

## ANEXO 2 INDICADORES DE BALANCE SOCIAL

### 1. Objetivo general

La medición de la responsabilidad social asumida en el acuerdo solidario, es decir del Balance Social y Beneficio Solidario, se soportará en la observación y cumplimiento de los valores y principios de la Economía Solidaria, a través de indicadores calculados directamente por esta Superintendencia, con base en la información suministrada por las cooperativas de ahorro y crédito en los campos del formato de Balance Social y Beneficio Solidario. El cálculo se realizará así:

### PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDEDORA

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Asociados activos	Identificar el porcentaje de asociados que hacen uso de los productos y servicios de la organización.  Asociado activo: es aquel que siendo hábil posee uno o más productos, excluyendo los de aportes y ahorro permanente, por ser obligatorios y, además, hayan realizado una transacción u operación en los últimos 6 meses. (No tomar en cuenta participaciones en actividades de bienestar social).	$\# \text{ asociados activos} / \text{ asociados hábiles} * 100$	La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.
Participación democrática asociados	Mide el nivel de participación y el compromiso de los asociados en asambleas.	$\# \text{ asociados asistentes a la asamblea} / \text{ total asociados hábiles} * 100$	Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de habilitación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.
Participación democrática delegados	Mide el nivel de participación de los asociados en la última elección. (votaciones para designar delegados).	$\# \text{ de asociados que votaron para la elección de delegados} / \text{ total hábiles para votación} * 100$	Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.
Diversidad democrática	Identifica la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas. Antigüedad promedio de los asociados: es el promedio del número de asociados ponderado por su antigüedad en la organización. (aplica para cualquier tipo de asamblea: de asociados o de delegados).	$\# \text{ votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización} / \text{ total votantes potenciales} * 100$	Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.
Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control	Identifica la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control. Antigüedad promedio de los asociados: es el promedio del número de asociados ponderado por su antigüedad en la organización.	$\# \text{ integrantes de órganos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización} / \text{ total integrantes en órganos de dirección, administración y control} * 100$	Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.
Equidad de género en asamblea	Identifica el nivel de inclusión de género en los procesos de participación democrática de la organización solidaria, en asamblea. (aplica para cualquier tipo de asamblea: de asociados o de delegados).	$\# \text{ integrantes mujeres en asamblea} / \text{ total integrantes asamblea} * 100$	Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.
Equidad de género en órganos de dirección,	Identifica el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria, en los órganos de dirección, administración y control	$\# \text{ integrantes femeninos en órganos de dirección, administración y control} / \text{ total de integrantes en órganos de}$	Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria

administración y control		dirección, administración y control * 100	para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.
Población joven en asamblea	Identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización solidaria, en asamblea. (aplica para cualquier tipo de asamblea: de asociados o de delegados).	# integrantes en asamblea con edad <= 35 años / total integrantes en asamblea	Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.
Población joven en órganos de dirección, administración y control	Identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización solidaria, en los órganos de dirección, administración y control	# integrantes en órganos de dirección, administración y control con edad <= 35 años / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.

## PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social. Asociado hábil: es quien cumple los estatutos y está al día en sus aportes sociales.	$(\# \text{ asociados hábiles vinculados en el período} - \# \text{ asociados hábiles retirados en el período}) / \text{ asociados hábiles totales al inicio del período evaluado} * 100$	Identificar el índice de asociados hábiles de la organización. El cumplimiento del pago de aportes sociales es una evidencia del compromiso con la organización; una manera de expresar su participación, apoyando la misión de la organización solidaria y su adhesión a los logros de los objetivos.
Actividad transaccional	Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.	$\# \text{ total transacciones} / \text{ total asociados}$	La participación voluntaria y responsable de los asociados puede verse a través del volumen de transacciones al año frente al total de asociados, esto soporta el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	$\# \text{ operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres} / \text{ total de operaciones de desembolso de crédito} * 100$	Identificar la diversidad edad en el crecimiento de la base social que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.
Relevo generacional	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.	$\# \text{ asociados vinculados en el período con edad} \leq 30 \text{ años} / \text{ total asociados vinculados en el período} * 100$	Identificar la diversidad edad en el crecimiento de la base social que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.
Nivel de satisfacción de asociados	Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización. Es el resultado cuantitativo de la medición realizada a través de métodos especializados.	porcentaje de satisfacción de asociados	Evidenciar el compromiso de la organización solidaria por mantener una relación a largo plazo con sus asociados midiendo la calidad de los servicios prestados a través de mecanismos de evaluación formales.

## PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar. Ahorro voluntario: Incluye el ahorro a la vista y los CDAT, no tiene en cuenta el ahorro permanente dado que es obligatorio estatutariamente. Ahorro a la vista: actividad mínima de 6 meses CDAT: se considera producto activo	$\# \text{ asociados con al menos un producto de ahorro voluntario activo} / \text{total asociados} * 100$	Evidenciar la gestión de la organización solidaria para incentivar el ahorro voluntario en sus asociados, a través de la promoción de una cultura de ahorro y la gestión financiera para el desarrollo económico de sus asociados.
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	$\# \text{ operaciones con desembolso de crédito inferior a 3 SMMLV} / \text{total operaciones desembolso de crédito en el período} * 100$	Las organizaciones solidarias son agentes genuinos de inclusión financiera y otorgan crédito a la población que por lo general no califica como clientes del sector financiero tradicional. Se busca evaluar el nivel de operaciones de crédito concedidas con montos moderados cuyas necesidades son atendidas por la organización.
Equidad de género en volumen de negocio	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante monto de aportes sociales recibidos durante el año. (de acuerdo con la actividad de la organización). Volumen de negocio promedio: montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año + monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.	$\text{volumen de negocio promedio hombres} / \text{volumen de negocio promedio mujeres}$	Promover la igualdad de género es fundamental para acelerar el desarrollo sostenible. Garantizar el acceso a los servicios ofrecidos por la organización solidaria de forma igualitaria permite generar procesos de participación basados en la no discriminación.
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	$\# \text{ operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres} / \text{total de operaciones de desembolso de crédito} * 100$	La inclusión financiera de mujeres es un foco importante de la gestión en las organizaciones solidarias. Se busca identificar el nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres.
Capital institucional	Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un asociado en particular, sino a todos.	$\text{aportes amortizados} + \text{reserva protección de aportes} + \text{fondo para amortización de aportes} + \text{donaciones y auxilios} / \text{total activos} * 100$	Evidenciar las políticas con que cuenta la organización solidaria para fortalezcan su capital institucional, lo que permite una mejor estructura financiera y mayores recursos propios de apalancamiento para el desarrollo del objeto social.
Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado	Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).	$[(\text{ejecución de fondos sociales del período analizado} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período analizado}) - (\text{ejecución de fondos sociales del período anterior} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período anterior})] / (\text{ejecución de fondos sociales del período anterior} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período anterior}) * 100$	Identificar que la organización solidaria cumpla con el desarrollo de su objeto social mediante la ejecución responsable de los fondos sociales a través de actividades en beneficio de sus asociados, supliendo necesidades comunes.
Cobertura de programas y beneficios sociales	Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.	$\# \text{ asociados beneficiados de programas y actividades sociales} / \text{Total de asociados} * 100$	Evaluar en qué medida los asociados aprovechan los beneficios, programas y actividades sociales efectuados por cuenta propia, convenios y alianzas con instituciones y/o empresas, en aquellos servicios distintos a los no financieros.

Rentabilidad social	<p>Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.</p> <p>Total de beneficios recibidos por los asociados: sumatoria de (diferencial tasa activa * saldo cartera de créditos) + (diferencial tasa pasiva * saldo depósitos) + costos y gastos incurridos en el período en favor de los asociados + excedente del ejercicio).</p> <p>Diferencial de tasas: es la diferencia entre la tasa promedio propia de la organización frente a la tasa promedio propia del mercado.</p>	$\frac{\text{total beneficios}}{\text{total aportes sociales}} * 100$	<p>Identificar la rentabilidad obtenida a partir del aporte social, tomando en cuenta los beneficios financieros y sociales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.</p>
---------------------	---	---	--

## FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA SUS MIEMBROS, DE MANERA PERMANENTE, OPORTUNA Y PROGRESIVA

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Participación de la educación, formación e información.	Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.	$\frac{\text{gastos en educación, formación e información}}{\text{total gastos}} * 100$	Las organizaciones solidarias deben brindar educación y entrenamiento a sus asociados, directivos y empleados. Se busca identificar el nivel de compromiso con este principio, a través de la implementación de iniciativas de educación, formación e información.
Cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados	La educación, formación e información a los asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.	$\frac{\# \text{ asociados que participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información}}{\text{total asociados}} * 100$	Evidenciar la gestión y compromiso de la organización para lograr participación activa de los asociados en los procesos de educación, formación e información, contribuyendo de esta forma, con el desarrollo integral de las personas.
Participación en procesos de educación, formación e información para directivos	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos. Directivos: incluye a los asociados que hacen parte del consejo de administración, junta de vigilancia, comités de apoyo.	$\frac{\text{Sumatoria directivos participantes}}{\text{total directivos convocados}} * 100$	La iniciativa de capacitación también responde a principios y estándares internacionales de gestión y ética organizacional. Busca dar información sobre la efectividad de la cooperativa en la implementación de iniciativas de capacitación y el nivel de ejecución de la política de mejoramiento de miembros de los cargos directivos.
Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los empleados, con la finalidad de alcanzar mejores destrezas en sus funciones asignadas.	$\frac{\text{Sumatoria empleados participantes}}{\text{total empleados convocados}} * 100$	Los procesos de educación, formación e información constituyen uno de los pilares de fortalezas del capital humano. Permite ofrecer servicios de mayor calidad y oportunidades de hacer crecer y consolidar la gestión de la organización.
Difusión cooperativa y solidaria	Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.	$\frac{\text{total gastos en difusión cooperativa y solidaria}}{\text{total gastos}} * 100$	La responsabilidad de la organización debe estar enfocada en hacer conocer la naturaleza y los beneficios del modelo económico solidario, valores, principios, así como sus realizaciones prácticas en el país y en el mundo.
Crecimiento de inversión en educación, formación e información.	Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.	$\frac{(\text{gastos en educación, formación e información período analizado} - \text{gastos en educación, formación e información período anterior})}{\text{gastos en educación, formación e información período anterior}} * 100$	

## PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Fuentes de financiación externa	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	$\frac{\text{total obligaciones financieras}}{\text{total activo}} * 100$	Las cooperativas deben financiarse fundamentalmente con recursos propios provenientes de los asociados y en menor medida de otras fuentes, sin embargo, se puede recurrir a endeudamiento externo para objetivos específicos. Se busca medir la proporción de activos totales, financiados con recursos externos.
Concentración de depósitos	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores. Porcentaje de asociados con 80% de depósitos, se determina de la siguiente manera: 1.- Se clasifican los asociados con depósitos desde el monto mayor hasta el monto menor. 2.- Se suman los depósitos hasta llegar a un valor igual o ligeramente superior al 80% del total de depósitos. 3.- Se verifica cuantos asociados disponen de ese monto total, y 4.- Qué porcentaje representa del total de ahorradores.	$\frac{\text{asociados con 80\% de depósitos}}{\text{Total ahorradores}}$	Las organizaciones solidarias deben procurar diversificar la captación entre sus asociados, entre distintos sectores económicos y mercados geográficos. Evitar la concentración entre pocos depositantes en términos de montos, resulta fundamental para la disminución de los riesgos de solvencia de la organización.
Concentración de créditos	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores. Porcentaje de asociados con 80% de créditos, se determina de la siguiente manera: 1.- Se clasifican los asociados con créditos desde el monto mayor hasta el monto menor. 2.- Se suman los créditos hasta llegar a un valor igual o ligeramente superior al 80% del total de créditos 3.- Se verifica cuantos asociados disponen de ese monto total, y 4.- Qué porcentaje representa del total de deudores.	$\frac{\# \text{ asociados con 80\% de créditos}}{\text{Total de deudores}}$	El papel de la organización solidaria en la democratización del crédito es una contribución fundamental en la inclusión financiera. Muestra los esfuerzos para desconcentrar la colocación de créditos y beneficiar a una base amplia de asociados que califiquen en el marco de endeudamiento responsable.
Indicador de patrocinios	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	$\frac{\text{valor patrocinios recibidos de terceros}}{\text{total ingresos}} * 100$	Es natural que las organizaciones solidarias establezcan relaciones con otras entidades de diversa naturaleza y puedan celebrar con ellas acuerdos relacionados con sus actividades en lo que reciban beneficios económicos, sin embargo, es imprescindible que las organizaciones solidarias mantengan su libertad, garantía de la conservación de su especialidad y de su derecho a controlar su propio destino.
Cultura de buen gobierno	Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.	$\frac{\# \text{ cumplimientos de normas de buen gobierno}}{\text{total de cumplimientos establecidos}} * 100$	Evidencia que las políticas de descentralización de decisiones están normalizadas y actualizadas; considerando que existen documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

## PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.	$\frac{\text{gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades}}{\text{total de gastos}} * 100$	Materializar el compromiso con el desarrollo de la comunidad en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales, en torno a determinados objetivos comunes y de beneficio colectivo.
Créditos con incidencia comunitaria	Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.	$\frac{\text{valor desembolso de créditos con incidencia comunitaria}}{\text{total valor desembolsos de créditos en el período}} * 100$	Las organizaciones de economía solidaria son agentes genuinos de inclusión financiera y contribución a la generación de valor social y público. El objetivo es identificar si la orientación de sus productos y servicios atiende necesidades sociales de la comunidad.

Créditos para fines productivos	Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.	valor desembolso de créditos para fines productivos / total desembolsos de créditos en el período * 100	Identificar si la orientación de productos y servicios atiende actividades productivas básicas en los rubros de servicios, producción agropecuaria, comercio y manufactura, permitiendo evidenciar el quehacer del modelo económico solidario como actor relevante en el desarrollo de economías locales.
Acciones para el medio ambiente	Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.	erogaciones o contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente / gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades* 100	Identificar la inversión en actividades realizadas vinculadas a programas o proyectos cuyos objetivos sean abordar desafíos ambientales.
Promoción proveedores locales	Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia. Proveedores: se consideran proveedores quienes suministran bienes y servicios en forma habitual, en cumplimiento de las normas de la organización.	# de proveedores locales / totales proveedores de la organización * 100	La influencia que una organización solidara puede tener sobre la economía local se extiende más allá de los empleos directos y el pago de salarios e impuestos, puede atraer inversiones adicionales de forma indirecta apoyando a las empresas locales vinculándolas como proveedores.

## PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	obligaciones financieras con el sector solidario / total obligaciones financieras * 100	Identificar la participación de otras instituciones del sector solidario, en el fondeo de la organización que permita dar cumplimiento a su objeto social y económico.
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	inversiones en el sector solidario / inversiones totales *100	Evidencia el compromiso de las organizaciones solidarias por el crecimiento económico del sector, permitiendo de esta forma cerrar circuitos económicos.
Contribuciones voluntarias para el sector solidario	Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.	valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario / total de gastos * 100	El nivel de inversión en las diferentes actividades en el marco de alianzas con otras organizaciones solidarias constituye la materialización de los acuerdos de cooperación con las mismas y con organismos de integración.
Economías de escala generadas	Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.	valor economías generadas en alianza con el sector solidario / costo real sin alianzas * 100	A partir de las diferentes alianzas de cooperación generadas con otras organizaciones del sector solidario se busca generar mayores beneficios en función de los asociados, permitiendo además cerrar circuitos económicos y contribuyendo al desarrollo económico.