



**COOPERATIVA  
15 DE SEPTIEMBRE**

# **BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2024**



**Año Internacional  
de las Cooperativas**

Elaborado por:

**CM  
CONSULTORES  
SIVA**

CAPACITACIONES / ASISTENCIA TÉCNICA Y FINANCIERA

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA</b> .....	4
<b>CONTROL DEMOCRATICO DE SUS AFILIADOS</b> .....	5
<b>PARTICIPACIÓN ECONOMICA DESUS AFILIADOS</b> .....	6
<b>AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b> .....	7
<b>EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN</b> .....	8
<b>COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b> .....	9
<b>PROYECCIÓN CON LA COMUNIDAD</b> .....	10
<b>PROYECCIÓN CON SU PUBLICO INTERNO</b> .....	11
<b>SINOPSIS</b> .....	12
<b>OPINIÓN TECNICA</b> .....	13

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de Balance Social de la Cooperativa 15 de Septiembre correspondiente al período 2024 tiene como objetivo evaluar y documentar el impacto de nuestra gestión en el ámbito social, económico y ambiental. En concordancia con los principios y valores cooperativos, este informe refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la equidad, la participación democrática y el bienestar de nuestros asociados y la comunidad en general.

Durante el año 2024, la cooperativa ha implementado diversas iniciativas orientadas al fortalecimiento de la educación cooperativa, el apoyo a sectores vulnerables, la promoción de la inclusión financiera y el fomento de prácticas responsables con el medio ambiente. A través de este equilibrio, buscamos transparentar y medir los avances en la generación de valor social, alineados con nuestra misión y visión institucional.

Este documento se basa en los indicadores establecidos por el organismo rector del sector cooperativo, así como en las mejores prácticas de gestión social. Presentamos aquí los resultados obtenidos en el período evaluado, identificando logros, desafíos y oportunidades de mejora para continuar avanzando hacia una cooperativa más sólida, inclusiva y comprometida con el desarrollo de nuestra comunidad.



## MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA



**Afiliados activos**  
68.16%



**Afiliadas activas**  
54.25%



**Afiliados con  
créditos vigentes**  
54.25%



**Afiliados ahorradores  
con crédito**  
54.25%



**Cultura del ahorro**  
19.13%



**Cartera de créditos de  
mujeres**  
50.22%



**Créditos pequeños**  
19.13%



**Deserción de afiliados**  
13.31%

Las cooperativas son organizaciones abiertas a todas las personas que deseen utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades de la membresía, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa. Este principio garantiza que la participación en la cooperativa sea libre y sin restricciones arbitrarias, promoviendo la equidad y la inclusión. Además, refuerza el compromiso con la diversidad y la integración, asegurando que cualquier persona que comparta los valores y objetivos de la cooperativa pueda formar parte de ella.



**INDICADORES  
DESTACADOS**

14



**INDICADORES  
POR MEJORAR**

2

## CONTROL DEMOCRATICO DE SUS AFILIADOS

Las cooperativas son organizaciones gestionadas de manera democrática por sus miembros, quienes participan activamente en la toma de decisiones. Cada miembro tiene derecho a un voto, independientemente de su aporte de capital, garantizando así la igualdad en la gobernanza. Este principio fomenta la participación, la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la cooperativa, promoviendo un modelo de gestión en el que la voz de cada socio es escuchada y valorada.



**Asistencia de delegados convocados**  
97%



**Mujeres delegadas**  
55.88%



**Mujeres en cargos directivos**  
33.33%



**INDICADORES DESTACADOS**  
7



**INDICADORES POR MEJORAR**  
1

## PARTICIPACIÓN ECONOMICA DESUS AFILIADOS

Los miembros de una cooperativa contribuyen equitativamente al capital de la organización y lo gestionan de manera democrática. Una parte de este capital es propiedad común de la cooperativa, mientras que los excedentes se destinan a beneficios para los afiliados en proporción a su participación, al desarrollo de la cooperativa o a iniciativas sociales. Este principio garantiza la sostenibilidad económica de la cooperativa, promoviendo la equidad y el uso responsable de los recursos en beneficio de todos los miembros.



**Solidez del capital social**  
66.08%



**Valor de tasa pasiva real**  
3%



**INDICADORES  
DESTACADOS**  
3



**INDICADORES  
POR MEJORAR**  
0

## AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA



**Estatus de la política /  
reglamento de créditos**  
Actualizada



**Endeudamiento externo**  
13.80%

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus miembros. Si establecen acuerdos con otras organizaciones, incluidas entidades gubernamentales, o si obtienen capital externo, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan su autonomía cooperativa.

Este principio garantiza que las cooperativas conserven su identidad y valores fundamentales, evitando influencias externas que comprometan su misión y funcionamiento democrático.



**INDICADORES  
DESTACADOS**

3



**INDICADORES  
POR MEJORAR**

0

## EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN



**Estructura capacitada en  
prevención de LAFTA**  
100%



**Cumplimiento plan de  
formación**  
100%



**Ejecución presupuestal  
en formación**  
100%



**Horas de formación /  
capacitación**  
126



**Personas capacitadas**  
1338

Las cooperativas proporcionan educación y formación a sus miembros, dirigentes, empleados ya la comunidad en general para que puedan contribuir al desarrollo de la cooperativa de manera efectiva. Asimismo, informe al público sobre la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Este principio es clave para fortalecer la identidad cooperativa, fomentar la participación activa y asegurar el crecimiento sostenible de las cooperativas mediante la capacitación y la difusión de sus valores y principios.



**INDICADORES  
DESTACADOS**  
10



**INDICADORES  
POR MEJORAR**  
0

## COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas fortalecen el movimiento cooperativo trabajando juntas a nivel local, nacional e internacional. A través de estructuras de apoyo mutuo, intercambios y alianzas estratégicas, buscan mejorar la eficiencia, ampliar su impacto y generar beneficios para sus miembros y la comunidad.

Este principio promueve la solidaridad y el crecimiento del cooperativismo, asegurando que las cooperativas sean más resilientes y sostenibles mediante la colaboración y el desarrollo conjunto.



**Alianzas estratégicas 2024**

3



**Integración con  
instituciones cooperativas**

100%



**INDICADORES  
DESTACADOS**

2



**INDICADORES  
POR MEJORAR**

0

## PROYECCIÓN CON LA COMUNIDAD



### Iniciativas de cuidado ambiental

3

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades y público interno a través de políticas acciones y basadas en los intereses de sus miembros. Su modelo de gestión prioriza el bienestar social, económico y ambiental, promoviendo un impacto positivo en el entorno donde operan.

Este principio refuerza el papel de las cooperativas como agentes de cambio, impulsando el progreso comunitario mediante la generación de empleo, la inversión social y la implementación de prácticas responsables y solidarias.



### INDICADORES DESTACADOS

7



### INDICADORES POR MEJORAR

1

## PROYECCIÓN CON SU PUBLICO INTERNO



**Beneficios e iniciativas de bienestar para los empleados**  
6



**Empleos generados en 2024**  
14



**Mujeres en posición de mando**  
7



**Paridad salarial**  
100%



**Sanciones en 2024**  
0

El público interno de una cooperativa está conformado por sus socios, colaboradores y dirigentes, quienes desempeñan un papel fundamental en su funcionamiento y desarrollo. La cooperativa debe garantizar su bienestar a través de condiciones laborales justas, formación continua y participación activa en la toma de decisiones.

El fortalecimiento del público interno es clave para la sostenibilidad de la cooperativa, ya que promueve el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso con los valores y principios cooperativos, asegurando así su crecimiento y estabilidad a largo plazo.



**INDICADORES DESTACADOS**  
15



**INDICADORES POR MEJORAR**  
1

## SINOPSIS



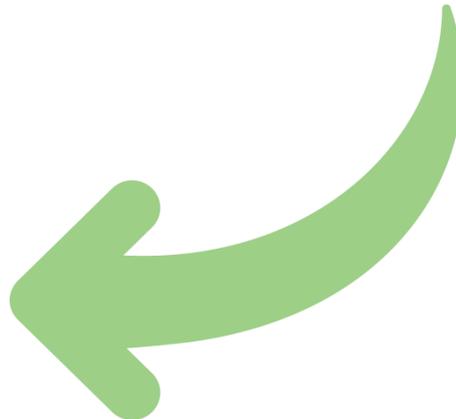
**INDICADORES IMPLEMENTADOS**

**66**



**INDICADORES DESTACADOS**

**61**



**INDICADOR DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**93%**

## OPINIÓN TÉCNICA

Tras el análisis del Balance Social correspondiente al período 2024, se evidencia que la Cooperativa 15 de Septiembre ha mantenido un firme compromiso con los principios y valores cooperativos, impulsando el bienestar de sus afiliados, colaboradores y la comunidad en general.

Durante este período, la cooperativa ha fortalecido su gobierno cooperativo, asegurando la participación activa de su membresía en la toma de decisiones. Asimismo, ha demostrado un sólido enfoque en la educación y formación cooperativa, promoviendo espacios de capacitación para su público interno y acciones de divulgación que refuerzan la identidad y modelo cooperativo.

En materia de responsabilidad social, la cooperativa ha desarrollado iniciativas que contribuyen al desarrollo sostenible de su comunidad, incluyendo proyectos sociales, ambientales y económicos alineados con las necesidades locales. Además, la cooperación con otras entidades del sector ha permitido consolidar alianzas estratégicas que fortalecerán su impacto y crecimiento.

En términos laborales, se han respetado los principios de equidad y bienestar, garantizando condiciones justas para empleados y colaboradores, lo que se traduce en una mayor estabilidad y compromiso organizacional.

En conclusión, la Cooperativa 15 de Septiembre ha demostrado una gestión alineada con su misión y valores, reflejando un desempeño positivo en su impacto social y económico. Se recomienda continuar con estas buenas prácticas y explorar nuevas oportunidades para seguir promoviendo el desarrollo cooperativo en beneficio de sus miembros, colaboradores y la comunidad.

Por lo cual, se emite opinión técnica **FAVORABLE**.

Informe de Balance Social elaborado por SM – CONSULTORES para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Septiembre Limitada, se prohíbe su uso y reproducción sin la autorización del autor / Cooperativa.

## ANEXO

#	INDICADOR	PROPÓSITO
1	Afiliados activos	Afiliados, mujeres y hombres, sin cuotas de aportes atrasadas.
2	Afiliadas activas	Afiliadas sin cuotas de aportes atrasadas.
3	Afiliados con créditos vigentes	Total, Afiliados y Afiliadas con o sin atraso, con vencimientos posteriores al cierre del periodo evaluado.
4	Afiliados ahorradores	Afiliados y Afiliadas con saldos de ahorros en cualquiera de sus modalidades (no aportación social).
5	cobertura del activo con captación	Monto de las captaciones monetarias, depósitos a la vista o voluntario, a plazo fijo, programados, y otros
6	cartera de créditos de mujeres	Porcentaje del saldo total de la cartera colocada entre Afiliadas mujeres con corte al periodo evaluado.
7	mujeres con crédito	Cantidad de Afiliadas con créditos vigentes frente al total de Afiliados, hombres y mujeres
8	créditos con montos pequeños	Para calcular este indicador primero debe definirse un porcentaje que se aplica sobre el PIB per cápita para calcular un monto de referencia de créditos pequeños. Una vez hecho este cálculo debe proporcionarse el número de créditos colocados con montos iguales o menores esa referencia calculada.
9	créditos con pagos mensuales pequeños	Para calcular este indicador primero debe definirse un porcentaje que se aplica sobre el PIB per cápita para calcular un monto de referencia de cuotas mensuales. Una vez hecho este cálculo debe proporcionarse el número de créditos con pagos mensuales iguales o menores esa referencia calculada.
10	bajas de afiliados	Porcentaje de Afiliados que han salido de la cooperativa (según el estatuto social) durante el periodo de evaluación, ya sea de forma voluntario o por depuración por ley.
11	iniciativas para satisfacción del socio	Contabilización de prácticas o iniciativas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción del AFILIADO como encuestas de satisfacción, mecanismos para conocer sus opiniones, etc.
12	nivel satisfacción Afiliados	Es el resultado cuantitativo de la medición de la satisfacción de los Afiliados, a través de métodos especializados para hacerlo.
13	crecimiento neto cooperativo	Nivel de crecimiento neto de la cooperativa, en cantidad de Afiliados, considerando egresos e ingresos, en el periodo de evaluación.
14	servicios distintos a los financieros	Son los servicios que de manera formal la cooperativa ofrece a sus Afiliados, adicionales a los financieros y cuantifica si estos son aprovechados.
15	Afiliados asistentes a asamblea general	Afiliados que cumplen con todas las obligaciones que tienen con la organización cooperativa y que los habilita participar con voz y voto en las asambleas ordinarias.
16	delegados asistentes a asamblea	Nivel de participación en las asambleas realizadas en el periodo de análisis. Incluye datos de última asamblea ordinaria.
17	mujeres delegadas	Porcentaje de participación de mujeres dentro de la asamblea.
18	mujeres en cargos electivos	Porcentaje de mujeres en cargos Directivos, titulares y suplentes. [CAD, junta de vigilancia y tribunal electoral].
19	asistencias miembros de Junta Directiva a Reuniones	Nivel de asistencia de los miembros de Junta Directiva a sesiones durante el periodo de evaluación.
20	asistencias miembros de Junta Vigilancia a Reuniones	Nivel de asistencia de los miembros de la Junta de Vigilancia en las sesiones, durante el periodo de evaluación.
21	concentración captación	Porcentaje de concentración de depósitos en las diez cuentas más grandes, en comparación con el total de depósitos, al cierre del periodo de evaluación.
22	concentración colocación	Saldo vigente de los diez mayores acreditados con respecto al saldo de cartera al cierre del periodo de evaluación.
23	capital social vs patrimonio	Peso porcentual de capital social sobre el total del patrimonio de la cooperativa, saldos a la fecha de corte del periodo evaluado.
24	reservas voluntarias vs patrimonio	Constituye la evidencia de una política de incremento del patrimonio institucional de la cooperativa a través de la creación de reservas y mejoramiento de solvencia institucional.
25	tasa pasiva ponderada vs inflación	Compara la tasa pasiva ponderada de las captaciones frente al nivel de inflación anualizada, establecido por el banco central, vigentes a la fecha de corte.
26	niveles de aprobación créditos y captaciones	Evidencia de que las políticas de descentralización de decisiones están normalizadas y actualizadas; considerando que existen documentos que amparan su adecuada aplicación.
27	endeudamiento externo	Saldo de pasivo con costo, de instituciones financieras u otras fuentes de recursos a la fecha de cierre del periodo de evaluación frente al total del activo.
28	fondeo del activo	Concentración de las fuentes de fondeo, considerando todas las modalidades de captación que apalancan el activo.
29	capacitación anticorrupción y LA/FT	Cantidad de empleados, miembros de cargos Directivos y comités que han recibido formación sobre las políticas vigentes, normas legales y procedimientos relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.

30	alianzas con otras cooperativas	Todo tipo de alianza, financiera y no financiera con otras cooperativas de ahorro y crédito, determinada en el POA con objetivos específicos de colaboración.
31	créditos para destinos sociales	Saldo de cartera bruta (con provisiones) destinada a cubrir necesidades sociales, tales como para situaciones de emergencia, salud, vivienda, educación, asistencia a poblaciones vulnerables.
32	acceso a personas con discapacidad	Iniciativas para mejorar el acceso a las personas con discapacidad para eliminar barreras, según establecido por las leyes locales vigentes y que son capaces de gestionar sus propios asuntos financieros. Presencia de rampas, ascensores, cajas preferenciales, entre otros.
33	mujeres en jefaturas y gerencias	Porcentaje de empleadas mujeres que ocupan cargos de toma de decisión y supervisión.
34	relación salarial	Comparación entre el salario más alto con el más bajo, incluyendo salarios y beneficios del cargo.
35	índice rotación de personal	Proporción de personas que salen de la Cooperativa, sin considerar a los que lo hacen de una forma inevitable (jubilaciones, fallecimientos), sobre el total del número de personas de la organización, durante el período de evaluación.
36	desarrollo profesional interno	Índice de puestos vacantes que han sido ocupados por empleados internos de la organización, durante el período de evaluación.
37	apoyo a jubilados	Programas para integrar al adulto mayor, jubilado. Pueden incluir tanto a empleados jubilados de la organización, como a Afiliados jubilados de sus actividades laborales.
38	política salarial efectiva	Existencia de una política salarial y criterios de ajuste con relación a la inflación anual (variación del IPC: índice de precios al consumidor)
39	medidas tomadas anticorrupción	Incidentes de corrupción confirmados y las medidas de respuesta que se han tomado en relación a las mismas. Hacer referencia al tipo de auditoría realizada (Ej.: auditorías especializadas exclusivamente en políticas, auditorías sobre el sistema de gestión, auditorías sobre el cumplimiento de las leyes o auditorías comerciales rutinarias, etc.).
40	margen financiero vs gastos administrativos	Evidencia de que la cooperativa asegura la cobertura de los gastos administrativos con el margen financiero. Se mide en número de veces.
41	Beneficio en tasas de captación	Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado de Captación. Medida representativa del beneficio no contable que se traduce en ventaja para los Afiliados de la cooperativa. Puede ser un servicio a menor costo que el mercado o una ventaja respecto al mismo, en este caso en el interés recibido en pago por sus ahorros.
42	Beneficio en tasas de colocación	Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado de Colocación. Medida representativa del beneficio no contable que se traduce en ventaja para los Afiliados. Este beneficio puede ser un servicio a menor costo que el mercado o una ventaja respecto al mismo; en este caso en el interés pagado por el préstamo recibido.
43	cobertura de riesgo de crédito	Porcentaje de cobertura con estimaciones constituidas frente a las pérdidas esperadas, según la tabla de pérdidas esperadas.
44	costo de incorporación	Aportación social más comisiones por apertura frente al monto de salario mínimo de la región.
45	actividad transaccional	Número de transacciones realizadas por los Afiliados, retiros, depósitos, consultas, etc. Se esperan 3 transacciones mensuales por persona
46	desempeño profesional de colaboradores	Porcentaje de colaboradores que han recibido una evaluación y revisión formal de su rendimiento para el mejoramiento de sus competencias. Puede incluir una evaluación realizada por el superior inmediato del trabajador o por colaboradores de su mismo nivel.
47	igualdad salarial por género	Expresado en veces. Relación que identifica el tratamiento equitativo de la institución con respecto a género, en base a la igualdad de capacidades profesionales.
48	ahorradores menores de edad	Ahorradores menores de 18 años de edad.
49	priorización de acciones formativas y educativas al personal	Clasificación de las actividades de capacitación al personal relacionadas con su duración e impacto informativo, formativa o educativa, en función del número de horas de realización < 4 horas, < 8 horas o >= 8 horas respectivamente
50	priorización de acciones formativas y educativas a cargos Directivos	Clasificación de las actividades de capacitación a personas en cargos electivos relacionadas con su duración e impacto informativo, formativa o educativa, en función del número de horas de realización < 4 horas, < 8 horas o >= 8 horas respectivamente
51	empleados y directivos capacitados	Proporción de personas capacitadas de forma interna o externa, tanto dirigentes en cargos electivos, como de comités
52	formación cooperativa	Actividades de formación e información en temas vinculados a la gestión cooperativa, que pueden ser implementadas a través de talleres, charlas, boletines, información en página web.
53	educación financiera	Se entiende por educación financiera la formación orientada a fortalecer 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. Se busca identificar iniciativas de educación financiera, a través de la página web, publicaciones, cursos de formación o seminarios, alianzas con organizaciones externas, etc. El indicador no se refiere a iniciativas para promover productos y servicios específicos de la entidad
54	estandarización de procesos del sector	Contribución en la implementación de procesos y generación de información que aporten en la aplicación de herramientas y metodologías que unifiquen y fortalezcan los procedimientos críticos del sector.
55	apoyo comunitario	Actividades realizadas junto con organizaciones de la sociedad civil, vinculadas a programas o proyectos cuyos objetivos sean abordar desafíos sociales, ambientales o económicos en diferentes temas. Ejemplos: prácticas orientadas a limitar la exposición y transmisión de enfermedades como VIH, diabetes, cáncer de mama, enfermedades osteomusculares, estrés, epidemias causadas por desastres naturales, etc. También pueden estar orientados al fortalecimiento de la calidad educativa, de la salud pública, combate a la pobreza y preservación del medio ambiente.
56	formación cooperativa a la comunidad	Identifica la cantidad de personas de la comunidad en general que fueron alcanzadas con actividades de formación y/o educación cooperativa, a través de talleres presenciales y online, charlas, boletines, la página web, etc.
57	educación financiera a la comunidad	Cantidad de iniciativas de educación financiera promovidas durante el período de evaluación, dirigidas a la comunidad en general. Pueden incluir cursos de formación o seminarios, publicaciones sobre educación promoción productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.

58	medición de percepción de la comunidad	Percepción que tiene la comunidad sobre la cooperativa. Esta percepción está dada por el impacto de los beneficios económicos y sociales que pudieran estar recibiendo.
59	sanciones y multas por incumplimientos	Valor económico y no económico de multas y/o sanciones aplicadas por entes reguladores y/o instituciones gubernamentales, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, así como de denuncias de empleados, Afiliados u otros actores de la comunidad.
60	transparencia de información	Políticas de información transparente en cuanto a tasas de interés, requisitos, procedimientos, costos al socio por los servicios, etc. Así como los mecanismos de implementación de estas políticas.
61	iniciativas de cuidado del ambiente	Iniciativas planeadas y su nivel de cumplimiento en función de la unidad de medida que más describa la acción. Debe ser una acción planeada y sistemática.
62	promoción proveedores locales	Porcentaje de proveedores calificados para establecer relaciones comerciales con la cooperativa. Considerando aquellos que cumplan con los criterios establecidos a este efecto, por cada organización.
63	Dictamen de Balance Social	Evidencia de que el área de Auditoría interna y/o la Junta de vigilancia haya realizado el dictamen respectivo sobre el balance social correspondiente al período de evaluación.
64	participación juvenil entre empleados de la cooperativa	Promedio de edad de la estructura organizacional
65	inclusión generacional en cargos directivos	porcentaje participación < 50 años
66	nivel educativo de los empleados de la Cooperativa	Nivel de educación formal con el que cuentan los empleados, incluyendo Bachiller, Título Universitario, Post grado, PHD

## INDICADORES DE MEJORA

#	P	INDICADOR	%	RECOMENDACIÓN
1	1	Cultura del Ahorro	<= 45%	Identificar la incidencia de la cooperativa en la práctica del ahorro de sus miembros, a través de la promoción de una cultura de ahorro y la gestión financiera para el desarrollo económico de sus Afiliados.
2	1	bajas de afiliados	<=4%	Evaluar los motivos de deserción y el nivel de eficacia de las iniciativas de retención que la cooperativa implementa.
3	7	acceso a personas con discapacidad	<100%	Un aspecto central de la responsabilidad social es la inclusión de grupos vulnerables. Se busca identificar el compromiso con la inclusión social de personas con discapacidad, por lo que se deben crear las condiciones e infraestructura para que los afiliados o potenciales afiliados puedan acceder a los servicios cooperativos sin inconvenientes.
4	PI	Apoyo a jubilados	0	Dentro del modelo operativo de la cooperativa no se identifican programas que fomenten la empleabilidad o tranquilidad de sus colaboradores una vez concluida su etapa laboral, se recomienda estandarizar modelos / planes de retiro.
5	PI	Rotación de personal	>5%	La retención de personal valioso es una practica que no se ve reflejada dado que en el ultimo año, se superó el 5% de índice de rotación, lo cual sugiere áreas de mejora en el proceso de reclutamiento y/o retención de funcionarios, se recomienda analizar la competitividad salarial, beneficios no financieros, salario emocional y demás variables que inciden en una saludable estructura profesional sostenida.