

# Informe Balance Social 2022

Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda

## 1. Antecedentes

- El presente informe fue elaborado a partir del ingreso de información en la herramienta Balance Social - BS, de la DGRV contratada a Finacoop en el mes de enero de 2022, misma que permite generar un informe acertado y depurado, por su forma de cálculo de indicadores, y por la manera ordenada y jerarquizada de presentar los 7 principios del cooperativismo y su valoración respectiva.
- Se considera al Balance Social Cooperativo un informe que emite la organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por la misma. Así también, contribuye a la exposición de indicadores de gestión cuantitativos y cualitativos, su alcance y respectivo análisis.
- La metodología para Balance Social Cooperativo utilizada para el informe del período 2021, valora un total de 73 indicadores alimentados por 173 variables, considerando estándares internacionales que han sido adaptados a la realidad del país y que gestionan la Responsabilidad Social institucional.
- Tal como se explicó anteriormente, se contemplan los 7 principios del cooperativismo, además de contemplar 2 dimensiones adicionales, en base al detalle a continuación.

## Principios del Cooperativismo



- Membresía libre y voluntaria
- Control democrático
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

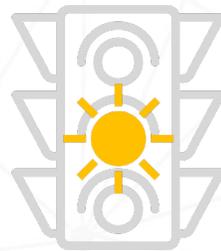
## Dimensiones

- Público interno – Talento humano
- Gestión institucional

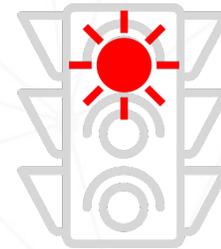
➤ Los indicadores considerados para el efecto, procuran determinar el cumplimiento de acuerdo con parámetros internacionalmente aceptados, con base en la metodología de la herramienta que realiza su categorización a través de un sistema de semaforización:



Satisfactorio



Regular



Insuficiente

## 2. Resultados

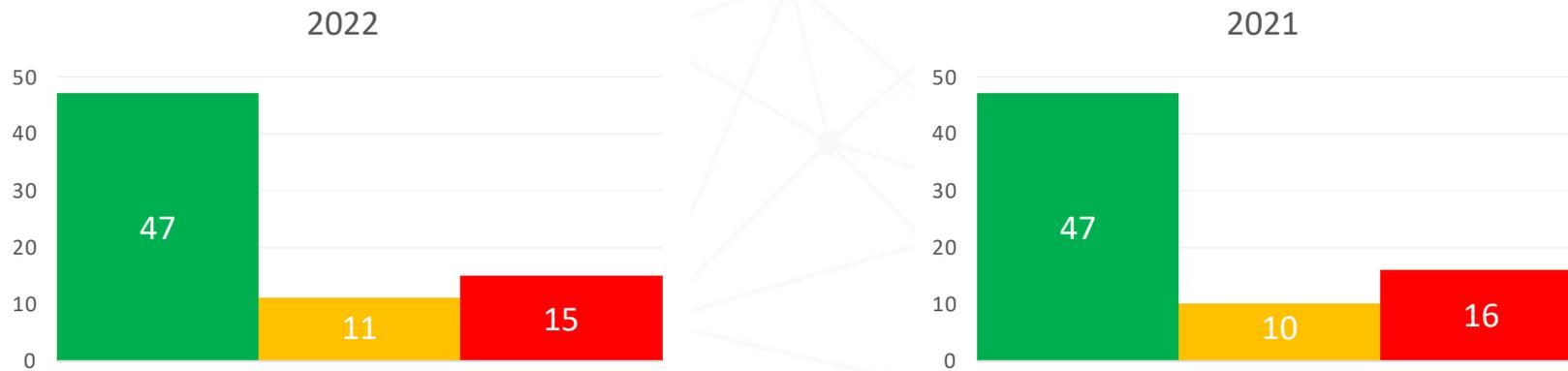
➤ A continuación, se presentan los resultados extraídos de la herramienta en relación al Balance Social 2022, además de exponer una medición comparativa con el Balance Social 2021. Es importante recalcar que la herramienta provee información homologada y depurada, dando como resultado una comparación precisa entre ambos períodos.

	REFERENCIA	PRINCIPIOS	INDICADORES QUE COMPONEN EL PRINCIPIO	SATISFACTORIO	REGULAR	INSUFICIENTE	SATISFACTORIO	REGULAR	INSUFICIENTE
				2021			2022		
PRINCIPIOS	S37	Membresía abierta y voluntaria	16	62,5	25	12,5	37,5	37,5	25
	S38	Control democrático	6	66,7	16,7	16,7	83,3	0	16,7
	S39	Participación económica de los miembros	5	20	0	80	20	0	80
	S40	Autonomía e independencia	4	100	0	0	100	0	0
	S41	Educación, formación e información	8	75	0	25	75	12,5	12,5
	S42	Cooperación entre cooperativas	5	60	20	20	60	20	20
	S43	Compromiso con la comunidad	13	46,2	7,69	46,2	61,5	7,69	30,8
DIMENSIONES	S44	Público interno - Talento Humano	9	77,8	0	22,2	77,8	0	22,2
	S45	Gestión institucional	7	42,9	42,9	14,3	53,1	28,6	14,3

Tabla 1 Análisis Comparativo Balance Social

- 
- 
- 
- 
- Al visualizar el cuadro comparativo entre los resultados del Balance Social 2021 y el Balance Social 2022, se evidencia cambios en los porcentajes, considerando que estos se calculan automáticamente el momento de ingresar información.

El siguiente gráfico muestra la distribución comparativa entre el Balance Social 2021 y el Balance Social 2022, agrupando el total de los indicadores por los colores del sistema de semaforización:



*Ilustración 1 Mapa comparativo de resultados semaforizados por periodo*

### 3. Interpretación de indicadores - Valores comparativos 2021 - 2022

- Dado que la herramienta permite extraer la información reportada entre 2021 y 2022, y al notar que los datos comparativos entre ambos periodos evidencian variabilidad en algunos indicadores, se procedió a revisar la data correspondiente a 2021, identificándose inconsistencias en el reporte de dicho año.
- Es así que, toda vez que los valores fueron corregidos, fue posible dar paso a la comparación de los resultados obtenidos desde el Balance Social 2021 con el Balance Social 2022.
- Este análisis comparativo permite identificar aquellos indicadores que deben generar planes de acción con las áreas directamente involucradas.

#### 3.1 Membresía abierta y voluntaria (S37) – 16 INDICADORES

- El sentido incluyente de las cooperativas y su apego al primer principio que rige su actuación, Membresía abierta y voluntaria; les lleva a proponer de forma permanente un portafolio de productos y servicios adaptado a los requerimientos y necesidades de sus socias y socios, quienes por su parte, están dispuestas de forma recíproca, a aceptar las responsabilidades de su membresía y pertenencia a la Cooperativa, sin que medie ningún tipo de discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa, engrandeciendo y fortaleciendo aún más el sentido social de la organización

En el caso del principio *Membresía abierta y voluntaria*, el porcentaje del 2021 al 2022 presenta una disminución sustancial. Este principio se evalúa con 16 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 6 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 4 indicadores son regulares (amarillo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 2 indicadores son insuficientes (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 4 indicadores han cambiado su semaforización entre 2021 y 2022, evidenciando un deterioro. Dos de ellos cambian de satisfactorio a regular, mientras que los otros dos cambian de satisfactorio a insuficiente.

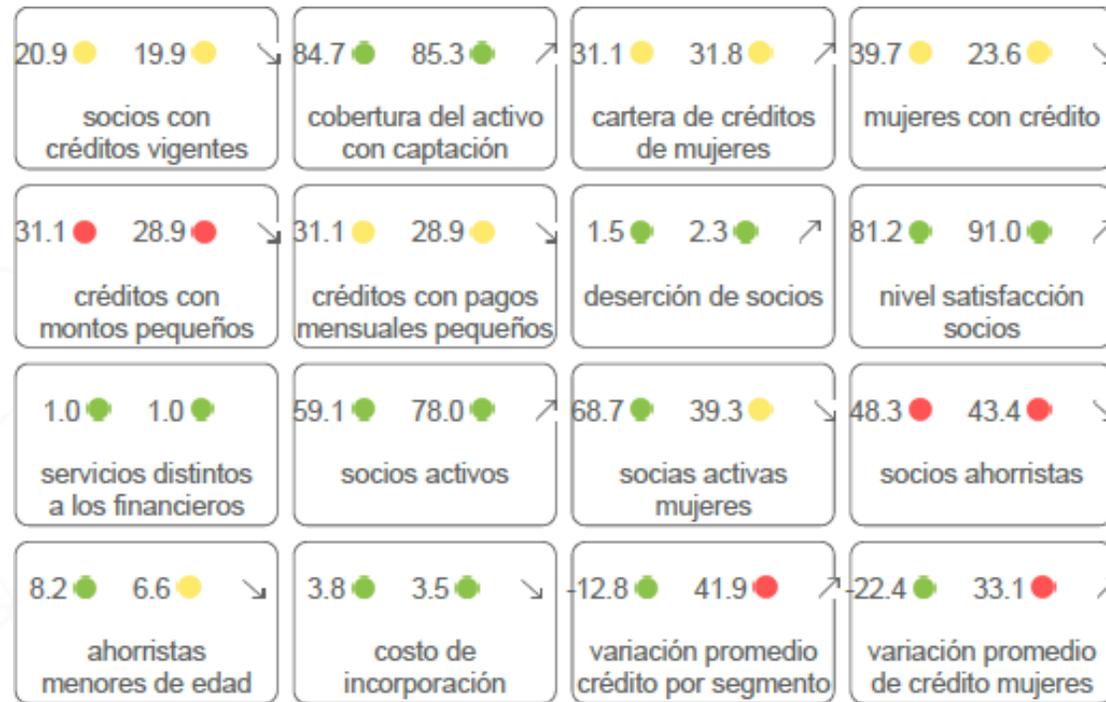
Estos 4 indicadores presentan deterioro

• Socias activas mujeres, las que han disminuido al 2022 en comparación con el año 2021. Se ha podido evidenciar que en el período 2021 existió un mal registro de la data en esta variable.

• Socios ahorristas menores de edad, que si bien han aumentado en comparación al 2021, es un cálculo automático generado por la herramienta, el que compara el número de ahorristas menores de edad vs el número de socios, razón por la cual el indicador se muestra disminuido.

• Variación promedio crédito por segmento. Información comparativa evidencia que han disminuido los créditos con montos pequeños desde el 2021 hasta el 2022.

• Variación promedio de crédito mujeres. Información comparativa evidencia que han disminuido los créditos con montos pequeños desde el 2021 hasta el 2022 orientados a mujeres.



Para mejorar los indicadores Regulares (Amarillo) e Insuficientes (Rojo), se presentan las siguientes recomendaciones:

➤ Socios con créditos vigentes

La cartera de crédito de la Cooperativa se encuentra actualmente colocada en el 20% de los socios activos, lo que puede interpretarse como una oportunidad para generar acciones que motiven la colocación crediticia en el 80% de socios activos sin crédito a la fecha.

- **Cartera de crédito de mujeres.**  
Del total de cartera otorgada en el 2022, el 31.80% fue concedido a mujeres. Es necesario desarrollar acciones estratégicas que promuevan activamente un mayor acceso a créditos para mujeres, en función de lograr una colocación más equitativa entre los socios y socias de la Cooperativa.
- **Mujeres con crédito.**  
Del número total de créditos entregados, el 23.64% son créditos otorgados a mujeres. Tomando en cuenta la importancia de la transversalización del enfoque de género en las actividades de la Cooperativa, es pertinente generar acciones que impulsen una mayor colocación de créditos para socias mujeres.
- **Créditos con montos pequeños.**  
Uno de los propósitos de la Cooperativa es garantizar la inclusión financiera a la población que no suele ser considerado como sujeto de crédito en instituciones financieras, e incluirlos al sistema a partir del otorgamiento de créditos de montos bajos para así obtener experiencia e historial crediticio asumiendo un riesgo bajo. Es necesario impulsar acciones que promuevan el acceso a productos de crédito de bajo monto, a personas económicamente excluidas.
- **Créditos con pagos mensuales pequeños**  
El porcentaje de créditos con pagos mensuales pequeños es del 28.93%, por lo que se recomienda reforzar las estrategias que promuevan la colocación de créditos con montos pequeños que sean más accesibles para los grupos tradicionalmente excluidos.

- **Socias activas mujeres.**  
Se recomienda identificar e implementar alternativas de gestión que promuevan la inclusión económica con enfoque de género en función de contar con más socias mujeres que hagan uso de los productos y servicios de la Cooperativa.
- **Socios ahorristas.**  
Se recomienda la promoción de estrategias que logren el crecimiento del número de socios ahorristas.
- **Ahorristas menores de edad.**  
Se recomienda reforzar la comercialización de los productos diseñados para niños y jóvenes en función de promover la cultura del ahorro desde edades tempranas.
- **Variación promedio de crédito por segmento**  
Es necesario impulsar acciones que promuevan el acceso a productos de crédito de bajo monto, a personas económicamente excluidas.
- **Variación promedio de crédito a mujeres**  
Se recomienda ampliar la cartera de clientes mujeres con acceso a créditos de montos pequeños.

### 3.2 Control democrático (S38) - 6 INDICADORES

- La naturaleza asociativa e inclusiva en una Cooperativa se fomenta día a día en un modelo democrático en la que todos sus miembros tienen los mismos derechos y obligaciones, ya sea en la definición de políticas de interés para la sociedad, así como en la toma de decisiones que marcarán el futuro de la institución.
- En lo que compete al principio *Control democrático*, los 6 indicadores del reporte buscan expresar aspectos que demuestren que la Cooperativa es una organización democrática controlada por sus integrantes, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Así mismo, explica que los hombres y mujeres elegidos para representar a la Cooperativa deben responder ante sus integrantes.
- Este principio se evalúa con 6 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 4 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador es insuficiente (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador ha cambiado su semaforización entre 2021 y 2022, evidenciando una mejora, de regular a satisfactorio.



Para mejorar el indicador Insuficiente (Rojo), se presentan la siguiente recomendación:

- Mujeres representantes.  
Se recomienda promover una mayor participación y elección de mujeres en la Asamblea de Socios de la Cooperativa, en función de promover la equidad de género.

### 3.3 Participación económica de los miembros (S39) - 5 INDICADORES

- El principio de *Participación económica de los miembros* pretende evidenciar que los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa.
- El concepto de igualdad en el modelo cooperativo inicia desde el mismo momento en que cada uno de sus miembros aporta equitativamente al capital social, siendo éste, propiedad común. Es así, que, consecuentes con su responsabilidad, tanto la Cooperativa como sus propios socios, de forma democrática, deben asignar los excedentes anuales para diversos propósitos; y que, en su conjunto, busquen, ya sea a través de capitalización, creación de mayores beneficios para sus miembros o la creación de reservas; consolidar financieramente a la cooperativa, entendido esto como un objetivo común.
- Este principio se evalúa con 6 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

- 4 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

- 1 indicador es insuficiente (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.



Para mejorar el indicador Insuficiente (Rojo), se presenta la siguiente recomendación:

- **Actividad transaccional.**  
Es recomendable promover campañas informativas y publicitarias de los diferentes servicios transaccionales ofertados por la Cooperativa en función de incrementar el uso de estos.

### 3.4 Autonomía e independencia (S40) - 4 INDICADORES

- El principio de *Autonomía e independencia* busca exponer la autonomía que la Cooperativa refleja en cuanto a independencia financiera y económica bajo la cual se administra y rige su accionar; así como en la posibilidad de generar acuerdos y alianzas estratégicas con otras organizaciones.
- De la misma manera, busca ante todo garantizar y asegurar el control democrático de sus propios miembros, promoviendo fehacientemente el concepto de ayuda mutua.
- Este principio se evalúa con 4 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 4 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.



### 3.5 Educación, formación e información (S41) - 8 INDICADORES

- Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, directivos electos, alta dirección y empleados. La inversión permanente busca garantizar el fortalecimiento de habilidades, capacidades y destrezas de cada profesional, de manera que estos puedan aportar a su propio desarrollo individual y, por consecuencia, al de la cooperativa en su integridad.
- Este principio se evalúa con 8 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 6 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador es insuficiente (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador ha cambiado su semaforización entre 2021 y 2022, evidenciando una mejoría de insuficiente a regular.



Para mejorar los indicadores Regular (Amarillo) e Insuficiente (Rojo), se presentan las siguientes recomendaciones:

- Personas de cargos electivos capacitadas.  
Los procesos de capacitación de los representantes y miembros de los distintos consejos y comisiones son una valiosa herramienta el momento de la toma de decisiones. Se sugiere seguir reforzando estos procesos de formación.
- Ejecución presupuesto capacitación.  
Es relevante que se busque la adecuada ejecución del presupuesto de capacitación de la Cooperativa.

### 3.6 Cooperación entre cooperativas (S42) - 5 INDICADORES

- Las Cooperativas sirven a sus miembros eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Se establecen alianzas tanto con sociedades Cooperativas hermanas, así como con organismos de regulación, integración y fortalecimiento del sector, estrategia clave en el desarrollo e implementación de mejores prácticas.
- Este principio se evalúa con 5 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 3 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador es regular (amarillo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador es insuficiente (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.



Para mejorar los indicadores Regular (Amarillo) e Insuficiente (Rojo), se presentan las siguientes recomendaciones:

➤ Alianza con otras cooperativas.

Resaltando el principio del cooperativismo que busca promover la cooperación entre Cooperativas, es necesario establecer una estrategia que dé paso al trabajo conjunto con otras instituciones del sector cooperativo en función de generar nuevas alternativas de economías de escala y/o de intercambio de experiencias que agreguen valor a las partes.

➤ Ahorro por compras colectivas.

Se recomienda identificar iniciativas que promuevan la colaboración y trabajo conjunto entre Cooperativas en pro de la optimización de los recursos y fomentar economías de escala por compras colectivas.

### 3.7 Compromiso con la comunidad (S43) - 13 INDICADORES

- Una Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por todos sus integrantes. El desarrollo sostenible es la base del trabajo de una sociedad cooperativa, siendo que éste se centra en necesidades y deseos de esa colectividad, a través de prácticas aprobadas por sus asociados.
- La Cooperativa busca el beneficio de sus miembros, pero también el de las comunidades de dónde proceden; aportando de forma consistente en su desarrollo económico, social y cultural, rescatando la idea inherente del sentido y existencia del sector cooperativo.
- Este principio se evalúa con 13 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 6 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 4 indicadores son insuficientes (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 3 indicadores han cambiado su semaforización entre 2021 y 2022, evidenciando una mejoría. Uno de ellos cambia de insuficiente a regular; un segundo indicador de regular a satisfactorio; y un tercero de insuficiente a satisfactorio.



Para mejorar los indicadores Regular (Amarillo) e Insuficiente (Rojo), se presentan las siguientes recomendaciones:

➤ **Créditos para destinos sociales**

Se recomienda a la Cooperativa identificar y promover créditos con un destino social, tales como vivienda, salud, educación, con el objetivo de generar valor agregado a los productos de crédito ya existentes.



➤ Crédito para actividades productivas.

Se recomienda identificar y promover el crecimiento de la línea de microcrédito, créditos que gestionen productos y servicios orientados a actividades productivas.

➤ Fomento comunitario.

Se recomienda poner en práctica programas integrales que contribuyan activamente al desarrollo comunitario a través de la participación y vinculación de los Colaboradores de la Cooperativa.

➤ Iniciativas de reciclaje.

Las buenas prácticas ambientales constituyen el primer paso hacia una adecuada gestión sostenible desde la institución. Se recomienda implementar iniciativas que promuevan un cambio de comportamiento en los colaboradores, aportando un elemento vital a la cultura organizacional.

➤ Reducción en uso de materiales.

Se recomienda planificar estrategias en función de optimizar el uso de materiales en la Cooperativa. Es indispensable gestionar un adecuado mecanismo de medición del impacto ambiental institucional.

### 3.8 Público interno – Talento Humano (S44) - 9 INDICADORES

- Atraer y retener al mejor talento humano requiere que los profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados para que su lugar de trabajo se convierta en el mejor lugar donde desarrollarse profesionalmente.
- La Cooperativa es una organización que ofrece posibilidades de desarrollo y crecimiento profesional. Se deben generar relaciones sólidas, basadas en los principios universales de respeto mutuo, confianza e igualdad de oportunidades para lograr promover el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por otro lado, contar con estrategias en temas de equidad e igualdad de oportunidades de crecimiento, apuntala los principios éticos y el enfoque que una organización debe tener.
- Este principio se evalúa con 9 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

- 7 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

- 2 indicadores son insuficientes (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.



Para mejorar los indicadores Regular (Amarillo) e Insuficiente (Rojo), se presentan las siguientes recomendaciones:

➤ Índice de rotación de personal.

Se recomienda identificar estrategias que promuevan la fidelización del cliente interno en función de consolidar un compromiso institucional que disminuya la desvinculación del personal calificado.

➤ Igualdad salarial por género.

Es recomendable promover prácticas de equidad salarial sin diferenciación de género, así como promover que exista igualdad de género en todos los cargos.

### 3.9 Gestión Institucional - 7 INDICADORES

- Atraer Cooperativas son instituciones que generan valor real para sus asociados y para otros actores en la comunidad. Para lograrlo deben contar con una gestión transparente que visibilice esta práctica de contribución. Una adecuada gestión financiera, satisfactorios niveles de productividad y una eficiente operación que genere rentabilidad, son determinantes para asegurar la sostenibilidad de una organización. .
- Este principio se evalúa con 7 indicadores, mismos que tuvieron el siguiente comportamiento:

• 3 indicadores son satisfactorios (verde), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador es regular (amarillo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 1 indicador es insuficiente (rojo), manteniendo el rango comparativo entre 2021 y 2022, con ligeras variaciones.

• 2 indicadores han cambiado su semaforización entre 2021 y 2022, evidenciando una mejoría. Uno de ellos cambia de insuficiente a regular; y el segundo indicador de regular a satisfactorio.



Para mejorar los indicadores Regular (Amarillo) e Insuficiente (Rojo), se presentan las siguientes recomendaciones:

➤ Unidades de negocio y su riesgo.

Se recomienda implementar un instructivo que permita identificar efectivamente aquellas unidades de la cooperativa que resulten más sensibles a casos de corrupción. Esto aportará como elemento de cultura institucional para precautelar por los recursos de la Cooperativa.

- 
- 
- 
- 

➤ Pronunciamiento sobre Balance Social.

Es el segundo año consecutivo que se implementa el Balance Social a través de una herramienta automatizada, dando paso a la comparación entre la gestión de responsabilidad social ejecutada en el 2021 y la gestión del año 2022, permitiendo identificar de mejor manera aquellas estrategias que deben ser implementadas en busca de una mejor gestión de la responsabilidad social. Se recomienda continuar con esta buena práctica.

➤ Margen financiero vs gastos administrativos.

Se recomienda implementar estrategias institucionales orientadas a una adecuada y más eficiente gestión de los gastos administrativos, mostrando mayor eficiencia, en favor de la rentabilidad institucional vinculada al margen financiero institucional.

#### 4. Conclusiones

##### Principios:

1. Se han atendido eficientemente las necesidades y requerimientos de los socios y clientes durante el periodo de evaluación, fortaleciendo su grado de confianza en la institución, aspecto reflejado en la baja deserción de socios.
2. La Cooperativa ha procurado diversificar la captación de sus socios entre los distintos sectores económicos y mercado, lo que contribuye a la disminución de los riesgos de solvencia para la Cooperativa.
3. La solidez por parte de la institución genera la confianza que nuestros socios esperan en cuanto a sus ahorros e inversiones. Las exigencias por el ente de control reglamentario son cumplidas de manera íntegra.
4. La principal fuente de fondeo de la institución se consolida a través de las captaciones del público, lo que evidencia buenas prácticas de inclusión, además de una buena cultura del ahorro de los socios. De la misma forma, es posible identificar un importante nivel de autonomía desde la Cooperativa el momento de generar recursos.

- - 
  - 
  -
5. Parte del compromiso institucional es generar charlas de interés para los colaboradores, en función de fortalecer los conocimientos y nociones sobre el sistema de economía popular y solidaria.
  4. Se destaca la participación con otras instituciones del sector por parte de la Cooperativa. Gracias a este aspecto, es posible gestionar adecuadamente los recursos económicos y promover el dinamismo económico del sistema cooperativo.
  5. La institución genera un sólido compromiso con los socios, clientes y comunidad en general en cuanto a la transparencia de la información compartida, buscando que esta sea clara y oportuna.

#### Dimensiones:

1. La institución pone en práctica una justa política salarial que respeta los parámetros de equidad, manteniendo un equilibrio entre las funciones y responsabilidades asignadas al personal.
2. Se destaca el trabajo de la Cooperativa durante el 2022, tiempo en el que no fueron identificados actos de corrupción, lo que se alinea con la adecuada gestión institucional.

## Conclusiones generales

- De manera general, la Cooperativa 29 de Octubre Ltda. pone en práctica los principios del cooperativismo. Gracias a la metodología aplicada para el levantamiento del Balance Social del 2022, ha sido posible acceder a una visión completa de la gestión de Responsabilidad Social institucional, contemplando aspectos tanto cualitativos como cuantitativos, además de generar data de valor que puede ser comparada con el Balance Social 2021.
- De la misma forma, y considerando que el Balance Social 2022 ha sido elaborado por segundo año consecutivo con la misma herramienta, resulta imperativo trabajar activamente con todas las unidades de la institución en función de generar estrategias sólidas para la mejora sostenida del Balance Social 2023 de la Cooperativa.
- Si bien han sido identificadas acciones que se acogen a los principios del cooperativismo, también se han identificado prácticas que requieren atención y formulación de medidas de acción en función de mejorar el alcance en cuanto a temas de atención a grupos excluidos.



*Vamos por más* **+**  
**Horizonte**  
**2023**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.