



INFORME  
BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

CAJA CENTRAL  
FINANCOOP

Diciembre 2023

## LA CAJA CENTRAL FINANCOOP

La Caja Central Financoop, es una institución financiera de segundo piso que integra financieramente al sistema cooperativo de ahorro y crédito nacional, en el contexto del sector financiero popular y solidario, actúa como mecanismo de mitigación de riesgos de liquidez en su rol de ente de integración financiera.

“Apoyamos el concepto de un sistema cooperativo de ahorro y crédito sólido, integrado y competitivo, que apoya el fortalecimiento de la economía popular y solidaria como mecanismos de generación de empleo y reducción de la pobreza”.

Los lineamientos estratégicos de una organización constituyen su razón de ser, sus principios, sus valores y lo que inspira su quehacer.

### Misión

Servimos a nuestras socias como un mecanismo de financiamiento y mitigación de riesgo de liquidez, brindando productos financieros especializados, promoviendo economías de escala que apuntan a su sostenibilidad y competitividad.

### Visión

Al 2025 seremos reconocidos por nuestras socias como un aliado estratégico de apoyo para su sostenibilidad y crecimiento, impulsor de las finanzas sustentables, la innovación y transformación digital, con una sólida estructura financiera.

### Resultados

[Introducción a los resultados de la evaluación de balance social cooperativo](#)

### DGRV

La Confederación Alemana de Cooperativas -DGRV- tiene como misión el combate eficaz y sostenible de las causas que originan la pobreza, en países en desarrollo con ejes de estabilidad social y de progreso. Fomenta el acceso a servicios financieros adecuados, integrales y permanentes entre los estratos marginalizados de la población, a través del desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficientes y competitivas.

Parte importante de sus estrategias para cumplir con este mandato, es el fomento de la responsabilidad social, en apego y cumplimiento a los principios cooperativos. Por tal motivo, dentro de sus procesos de colaboración con el sector, fomenta la importancia y

medición del Desempeño Social de las organizaciones; tanto con procesos de consultoría y acompañamiento, como con el apoyo de modelos de medición.

El Balance Social Cooperativo es una herramienta de gestión que recopila resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la Responsabilidad Social Cooperativa, permitiendo evaluar su desempeño económico-financiero durante un periodo determinado, como en el análisis y monitoreo de las áreas de mejora según los principios cooperativos. De esta manera, se convierte en un diagnóstico que hace visible las acciones sociales de manera integral, evidenciando además aquello que es inherente al quehacer cooperativo y que forma parte de la responsabilidad social.

La DGRV llevó a cabo la valoración del Balance Social Cooperativo de la institución a través de una metodología y herramienta de gestión que cuantifica aspectos críticos de la responsabilidad social.

## Objetivos

### Balance Social Cooperativo

- Rendir cuentas sobre el cumplimiento de los principios cooperativos
- Visibilizar resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa
- Integrar planes y mejores prácticas sobre los aspectos sociales de la cooperativo

### Evaluación DGRV

El Balance Social Cooperativo evalúa indicadores basados en estándares internacionales que han venido adaptándose y ajustando a las realidades de los distintos países y sectores, y que sea agrupan de la siguiente manera:

## Principios

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático
3. Participación económica de los miembros
4. Autonomía e independencia
5. Educación, formación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Compromiso con la comunidad

## Dimensiones

1. Público Interno – Talento Humano
2. Gestión Institucional


El siguiente esquema, muestra de manera general, el flujo de información y el proceso para la obtención de los resultados finales de la evaluación basada en semáforos:



## Lectura de resultados

Cada indicador se mide con el propósito de evaluar si cumple con los estándares internacionales.

Al resultado se le aplica un rango preestablecido metodológicamente para obtener un parámetro que contempla tres niveles:

Satisfactorio  Regular  Insuficiente 

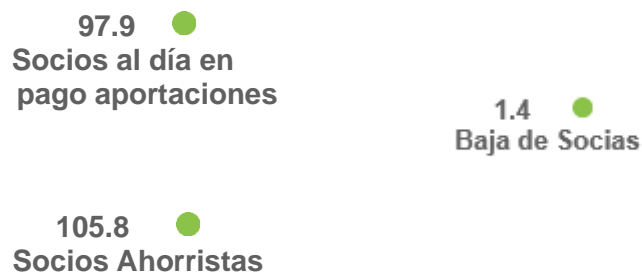
Se pueden evaluar uno o dos periodos, aplicando la misma metodología. El siguiente es un ejemplo de cómo hacer la lectura de los resultados de cada indicador:



## 1. Principio: Membresía Abierta y Voluntaria

El sentido incluyente de la Caja Central FINANCOOP y su apego al primer principio que rige su actuación, el de membresía abierta y voluntaria; le lleva a proponer de forma permanente un portafolio de productos y servicios adaptado a los requerimientos y necesidades de sus socias, quienes, por su parte, están dispuestas de forma recíproca, a aceptar las responsabilidades de su membresía y pertenencia al sector.

### Resultados de la evaluación de los 3 indicadores de este principio:



### Datos Relevantes:

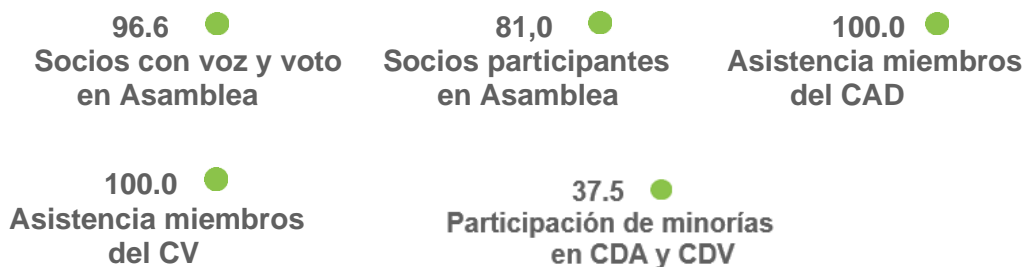
En cada periodo evaluado es notorio el incremento en la participación de aportaciones de las socias de Financoop, esto permite entre otras cosas, mantener la solidez financiera de la institución y brindarles mejores y mayores beneficios a sus socias. Al cierre de este informe, son **141** las cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas socias de la Caja Central Financoop, las que gozan de acceso a productos financieros y servicios transaccionales.

El 97.9% de socias de la Caja Central Financoop participa y aporta a la misión institucional, no solo a través del uso de sus productos y servicios, sino también evidenciando su compromiso con la nivelación de aportaciones, según la disposición estatutaria. Este importante proceso abierto y solidario, visibiliza la esencia del cooperativismo. Para este periodo se registra una mejora en comparación el año anterior.

## 2. Principio: Control Democrático

la Caja Central FINANCOOP es una organización democrática controlada por sus integrantes, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representarle deben responder ante sus integrantes.

### Resultados de la evaluación de los 5 indicadores de este principio:



### Datos Relevantes:

Históricamente para celebrar las Asambleas Generales, contamos con gran acogida y respuesta a nuestra convocatoria. Esto denota la transparencia y democracia dentro de la Caja Central Financoop. La rendición de cuentas del período y las decisiones que marcarán hitos trascendentales para la institución son puestas a consideración, y se da cumplimiento a las decisiones consensuadas.

En el año 2023 contamos con la participación promedio de **81** socias del total de asociadas convocadas a las diferentes asambleas realizadas.

El **96.6%** de nuestras socias cumplen las condiciones para ejercer su derecho a voz y voto en las asambleas, las decisiones trascendentales para la institución y su direccionamiento son tomadas en el marco de la participación democrática. Los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia que han sido elegidos para representar a las cooperativas socias de Financoop, dan cumplimiento a sus funciones con compromiso y responsabilidad, como lo demuestra el 100% de asistencia a las convocatorias de sesiones ordinarias y extraordinarias en el 2023.

### 3. Principio: Participación Económica de los miembros

Las socias de la Caja Central FINANCOOP, contribuyen de manera democrática en el capital social de la institución. Como responsabilidad y de forma democrática, se debe 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 Caja Central FINANCOOP, entendido esto como un objetivo común desde las diferentes visiones.

#### Resultados de la evaluación de los 4 indicadores de este principio:



#### Datos Relevantes:

En este periodo se visibilizó una mejoría en el resultado, finalizando con un índice de 15.30% de solvencia, que se encuentra dentro de los parámetros saludables conforme la normativa nacional vigente.

### 4. Principio: Autonomía e independencia.

La autonomía de la la Caja Central FINANCOOP se refleja en la 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, buscando ante todo garantizar y asegurar el control democrático de sus propios miembros, promoviendo fehacientemente el concepto de ayuda mutua.

## Resultados de la evaluación de 2 indicadores en este principio:

3 ●  
Niveles de aprobación de créditos y captaciones.

3.3 ●  
Endeudamiento externo

### Datos Relevantes:

Alineados con el cumplimiento normativo interno y externo, la Caja Central obedece a las disposiciones, políticas y procesos establecidos en los documentos correspondientes, que son revisados y actualizados de manera permanente, observando siempre oportunidades de mejora continua.

El apalancamiento financiero externo es una práctica que se debe manejar de manera coordinada y estructurada desde el área financiera. Financoop en el 2023, se encuentra dentro del índice aceptable que mide el fondeo del activo.

## 5. Principio: Educación, formación e información.

La Caja Central FINANCOOP brinda capacitación y entrenamiento a sus socias, a sus dirigentes electos, gerentes 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.

## Resultados de la evaluación de 6 indicadores en este principio:

100.0 ●  
Personas con cargos electivos capacitados

95.7 ●  
Ejecución del presupuesto de capacitación

100.0 ●  
Cumplimiento de plan de capacitación

97.3 ●  
Capacitación anticorrupción y PLD

22.0 ●  
Formación Cooperativa

4.0 ●  
Canales de comunicación externa



## Datos Relevantes:

En cumplimiento del quinto principio cooperativo, Financoop promovió en 2023 la puesta en marcha de 22 eventos virtuales y presenciales para impartir conocimientos de temática variada, a la vanguardia y clave para el desarrollo del sector, tomando en cuenta el rol aglutinador que ejerce en el segmento y su legitimidad.

Financoop ha ejecutado el 95.7% del presupuesto establecido para capacitación, lo que indica que existe fortalecimiento y desarrollo constante de conocimientos que permiten mejorar la gestión institucional integral.

La comunicación permanente con nuestros grupos de interés nos permite fomentar la transparencia y rendición de cuentas, al tiempo que compartimos contenido de valor para aportar al desarrollo del sector.

## 6. Principio: Cooperación entre cooperativas.

La Caja Central FINANCOOP sirve a sus socias eficazmente y fortalece 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.

### Resultados de la evaluación de 4 indicadores en este principio:

4.0 ●  
Alianzas con cooperativas de ahorro y crédito y Mutualistas

3.0 ●  
Eventos en alianza con Cooperativas.

12.0 ●  
Participación en Órganos de Integración.

30.0 ●  
Participación en orientación Técnica.

## Datos Relevantes:

Nuestra organización es una institución financiera de segundo piso dentro de la economía popular y solidaria que participa activamente e impulsa el desarrollo del sistema cooperativo, respondiendo de manera efectiva a sus compromisos con las socias y demás organismos del sector.

En el marco de la participación de proyectos y por la generación del valor agregado, Financoop, convoca y genera eventos en alianza con otras instituciones del sector para otorgar información o promover acciones estratégicas alineadas a los principios cooperativos y desarrollo institucional. En 2023 se realizaron más de 20 eventos.

## 7. Principio: Compromiso con la comunidad.

La Caja Central FINANCOOP 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. 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.

### Resultados de la evaluación de 10 indicadores en este principio:



### Datos Relevantes:

La Caja Central Financoop promueve iniciativas de inclusión económica y facilidades de acceso a la comunidad cooperativa al uso de canales transaccionales de recaudación y pagos de distintos servicios públicos y privados, generando economías de escala y proponiendo el acceso en las mejores condiciones. Así mismo, mediante su plataforma de educación virtual fomenta el cumplimiento del quinto principio cooperativo de educación, formación e información.

En el 2023, hemos alcanzado el 94.71% de satisfacción en nuestros productos y servicios financieros por parte de nuestras socias. Este resultado se configura como un hito importante dado el rol de la Caja Central Financoop en el sistema financiero cooperativo nacional. Así mismo, es clave señalar que se ha incorporado un enfoque de sostenibilidad para nuestra oferta de productos y servicios.

Las socias de Financoop, se muestran satisfechas con los servicios financieros que pusimos a disposición en el 2023, obtuvimos un 93.43% de satisfacción.

## Dimensiones.

### 1. Dimensión: Público Interno – Talento Humano.

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. Las cooperativas son organizaciones que ofrecen posibilidades de desarrollo y crecimiento profesional. 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 frente a los cuadros de su personal operativo.

#### Resultados de la evaluación de 2 indicadores en esta dimensión:

30.8 ●  
Mujeres en jefaturas y gerencias

2.6 ●  
Índice rotación del Personal

### 2. Dimensión: Gestión Institucional

La Caja Central Financoop es una institución que genera valor real para sus asociadas y para otros actores en la comunidad. Para lograrlo debe 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.

#### Resultados de la evaluación de 3 indicadores en esta dimensión:

3.0 ●  
Pronunciamiento sobre Balance Social

2.0 ●  
Tiempo promedio del proceso de concesión de créditos

1.0 ●  
Posición y participación en la política pública

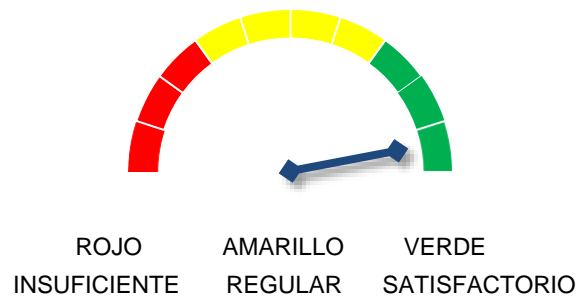
## Datos Relevantes:

Nuestras políticas de tiempos en la concesión de créditos satisfacen las necesidades de nuestras socias y en Financoop, se da cumplimiento con el compromiso.

La Caja Central participa con las instituciones del sector y con el organismo de control, para promover el fortalecimiento institucional cooperativo. Así también participa de iniciativas privadas que promueven la generación de política pública para el sector.

## Mapa de Resultados por período según calificación del semáforo.

El siguiente gráfico muestra la distribución del total de los indicadores agrupados por nivel de semáforo obtenido, de acuerdo con la siguiente gama cromática:



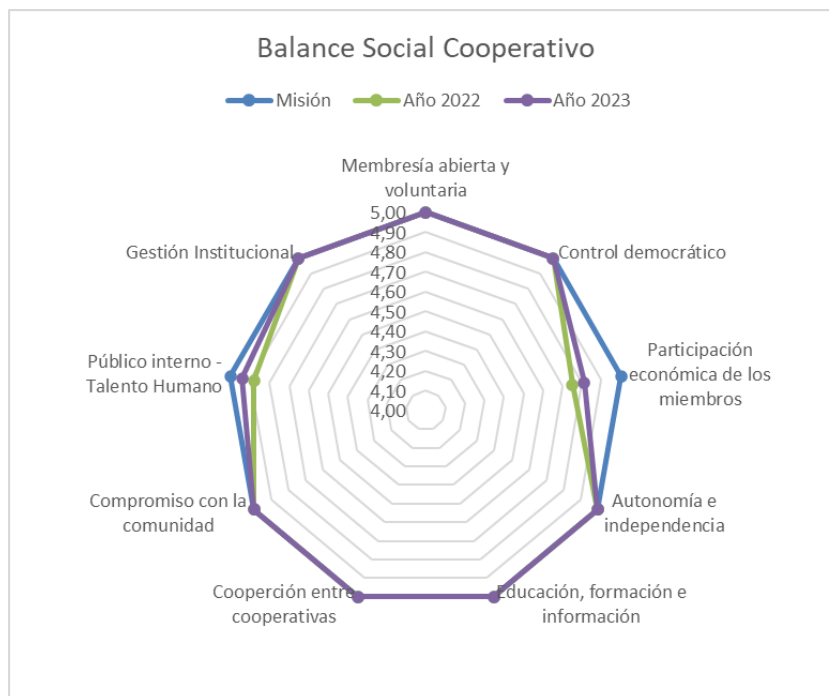
## Comparativo de distribución de semáforos

| diciembre.2023                        |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| <span style="color: green;">●</span>  | 35      94.59 % |
| <span style="color: yellow;">●</span> | 2      5.41 %   |
| <span style="color: red;">●</span>    | -      -        |
| <b>37</b>                             | <b>100%</b>     |

## Indicadores de mejora prioritaria.

Para los indicadores de atención prioritaria se elaborarán planes de acción a implementarse en el 2024, que serán establecidos en coordinación con los líderes de las áreas dueños de los indicadores señalados, dado que son quienes conocen sus capacidades técnicas y recursos tanto económicos como humanos para poner en marcha los planes definidos.

## Gráfico Radar comparativo anual 2022-2023:



## Conclusiones:

La Caja Central Financoop evidencia su cumplimiento en relación con los 7 principios cooperativos y 2 dimensiones para el ejercicio del año 2023. Mediante la Herramienta de Balance Social Cooperativo y la aplicación de su metodología, se pudo obtener resultados cuantitativos y cualitativos clave para la determinación de las áreas de desempeño y gestión satisfactoria, así como las áreas de oportunidad, con el objetivo de identificar espacios para la mejora continua. Esta medición realiza una valoración de los enfoques económicos, ambientales y sociales considerados para la elaboración del Balance Social.

Los indicadores que muestran una oportunidad de mejora constituyen la base de planes de acción y desde la perspectiva de Balance Social se consideró en el plan estratégico de la institución, evitando así que se realicen acciones aisladas o desintegradas de las estrategias asociadas a los objetivos que la organización persigue.

Es necesario contemplar que la medición aterriza una valoración de los enfoques económicos, ambientales y sociales. Los resultados obtenidos, son la base para construir estrategias institucionales de gran impacto. Las iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad son desafíos importantes que, deben estar alineados con la estrategia institucional y alternativas de negocio que permitan visibilizar el compromiso institucional hacia la consolidación de una administración social, económica y ambiental responsable.

Considerando los resultados obtenidos, podemos manifestar que la Caja Central aplica sanas prácticas y da cumplimiento a los principios cooperativos, tiene una eficaz gestión institucional y vela por su recurso humano.

Es preponderante que las iniciativas de responsabilidad social y la implementación de estrategias de sostenibilidad que se propongan a partir de este ejercicio estén alineadas con la estrategia institucional del nuevo periodo con el objetivo de mejorar y atender los indicadores de atención prioritaria, y con ello el desempeño integral de la institución.