

# BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2019



*Cooperativa de Ahorro y Crédito Talanga Ltda.*



# INDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Introducción</b> .....	1
<b>Reseña Historica de la Cooperativa</b> .....	1
<b>Visión, Misión y Valores</b> .....	2
<b>Órganos de Dirección</b> .....	2
<b>Estructura Organizacional</b> .....	3
<b>Nuestros Productos y Servicios</b> .....	3
<b>Nuestros Indicadores</b> .....	4
P1: Membresía abierta y voluntaria	5
P2: Control democrático de los miembros	7
P3: Participacion economica de los miembros	8
P4: Autonomia e independencia	9
P5: Educacion, Formacion e Informacion	10
P6: Cooperacion entre Cooperativas	11
P7: Compromiso con la Comunidad	12
Producto Interno	14
Gestion Financiera	15
<b>Plan de Acción</b> .....	16
<b>Resumen</b> .....	21

*Los resultados expresados en el presente documento son producto de la contribución de la gestión operativa, social, y ambiental, con el objetivo de integrar los procesos y estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Talanga Ltda. en el desarrollo comunitario, de sus afiliados(as) y de sus colaboradores(as).*

# Introducción

En cumplimiento a lo requerido por la Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento, en lo relacionado al Balance Social, presenta a la Junta Directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Talanga Limitada, el presente documento como resultado del relevamiento de la información proporcionada por la Cooperativa.

Se expresan en el presente documento los aspectos relevantes de la gestión encaminada al cumplimiento del objetivo social, misión y visión corporativas establecidas, con el fin de buscar un mejor vivir para los afiliados y afiliadas.

Los resultados positivos evidencian la confianza que día a día depositan los afiliados y afiliadas, sumadas a una adecuada gestión, permiten que la Cooperativa ayude a construir un mundo mejor, apoyando al país mediante la prestación de servicios al sector comercio principalmente, el cual ayuda a la generación de empleo y dinamización de la economía nacional.

La Cooperativa Talanga Limitada es una institución que ejerce actividad financiera especializada en ahorro y crédito, que reconoce en la economía solidaria la mejor opción, buscando el equilibrio en lo económico y social de sus afiliados

Se caracteriza por facilitar el acceso y oportunidad de ahorro y crédito a personas naturales y jurídicas (sin fines de lucro) dispuestas a ejercer sus derechos y a cumplir con sus deberes como afiliados y afiliadas para el bienestar colectivo

Pensando en los afiliados y afiliadas trabaja para brindarles agilidad, comodidad y seguridad en la utilización de productos y servicios basados en la confianza mutua.

## RESEÑA HISTORICA

Fue Fundada por iniciativa del Sacerdote Católico Canadiense **BASILIO CAMPBELL**, las actividades que se realizaron para su fundación fueron entre otras las más importantes las siguientes:

1. Reuniones con las Personas de la Comunidad para explicar cómo se organizaría la Cooperativa
2. Reuniones para explicar los procedimientos de Ahorro y las formas como se obtendría un Préstamo
3. Reuniones para explicar las funciones de los Curso de Educación Básica Sobre Cooperativismo de Ahorro y Crédito impartido por FACACH en el Local del Instituto Jesús Soto

-La etapa de Promoción y Organización duro un año se principio en el año de 1, 968 se terminó en el año de 1, 969

-Se organizó la Cooperativa con 100 afiliados y un capital de L. 1,000.00. En Mayo de 1, 969 se afilio a FACACH entidad de segundo grado.

Su primer Consejo de administración estuvo integrado por los afiliados siguientes: Presidente Profesor Daniel H. Cruz, Vice-Presidente Sr. Rene Contreras M. Secretaria Profesora Luz Argentina Soto de Zúñiga, Tesorero Sr. Ramón Isaac Mendoza V. Vocal Sr, Juan Manuel Rodríguez

El Poder Ejecutivo mediante acuerdo N° 478 de fecha 11 de Junio de 1, 969 de la Secretaria de Estado en los despachos de Economía. En sus primeros años la Oficina funcionaba en la casa del Tesorero –Gerente Sr. Ramón Isaac Mendoza.

-Posteriormente se inicio la construcción de su primer local en el año de 1, 983 inaugurándolo en Octubre de 1, 984.

-Con la ayuda de un Proyecto de **AID Y FACACH** se amplió el local y se construyó la segunda Planta Posteriormente durante cuatro (4) años se creó una partida de Reserva para construir el Edificio de L. 50,000.00 anuales logrando acumular hasta Dic. Del año 2,000 la suma de L.250.000.00 con el que se inicio la ampliación del Edificio con nuevas oficinas y salón de reuniones.



*Celebración 50 aniversario*



## Visión

Ser una cooperativa con mayor solidez en su gestión financiera y operativa, brindando productos de calidad con servicios ágiles, fortaleciendo la inclusión social de los afiliados y la comunidad a través de la educación cooperativista.

## Misión

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que ofrece productos y servicios financieros innovadores, con talento humano calificado y tecnología adecuada, que contribuye al desarrollo económico y social de sus afiliados y la comunidad.

## Valores

Responsabilidad  
Honestidad  
Integridad  
Transparencia  
Solidaridad

## ORGANOS DE DIRECCIÓN

### Junta Directiva

Ramón Martínez Corano	Presidente
Bianca Mejía Carías	Vicepresidente
Gilmer Ramírez Rivera	Secretario
Elvin Enrique Armijo	Vocal I
Ubence Ramón Salgado	Vocal II
John Javier Inestroza	Vocal III
Alfredo Martínez Escoto	Vocal IV
María Antonia Romero	Suplente

### Junta De Vigilancia

Oscar Javier Raudales	Presidente
Elgar Osman Rodríguez	Secretario
Patricia Salinas Trejo	Vocal I
Claudia Patricia Mendoza	Vocal II
Eduardo Mauricio Alonzo	Vocal III
Ambar Castillo Romero	Suplente

### Gerente General

María Isabel Mejía



*Junta Directiva*



*Junta de Vigilancia*

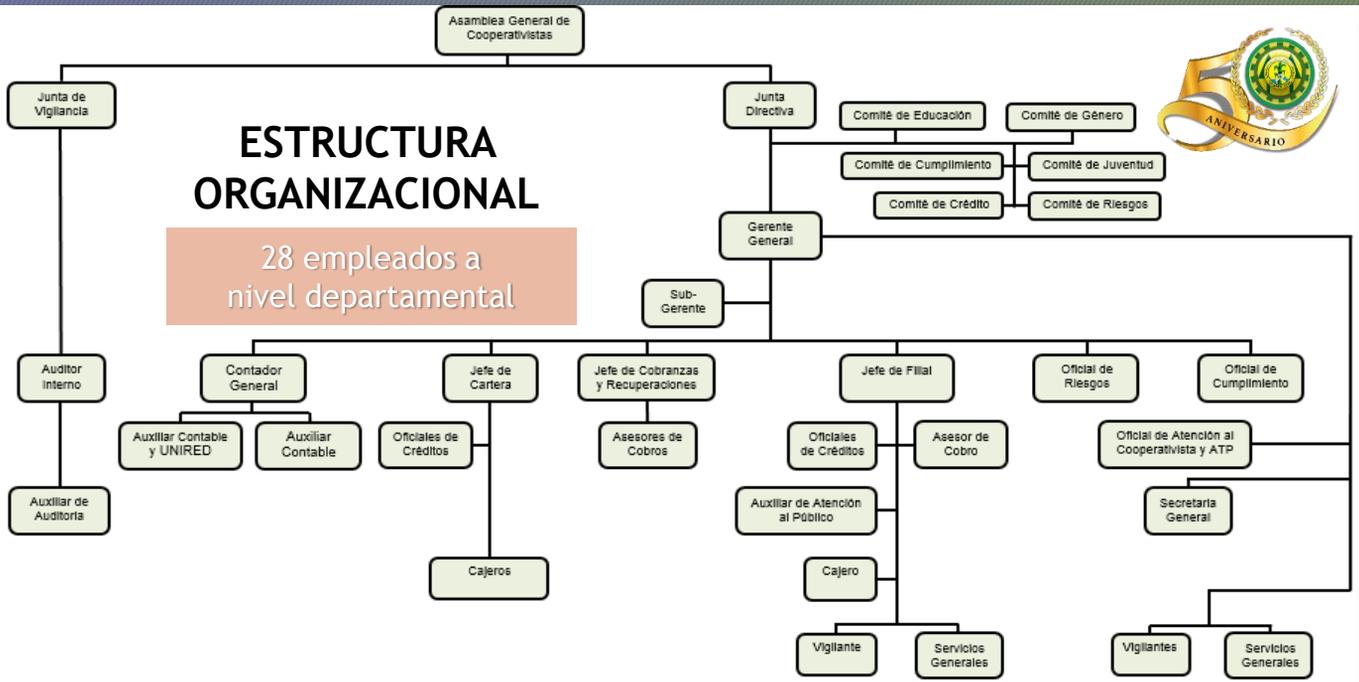


*Comités Auxiliares*

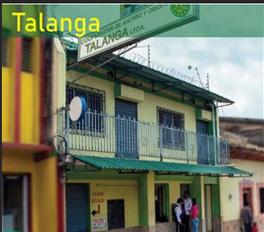


# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

28 empleados a nivel departamental



## 2 PUNTOS DE ATENCIÓN



### Oficina Principal

Talanga  
Barrio el Centro calle principal esquina abajo del parque municipal.



### Filial Guaimaca

Bo. El Centro, Frente al Parque Miguel Paz Barahona, contiguo a la Alcaldía Municipal de Guaimaca. (8,72 km)

## Servicios de:

- Seguros Equidad
- UNIRED
- Remesas Vígo y Western Unión
- Pago Energía Eléctrica
- Pago Hondutel
- Recargas Claro y Tigo
- Cobranzas: Cable Color, Credi Lee y Banco Popular.
- Charlas Educativas para afiliados, cursos técnicos para directivos y empleados.

### Servicios de Ahorro

- Aportaciones
- Ahorro Retirable
- Ahorro Retirable en Dólares
- Ahorro de Menores
- Ahorro de Menores en Dólares
- Ahorros Navideños
- Ahorro Programado
- Depósitos a Plazo Fijo

### Servicios de Crédito

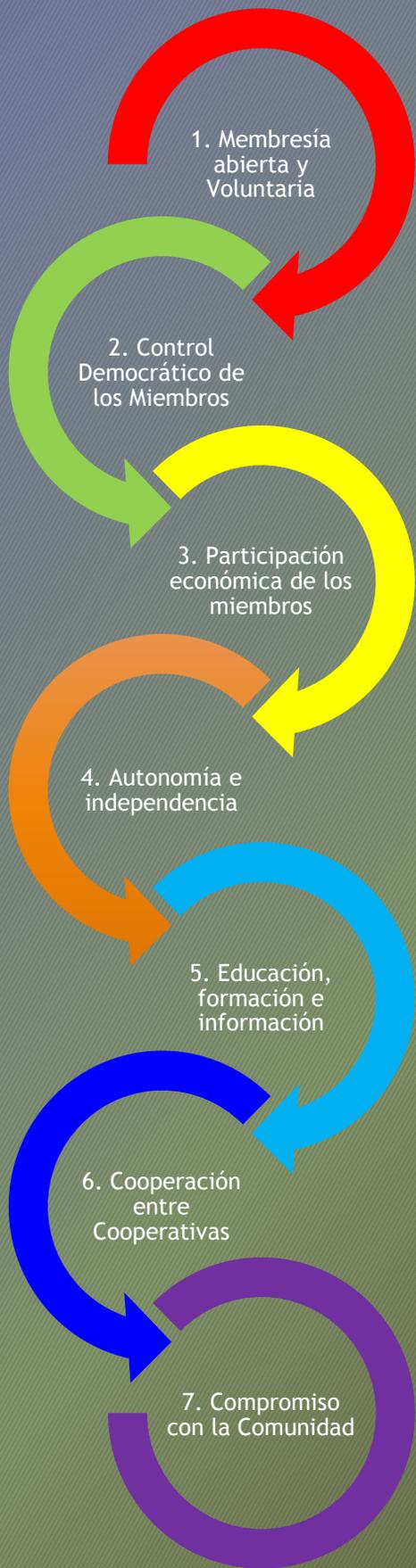
- Hipotecarios
- Fiduciarios
- Automáticos
- Prendarios

Empresas Relacionadas  
Equidad Cía. de Seguros  
Red Tecnológica  
FACACH  
BANTRAB

## DATOS FINANCIEROS

	2018	2019
<b>ACTIVOS</b>	L. 149,877,503	L. 167831,874
<b>PASIVOS</b>	L. 82,163,370	L. 92936,077
<b>PATRIMONIO</b>	L. 67,714,132	L. 74895,797
<b>RESULTADOS</b>	L. 1,123,538	L. 1030,525
<b>INDICADOR DE SOLVENCIA</b>	106.94%	110.00%
<b>INDICADOR DE MOROSIDAD</b>	11.06%	11.86%
<b>AFILIADOS</b>	8,426	7,946
<b>PUNTOS DE SERVICIOS</b>	2	2
<b>COLABORADORES</b>	27	28

# Principios Cooperativos



## Nuestros Indicadores

En el análisis se incluye la identificación de cómo cada uno de los indicadores incide en la consecución de la MISIÓN.

INDICADORES	CALIFICACION
DEFICIENTE	
ACEPTABLE	
MONITOREAR SIN DESCUIDAR	
MEJORAR SIN PROFUNDIDAD	



Formación para Dirigentes Cooperativos

## P1. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Código	Indicador	Resultado	Comentario - Compromiso
P1N101	% afiliados activos	56.39%	
P1N102	% afiliadas activas mujeres	60.19%	
P1N103	% afiliados activos con crédito	19.72%	Establecer estrategias de mercadeo que permitan a la cooperativa incrementar su portafolio en numero de créditos.
P1N104	% afiliados activos con cuentas de ahorro	54.72%	
P1N105	% ahorrantes menores	16.87%	
P1N106	% ahorro voluntario (captaciones)	53.44%	
P1N107	% cartera de crédito mujeres	50.61%	
P1N108	% afiliadas mujeres con crédito vigente	51.23%	
P1N109	% de créditos < = 30% PIB per cápita	49.90%	
P1N110	% de créditos con cuotas mensuales < = 1% PIB per cápita	0.00%	Poner en marcha el producto de microcréditos, beneficiando mayor cantidad de microempresarios.
P1N111	Monto promedio de préstamo por producto a nivel consolidado	178.32%	

Código	Indicador	Resultados	Comentario - Compromiso	
P1N112	Monto promedio de préstamos concedidos por primera vez a los afiliados, por segmento de crédito (nivel consolidado)	222.87%		
P1N113	Monto promedio de préstamos a mujeres por segmento de crédito	189.04%		
P1N114	Distribución (valores concedidos) y concentración (# de operaciones) por segmento de crédito en el período de análisis	1.45		Buscar las colocaciones de Créditos en un mayor numero de personas, evitando concentraciones elevadas
P1N115	% de la colocación por segmento de crédito, por filial	45.04%		Potenciar el activo productivo de la Cooperativa en mayor proporción en nivel de activos, mejorando la colocación crediticia.
P1N116	Distribución de cartera por producto	63.74%		
P1N117	% deserción de afiliados	17.43%		Implementar promocionales para incentivar el ahorro de los afiliados en la cooperativa.
P1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario Mínimo mensual	3.81%		
P1N119	% afiliados activos con ingresos menores al valor de la canasta básica	71.52%		
P1N120	% afiliados nuevos con ingresos menores al valor de la canasta básica	66.94%		

## P2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.



Código	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
P2N101	% asistencia de afiliados en asamblea general o asambleas sectoriales	1.57%	●	Crear nuevas estrategias de convocatoria para que los afiliados participen en las Asambleas Sectoriales
P2N102	% asistencia de delegados en asamblea general	81.25%	●	
P2N103	% de afiliados / delegados que participan en elecciones como electores	46.15%	●	Crear nuevas estrategias de convocatoria para que los afiliados participen en las Asambleas.
P2N104	% mujeres delegadas	37.50%	●	
P2N105	% mujeres en las Juntas Directiva y Vigilancia	35.71%	●	
P2N106	% de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	85.71%	●	Brindar mayor cantidad de capacitación para involucrar en los cuerpos directivos afiliados de todas las zonas que atiende la cooperativa.
P2N107	Composición de los órganos de gobierno y colaboradores, desglosado por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	7.89%	●	

### P3. PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS MIEMBROS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.



Código	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
P3N101	% Aportación (capital social) con respecto al patrimonio total	80.30%	●	
P3N102	% reservas voluntarias (aprobadas por Asamblea General) al patrimonio total	19.70%	●	
P3N103	Reservas legales con relación al total de afiliados	1.27%	●	Fortalecer el capital institucional de la Cooperativa.
P3N104	Tasa de interés pasiva ponderada	3.57%	●	
P3N105	Cobertura de gastos administrativos con relación al margen financiero	6.46%	●	
P3N106	Promedio de transacciones de los afiliados en el periodo de análisis	233	●	

## P4.AUTONOMIA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Código	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
P4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	40.00%		Fortalecer la revisión y aprobación continua de políticas y manuales de toda la cooperativa, adecuados a la normativa actual.
P4N102	% endeudamiento externo en relación al activo total	0.00%		
P4N103	% concentración por fuentes de fondeo	96.51%		



## P5. EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general -particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.



*Formación Cooperativismo Básico*

Código	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
P5N101	% de empleados, miembros de las Juntas Directiva y de Vigilancia, Delegados y/o Comités y afiliados; capacitados.	100.00%		
P5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia , Delegados y/o Comités y afiliados	49.04%		Ejecutar el presupuesto de capacitación de los empleados de la cooperativa
P5N103	% cumplimiento de horas de capacitación requeridas por estatuto	20.94%		Implementación de planes de capacitación.
P5N104	Porcentaje de empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia y Comités formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	28.54%		Programar capacitaciones orientadas a políticas anticorrupción
P5N105	Porcentaje de afiliados que recibieron cualquier tipo de iniciativa de formación cooperativa.	24.55%		Brindar mayor cantidad de capacitación para involucrar en los cuerpos directivos afiliados de todas las zonas que atiende la cooperativa.
P5N106	% de afiliados que recibieron cualquier tipo de iniciativa para mejorar la educación financiera.	65.19%		Fortalecer los conocimientos financieros de sus afiliados a través del cumplimiento de eventos programados vs realizados de Educación Financiera.

## P6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regional.



Red FACACH

Código	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
P6N101	% de cumplimiento del # de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito y/o FACACH	69.23%		
P6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito y/o FACACH	69.23%		
P6N103	% Fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	0.00%		Promocionar los servicios de captación de ahorros en cooperativas pequeñas para aumentarla cartera de ahorros de la cooperativa
P6N104	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito, con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo	Se considera positivo cuando el resultado es $\leq$ al del endeudamiento externo		
P6N105	% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (Adquisiciones, proveedores, eventos de capacitación)	0.00%		Hacer alianzas estratégicas para la adquisición de capacitaciones con otras cooperativas, compra de equipos, etc.
P6N106	% de participación en organismos de integración	100.00%		

## P7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.



Capacitación Cáncer de Mama



Capacitación Primeros Auxilios

Código	Indicador	Resultados		Comentario- Compromiso
P7COMN101	Prácticas con respecto a la satisfacción del afiliado, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción, determinados en el POA	0.00%	●	Realizar un estudio de satisfacción de los afiliados de acuerdo con los productos y servicios prestados por la cooperativa.
P7COMN102	% de satisfacción de servicios financieros, parámetros determinados en el POA	0.00%	●	Realizar un estudio de satisfacción de los afiliados de acuerdo con los productos y servicios prestados por la cooperativa.
P7COMN103	# Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para afiliados, determinados en el POA	100.00%	●	
P7COMN104	Cobertura en comunidades donde no existen otras instituciones de servicios financieros	0.00%	●	
P7COMN105	Puntos de atención a afiliados en comunidades rurales	0.00%	●	Analizar la posibilidad de la apertura de una ventanilla de la cooperativa en algún punto donde no participación de instituciones financieras de ningún tipo.
P7COMN106	# de beneficios dirigidos a afiliados en ámbitos distintos a servicios financieros	7946	●	
P7COMN107	% de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación) definidas en el reglamento de crédito, sección concentración de cartera.	37.09%	●	
P7COMN108	% de crédito para necesidades productivas definidas en el reglamento de crédito, sección concentración de cartera.	26.19%	●	Reorientar la estrategia de colocación de créditos orientados a actividades productivas.

Código.	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
P7COMN109	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito) ponderada.	-23.78%		
P7COMN110	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas con capacidades especiales.	0.00%		Acondicionar la entrada de la cooperativa de manera que las personas con capacidades especiales puedan ser atendidas con un trato especial.
P7COMN111	Iniciativas para apoyar el mejoramiento de la salud de la comunidad en general en relación con enfermedades graves. Identificados en el POA	150.00%		
P7COMN112	% promedio de personas capacitadas en educación cooperativa	276		
P7COMN113	Iniciativas para mejorar la educación financiera de la población en general.	65.22%		
P7GOBN101	Valor monetario de sanciones y multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	L. 47,216.00		Reducir el riesgo financiero en base al cumplimiento del marco legal y normativo que compete a la Cooperativa.
P7GOBN102	Mecanismos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	5		
P7GOBN103	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	0		
P7GOBN104	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	2		
P7AMBN101	Iniciativas de reciclaje	1		
P7AMBN102	Materiales utilizados, por peso o volumen.	1		Eficientar el uso de los recursos como agua, Luz, teléfono, energía y combustibles para mejorar los rendimientos de la cooperativa.
P7PROVN101	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de filiales	12.78%		Incrementar el numero de proveedores locales en los lugares donde opera la institución.
P7PROVN102	% de proveedores calificados en función de criterios relativos a la aplicación de las buenas prácticas laborales.	107.69%		

# PÚBLICO INTERNO

Código	Indicador			Comentario - Compromiso
PIN101	% empleadas mujeres en mandos medios y gerenciales	75.00%		
PIN102	% empleados con capacidades especiales	0.00%		Considerar en futuras contrataciones la contratación de empleados con capacidades especiales.
PIN103	Relación salarial (máximo y mínimo)	3.23		
PIN104	Desglose del grupo de empleados por tipo de contrato y por filial	100.00%		
PIN105	Índices de rotación de colaboradores por grupos de edad, género y oficina.	28.57%		Diseñar estrategias para la fidelización de empleados.
PIN106	Beneficios sociales para empleados con contratos fijos que no se ofrecen a empleados con contratos eventuales o con jornada parcial.	Beneficios sociales NO son iguales en todos los tipos de contrato		Establecer Políticas de beneficios para empleados con contratos Indefinidos y a su vez establecer una política de beneficios para aquellos empleados que están por contratos menores a 1 año.
PIN107	% de empleados cubiertos por un convenio colectivo o integrado en una asociación de la cooperativa.	0.00%		
PIN108	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por filial.	2.42%		
PIN109	% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	78.57%		
PIN110	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por escala salarial.	127.08%		
PIN111	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad (jubilación) de los empleados y que les apoyen en la gestión al concluir su actividad profesional - jubilación	NO se ha tratado este tema		Procurar incluir dentro de los Planes de Capacitación programas u oficios que permitan que empleados de una edad ya avanzadas puedan desarrollar habilidades que les permita generar recursos para su retiro.

# GESTIÓN FINANCIERA



Código	Indicador	Resultados		Comentario - Compromiso
GESN101	Valor económico directo generado y distribuido	21.31%	●	Generar fortalecimiento de indicadores de Capital Institucional y Excedentes a fin de brindar mejores beneficios a sus afiliados.
GESN102	% y # total de procesos analizados con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	14.29%	●	
GESN103	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	0.00%	●	
GESN104	Costo de multas fruto del incumplimiento de la normativa interna, en relación con el uso de productos y servicios de la cooperativa por parte de afiliados y empleados.	0.00%	●	
GESN105	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras	0.00%	●	La Cooperativa debe delimitar en los TDR proporcionados a la Auditorías Externas, que el servicio cuente con cláusulas para control de políticas y procedimientos medioambientales y sociales y permitan revisar la información midiendo el grado en que éstos se controlan a lo largo de las distintas líneas de negocio y áreas operativas de la cooperativa.
GESN106	# Total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	0.00%	●	

# PLAN DE ACCION

No.	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	AREA RESPONSABLE DE CALCULO	IMPORTANCIA RESPECTO A LA MISION	DATOS COAC	CALIFICACION	COMPROMISOS ACCIONES
1	<a href="#">P1N103</a>	% afiliados activos con crédito	Oficial de Operaciones	5	19.7%	1	Establecer estrategias de mercadeo que permitan a la cooperativa incrementar su portafolio en numero de créditos.
2	<a href="#">P1N110</a>	% de créditos con cuotas mensuales < = 1% PIB per cápita	Oficial de Operaciones	3	0.0%	1	Poner en marcha el producto de microcréditos, beneficiando mayor cantidad de microempresarios.
3	<a href="#">P1N114</a>	Existirán 2 gráficos de pastel: valores y # de operaciones. Durante el periodo de análisis.	GERENTE	5	144.8%	1	Buscar las colocaciones de Créditos en un mayor numero de personas, evitando concentraciones elevadas
4	<a href="#">P1N115</a>	Existirán tantos gráficos de pastel como oficinas existentes. Durante el periodo de análisis.	GERENTE	5	45.0%	2	Potenciar el activo productivo de la Cooperativa en mayor proporcion en nivel de activos, mejorando la colocacion crediticia.
5	<a href="#">P1N117</a>	Porcentaje de afiliados que han salido de la cooperativa durante el periodo de informe	GERENTE	5	17.4%	1	Implementar promocionales para incentivar el ahorro de los afiliados en la cooperativa.
6	<a href="#">P2N101</a>	El indicador mide el nivel de participación de afiliados en la asamblea general o asambleas sectoriales.	GERENTE	5	1.6%	1	Crear nuevas estrategias de convocatoria para que los afiliados participen en las Asambleas Sectoriales
7	<a href="#">P2N103</a>	Mide el nivel de participación de afiliados / delegados en la última elección para designar sus delegados / directivos que constan en el registro de afiliados habilitados que cumplan requisitos según manual de gobernabilidad	GERENTE	5	46.2%	1	Crear nuevas estrategias de convocatoria para que los afiliados participen en las Asambleas.
8	<a href="#">P2N106</a>	Indicador que mide la representatividad de la comunidad local en las instancias de representación de los afiliados en la cooperativa: Junta Directiva y Vigilancia. Incluir principales y suplentes	GERENTE	5	85.7%	1	Brindar mayor cantidad de capacitación para involucrar en los cuerpos directivos afiliados de todas las zonas que atiende la cooperativa.
9	<a href="#">P3N103</a>	Relación de total de reservas legales para el número total de afiliados. Mide el porcentaje de participación acumulado durante los años de vida de la cooperativa.	GERENTE	3	1.3%	1	Fortalecer el capital institucional de la Cooperativa.
10	<a href="#">P4N101</a>	Evidencia de política de descentralización de decisiones; considerando que existe una estructura que ampara su adecuada aplicación	GERENTE	5	40.0%	2	Fortalecer la revisión y aprobación continua de políticas y manuales de toda la cooperativa, adecuados a la normativa actual.

11	<a href="#">P5N102</a>	Nivel de inversión ejecutada con respecto a su planificación	GERENTE	4	49.0%	1	Ejecutar el presupuesto de capacitación de los empleados de la cooperativa
12	<a href="#">P5N103</a>	Capacitación se refiere a: Todo tipo de formación profesional e instrucción, Licencias de estudios pagadas que la cooperativa concede a sus empleados, Formación o educación realizada fuera de la cooperativa pagada total o parcialmente por la cooperativa	GERENTE	5	20.9%	1	Implementación de planes de capacitación.
13	<a href="#">P5N104</a>	Dividido por empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia y Comités	GERENTE	5	28.5%	1	Programar capacitaciones orientadas a políticas anticorrupción
14	<a href="#">P5N105</a>	Iniciativas de formación cooperativa incluyen actividades a través de: talleres, charlas, boletines, información en página web.	Oficial de Operaciones	5	24.5%	1	Brindar mayor cantidad de capacitación para involucrar en los cuerpos directivos afiliados de todas las zonas que atiende la cooperativa.
15	<a href="#">P5N106</a>	Educación financiera: La capacidad de entender conceptos de gestión financiera y de comprender y dar opiniones bien fundadas con respecto al uso de productos y servicios financieros. Iniciativas sobre educación financiera: Este indicador podría incluir actividades relacionadas con:- el uso de la página Web de la cooperativa, - publicaciones sobre educación financiera, - cursos de formación o seminarios, - actividades iniciadas conjuntamente con organizaciones externas (ej.: grupos comunitarios, etc. Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.	GERENTE	5	65.2%	1	Fortalecer los conocimientos financieros de sus afiliados a través del cumplimiento de eventos programados vs realizados de Educación Financiera.
16	<a href="#">P6N103</a>	Identifique el saldo de en cuentas de ahorros y DPF con otras cooperativas. Identifique el peso porcentual de este saldo con respecto al total de las captaciones de ahorros y DPF. Datos a la fecha de corte.	GERENTE	3	0.0%	1	Promocionar los servicios de captación de ahorros en cooperativas pequeñas para aumentarla cartera de ahorros de la cooperativa
17	<a href="#">P6N105</a>	Compare la diferencia entre la contratación de manera individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones cooperativas. Identifique beneficios adicionales	GERENTE	3	0.0%	1	Hacer alianzas estratégicas para la adquisición de capacitaciones con otras cooperativas, compra de equipos, etc.
18	<a href="#">P7COMN101</a>	Indique las prácticas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción del cliente, tales como: • Frecuencia de los estudios de satisfacción del cliente, • Requisitos estándar respecto a la metodología de los estudios, y • Mecanismos que tienen los clientes para hacer llegar sus opiniones. Indique los resultados o conclusiones clave de los estudios (basados en muestras estadísticamente relevantes) llevados a cabo durante el período objeto del informe, relativos a información sobre: • La cooperativa como tal, • Una categoría principal de productos o servicios, o • Lugares significativos donde se realizan operaciones.	Oficial de Operaciones	5	0.0%	1	Realizar un estudio de satisfacción de los afiliados de acuerdo con los productos y servicios prestados por la cooperativa.

19	<a href="#">P7COMN102</a>	Especificar el % de satisfacción de afiliados-clientes con respecto a los servicios financieros ofertados por la cooperativa	GERENTE	5	0.0%	1	Realizar un estudio de satisfacción de los afiliados de acuerdo con los productos y servicios prestados por la cooperativa.
20	<a href="#">P7COMN105</a>	Canales no convencionales de atención en comunidades rurales	GERENTE	3	0.0%	1	Analizar la posibilidad de la apertura de una ventanilla de la cooperativa en algún punto donde no participación de instituciones financieras de ningún tipo.
21	<a href="#">P7COMN108</a>	Identificación de saldo de cartera bruta de micro crédito y PYMES (cartera neta+ provisiones) correspondiente a productos destinados a necesidades productivas, ya sean de sectores de servicios, producción o comercio Este indicador se centra en las iniciativas para mejorar el acceso a las personas con capacidades especiales, iniciativas implementadas específicamente para eliminar barreras. A efectos de este indicador, debería hacerse referencia a personas con capacidades especiales que aún están consideradas capaces de gestionar sus propios asuntos financieros.	GERENTE	5	26.2%	2	Reorientar la estrategia de colocación de créditos orientados a actividades productivas.
22	<a href="#">P7COMN110</a>	El nivel de incumplimiento legal y normativo (CONSUCOOP, CNBS, DEI, GOBIERNOS LOCALES, MUNICIPALIDADES); dentro de la cooperativa ayuda a indicar la capacidad de la dirección para asegurar que las operaciones se ajusten a ciertos parámetros de desempeño. Desde un punto de vista económico, asegurar el cumplimiento legal ayuda a reducir el riesgo financiero provocado directamente por las multas, o indirectamente por los impactos sobre la reputación. La fortaleza del historial de cumplimiento de una cooperativa puede afectar también a su capacidad para ampliar las operaciones u obtener autorizaciones.	GERENTE	4	0.0%	1	Acondicionar la entrada de la cooperativa de manera que las personas con capacidades especiales puedan ser atendidas con un trato especial.
23	<a href="#">P7GOBN101</a>	Este indicador describe la contribución de la cooperativa informante a la conservación de la base de recursos y sus esfuerzos para reducir la intensidad de uso de materiales e incrementar la eficiencia de la economía. Estos son objetivos expresos del Consejo de la OCDE y de diversas estrategias nacionales de sostenibilidad. En el caso de instituciones financieras el uso de energía eléctrica, agua, combustible, reciclaje de equipos tecnológicos, muebles y enseres, etc. el indicador deberá visibilizar el ahorro de cada uno de los rubros durante el periodo de medición (los que apliquen).	GERENTE	4	L. 47,216.00	1	Reducir el riesgo financiero en base al cumplimiento del marco legal y normativo que compete a la Cooperativa.
24	<a href="#">P7AMBN102</a>	Este indicador describe la contribución de la cooperativa informante a la conservación de la base de recursos y sus esfuerzos para reducir la intensidad de uso de materiales e incrementar la eficiencia de la economía. Estos son objetivos expresos del Consejo de la OCDE y de diversas estrategias nacionales de sostenibilidad. En el caso de instituciones financieras el uso de energía eléctrica, agua, combustible, reciclaje de equipos tecnológicos, muebles y enseres, etc. el indicador deberá visibilizar el ahorro de cada uno de los rubros durante el periodo de medición (los que apliquen).	GERENTE	3	87.8%	1	Eficientar el uso de los recursos como agua, Luz, teléfono, energía y combustibles para mejorar los rendimientos de la cooperativa.

<u>25</u>	<a href="#">P7PROVN101</a>	<p>La influencia que una cooperativa puede tener sobre la economía local se extiende más allá de los empleos directos y el pago de salarios e impuestos. Una cooperativa puede atraer inversiones adicionales en la economía local de forma indirecta, si apoya a las empresas locales a través de su cadena de proveedores.</p> <p>Proveedores locales: Son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la cooperativa informante (es decir, no se realiza un pago internacional al proveedor). La definición geográfica del término "local" puede variar, ya que en algunas circunstancias las ciudades y regiones de un país, o incluso países de pequeño tamaño pueden considerarse razonablemente "locales".</p>	GERENTE	3	12.8%	1	Incrementar el numero de proveedores locales en los lugares donde opera la institución.
26	<a href="#">PIN102</a>	<p>Capacidades especiales: Capacidades estipuladas por el órgano gubernamental y la normativa laboral del país</p>	GERENTE	4	0	1	Considerar en futuras contrataciones la contratación de empleados con capacidades especiales.
<u>27</u>	<a href="#">PIN105</a>	<p>Indique el número de colaboradores y el número de contrataciones en el periodo de análisis. Los índices se calculan para el periodo de análisis. Los grupos de edad son &lt;30; 30-50; &gt;50.</p>	GERENTE	4	28.6%	1	Diseñar estrategias para la fidelización de empleados.
28	<a href="#">PIN106</a>	<p>Indique los beneficios sociales que se ofrecen a los empleados con contratos fijos y detalle cuales no son para empleados con otros tipos de contratos. Este indicador pretende revelar qué es lo que los empleados de jornada completa pueden esperar razonablemente. Beneficios sociales se refiere tanto a beneficios sociales directos en forma de contribución monetaria, atenciones pagadas por la cooperativa o reembolso de gastos abonados por el trabajador.</p> <p>También se puede incluir el derecho a indemnizaciones por despido superiores a los mínimos legales, pagos por finalización del contrato, prestaciones por accidentes no laborales, prestaciones a los supervivientes, y vacaciones extraordinarias pagadas. Este indicador no incluye los beneficios en especie, tales como clases de deporte o guardería para los hijos, servicio gratuito de comidas durante la jornada laboral, o - en general cualquier otro beneficio social para el trabajador.</p>	GERENTE	4	Beneficios sociales NO son iguales en todos los tipos de contrato	1	Establecer Políticas de beneficios para empleados con contratos Indefinidos y a su vez establecer una política de beneficios para aquellos empleados que están por contratos menores a 1 año.

29	<a href="#">PIN111</a>	Empleabilidad continua: Adaptación a las demandas cambiantes del lugar de trabajo mediante la adquisición de nuevas habilidades. Finalización de la carrera profesional: Jubilación al llegar a la edad oficial de jubilación según las normas establecidas en el país, o por finalización de contrato por reestructuración de la cooperativa. Gestión de capacidades: Políticas y programas dirigidos al desarrollo de capacidades de los empleados para adaptarse a las necesidades estratégicas de la cooperativa.	GERENTE	4	NO se ha tratado este tema	1	Procurar incluir dentro de los Planes de Capacitación programas u oficios que permitan que empleados de una edad ya avanzadas puedan desarrollar habilidades que les permita generar recursos para su retiro.
30	<a href="#">GESN101</a>	Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que la cooperativa ha creado riqueza para sus grupos de interés. VER ANEXO PARA CALCULO	GERENTE	5	21.3%	1	Generar fortalecimiento de indicadores de Capital Institucional y Excedentes a fin de brindar mejores beneficios a sus afiliados.
31	<a href="#">GESN105</a>	La información de este indicador ofrece garantías del grado en que la cooperativa controla su implementación en políticas y procedimientos medioambientales y sociales. En concreto, ofrece información del grado en que éstos se controlan a lo largo de las distintas líneas de negocio y áreas operativas de la cooperativa. Auditoría. Una auditoría es un proceso periódico, objetivo, documentado y sistemático que se utiliza para verificar el cumplimiento, medir resultados o garantizar continuas mejoras con respecto a requisitos normativos/legales externos, políticas y procedimientos internos o a una correcta práctica comercial. Hacer referencia al tipo de auditoría realizada (ej.: auditorías especializadas exclusivamente en políticas, auditorías sobre el sistema de gestión medioambiental/social, auditorías sobre el cumplimiento de las leyes o auditorías comerciales rutinarias, etc.).	GERENTE	4	0	1	La Cooperativa debe delimitar en los TDR proporcionados a la Auditorías Externas, que el servicio cuente con cláusulas para control de políticas y procedimientos medioambientales y sociales y permitan revisar la información midiendo el grado en que éstos se controlan a lo largo de las distintas líneas de negocio y áreas operativas de la cooperativa.

# RESUMEN

## Resultados Período 2019

### Agrupación de Indicadores Balance Social 2019

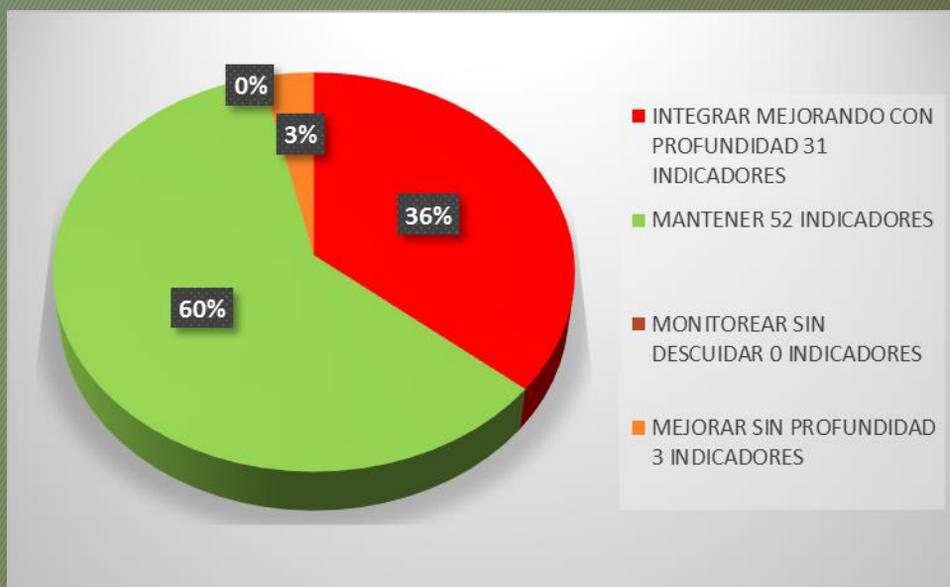
A continuación se expresan los principios que presentan indicadores que deben ser mejorados o que se encuentran en color rojo, correspondientes al periodo 2019.

ESTRATEGIAS DE INDICADORES	CANTIDAD	%
INDICADORES POR MEJORAR O DEFICIENTES	31	36%
INDICADORES ACEPTABLES	52	60%
MONITOREAR INDICADORES SIN DESCUIDAR	0	0%
MEJORAR INDICADORES SIN PROFUNDIZAR	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

El gráfico presenta resultados del Balance Social del periodo 2019, integrados en áreas de acción (mejorar, mantener indicadores, monitorear sin descuidar y mejorar sin profundidad).

Se evidencia un cumplimiento aceptable del 60%, equivalente al 52 de 86 indicadores evaluados.

El éxito de la aplicación de los Principios Cooperativos es el seguimiento al Plan de Acción para fortalecer los indicadores agrupados en el criterio de mejorar (34 indicadores), la Cooperativa a fin de generar una proyección social enmarcada en los valores y principios cooperativos.



# Gráfico Comparativo

## Calificación 2018-2019



PRINCIPIOS COOPERATIVOS				
Ref.	Principios	Misión	Calificación 2018	Calificación 2019
P1	ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	5	3.70	3.40
P2	CONTROL DEMOCRÁTICO	5	2.71	2.29
P3	PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS	5	3.17	3.50
P4	AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	5	4.33	4.00
P5	EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN	5	2.17	1.67
P6	COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	5	2.67	2.17
P7	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	5	2.89	2.11
PI	PÚBLICO INTERNO	5	3.18	3.18
GES	GESTIÓN ECONÓMICA - FINANCIERA	5	4.33	3.33

Se muestran gráficamente la relación comparativa mediante la evaluación de los principios cooperativos y la calificación obtenida en cada uno de los indicadores considerados en la construcción del Balance Social de conformidad a los periodos 2018-2019.