/>	Número de prestatarios < 10,000 <input type="checkbox"/>
---------	--	---	---

Metodología de préstamos	Individual <input type="checkbox"/>	Grupos solidarios <input type="checkbox"/>	Individual/Grupos <input type="checkbox"/>	Banca comunal <input type="checkbox"/>
--------------------------	--	---	---	---

SPS

[Opcional la tabla de abajo si el reporte SPS no se llenó]

- Clientes que recibieron préstamos individuales	
- Clientes que recibieron préstamos grupales	
- Mujeres clientes que recibieron préstamos individuales	
- Mujeres clientes que recibieron préstamos grupales	

SPS  
13a

Naturaleza jurídica	Registrada como institución con fines de lucro <input type="checkbox"/>	Registrada como institución sin fines de lucro <input type="checkbox"/>
---------------------	--	--

Cobertura	Principalmente rural <input type="checkbox"/>	Principalmente urbana <input type="checkbox"/>	Mixta <input type="checkbox"/>
-----------	--	---	-----------------------------------

### 3 Estrategia Social e Intenciones

#### 3.1 Ranking de la estrategia social

a. Por favor, provea la formulación de la misión social de la institución

SPS

b. Cite el año de su formulación (y actualización si corresponde)

La cultura organizacional de los BCSs (historia, valores, objetivos sociales, cultura de desempeño social) y el contexto determinan sus acciones estratégicas y muestran sus capacidades para alcanzar su estrategia. Una BCS puede aplicar su estrategia fácilmente en un contexto favorable, o por el contrario, lucha por alcanzar los objetivos sociales de forma más difícil. La siguiente tabla resume la estrategia de la institución de acuerdo a las cuatro dimensiones del cuestionario SPI. El BCS debe definir su estrategia priorizando las cuatro dimensiones y analizando cada una en términos de su entorno económico, jurídico, social y cultural. Entre las diferentes dimensiones del Desempeño Social, algunas de ellas pueden ser centrales, o por el contrario, de segundo orden. Esta será una decisión del BCS. La herramienta SPI analizará los indicadores sociales de la Parte II según las propias decisiones estratégicas del BCS.

**Cuadro 1: ¿Cómo el BCS prioriza las 4 dimensiones del SPI en términos de sus objetivos sociales?**

		<p><u>Comentarios:</u> ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del contexto económico, jurídico, social y cultural, que facilitan o impiden la puesta en marcha de estrategias en cada dimensión? Justifique por qué cada dimensión es importante o es solamente un objetivo menor</p>
<p><b>Dimensión 1: Alcance a pobres y excluidos</b></p> <p>En su generalidad, los BCSs se crearon con el fin de atender a la población excluida del sector financiero tradicional. Pueden tener como objetivo atender a poblaciones socialmente excluidas o pobres, prestar servicios financieros en regiones</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. No es un objetivo</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Objetivo Menor</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Objetivo Importante</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Objetivo Prioritario</p>	

<p>desatendidas por el sistema bancario, o a personas rechazadas por estas instituciones (aunque no necesariamente sean pobres o excluidas).</p>		
<p><b>Dimensión 2: Servicios y productos</b></p> <p>No es suficiente que los servicios se orienten hacia un mercado meta. Los servicios del banco de la comuna socialista son a menudo demasiado estandarizados. Los BCSs deben profundizar su conocimiento sobre su población meta y trabajar en el diseño de productos y servicios que satisfagan integralmente las necesidades y expectativas de sus clientes.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. No es un objetivo</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Objetivo Menor</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Objetivo Importante</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Objetivo Prioritario</p>	
<p><b>Dimensión 3: Beneficios para los clientes</b></p> <p>El BCS debe de asegurarse que sus clientes obtengan beneficios económicos del uso de los servicios financieros que ofrecen. Más allá de reforzarlos económicamente, se trata del fortalecimiento del capital social y político de los clientes lo</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. No es un objetivo</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Objetivo Menor</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Objetivo Importante</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Objetivo Prioritario</p>	

<p>que desarrolla su organización social (acción colectiva, intercambio de información, cabildeo político), así como su confianza en sí mismos facilita su desarrollo económico y social. Desde la perspectiva del BCS, fortalecer la confianza entre los clientes y la institución puede reducir los costos de transacción y mejorar las tasas de recuperación de los créditos.</p>		
<p><b>Dimensión 4:</b> <b>Responsabilidad social</b></p> <p>Los BCSs socialmente responsables consideran las necesidades de los “grupos de interés” con los que trabajan (personal, clientes y comunidad) buscando preservar sus intereses económicos, sociales y medioambientales.</p> <p>La responsabilidad social implica una política adecuada de recursos humanos, la adaptación de la cultura organizacional al contexto cultural y socioeconómico y responsabilidad social hacia los clientes, la</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. No es un objetivo</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Objetivo Menor</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Objetivo Importante</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Objetivo Prioritario</p>	

comunidad y el medio ambiente.		
--------------------------------	--	--

### 3.2. Misión y objetivos sociales (sección opcional si no se quiere reportar en el reporte SPS)

c.Cuál es el nivel de pobreza de los clientes a los cuales su institución quiere proporcionar servicios? (Marcar todas las que aplican):

- ☐ Clientes muy pobres
- ☐ Clientes pobres
- ☐ Clientes de bajos ingresos
- ☐ No hay un enfoque específico/toda la población

SdS

d. Si seleccionó las casillas "muy pobres o pobres", qué parámetro considera apropiado para estimar el nivel de pobreza de sus clientes? (Marque todos los que apliquen):

Clientes muy pobres:

- ☐ Personas que están en la mitad más baja (50%) de las personas que viven por debajo de la línea de pobreza establecida por el gobierno
- ☐ Personas que viven con menos de US \$1.00 al día (línea de pobreza internacional)
- ☐ Otro (por favor especifique):

Clientes Pobres:

- ☐ Personas viviendo por debajo de la línea de pobreza establecida por el Gobierno
- ☐ Personas que viven con menos de US \$2.00 diarios (línea de pobreza internacional)
- ☐ Otro (por favor especificar):  
\_\_\_\_\_

e. Cuáles son los grupos sociales que constituyen parte del mercado principal de su institución (marque todos los que apliquen):

- ☐ Mujeres
- ☐ Adolescentes y jóvenes (menores de 18 años)
- ☐ Poblaciones indígenas y minorías étnicas
- ☐ Clientes que viven en áreas rurales
- ☐ Clientes que viven en áreas urbanas y semi urbanas
- ☐ No hay un enfoque específico/toda la población
- ☐ Otro (por favor especificar):  
\_\_\_\_\_

f. Qué nivel de actividad empresarial apoya su institución? (Marque todos los que apliquen):

- ☐ Microempresa
- ☐ Pequeña Empresa
- ☐ Empresas Medianas
- ☐ Empresas Grandes

g. Cuáles son los objetivos de desarrollo que su institución promueve a través de sus servicios y productos financieros y no financieros? (Marque todos los que apliquen):

- ☐ Reducción de Pobreza
- ☐ Creación de Empleos

- ☐ Desarrollo de nuevas empresas
- ☐ Crecimiento de empresas ya existentes
- ☐ Incremento de ingresos y productividad
- ☐ Mejoramiento de la Educación de Adultos
- ☐ Educación de niños
- ☐ Mejoramiento de la Salud
- ☐ Equidad de Género y Empoderamiento de la Mujer
- ☐ Otro (por favor especificar):  
\_\_\_\_\_

### 3.3 Gobernabilidad (sección opcional si no se quiere reportar en el SPS)

a. Los reglamentos internos de la institución establecen las obligaciones y responsabilidades de los miembros del BCS?:

- ☐ Si
- ☐ No

SdS

b. Si la respuesta es no, cómo están definidas dichas obligaciones y responsabilidades?

- ☐ Actas de Directorio
- ☐ Actas del Comité
- ☐ Manual de Procedimientos
- ☐ Otros (Por favor especificar):  
\_\_\_\_\_

c. Quienes forman parte de su BCS? (Marque todos los que apliquen):

- ☐ Representantes del Gobierno y líderes de la Comunidad
- ☐ Representantes de organizaciones no lucrativas
- ☐ Representantes de organizaciones financieras privadas

☐ Clientes

☐ Otros (Por favor especificar):

\_\_\_\_\_

d. De qué áreas profesionales provienen los miembros del BCS de su Institución? (Marque todos los que apliquen):

☐ Finanzas y operaciones bancarias

☐ Derecho y leyes

☐ Desarrollo / Servicios Sociales

☐ Otros (Por favor especificar):

\_\_\_\_\_

e. Cuántos miembros en total tiene su BCS? \_\_\_\_\_

f. Cuántos miembros mujeres tiene su BCS? \_\_\_\_\_

g. A qué categorías representan aquellos miembros de Directorio que según “c” son representantes de sus clientes o de su mercado objetivo?

\_\_\_\_\_

h. Qué hace su institución para asegurar que el BCS fortalezca su conocimiento y compromiso con el desempeño social? (Marque todas las que apliquen):

☐ Tenemos un Comité que regularmente revisa los temas de desempeño social

☐ Organizamos visitas al personal y a los clientes para que el BCS entienda cómo son los objetivos de la Misión

☐ Aseguramos que los temas de desempeño social se integren como componentes de los planes comerciales

☐ Otro (Por favor especificar):

\_\_\_\_\_



## **SEGUNDA PARTE: INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL**

### **Dimensión 1:**

**Alcance a los pobres y excluidos que  
forman parte de la comunidad del Banco  
Socialista**

**(Máximo: 25 puntos)<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> El total de la dimensión es mayor a 25 puntos, pero en general ninguna BCS practica 3 estrategias de focalización (Referirse a la Guía).

## **Focalización geográfica (9 puntos)**

*Este criterio evalúa si el BCS brinda servicios en zonas pobres, subdesarrolladas, remotas, o donde no existen servicios financieros.*

### **1.1 ¿El BCS selecciona sus zonas de intervención según criterios de pobreza y/ o subdesarrollo?**

*Definición: Zonas subdesarrolladas = Zonas pobres o sin acceso a servicios básicos: agua, luz, educación, salud, saneamiento, infraestructura; Zonas marginadas que tienen acceso a servicios básicos pero que son alejadas; con % de pobreza mayor al promedio nacional. En áreas rurales: zonas rurales remotas, con infraestructura pobre (carreteras, mercados), acceso limitado a servicios públicos, que dependen en gran medida de la agricultura de subsistencia, etc. En áreas urbanas: hogares pobres, falta de acceso a servicios públicos, alto nivel de desempleo, zonas de establecimiento de migrantes, etc.*

- ☐ 0 = No es un criterio para la selección de las zonas de intervención.
- ☐ 1 = Es un criterio de selección, pero no es el más importante
- ☐ 2 = Es uno de los principales criterios que se considera en la planificación estratégica del BCS.

*Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, ¿cuáles son los indicadores que el BCS toma en cuenta para determinar que una zona geográfica es “pobre” o “subdesarrollada”?:*

---

---

### **1.2 ¿Cuál es el porcentaje de créditos otorgados en zonas subdesarrolladas?**

- ☐ 0 = No sabe / menos del 10% del número total de clientes activos
- ☐ 1 = Menos del 50 % del número total de clientes activos
- ☐ 2 = Más del 50 % del número total de clientes activos

*Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, ¿cuál es la fuente de información?*

---

### **1.3 ¿Cómo el BCS verifica el nivel de pobreza en sus zonas de intervención?**

- ☐ 0 = No verifica
- ☐ 1 = Verificación informal (por ejemplo, información del personal o grupos de interés)
- ☐ 2 = Encuesta formal sobre las condiciones de pobreza y exclusión en las zonas de intervención / datos nacionales disponibles que confirman el nivel de pobreza en estas zonas.

Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, ¿cuál es el método de verificación?

#### 1.4 El BCS otorga crédito a clientes que viven en áreas rurales?

SPS

**Definición: Áreas rurales:** Un área rural es una localidad donde la mayoría de las actividades económicas están basadas principalmente en la agricultura. Esas localidades también se caracterizan, en términos generales, poblada pero ubicada fuera de los pueblos y las ciudades, como aldeas. Esta definición incluye agricultura comercial tanto como agricultura para la subsistencia. También incluye las explotaciones de ganado y pescado.

**Áreas semi-urbanas:** Áreas residenciales en las afueras de un pueblo o de una ciudad con una economía no agrícola.

**Áreas urbanas:** Áreas que conforman una ciudad o pueblo con mayor densidad poblacional en comparación a las áreas que la rodean, donde la mayoría de la gente no depende de la agricultura como principal actividad económica..

☐ 0 = No sabe / menos del 30% del número total de clientes activos

☐ 1 = Si, más del 30% del número total de clientes activos

Especificar:

Si la respuesta es 1, especificar la fuente de información/evaluación: \_\_\_\_\_

Proporcionar la definición que utiliza del BCS para áreas rurales, urbanas y periurbanas:

	<i>Clientes en áreas urbanas</i>	<i>Clientes en áreas periurbanas</i>	<i>Clientes en áreas rurales</i>
<i>Número de clientes del presente periodo de reporte</i>			
<i>Porcentaje</i>			

## Focalización individual (10 puntos)

*Este criterio evalúa si el BCS focaliza sus servicios en personas con cierto nivel de pobreza o de exclusión, y si rechaza a personas que no cumplen con estos criterios.*

### 1.6 ¿El BCS utiliza una herramienta de focalización para seleccionar a clientes pobres?

**Definición:** *Se utiliza una herramienta de focalización para mejorar el alcance a pobres, a través de la recopilación de información sobre el nivel de vida de los clientes, para excluir a los « ricos » o priorizar a los « pobres » en el momento de la aplicación al crédito. No aplica si la herramienta se utiliza para clientes antiguos (ver 1.8).*

*Ejemplos de herramientas: PPI, USAID-IRIS PAT, Índice de vivienda, Clasificación participativa de riqueza, Encuesta sobre los ingresos, etc.(ver la guía SPI para mayor información)*

- ☐ 0 = Para menos del 10% de los clientes nuevos
- ☐ 1 = Para menos del 50% de los clientes nuevos
- ☐ 2 = Para más del 50% de los clientes nuevos

Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, ¿cuál es la herramienta de selección?: \_\_\_\_\_, Número de nuevos clientes seleccionados con la herramienta de focalización: \_\_\_\_\_ Número total de nuevos clientes: \_\_\_\_\_ Porcentaje de clientes rechazados: \_\_\_\_\_

### 1.7 ¿Cómo asegura el BCS que la herramienta de focalización es utilizada de manera adecuada por los oficiales de crédito?

- ☐ 0 = No se hace nada
- ☐ 1 = Capacitación a todos los oficiales de crédito sobre el uso de la herramienta y/o verificación de su exactitud y fiabilidad cruzando información / control de la información recolectada por los oficiales de crédito.

Especificar: Si la respuesta es 1, ¿cuál es el método de verificación? \_\_\_\_\_

### 1.8 ¿El BCS evalúa la prioridad de los proyectos presentados en la comunidad?

- ☐ 0 = No se evalúa
- ☐ 1 = Se realizó una encuesta a una muestra de clientes hace menos de 2 años o se realizan encuestas sistemáticas a los clientes.

SPS 14a

**Especificar:**

*[Opcional, requerido por el Reporte SPS: Si no, tienen planeado hacerlo en el futuro? 0 Si 0 No]*

*¿Cómo el BCS mide el nivel de pobreza de sus clientes?*

*Herramienta de medición:* ☐ PPI / ☐ USAID-IRIS / ☐ Índice de vivienda Cashpor / ☐ Clasificación participativa de la Riqueza (PWR en inglés) / ☐ Encuesta sobre ingresos / ☐ Índice de seguridad alimentaria / ☐ Gasto per cápita / ☐ Ingresos del hogar ☐ Ingreso Per cápita ☐ Indicador proxy de pobreza / ☐ Otro : \_\_\_\_\_

*¿Cuándo el BCS mide esta información?* ☐ Al ingreso de un cliente o justo después del ingreso / ☐ Después de 2 meses de antigüedad como cliente / ☐ después de 6 meses de antigüedad como cliente / ☐ Después de 1 año de antigüedad como cliente

*El BCS recolecta información* ☐ con base en una muestra / ☐ para todos los clientes

*Por favor dar más detalles sobre la muestra, incluyendo el método de selección, tamaño de la muestra en relación con el total de clientes por categoría (créditos solidarios / individuales) y zonas (urbanas/rurales) del programa.*

SPS 14b

### 1.9 ¿Qué porcentaje de todos los nuevos clientes se estiman que estén debajo de la línea de pobreza?

☐ 0 = No se sabe / menos del 10% de pobres (debajo de la línea nacional de pobreza o menos de US \$ 2/día);

☐ 1 = Más del 10% de los clientes nuevos son pobres

☐ 2 = Más del 30% de los clientes nuevos son pobres

Si la respuesta es 1 o 2, mencionar la fuente de información: \_\_\_\_\_

**Especificar:** *Proporcionar información disponible en el BCS sobre los clientes nuevos de la gestión pasada.*

☐ *¿Qué porcentaje se encuentra debajo de la línea nacional de pobreza?* \_\_\_\_\_

☐ *¿Qué porcentaje está debajo del 50% de la línea nacional de pobreza?* \_\_\_\_\_

☐ *¿Qué % tienen ingresos menores a US \$2.00 por día por cada miembro del hogar?* \_\_\_\_\_

☐ *¿Qué % tienen ingresos menores a US \$1.00 por día por cada miembro del hogar?* \_\_\_\_\_

☐ *Si el BCS utilizó una definición diferente:*  
*qué % es pobre* \_\_\_\_\_ *qué % es muy pobre* \_\_\_\_\_

*En este último caso, precisar la definición y la línea de pobreza que se considera pertinente en su contexto:* \_\_\_\_\_

*Si la respuesta es 1 o 2, mencionar la fuente de información* \_\_\_\_\_

*Estos datos han sido recolectados para a:* ☐ una muestra de los clientes / ☐ todos los clientes.  
*Si es con base a una muestra, por favor dé detalles sobre la muestra:* \_\_\_\_\_

*¿Qué línea de pobreza está considerada como apropiada por el BCS en su contexto y en función de sus objetivos sociales?*

SPS

### 1.10 ¿Cuál es el porcentaje de clientes mujeres?

- ☐ 0 = No se sabe / menos del 10% de los clientes
- ☐ 1 = Menos del 50% de los clientes
- ☐ 2 = Más del 50% de los clientes

Especificar:

SPS 12a-d

*Por favor especificar:*

*Número de prestatarios activos que son mujeres:* \_\_\_\_\_

*Porcentaje de prestatarios activos que son mujeres:* \_\_\_\_\_

*Número de ahorristas voluntarias que son mujeres:* \_\_\_\_\_

*Porcentaje de ahorristas voluntarias que son mujeres:* \_\_\_\_\_

*Clientes Mujeres = (Mujeres prestatarias + Mujeres ahorristas)/total clientes:*

\_\_\_\_\_

*Porcentaje de los créditos vigentes (en número)*\_\_\_\_\_ .

### 1.11 ¿Qué porcentaje de los clientes pertenecen a grupos socialmente marginados y/o excluidos?

SPS 13c-e

**Definición :** *De acuerdo a clasificaciones oficiales, los grupos socialmente marginados y/o excluidos se definen en función a raza, casta, grupos étnicos, minorías religiosas, personas discapacitadas, sin techo, desplazadas y refugiados. Los grupos excluidos según los criterios de los Bancos de la Comunas Socialistas también pueden ser: agricultores que reciben servicios financieros para las actividades agrícolas, los jóvenes (16-25 años). Los datos deben corresponder a por lo menos los dos últimos años.*

*¿Cuál es la definición de grupos socialmente marginados o vulnerables aplicable al contexto país del BCS y que se aplica en la institución?*

- ☐ 0 = No se sabe / menos del 10%
- ☐ 1 = Menos del 30% de los créditos
- ☐ 2 = Más del 30% de los créditos

Especificar:

*Si la respuesta es 1 o 2, mencionar la fuente de información:*

\_\_\_\_\_

*Especificar el número de clientes indígenas o que pertenecen a alguna etnia minoritaria, si aplica:*

*Especificar otro grupo meta y el número de clientes:*

*Grupo Meta:* \_\_\_\_\_ *Número de clientes:* \_\_\_\_\_

*Grupo Meta:* \_\_\_\_\_ *Número de clientes:* \_\_\_\_\_

*Grupo Meta:* \_\_\_\_\_ *Número de clientes:* \_\_\_\_\_

*Grupo Meta:* \_\_\_\_\_ *Número de clientes:* \_\_\_\_\_

## **Dimensión 2**

### **Servicios y productos que ofrece el Banco de la Comuna Socialista**

**(25 puntos)**

## Gama de servicios tradicionales (7 puntos)

*Esta parte evalúa la diversidad de los servicios tradicionales (ahorro y crédito) ofrecidos por el BCS.*

### 2.1 ¿Cuántos tipos de créditos propone el BCS?

**Definición:** Para que puedan ser considerados como diferentes, 2 productos deben de tener por lo menos dos características distintas dentro de los parámetros siguientes: el objeto, las condiciones de desembolso, el monto mínimo y máximo, los tiempos, la garantía, las tasas de interés y el calendario de reembolso. Ejemplo: un BCS propone 2 créditos, uno para 3 meses y el otro para 5 meses, pero el objeto, los montos mínimos y máximos son los mismos En este cuestionario, estos dos tipos de crédito deben de ser considerados como un solo y mismo producto.

- ☐ 0 = Solamente uno o dos
- ☐ 1 = Más de dos

### 2.2 ¿El BCS otorga créditos sociales/de emergencia?

**Definición:** Crédito de emergencia o a corto plazo (menos de 3 meses), desembolso muy rápido (1 o 2 días), sin objeto específico requerido para el préstamo, o oficialmente otorgado para fines de consumo, objetivo social o de emergencia etc.

- ☐ 0 = No
- ☐ 1 = Si

**Especificar:** *Qué tipo de préstamos*

- ☐ Préstamos para necesidades domésticas urgentes
- ☐ Líneas de Crédito (para consumo)

SPS 3a

☐ Otro, por favor  
especificar: \_\_\_\_\_

### 2.3 ¿El BCS otorga productos de crédito específicamente adaptados a las necesidades sociales de los clientes?

- ☐ 0 = Ningún producto específico
- ☐ 1 = Uno o más de un producto específico (debe incluir por lo menos una de las siguientes opciones)

**Especificar:** *¿Cuál entre estos?* ☐ Educación, ☐ Vivienda, ☐ Salud, ☐ Otro, precisar:

SPS 3a



**2.4 ¿El BCS otorga productos específicamente adaptados a las necesidades productivas de los clientes?**

- ☐ 0 = Ningún producto específico
- ☐ 1 = Un producto específico o más (debe incluir por lo menos una de las siguientes opciones)

Especificar: *Si la respuesta es 1, marcar todo lo que aplica*

- ☐ *Préstamos a microempresas*
- ☐ *Préstamos para Pequeñas y Medianas empresas*
- ☐ *Líneas de crédito (para negocios)*

SPS 3a

- ☐ *Largo plazo (>1 año)*
- ☐ *Préstamos para Agricultura*
- ☐ *Otros, precisar: \_\_\_\_\_*

**2.5 ¿El BCS permite a sus agencias adaptar sus servicios a las necesidades locales de los clientes (debajo el control de la unidad central)?**

- ☐ 0= No, todos los procedimientos son determinados a nivel de la unidad central
- ☐ 1= Una cierta flexibilidad es permitida en la definición local de los productos.

## Calidad de los servicios (9 puntos)

*Este criterio evalúa la calidad a través de indicadores indirectos pero objetivos y verificables*

### 2.8 ¿En qué medida son descentralizadas las operaciones del BCS? Ya le dije que lo habláramos

**Definición:** *El ratio de descentralización es la suma del cuadrado de las partes de clientela por agencia. Un ratio mayor indica que las operaciones se concentran en un pequeño número de sucursales, mientras que un ratio menor sugiere una distribución homogénea de operaciones en todas las agencias.*

*Ejemplo: un BCS tiene 2 agencias que abarcan 70% y 30% de los clientes*

*Ratio de descentralización =  $0,7^2 + 0,3^2 = 0,49 + 0,09 = 0,58$*

☐ 0 = Baja descentralización (ratio  $\geq 0,5$ )

☐ 1 = Alta descentralización (ratio  $< 0,5$ )

Especificar:

Nombre de la agencia	Número de clientes abarcados por la agencia	Parte de clientela abarcados (clientes de la agencias / total)	Parte al cuadrado( $x^2$ )
<i>Total de clientes :</i>		<i>Total de las partes al cuadrado :</i>	

### 2.9 Rapidez: En promedio, ¿cuál es el tiempo necesario para el desembolso del primer crédito? Ya le dije que lo habláramos

**Definición:** *El tiempo promedio entre la solicitud formal del primer crédito y el desembolso del crédito, para los nuevos clientes en el transcurso de los 12 últimos meses, incluyendo la capacitación, los plazos imprevistos debidos a problemas tales como falta de liquidez, falta de disponibilidad de los oficiales de crédito, etc.*

☐ 0 = Más de dos semanas

☐ 1 = Menos de dos semanas

Especificar: *Tiempo necesario del BCS \_\_\_\_\_ días*

## 2.10 ¿Cómo el BCS obtiene retroalimentación de los clientes sobre sus productos y servicios?

SPS

- ☐ 0 = Ningún procedimiento específico de retroalimentación
- ☐ 1 = Retroalimentación informal, a través de las interacciones del personal de campo.
- ☐ 2 = Estudios de satisfacción formales o discusiones regulares en grupos focales.

*[Opcional, necesario para el reporte SPS]*

*Si responde 0, tiene algún plan para el futuro: ☐ Si ☐ No. Si no tiene, por favor explique por qué no lo tiene: \_\_\_\_\_]*

*¿Cómo hace su institución para identificar las necesidades de los clientes y de los clientes potenciales? (marque todas las que aplican):*

- ☐ Estudios de Mercado para desarrollar nuevos productos
- ☐ Evaluación de satisfacción de clientes (entrevistas, encuestas, grupos focales, etc.)
- ☐ Entrevistas con clientes que salieron de la institución
- ☐ Otras (Por favor especificar): \_\_\_\_\_)

*¿Con qué frecuencia del BCS hace estudios de mercado?*

- ☐ Regularmente/ En curso ☐ Semestral ☐ Anual ☐ Bianual ☐ Ocasionalmente/de vez en cuando
- ☐ Nunca ☐ Planeando comenzar

*Si responde 1 o 2, describa las herramientas, tamaño de las encuestas, etc.:*

\_\_\_\_\_

## Servicios innovadores y no financieros (9 puntos)

*Este criterio evalúa los esfuerzos del BCS para adoptar procesos innovadores y adaptar sus servicios a una gama extendida de necesidades de clientes.*

**2.11** ¿El BCS otorga servicios financieros innovadores que son accesibles a más del 5% de sus clientes (directamente o mediante el intermediario de organizaciones especializadas)?

- ☐ 0 = No
- ☐ 1 = Un servicio innovador
- ☐ 2 = Más de un servicio innovador

Especificar: *¿Entre los servicios innovadores a continuación, cuales son los que ofrece el BCS?:* ☐ productos de seguro (menos seguro de vida asociado al préstamo, ver 4.13 siguiente); *Precisar el tipo de seguro (salud, vida, ganado, etc.)* \_\_\_\_\_

☐ Tarjetas de Débito/Crédito ☐ Facilitación de servicios de ahorro ☐ Transferencia de dinero  
☐ Pago por cheque ☐ Otros servicios financieros innovadores: \_\_\_\_\_

**2.12 Servicio bancario móvil:** ¿Para las operaciones financieras regulares, los oficiales de crédito salen de las oficinas del BCS para visitar a los clientes o los clientes pueden realizar transacciones sin ir del BCS?

**Definición:** *La operación realizada en el transcurso de la visita de los oficiales de crédito puede ser: solicitud de préstamo, desembolso de préstamo, pagos del préstamo, colecta del ahorro. Las visitas solamente relacionadas al pago del préstamo no aplican. Las nuevas tecnologías de la información son las tecnologías como los cajeros automáticos, los terminales de pago, Internet o las transacciones vía celular, PDA, etc.*

- ☐ 0 = Para menos del 30% de los clientes
- ☐ 1 = Para más del 30% de los clientes (Visitas con los servicios tradicionales)
- ☐ 2 = Para más del 30% de los clientes y/o uso de las nuevas tecnologías de la información que dan una cierta flexibilidad para los clientes (más del 5% de los clientes)

*Si responde 1 o 2, por favor proporcione un breve resumen de los productos o servicios:*

**2.13** ¿El BCS ha establecido vínculos y sinergias con otros sectores y otros actores fuera del sector de las microfinanzas para reforzar los servicios dados a sus clientes?

**Ejemplos:** *vínculos con organizaciones de productores, con bancos comerciales, con ONGs locales, con empresas privadas, con el sector de la salud o de la educación.*

- ☐ 0 = No  
☐ 1 = Intercambios formales y de colaboración con otros sectores o actores.

Especificar: Si la respuesta es 1, tipo de organización y formas de vínculos y sinergias: \_\_\_\_\_

## 2.17 ¿El BCS ofrece servicios vinculados a la gestión financiera (directamente o en cooperación con otras instituciones)?

SPS

**Definición:** Los servicios no financieros pueden ser ofrecidos directamente por los BCSs o activamente favorecidos gracias a cooperación con otra organización que les ofrece.

**Ejemplo:** formación en empresa, desarrollo de las competencias financieras, gestión del presupuesto familiar.

- ☐ 0 = No  
☐ 1 = Si

[Opcional, necesario para el reporte SPS. Si marcó 0, El BCS planea hacerlo en el futuro? \_\_\_\_\_]

Servicios empresariales: Número de clientes atendidos en el año reportado: \_\_\_\_\_

Especificar: ☐ formación a la empresa, % de clientes atendidos: \_\_\_\_\_,  
☐ apoyo a la mercadotecnia de la empresa, % de clientes atendidos, ☐ otro(s):  
 \_\_\_\_\_ % de clientes atendidos: \_\_\_\_\_

## 2.18 ¿El BCS propone (directamente o en cooperación con otra institución) servicios adaptados a las necesidades sociales de los clientes?

SPS

- ☐ 0 = No  
☐ 1 = Si

[Opcional, necesario para el reporte SPS Si la respuesta es No, el BCS planea hacerlo en el futuro? \_\_\_\_\_]

Qué otros servicios no financieros el BCS ofrece a sus clientes:

Educación de Adultos: Número de clientes atendidos en el periodo reportado: \_\_\_\_\_

- ☐ Cultura Financiera  
☐ Educación en salud básica y nutrición  
☐ Otros (por favor especificar) \_\_\_\_\_

Servicios de Salud: Número de clientes atendidos en el año reportado: \_\_\_\_\_

- ☐ Servicios médicos básicos  
☐ Servicios médicos especializados para mujeres y niños  
☐ Otros (por favor especificar) \_\_\_\_\_

Si la respuesta en 2.17 o 2.18 es 1, especificar cómo se prestan los servicios:

- ☐ Directamente Ofertados

SdS

☐ *Ofertados a través de alianzas negociadas con terceros*

*Nombrar las organizaciones que son parte de esas alianzas:* \_\_\_\_\_

**2.19 El BCS verifica que los servicios no financieros son adaptados a las necesidades de los clientes?**

☐ 0 = No

☐ 1 = Si, de manera informal a través de discusiones con clientes y personal de campo

☐ 2 = Si, de manera formal y sistemática

Especificar cómo: ☐ *encuestas de satisfacción*, ☐ *retroalimentación sistemática de parte de los clientes*, ☐ *actualizaciones/modificaciones regulares en los servicios para adaptarse a la demanda y necesidades de los clientes* ☐ *otro:* \_\_\_\_\_

*Por favor especificar algún tipo de estudio sobre la eficacia en su Mercado objetivo de los productos y servicios financieros y no financieros:* \_\_\_\_\_

SdS

## **Dimensión 3**

**Mejoramiento de la situación económica y  
social de los clientes**

**(25 puntos)**

## Las ventajas económicas para los clientes (8 puntos)

*Este criterio evalúa el proceso implementado por el BCS para promover y verificar el mejoramiento de la situación económica de los clientes.*

### 3.1 ¿El BCS tiene un sistema de seguimiento de los cambios relativos al estatus económico de sus clientes?

SPS  
14c-d

**Definición:** *Estatus Económico = activos, ingresos, vivienda, educación, seguridad alimentaria, acceso a los servicios, vulnerabilidad, etc.*

- ☐ 0 = Ninguna información registrada sobre la evolución de la situación económica de los clientes o solamente datos empíricos acerca de los cambios.
- ☐ 1= Seguimiento continuo de los cambios de la situación económica de los clientes.

*[Opcional, necesario para el reporte SPS: Si la respuesta es 0, ¿el BCS tiene planeado hacerlo en el futuro? \_\_\_\_\_ ]*

*¿Con qué frecuencia el BCS monitorea los cambios?* ☐ Regularmente/ en progreso, ☐ Semestralmente, ☐ Anualmente, ☐ Bianualmente, ☐ Ocasionalmente - de vez en cuando, ☐ Nunca, ☐ Planeando empezar

*Si la respuesta es 1, hacer una lista de los tipos de cambios en las condiciones de vida de los clientes que el BCS trata de observar: \_\_\_\_\_*

*¿El BCS realizó estudios de impacto en los 3 últimos años?*

### 3.2 Algún miembro de su personal ha participado en cursos de capacitación sobre algún aspecto del manejo del desempeño social durante el año de este informe?

SdS

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

*[Opcional, necesario para el reporte SPS: Si la respuesta es 0, el BCS está planeando hacerlo en el futuro? ☐ Si ☐ No \_\_\_\_\_]*

*Si no está en sus planes, por favor explique por qué no: \_\_\_\_\_ ]*

*¿Cuáles son los miembros de su personal que han recibido algún tipo de capacitación sobre el manejo del Desempeño Social durante el año de este informe? (Marque todos los que aplican):*

☐ Miembros del Consejo de administración

☐ Alta Gerencia

☐ Gerencia Media

☐ Oficiales de Crédito

SdS



☐ Personal Administrativo

☐ Otros (por favor especificar):

¿En qué áreas su institución ofrece capacitación relacionada al desempeño social?

☐ Prevención del sobreendeudamiento

☐ Comunicación con los clientes acerca de los precios, plazos y condiciones de los productos

☐ Prácticas aceptables de cobranza

☐ Recolección de información social de calidad

☐ Políticas y procedimientos en resguardo de los datos de los clientes

☐ Transfiriendo reclamos de clientes a aquellos responsables de manejarlos y resolverlos

☐ Siendo atento y rápido a las necesidades de los clientes

☐ Sensibilidad de Género

☐ Otro (por favor especificar):

**3.3** ¿El BCS conduce valoraciones de conducta del personal en relación a la gestión de desempeño social? ¿El BCS tiene esquemas de incentivos para el personal relacionados con las metas de desempeño social?

SdS

☐ 0 = No

☐ 1 = Si, evaluaciones, esquemas de incentivos o ambos

[Opcional, necesario para el reporte SPS Evaluación del Personal: ☐ Si ☐ No ☐ No, pero planificando para el futuro

Si la respuesta es no y no planificando por favor explique por qué no: \_\_\_\_\_ ]

Áreas que el BCS valora:

☐ Habilidad para atraer nuevos clientes del Mercado objetivo

☐ Alcance a comunidades rurales remotas

☐ Habilidades de sensibilización de género

☐ Calidad de interacción con clientes

☐ Calidad de datos sociales

☐ Tasas de retención/ deserción

☐ Calidad de Cartera

☐ Otros (por favor especificar)

SdS

Incentivos para el Personal: ☐ Si ☐ No ☐ No, planificado para el futuro

[Opcional, necesario para el reporte SPS: Si la respuesta es No, y no están planificando, por favor explique por qué no: \_\_\_\_\_ ]

Áreas que el BCS incentiva:

- ☐ Habilidad para atraer nuevos clientes del Mercado objetivo
- ☐ Alcance de comunidades remotas
- ☐ Habilidades de sensibilización de género
- ☐ Calidad de interacción con clientes
- ☐ Calidad de datos sociales
- ☐ Tasa de retención/deserción
- ☐ Calidad de cartera
- ☐ Otros (por favor especificar)

¿Cuáles miembros del personal tienen derecho a acceder a estos incentivos? (Marque todas las que apliquen )

- ☐ Gerencia Mayor
- ☐ Gerencia Media
- ☐ Oficiales de Crédito
- ☐ Personal Administrativo
- ☐ Otro (por favor especificar)

**3.4** ¿El BCS ha tomado medidas correctivas (como cambio en los productos) cada vez que ha notado un impacto negativo en la cohesión social o el bienestar de sus clientes (excepto para el sobreendeudamiento – ver dimensión 4)?

Ejemplo: después de haberse enterado de un impacto negativo, debido al procedimiento de colecta de crédito, sobre los vínculos sociales de los miembros de la comunidad, el BCS ha modificado su estrategia de recuperación.

- ☐ 0 = Ningún estudio / estudio, pero ningún cambio hasta la fecha
- ☐ 1 = Cambios realizados después de la identificación del problema/estudios formales y ningún problema registrado

Especificar : Si la respuesta es 1, describir los cambios: \_\_\_\_\_

**3.5 ¿El BCS se esfuerza para reducir el costo de sus servicios tanto como es posible?**

- ☐ 0= no hay una estrategia explícita para reducir el costo de los servicios
- ☐ 1= esfuerzos para reducir el costo de los servicios están contemplados explícitamente dentro de la estrategia

*Si marca 1, especificar la política de reducción (y mencionar si permitió reducir la tasa de interés): \_\_\_\_\_*

*Por favor indicar:*

*Ratios de Gastos Operacionales de la anterior gestión:*

*Ratio de Gastos Operacionales de tres años atrás:*

**3.6 ¿El BCS adopta medidas especiales / tiene un fondo en caso de catástrofe colectiva?**

- ☐ 0 = No o medidas tomadas cuando surge un caso
- ☐ 1 = Fondos o reservas disponibles por si surge algún catástrofe colectiva

*Especificar: Si la respuesta es 1, especificar las medidas adoptadas:*

---

## Participación de los clientes (9 puntos)

### 3.7 ¿Los clientes del BCS participan en la toma de decisiones?

a) Decisión a nivel de los clientes (por ejemplo, grupos auto-gestionados)

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

b) Control y toma de decisión a nivel de la dirección del BCS

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

Especificar: ¿El BCS realiza asambleas generales regularmente? ☐ Si / ☐ No / ☐ No aplica

SPS

### 3.8 ¿Hay representantes electos de los clientes a nivel de la dirección?

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

Especificar: Las elecciones del BCS son conformes a los estatutos del BCS? ☐ Si / ☐ No / ☐ No aplica

SPS

### 3.9 A nivel de los clientes y de la dirección, ¿el BCS tiene un sistema eficaz de rotación para asegurar la participación de los clientes?

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

Especificar: Si la respuesta es 1, cual es la política que combina la rotación y la consolidación de las capacidades de los miembros electos?

---

### 3.10 A nivel de los clientes o de la dirección, ¿cuál es el porcentaje de mujeres entre los representantes de los clientes, en comparación con el porcentaje de mujeres entre todos los clientes?

☐ 0 = Ninguna mujer representante o menos del 20%

☐ 1 = Más del 20% de mujeres entre los representantes de los clientes

**3.11** A nivel de los clientes o de la dirección, ¿propone el BCS capacitaciones y servicios de consolidación de los representantes / clientes electos para permitirles a ejercer una gobernabilidad eficaz?

SPS

- ☐ 0 = No
- ☐ 1 = Si, no de forma regular (o solamente a nivel de los grupos de clientes)
- ☐ 2 = Si, regularmente, en el marco de la estrategia y en función de la rotación de los representantes

**3.12** ¿Estas instancias de participación son eficientes?

*Definición: Para ser consideradas como eficientes, estas instancias tienen que ya haber tenido una influencia en las decisiones y provocado cambios. Los representantes en estos órganos deben también de haber cumplido con su papel de forma independiente a toda intervención requerida por actores exteriores: director, personal, etc.*

- ☐ 0 = No, no existen, son más simbólicas que realmente activas, o no cumplen correctamente con su papel.
- ☐ 1 = Cumplen con su papel la mayor parte del tiempo, pero hacen falta ciertas habilidades (tiempo, capacitación, información, etc.); las instancias participativas son, la mayor parte del tiempo informales o solamente eficientes a nivel de los clientes
- ☐ 2 = Si cumplen con su papel.

*Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, ¿cuáles son las medidas y los criterios que el BCS implementa para asegurar que la gobernabilidad de los miembros sea eficiente?*

SPS

### Consolidación del capital social de los clientes/ empoderamiento (8 puntos)

*Estos criterios evalúan las actividades destinadas a fortalecer capital social: vínculos y capacidades que refuerzan las potencialidades de los clientes a través de la formación de grupos, la acción colectiva, la cooperación para alcanzar objetivos comunes, vínculos con otros programas, provisión de acceso a servicios no disponibles en el pasado.*

#### 3.13 ¿El BCS ayuda a los clientes a resolver ciertos problemas más allá del acceso a los servicios financieros?

*Ejemplo: Las acciones del BCS hacia los clientes que facilitan la creación de vínculos entre ellos, pero también con actores socio-económicos locales, redes; espacios de discusión para resolver problemas comunes para facilitar el acceso a los servicios públicos (salud, educación, electricidad, etc.), el acceso a los bienes públicos (recursos naturales, pasto, etc.), la resolución de problemas jurídicos, de problemas de seguridad en la comunidad, etc.*

- ☐ 0= No
- ☐ 1= De manera anecdótica
- ☐ 2= Si, de manera regular

Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, describir los problemas y los apoyos del BCS:

---

#### 3.14 ¿La institución ofrece (directamente o en colaboración con otras instituciones) servicios de apoyo que tienen el objetivo específico de reforzar el capital social de sus clientes mujeres?

SPS 3c

*Definición: El objetivo del enfoque en las mujeres puede ser esencialmente de implicar a las mujeres como clientes (objetivo neutral, ninguna estrategia específica más allá de la participación de las mujeres como clientes) o el BCS prevé en su misión de identificar los limitantes y tratar de ayudar a las mujeres a superarlos, aumentando sus posibilidades de generación de ingreso, su liderazgo, etc. (objetivo de transformación) – ver la guía para más información.*

- ☐ 0 = No / servicios para las mujeres pero no específicamente adaptados para reforzar su capital social (neutrales)
- ☐ 1 = Si, hay uno o dos productos/servicios elaborados para las mujeres con un objetivo de transformación social
- ☐ 2 = Si, hay más de dos productos/servicios elaborados para las mujeres con un objetivo de transformación social

*Si la respuesta es 1 o 2, especificar los productos / servicios*

*Servicios Financieros*

- ☐ Productos de préstamos especiales para mujeres
- ☐ Procedimientos especiales de plazo y reembolso
- ☐ Tipos de garantías especiales

- ☐ Productos especiales de seguros de salud para clientes mujeres o conyugues de clientes
- ☐ Estrategias especiales de graduación a préstamos mayores
- ☐ Productos especiales de ahorro para mujeres
- ☐ Otros: \_\_\_\_\_

*Servicios no financieros:*

- ☐ Desarrollo de habilidades empresariales para mejorar las oportunidades de las mujeres en el mercado
- ☐ Entrenamiento en el liderazgo para la mujer
- ☐ Capacitación en derechos y responsabilidades como líderes en modelos participativos
- ☐ Educación en derechos de la mujer y capacitación en conciencia de género (para hombres y mujeres)
- ☐ Apoyo psicológico/legal para víctimas de violencia
- ☐ Otros (por favor especificar) \_\_\_\_\_

**3.15 ¿El BCS implementa estrategias eficientes para comunicar sus decisiones estratégicas a sus clientes y miembros ordinarios?**

SPS

*Ejemplos: reuniones regulares con los clientes (clientes o representantes), documentos específicos disponibles y adaptados a los clientes, etc.*

- ☐ 0 = No
- ☐ 1 = A través de publicaciones generales accesibles vía la Web (Mix Market, redes) o disponibles en el BCS cuando las piden.
- ☐ 2 = Comunicación a través de medios específicamente adaptados a los clientes: talleres, asambleas generales, presentaciones, folletos, etc.

Especificar: Si la respuesta es 2, describir la estrategia de comunicación del BCS:

**3.16 ¿Las acciones del BCS buscan aumentar la influencia de sus clientes sobre las autoridades locales y nacionales (el BCS individualmente o a través de la participación en las redes)?**

- ☐ 0= No
- ☐ 1= Indirectamente, objetivo menor
- ☐ 2= Directamente, objetivo mayor

Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, precisar (en particular en el caso de una participación en una(s) red(es): ¿Cual(es)? ¿Con qué objetivo?: \_\_\_\_\_

## **Dimensión 4:**

### **Responsabilidad Social del Banco de la Comuna Socialista**

**(25 puntos)**



## Responsabilidades hacia el personal (9 puntos)

*Este criterio evalúa las condiciones de trabajo del BCS*

### 4.1 ¿El BCS cuenta con tabulador de sueldo?

**Definición:** *Un tabulador de sueldo, disponible para todos los empleados, que tiene un salario definido para cada perfil de puesto.*

☐ 0= No

☐ 1= Si

**Especificar:** *Dar más detalles acerca de la política de recursos humanos del BCS incluyendo los diferenciales de salarios, la gestión de carrera, los bonos, etc.*

*¿La estrategia del BCS toma en cuenta la dimensión de género para su personal femenino? (por ejemplo, las mujeres en movilidad, adaptación del tiempo de trabajo, la carrera) ☐ Si / ☐ No*

*Porcentaje de gerentes femeninos (en la unidad central, en la agencia) \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_*

*Porcentaje de operadoras de campo: \_\_\_\_\_*

SPS

### 4.2 ¿Qué porcentaje del personal es empleado con un contrato de largo plazo?

**Definición:** *La totalidad del personal incluye todas las personas que han trabajado más de un mes en el transcurso del año, es decir los empleados (con contrato de tiempo definido o indefinido), los consultores, los practicantes, etc.*

*Contrato de largo plazo: Contrato de tiempo indefinido o definido > 1 año*

☐ 0 = Menos del 40%

☐ 1 = Más del 60%

☐ 2 = Más del 80%

*Cuantos empleados con un contrato de largo plazo: \_\_\_\_\_*

### 4.3 ¿Las capacitaciones son accesibles a todas las categorías de empleados?

**Definición:** *Categoría de empleados = agentes de crédito a nivel de las agencias; personal de la oficina a diferentes niveles – local, regional, central, etc.; dirección; en ciertos casos, puede incluir también voluntarios. Las capacitaciones pueden ser proporcionadas por el BCS o por otros organismos de capacitación, pagadas por el BCS o subsidiadas.*

☐ 0= Menos del 50% del personal.

☐ 1= Más del 50% del personal con por lo menos dos días en promedio por empleado y por año.

Especificar: *Llenar el cuadro siguiente:*

Categoría de empleados.	Número total de empleados por categoría. (1)	Número total de capacitación durante estos últimos 12 meses. (Días x número de participantes) (2)	Número promedio de días. (2)/(1)

#### 4.4 ¿Los empleados pueden participar a la toma de decisión estratégica del BCS?

☐ 0 = No o mediante informaciones y reuniones informales entre el personal y la dirección

☐ 1= Por un cuerpo consultativo electo o por otra vía de participación a la gobernabilidad

*Si la respuesta es 1, describir la estrategia:* \_\_\_\_\_

#### 4.5 ¿El BCS proporciona una cobertura de salud a sus empleados?

**Definición:** *para ser tomado en cuenta aquí, el servicio debe de ser adicional al sistema de cobertura social nacional público.*

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

*[Opcional, necesario para el reporte SPS*

*El BCS incluye en su política de recursos humanos:*

- aporte al Fondo de Pensiones?

☐ Yes ☐ No

- prácticas y procedimientos que aseguren la seguridad del personal?

☐ Yes ☐ No

- políticas de antidiscriminación?

☐ Yes ☐ No

- políticas contra el acoso sexual?

☐ Yes ☐ No]

SPS  
10a

#### 4.6 ¿El BCS tiene políticas específicas para apoyar al personal femenino?

☐ 0 = No

☐ 1 = Si

Especifique las políticas para apoyar al personal femenino (marque todas las que apliquen):

- ☐ Políticas de igualdad de oportunidades para el personal
- ☐ Fijación de cuota para el personal femenino
- ☐ Horario de trabajo adaptado a las restricciones familiares
- ☐ Políticas de permisos de maternidad y paternidad
- ☐ Políticas específicas que apoyan la movilidad de la mujer en el trabajo de campo
- ☐ Otros (por favor especificar)

SPS  
10b

Presencia de mujeres en el personal (para el periodo de reporte):

SPS

	Total personal	Alta Gerencia	Gerencia Media	Oficiales de Crédito
Número Total (hombres y mujeres)				
Número de mujeres				
Porcentaje				

#### 4.7 Cual es el porcentaje del personal que salió del BCS en el transcurso de los últimos 12 meses?

SPS

**Definición:** El porcentaje del número promedio de empleados, incluyendo salidas voluntarias, despedidos, final de contrato, etc.

☐ 0 = Más del 15 %

☐ 1 = Menos del 15 %

☐ 2 = Menos del 5%

Especificar:

¿Cuál es el porcentaje del personal que dejó el BCS en el transcurso del último año contable?

¿El BCS conduce o encarga la realización de encuestas de satisfacción del personal? ☐ Si ☐ No

¿Con qué frecuencia? ☐ =Regularmente/en curso / ☐ Semestralmente ☐ Anualmente / ☐ Cada dos años / ☐ De forma ocasional - de vez en cuando

SPS

Número de personal al cierre del presente periodo de reporte:

Número de personal al cierre del año previo al presente periodo de reporte:

Nuevo personal contratado durante el presente periodo de reporte:

SPS 10j,  
10h,10i

*Tasa de Rotación de personal:*

*El BCS monitorea la satisfacción del personal?*

☐ Si, ☐ No,

*[Opcional, necesario para el SPS ☐ Planificando para el futuro*

*Si su respuesta es No y que no esta planificando explique por qué no:*

*]*

*Cómo el BCS monitorea la satisfacción de su personal?*

☐ *Valoración de la satisfacción y/o expectativas del empleado como parte de una periódica apreciación del personal*

☐ *Encuestas periódicas de satisfacción laboral y/o expectativas del empleado*

☐ *Sistema establecido para mejorar las quejas del personal*

☐ *Entrevistas con personal saliente de la Institución*

☐ *Otras (por favor especificar):*

## Responsabilidad social hacia los clientes (9 puntos)

*Este criterio evalúa seis principios de protección al consumidor que están ampliamente reconocidos en el sector microfinanciero: prevención del sobreendeudamiento, transparencia de los costos, prácticas de recaudación, deontología del personal, procedimiento de reclamación, confidencialidad*

### 4.8 Prevención del sobreendeudamiento: ¿El BCS toma medidas para evitar de poner sus clientes en situación de sobreendeudamiento?

SPS

- ☐ 0 = Ningún estudio o acción implementada
- ☐ 1 = Estudio pero ninguna medida tomada para el momento
- ☐ 2 = Estudio y ningún problema identificado/medida implementada después de la identificación del problema

Especificar: Si la respuesta es 1 o 2, entre las medidas siguientes, cuáles fueron las que se implementaron : ☐ búsqueda de información sobre el historial de crédito de los clientes, ☐ evaluación con precisión de la capacidad de pago de los clientes ☐ elaboración de incitaciones /bonos adaptados para evitar los créditos irresponsables, , ☐ establecimiento de vínculos con otras instituciones financieras para organizar un central de riesgo, ☐ otros, especificar :

¿Cómo el BCS asegura que estas medidas son eficaces? \_\_\_\_\_

### 4.9 Transparencia de los costos: ¿El BCS presenta, por escrito o de una manera comprensible, el costo efectivo de los intereses (incluyendo las cargas y las condiciones especiales)?

SPS

**Definición:** Las condiciones especiales incluyen el ahorro forzado, las capacitaciones obligatorias y los gastos de expediente.

- ☐ 0 = No hay documentos escritos o la información es parcial o insuficientemente clara.
- ☐ 1 = El cliente conoce, para cada crédito, el monto principal y los montos de los intereses, de las cargas y condiciones especiales.

Especificar: ¿Según qué metodología, entre las siguientes, el BCS presenta esta información?:  
☐ Información escrita presentada de manera visible en cada agencia ☐ Información escrita en el

contrato ☐ Comunicación oral adicional para los clientes que no saben leer ☐ Sesiones de capacitación ☐ Otro: \_\_\_\_\_

¿Cómo se aseguran que esta comunicación es eficiente ? \_\_\_\_\_

**4.10 Condiciones del crédito y prácticas de recaudación: ¿El BCS explica a los clientes sus derechos y deberes así como el procedimiento de reembolso antes del otorgamiento del crédito?** **SPS**

- ☐ 0 = No, no hay procedimiento sistematizado
- ☐ 1 = Esfuerzos
- ☐ 2 = Si, procedimientos explícitos garantizan que los clientes tengan una visión clara de sus derechos, responsabilidades y del proceso de recuperación antes de que el préstamo sea desembolsado, gracias a la distribución de documentos escritos y comprensibles, o capacitaciones / entrevistas con oficiales de crédito (en particular para los clientes analfabetos), etc.

Especificar: Si es que si explicar: \_\_\_\_\_

**4.11 ¿El BCS dispone de un código de conducta escrita/explicita acerca de sus acciones hacia los clientes?** **SPS**

- ☐ 0 = No, ningún código de conducta específico
- ☐ 1 = Código de conducta escrito/específico/colectivamente definido y aplicado, que toma en cuenta las diferentes acciones siguientes **SPS**

Especificar : ☐ Política para limitar las tasas de interés excesivas, ☐ política para limitar la presión a solicitar un crédito arriba de la capacidad de absorción, ☐ política para hacer respetar los derechos de los clientes acerca de la adjudicación de garantías, ☐ políticas para incitar el ahorro en vez del crédito en ciertas situaciones y desarrollar la cultura del ahorro, ☐ Políticas para prevenir los tratamientos no éticos hacia los clientes, en particular hacia los clientes morosos, ☐ otro, Especificar: \_\_\_\_\_

¿Si la respuesta es 1, cuales sistemas existen para garantizar la implementación?

**4.12 Procedimiento de queja: ¿El BCS tiene un procedimiento de reclamación o de queja para los clientes que se les ha explicado?** **SPS**

*Definición: para ser tomado en cuenta, el procedimiento de reclamación debe permitir al cliente de encontrar a alguien que no sea el oficial de crédito o un cajero, en caso de conflicto con este tipo de empleado.*

- ☐ 0= Ningún procedimiento de reclamación / existe, pero no es suficiente difundido y explicado a los clientes.
- ☐ 1= El procedimiento de reclamación existe y está claramente difundido y explicado a los clientes

*Especificar: Si la respuesta es 1, entre los puntos siguientes, cuales son los que son incluidos en el procedimiento de reclamación: ☐ Número de teléfono del responsable sobre los folletos y formularios; ☐ Buzón de sugerencias/quejas dentro de la sucursal; ☐ Persona identificada a la cual referirse en caso de queja, ☐ Otros, describir: \_\_\_\_\_*

**4.13 Confidencialidad: ¿El BCS ha implementado políticas de protección de la confidencialidad de las informaciones sobre clientes en las agencias y a nivel del Sistema de Información y de Gestión?**

SPS

- ☐ 0 = No, ningún proceso formal de protección
- ☐ 1 = Si, los agentes de crédito y miembros de los comités de crédito son oficialmente obligados a guardar el secreto profesional y los documentos escritos y el SIG son exclusivamente accesibles al personal autorizado.

*Especificar: Si es que si, explicar:*

**4.14 ¿El BCS proporciona una forma de seguro sobre los préstamos en caso de fallecimiento del prestatario?**

*Definición: Seguro sobre el crédito que libera la familia del peso de la deuda en caso de fallecimiento del prestatario.*

- ☐ 0 = No o solamente después de un análisis caso por caso
- ☐ 1 = Abandono de los créditos o seguros sistemáticamente previstos en los procedimientos de préstamo

*Especificar: ¿Si la respuesta es 1, cual es el costo por cliente?*



*¿Cómo se divulga esta información a los clientes?* \_\_\_\_\_

## Responsabilidad social hacia la comunidad y el medio ambiente (7 puntos)

*Este criterio evalúa las acciones del BCS en términos de desarrollo local, sea económico social y cultural, así como en torno a la protección del medio ambiente.*

### 4.15 ¿El BCS tiene alguna política de definición de su responsabilidad social hacia la comunidad?

*Ejemplos: Estudios socio-antropológicos, discusiones con la comunidad o las autoridades locales/informantes claves, oficiales de crédito que hablan el idioma local y conocen la cultura local, participación activa a la vida de la comunidad en fin de entender sus preocupaciones / intereses.*

- ☐ 0 = No / políticas en desarrollo o planificadas
- ☐ 1 = Políticas informales reflejadas en las operaciones
- ☐ 2 = Si, Política escrita formalmente

*Especificar: Si la respuesta es 2, por favor proveer un resumen de esta política*

---

### 4.16 ¿El BCS tiene una intervención proactiva a favor del desarrollo social y económico local?

- ☐ 0 = No o de forma irregular (menos del 5% de la cartera)
- ☐ 1 = Si de forma regular, con una estrategia planificada

*Especificar : Si la respuesta es 1, dar detalles acerca de las modalidades de intervención:* ☐ *Colaboración formal con actores del desarrollo local,* ☐ *Esfuerzos específicos de promoción de creación de empleo local (más allá del autoempleo o de las actividades generadoras de recursos)* ☐ *Financiamiento de actividades locales arriesgadas pero innovadoras* ☐ *Miembros de la dirección son originarios de la zona de operación del BCS,* ☐ *Evitar créditos a las empresas con valor social negativo* ☐ *promover la transparencia y anticorrupción* ☐ *Promover condiciones de trabajo razonables para empleados contratados en empresas apoyadas con crédito* ☐ *apoyar a comunidades locales en casos de emergencias* ☐ *apoyar el liderazgo de la mujer* ☐ *tomar medidas para contribuir a la eliminación de trabajo forzado u obligatorio* ☐ *tomar medidas para contribuir a la eliminación de trabajo infantil* ☐ *identificación de actividades que presentan condiciones de trabajo indignas, como el trabajo de los niños o la explotación de género, e implementación de políticas para evitar de financiarlas o mejorar a estas situaciones,* ☐ *Financiamiento y promoción de actividades que contratan a minorías, personas discapacitadas, personas indigentes, viudas, etc.* ☐ *Financiamiento de actividades con un fuerte valor social*

agregado, como servicios de cuidados médicos o de prevención, de cultura, de infraestructuras comunitarias, etc.

**4.17 ¿El BCS tiene una política hacia el medio ambiente para los Clientes / microempresas que financia?**

SPS

- ☐ 0 = No, políticas en desarrollo o planificadas
- ☐ 1 = Política informal reflejada en las operaciones
- ☐ 2 = Si, políticas formales escritas

Especificar: *¿Si la respuesta es 1 o 2, qué tipo de política?* \_\_\_\_\_

- ☐ incentivar la toma de conciencia de los clientes acerca de los impactos ambientales ☐
- ☐ entrenar/educar a los clientes considerando las mejoras ambientales ☐ cláusulas específicas en el contrato de préstamos son incluidas para mitigar riesgos ambientales y sociales específicos ☐
- ☐ identificar empresas con riesgo ambiental ☐ líneas de crédito relacionados a energía alternativa ☐
- ☐ Otros, describir: \_\_\_\_\_

*Si la respuesta es 2, por favor proveer un pequeño resumen de la política:*

**4.18 ¿El BCS tiene políticas de responsabilidad social hacia el medio ambiente en sus propias actividades tanto en la sede como en las agencias (energía, agua, papel, desechos)?**

SPS

- ☐ 0 = No, políticas en desarrollo o planificadas
- ☐ 1= Política informal reflejada en las operaciones
- ☐ 2 = Si, políticas formales escritas

Especificar: ☐ Minimizar el uso de electricidad convencional ☐ Minimizar la utilización de carburante convencional ☐ Minimizar el uso de agua, reciclaje del agua ☐ Minimizar el uso de papel, reciclaje del papel ☐

Otro: \_\_\_\_\_

*¿Si la respuesta es 2, cuales sistemas existen para garantizar la implementación?*