MicroRate

www.microrate.com

CALIFICACIÓN SOCIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

CALIFICACIÓN	PERSPECTIVA
★★★☆☆	Estable

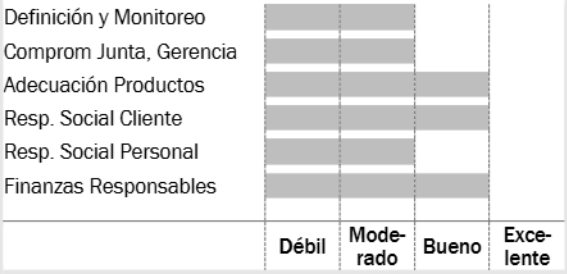
ANALISTA

Eduardo Zúñiga
eduardo@microrate.com

CALIFICACIÓN[1]	PERSPECTIVA[2]
★★★☆☆	Estable

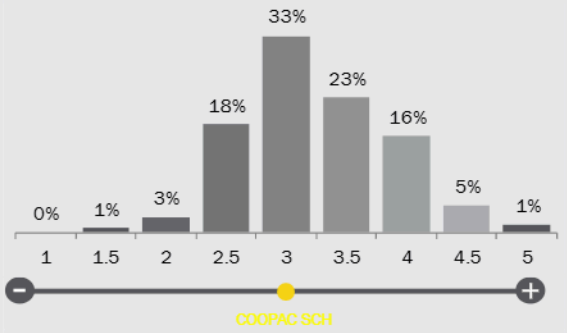
2020	2021	2022
n.d.	n.d.	3.0

SUBNOTAS[3] DE LA CALIFICACIÓN



Fecha de Información	**Dic-22**
Fecha de Validez	**Dic-23**

CALIFICACIONES SOCIALES OTORGADAS



PRINCIPALES INDICADORES SOCIALES

Indicadores IMF	Dic-21	Dic-22
Cartera Bruta (US$000)	$77,016	$95,642
Número de Prestatarios	24,868	24,992
Ahorros (US$000)	$83,685	$76,772
Número de Ahorristas	92,260	96,559
% Clientes en zonas rurales	1.0%	0.0%
% Clientes mujeres	49.0%	0.0%
Costo por cliente	$209	$253
Retención de clientes	91.4%	87.7%
Costo nominal anual del crédito al cliente (Crédito de US$500)	n/d	44.5%

[1] MicroRate es miembro del *Social Performance Task Force (SPTF)*. La calificación Social está alineada a los *Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.*
[2] Ver Anexo I.

COOPAC SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga (en adelante *COOPAC SCH*) es una cooperativa de nivel 3[4] que inició operaciones en 1960 en la ciudad de Huamanga (Ayacucho). Pasó a estar regulada por la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs) e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito desde 2019. Tiene 18 agencias en 7 departamentos.

Mediante metodología individual, tiene como principal segmento de atención a Consumo, donde destaca el producto de descuento por planilla. También sirve a Pequeña y Microempresa, además de participaciones menores en Mediana Empresa y Vivienda. A diciembre 2022, tenía una cartera de US$95.6 millones y 24,992 socios prestatarios, con un crédito promedio equivalente a US$3,826 (S/.14,600).

FUNDAMENTOS DE CALIFICACIÓN

COOPAC SCH muestra un apropiado desempeño social. Resalta la responsabilidad mostrada hacia sus socios, a través de una oferta de productos y servicios alineada con las necesidades de su nicho objetivo. Un reflejo de lo anterior son sus sobresalientes niveles de retención de socios. A ello se suman las diversas actividades en favor de la comunidad y el medio ambiente; aunque éstas carecen de una articulación y registro adecuados.

La cooperativa tiene margen para reforzar la inclusión sistematizada del aspecto social en su planeamiento estratégico. Si bien el enunciado de su misión incluye esta dimensión, está pendiente una mejor comunicación e interiorización de este entre los colaboradores.

La alta rotación de personal que aqueja a la institución dificulta la concreción de estos objetivos. Como resultado, no obstante, la entidad hace esfuerzos por adecuar los esquemas de compensación durante el último año, aunque hay retos para mejorar la estrategia de retención de empleados. La aceptable posición financiera de la entidad (no exenta de algunos retos), es un buen punto de partida para un monitoreo mejor estructurado del balance entre objetivos financieros y sociales.

[3] Ver Anexo II.

[4] **Nivel 3:** Aquellas cooperativas cuyo monto total de activos es mayor a 65,000 Unidades Impositivas Tributarias, o S/299 millones al cierre de 2022.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Misión:
Brindar productos y servicios financieros de calidad para contribuir al bienestar de nuestros socios, colaboradores y el desarrollo socioeconómico de la sociedad.

Visión:
Ser una cooperativa líder en el ámbito de su influencia.

La misión es clara en su rol de servicio al socio, aunque podría ser más específica en cuanto al perfil de ellos. Describe las herramientas que se utiliza para atender a los diversos *stakeholders* con quienes interactúa. Actualmente, hay espacio de mejora en precisar cómo se medirá la contribución de la institución a dicho bienestar.

También hay margen para una mejor precisión de la visión. Es decir, qué significa para la cooperativa llegar a ser líder en el ámbito de su influencia y cómo medir su avance.

MATRIZ DE DESEMPEÑO SOCIAL

Área	Nivel	Fundamentos
Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales	Moderado	» Planeamiento estratégico prioriza aspectos financieros y operativos. Plan Estratégico actual no incorpora sistemáticamente una dimensión social. » Profundidad de operaciones es moderada, por naturaleza de principales productos de la cartera (Convenio, Pequeña Empresa). » Se ejecutan acciones en favor del medio ambiente y la comunidad, aunque queda pendiente definir políticas y metas formales.
Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal	Moderado	» Clara vocación de servicio desde las más altas esferas de gobierno. » Grado de conocimiento del enunciado de la misión a través de los distintos niveles de la organización puede ser fortalecido. » Ausencia de una perspectiva social integrada formalmente explica bajo monitoreo relacionado con objetivos sociales.
Diseño y Adecuación de Productos	Bueno	» Oferta variada de productos financieros crediticios y captaciones. » Préstamos mayoritariamente de créditos de consumo no revolvente, especialmente Convenio. » Existencia de una tarjeta de débito de la cooperativa ("Tarjeta Debicacsch"), que también está afiliada a red nacional de cajeros Globalnet, » Servicios no financieros priorizan salud a través de policlínico propio.
Responsabilidad Social hacia el Cliente (socio)	Bueno	» Saludables indicadores de retención de socios. » Aceptable cumplimiento de los Principios de Protección al cliente, con retos en prevención del sobreendeudamiento. » Unidad de atención al cliente con margen para reforzamiento.
Responsabilidad Social hacia el Personal	Moderado	» Buena responsabilidad hacia el personal, con espacio de fortalecimiento en estrategia de compensación. » Alta rotación de analistas de crédito y personal administrativo. » Favorable clima laboral y línea de carrera formalizada.
Finanzas Responsables	Bueno	» Moderado balance financiero – social, con espacio para una mejor determinación de avances en dimensión social. » Situación financiera no muestra amenazas de corto plazo a autosostenibilidad. » Es positivo que planes de pago no incluyan más recargos que el correspondiente al desgravamen. » Tasas activas en la vecindad del costo de crédito cobrado por cooperativas en montos bajos (US$500). Costo del crédito cae en montos mayores.

CONTEXTO SOCIAL

Perfil Social de País

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22
Inflación Anual	2.2%	1.9%	2.0%	3.2%	8.5%
Devaluación Anual	4.1%	-1.7%	9.3%	10.2%	-4.4%
Tasa de Cambio, fin del periodo/US$	3.4	3.3	3.6	4.0	3.8
Crecimiento Anual del PBI	4.0%	2.2%	-11.0%	13.3%	1.7%*
PBI per cápita (US$)	$6,912	$6,956	$6,056	$6,622	n.d
Población (millones)	32.2	32.8	33.3	33.7	n.d
Incidencia de Pobreza Total**	20.5%	20.2%	30.1%	25.9%	n.d
Incidencia de Pobreza Extrema***	2.8%	2.9%	5.1%	4.1%	n.d

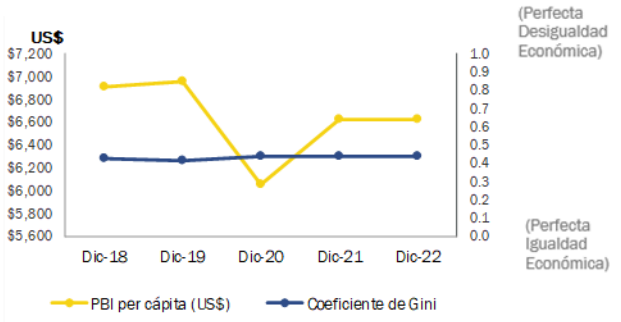
Fuente: International Finance Statistic, Banco Mundial, Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

*Crecimiento al cierre del tercer trimestre 2022.

** Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica.

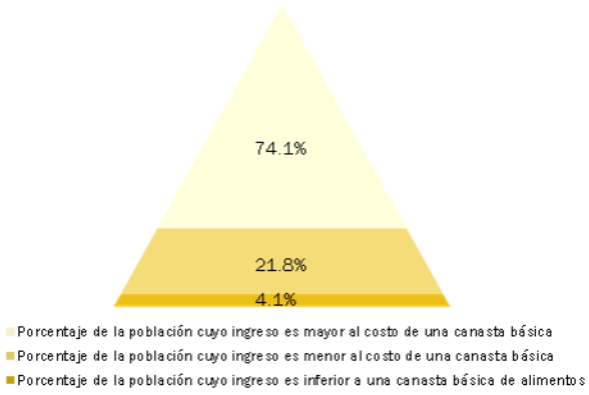
*** Medida como porcentaje de personas con ingresos inferiores a una canasta básica alimentaria.

Gráfico 1:
PBI per cápita / Coeficiente Gini



*Información disponible a diciembre del año anterior.
** Última información disponible a Dic-19.
Fuente: Banco Mundial

Gráfico 2:
Distribución de la población según índice de pobreza



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

Al cierre del tercer trimestre, Perú exhibe un menor ritmo de crecimiento a comparación del resto de trimestres del año. Esto es sustentado por un consumo privado con menor dinamismo en un contexto de alta inflación, la contracción de la inversión privada minera y una reducción del consumo público. Según el Banco Central de Reserva, el PBI del Perú habría crecido 2.9% en 2022, impulsado por sus exportaciones y el consumo privado. La inflación para diciembre 2022 fue de 8.46%, con una tendencia decreciente, determinada por una política monetaria prudente. En cuanto a la inmunización contra el Covid, para fines de año, 90.1% de la población tenía la dosis completa, aunque solamente el 22.84% posee la cuarta dosis.

Actualmente, el país atraviesa por una crisis política. A las constantes confrontaciones entre el Poder Ejecutivo y el Congreso, así como los cambios en el gabinete ministerial durante este último año, se suma la detención del expresidente Pedro Castillo luego de ordenar la disolución del congreso de forma inconstitucional. Tras este hecho, un sector de la población viene generando protestas y bloqueo de carreteras principalmente en la zona sur exigiendo adelanto de elecciones generales y la liberación del exmandatario.

Ante ello, la actual presidente Dina Boluarte decidió adelantar las elecciones (se propuso para diciembre 2023, pero el congreso aprobó que se realice en abril 2024).

Las múltiples acusaciones de corrupción que involucra a gente del entorno del expresidente evidencian el retroceso del Perú en el ranking de índice de percepción de la corrupción, pasando del puesto 96 al 105 de un total de 180 países.

Perú es categorizado como un país de alto desarrollo humano, ubicándose en el puesto 84 de 191 países, según el último ranking elaborado por PNUD[1][1] (2021). Por su lado, los niveles de pobreza total y extrema muestran favorable reducción, lo cual responde a la paulatina reactivación económica durante el 2021. No obstante, persisten retos relacionados a la inseguridad ciudadana, calidad educativa y de salud.

Pese a ello, aún enfrenta importantes retos en materia de informalidad laboral[5] (75%) y desigualdad (Coeficiente de Gini de 0.415). Hay también desafíos en educación, infraestructura y facilidad para hacer negocios (posición 76 de 190 países según estudio *Doing Business*).

Al cierre del tercer trimestre, el sector microfinanciero muestra un buen ritmo de crecimiento de colocaciones y captaciones del público, junto a mejores niveles de rentabilidad. Asimismo, el programa de fortalecimiento patrimonial ha permitido reforzar la solvencia de las instituciones que lo requieran a través de la participación temporal del estado en el capital social. A la fecha, ya son 7 las instituciones que se han acogido a este programa del gobierno, entre ellas 3 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC).

Al cierre del 2022, el gobierno amplió la vigencia de las reprogramaciones de Reactiva Perú hasta junio del 2023 en medio de un contexto inflacionario. Esto es favorable para los socios cuyo nivel de ingresos se ha visto afectado en el último año permitiéndoles acceder a un periodo de gracia (hasta 36 meses para el sector turismo y hasta 24 meses para el resto de los sectores). No obstante, también les permite a las instituciones controlar la mora de manera artificial al prolongar la caída del crédito, por lo que existe el reto de realizar un monitoreo y seguimiento efectivo a este tipo de operaciones.

El Perú mantiene un marco regulatorio sólido para el sistema financiero, bajo supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. En ese contexto, el posicionamiento de COOPAC SCH en su zona de cobertura se mantiene estable. Dos factores contribuyen a este resultado, siendo el primero la preferencia de la población por entidades oriundas de su misma localidad. El segundo elemento es que parte importante de su cartera de préstamos se concentra en colocaciones por descuento de planilla, rubro donde los plazos son superiores al promedio de corto plazo.

[5] Población que trabaja en empleos que no gozan de beneficios estipulados por ley.

DEFINICIÓN Y MONITOREO DE OBJETIVOS SOCIALES

En esta sección se evalúa la definición del grupo meta, sus objetivos, y cómo sus productos y servicios ayudan a lograr estos objetivos.

Planeamiento Estratégico

El planeamiento estratégico de COOPAC SCH prioriza aspectos financieros y operativos. El Plan Estratégico 2020-2024 no incorpora sistemáticamente una dimensión social. Dos de un total de catorce factores denominados como clave de resultado incorporan cierta semejanza con dicha dimensión.

Uno de estos factores ("Obtener un adecuado desempeño social") incluye elementos válidos en una estrategia social (atención en zonas rurales y atención a mujeres) junto con otros (capital social; crecimiento de socios) cuya naturaleza se refiere más a una perspectiva operativa y financiera. El otro factor ("Elevar el bienestar social") está relacionado con actividades que ejecuta la cooperativa en favor de la comunidad. El rango de estos programas es amplio, incluyendo por ejemplo servicio de salud y de capacitación en programas de microempresa.

Sistematización de Objetivos Sociales

El diagnóstico anterior del proceso de planeamiento estratégico lleva a concluir que el reto inmediato es la definición de una estrategia social integrada en línea con la misión y visión de la institución.

Esto implica primero la definición de objetivos sociales a partir de los elementos ya presentes en el actual plan estratégico y la inclusión de otros. Así como están definidos los enunciados de la misión y visión, uno de los conceptos de referencia a desarrollar es el de bienestar de socios y colaboradores.

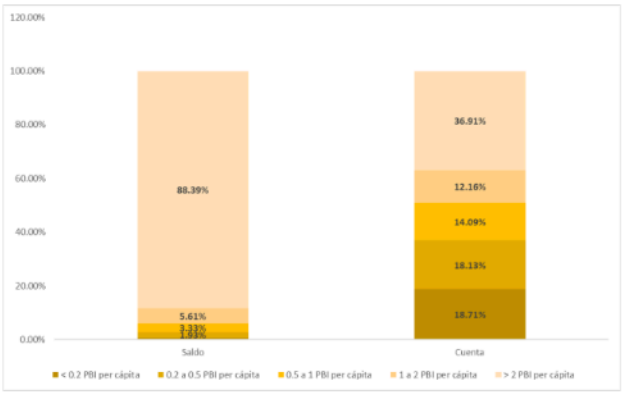
A la aclaración de esos objetivos seguirá la definición de indicadores que permitan el seguimiento en el avance de esos objetivos. A continuación, viene su correspondiente asignación de valores (metas) para cada subperiodo dentro del periodo global del plan estratégico.

Profundidad de los Servicios

	Dic-21	Dic-22
Porcentaje de socios en zonas rurales (%)	1.0%	n.a.
Porcentaje de socias (%)	49.0%	n.a.
Porcentaje de préstamos con garantías no tradicionales (%)	89.8%	n.a.
Crédito promedio por socio (US$)	$3,097	$3,827
Promedio de crédito/PBI per cápita	46.8%	57.8%
Depósito promedio por ahorrista (US$)	$3,619	$3,033

La profundidad de las operaciones de la IMF es moderada, registrando un monto desembolsado promedio equivalente a 66.8% del PBI *per cápita*. Este resultado es reflejo de la misma característica en el segmento de consumo no revolvente (66.3%), dada su participación mayoritaria en el portafolio crediticio (*ver Diseño y Adecuación de Productos*). En particular, el monto promedio de Crediconvenio M.N., el principal producto, representaba 1.7 veces el PBI *per cápita*.

Gráfico: Composición de Cartera a diciembre 2022



Acciones hacia la Comunidad y Medio Ambiente

Existen varias actividades a favor de la comunidad y el medio ambiente. Destaca en este sentido la existencia de un centro médico, donde los asociados se benefician con servicios de salud.

Entre las actividades en favor de la comunidad destaca la donación de mochilas para niños de diversas instituciones y localidades. En el caso de la responsabilidad con el medio ambiente, la institución busca concientizar al personal en el consumo de materiales de oficina y la energía eléctrica. Otro ejemplo es el desarrollo de proyectos como el de limpieza de cuencas de ríos y riachuelos.

Algunas instituciones caracterizadas por mejores prácticas en el aspecto social disponen de políticas que fijan su relación con la comunidad y el medio ambiente en los que se desenvuelven. Éstas están en línea con el enunciado de su misión.

COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA, ALTA GERENCIA Y PERSONAL

La alta gerencia monitorea activamente los objetivos sociales de la institución y los empleados tienen interiorizada la estrategia y cómo su propio trabajo contribuye a lograr los objetivos sociales y financieros de la entidad.

Gobierno y Monitoreo

Se percibe una clara vocación de servicio hacia el socio desde las más altas esferas de gobierno. Un factor importante en este sentido es que hay miembros de los consejos de administración y de vigilancia que son segunda generación de familias de asociados. Esto ha favorecido en ellos la identificación con la cooperativa y el interés por su bienestar.

Sin embargo, el grado de conocimiento del enunciado de la misión a través de los distintos niveles de la organización puede ser fortalecido. Instituciones con mejores prácticas en este sentido desarrollan enunciados de misión claros y concisos, preocupándose también de hacerlos fácilmente visibles al personal en sus locales de trabajo.

La ausencia de una perspectiva social integrada formalmente desarrollada en el Plan Estratégico tiene un correlato directo en la calidad del monitoreo relacionado con objetivos sociales. En el caso de COOPAC SCH, dicho seguimiento no se da. La definición de indicadores y metas vinculados a objetivos sociales permitirá el establecimiento de la correspondiente metodología de control.

Selección y Capacitación

Es positivo que COOPAC SCH haya implementado una escuela para analistas de créditos. Esta iniciativa permite captar individuos que inician su carrera, lo que facilita que absorban la cultura organizacional. Además de la parte cognitiva, de estos individuos se busca una disposición a las exigencias del trabajo de campo y facilidad para la interacción con el público. Esto no implica que no haya contratación de personal de negocios con experiencia, pero la preferencia es por el tipo descrito anteriormente.

Sin embargo, la duración de la etapa de inducción es reducida (no más de dos semanas), en comparación con mejores prácticas (un mes). El cronograma anual de capacitación no muestra cursos en material social. Los pocos casos más cercanos a ese tema (atención al usuario; gestión de quejas y reclamos; taller de inteligencia emocional y manejo de estrés) no mantenían conexión entre sí. Además, en ningún caso había una iniciativa de formación dirigida a los líderes de la organización, que les permitiera internalizar los aspectos sociales de misión y visión de la organización.

Sistema de Incentivos

La estructura de incentivos para los colaboradores no incluye elementos de tipo social. Más aún, no es percibida como clara por ellos (*ver Responsabilidad hacia el Personal*). Esto dificulta la interiorización de la estrategia, así como del modo en que cada trabajador de la entidad contribuye a la consecución de los objetivos de la institución.

Cabe resaltar que la organización capacita a sus colaboradores cuando hay modificaciones al plan de bonificaciones. En consecuencia, cualquier percepción de parte de ellos sobre un poca claridad sobre el esquema de incentivos puede ser resuelta con un reforzamiento de dicho tipo de entrenamiento.

DISEÑO Y ADECUACIÓN DE PRODUCTOS

La institución recopila información de los socios y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los socios. Se evalúan la reducción de las barreras a la inclusión financiera; el fortalecimiento de su capacidad de adaptarse a las emergencias comunes; y la inversión en oportunidades económicas y las necesidades del hogar.

La oferta de productos crediticios de COOPAC SCH es mayoritariamente de créditos de consumo no revolvente (64.1% del volumen). A su vez, la mayoría de dicho saldo (cerca de 40% del total del portafolio) corresponde a productos de descuento por planilla (convenio). Como señal de adaptación a este perfil de cliente, es positivo que existan analistas de convenio, con una especialización en ese campo, adicionalmente a los analistas de negocios.

Crediconvenio M.N., el principal producto de la cartera (17.5% del total), tiene un diseño que favorece su profundidad. Así, el monto mínimo a desembolsar es S/1,000, o su equivalente en moneda extranjera, lo que lo hace accesible en ese punto. Sin embargo, por naturaleza, su potencial de inclusión financiera está limitado por estar dirigido a trabajadores dependientes de entidades con las que COOPAC SCH haya suscrito convenio.

El segundo producto en importancia es el préstamo personal en M.N. (14.3% del total). En este caso el monto mínimo también es de S/1,000, pero su nicho objetivo financiera (personas con ingresos de cuarta y quinta categoría) lo que le resta un mayor potencial de inclusión.

Credinegocio M.N. es el tercer producto más importante de la cartera (7.6%) y el primero en no ser para Consumo (Pequeña Empresa). Dado que, dependiendo de cuál de los tres tipos de este producto se trate, el monto mínimo puede variar entre S/1,000 y S/10,000, no apunta a caracterizarse por su profundidad. Un sustento adicional en este sentido es que se requiere que el nivel total de endeudamiento en el sistema no menor a ese mismo monto.

A los anteriores se añade una variedad de productos, algunos de los cuales están diseñados para sectores de menores recursos. Por ejemplo, el producto Microcrédito está dirigido a comerciantes que suelen acudir a prestamistas informales por financiamiento. El monto mínimo para desembolsar es S/500. Los requisitos admiten la posibilidad de que el solicitante no sea un contribuyente formal, y fijan la necesidad de documentación alternativa probatoria de actividad.

Número de Productos y Servicios Financieros

	Dic-21	Dic-22
Número de productos financieros	n.a.	5
Número de servicios financieros	n.a.	4
Número de servicios no financieros	n.a.	4

La oferta de productos financieros de COOPAC SCH también atiende al sector agropecuario, con el producto Agrocrédito. Dada su naturaleza, admite frecuencias de pago distintas a la mensual, que es característica común de productos como los tratados líneas arriba. Sin embargo, su profundidad está limitada porque sólo se trabaja con propietarios de terrenos agrícolas.

Detalle de cartera a diciembre 2022

Producto	Cartera	Socios	Crédito promedio
Consumo	64.1%	63.4%	$3,876
Pequeña Empresa	23.2%	13.2%	$6,566
Microempresa	7.1%	23.0%	$1,191
Mediana Empresa	3.8%	0.1%	$135,612
Vivienda	1.8%	0.3%	$25,130
Total	**100%**	**100%**	**$3,827**

COOPAC SCH complementa su oferta de préstamos con diversas alternativas de ahorro y de depósitos. Éstas incluyen cuentas de ahorro para menores de edad, ahorro programado, y de Compensación por Tiempo de Servicios, entre otras. A lo anterior cabe agregar la existencia de una tarjeta de débito de la cooperativa ("Tarjeta Debicacsch"), que también está afiliada a la red de cajeros Globalnet, vinculada a uno de los principales bancos con presencia nacional.

Mejores prácticas incluyen el establecimiento de una metodología de levantamiento de información de socios. El análisis y conclusiones son monitoreados periódica y formalmente por los altos niveles de gobierno.

Servicios No Financieros

Durante 2022, 136 mujeres participaron en el taller "El Soporte de la Coopac San Cristóbal a Socios en la Expansión de la Actividad Empresarial". Esta iniciativa complementó el taller "Emprendimiento Empresarial, Plan de Inversión y Fuentes de Financiamiento en el Marco de la Reactivación Económica", recibido por 288 socias.

Los socios también acceden a servicios de salud a través del policlínico de la entidad. Adicionalmente, se hacen visitas a locales escolares para promover la cultura del ahorro en los estudiantes. También se realizan actividades de compartir panetón y chocolate en diciembre a niños y ancianos en situación de extrema pobreza, entre otras iniciativas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL SOCIO

La institución incorpora mecanismos de protección al socio en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los socios, la capacitación a los colaboradores respecto a esta materia, hasta la oferta de productos y servicios.

COOPAC SCH mantiene diversos mecanismos de protección al socio en diversas etapas de su actividad, cumpliendo razonablemente con los Principios de Protección al Cliente. Esto explica la buena retención de socios que mantiene (87.7%).

Es positiva la realización de encuestas a prestatarios para monitorear este tema. No obstante, hay margen para reforzar dichas prácticas. Por ejemplo, la unidad de atención al cliente está actualmente suscrita al área de Asesoría Legal, que para este fin se apoya en personal externo. Instituciones con mejores prácticas en este tema poseen áreas de servicio al cliente dotadas de recursos suficientes para una estrategia proactiva de seguimiento en este tema.

Responsabilidad hacia el socio

	Dic-21	Dic-22
Retención de socios	**91.4%**	**87.7%**
Apropiado Diseño y Entrega de Productos	n.a.	Bueno
Prevención del Sobreendeudamiento	n.a.	Moderado
Transparencia	n.a.	Bueno
Precios Responsables	n.a.	Bueno
Tratamiento Justo y Respetuoso al Cliente	n.a.	Bueno
Privacidad de los datos del Cliente	n.a.	Bueno
Mecanismos de Resolución de Conflictos	n.a.	Bueno

Prevención de Sobreendeudamiento

La entidad presenta oportunidades de mejora en lo referente a prevención de riesgo de sobreendeudamiento. Primero, si bien la política de créditos tiene un número de características prudenciales para colocaciones (medición de riesgo único de unidad familiar), también presenta ciertos rasgos de propensión al riesgo. Esto se manifiesta en aspectos como el límite de 25% en avance de cuotas programadas en créditos para capital de trabajo, o de 20% para los de consumo.

Mejores prácticas fijan el avance para proceder a una ampliación en no menos de 50% de las cuotas originalmente fijadas. En segundo lugar, se observó casos de deficiencias respecto a la estimación de ingresos y gastos en propuestas de crédito, incrementando el riesgo de sobrestimación de la capacidad de pago. Además, la proporción de créditos con excepciones a límites de sobre endeudamiento dispuestos en las políticas es material. Un ejemplo es el referido al límite de cuatro entidades financieras para prestatarios, donde el saldo de operaciones que no cumplían este requisito representaba el 8.5% del saldo a diciembre.

Transparencia

COOPAC SCH cumple con los requerimientos legales referidos a la comunicación de las principales condiciones de sus créditos (incluyendo costo del crédito) a través de canales como agencias y su página web. No obstante lo anterior, la presentación de información sobre tasas en la internet podría ser más clara. Cabe destacar que cuentan con un aplicativo móvil ("App Coopac San Cristobal") a través del cual se puede hacer consultas de saldos, además de otras operaciones.

Los documentos entregados al socio al desembolso de préstamos (contrato, hoja resumen, cronograma de pagos) difunden razonablemente las características de la operación aprobada. Empero, instituciones líderes en mejores prácticas complementan esto con medidas como la elaboración de material informativo con las principales características de sus productos para sus clientes desde su prospección.

Trato Justo y Respetuoso

La institución provee a sus socios de un nivel aceptable de servicio al cliente. Empero, los resultados de las encuestas de satisfacción sugieren que una mayor capacitación en temas de servicio repercutiría en mejoras adicionales.

Mejores prácticas por parte de instituciones líderes en este tema consideran iniciativas como llamadas a clientes por parte incluso de la plana gerencial, para estar atento a sus inquietudes.

Privacidad de Datos

El manejo de la información sensible de los socios por parte del personal de la cooperativa es bueno. La responsabilidad por el manejo de expedientes en agencias corresponde a los coordinadores de operaciones, quienes también custodian los pagarés. La exigencia de cambio periódico de contraseñas por parte de los usuarios de equipos de cómputo, así como la asignación de perfiles de acceso según función, son positivas.

Empero, hay margen de mejora en lo referente a una periodicidad de monitoreo más frecuente en el cumplimiento de este tema. Del mismo modo, hay espacio para una comunicación más clara con los socios en términos de que sean más conscientes de este derecho a la privacidad que les corresponde.

Mecanismos para la Resolución de Reclamos

COOPAC SCH administra aceptablemente sus mecanismos de atención de PQRS (preguntas, quejas, reclamos y sugerencias). El Reglamento de Atención de Quejas y Reclamos de la entidad indica que todas las quejas y reclamos de los socios deben quedar registradas en el correspondiente Libro de Reclamaciones. El mismo documento declara que su solución

recae en el Oficial de Atención al Usuario. Como fue señalado al inicio de esta sección, este cargo recae en un tercero fuera de la institución.

El problema con el sistema descrito es que no necesariamente incorpora todo tipo de PQRS dentro del sistema de monitoreo de la cooperativa. Por ejemplo, las PQRS que son atendidas y solucionadas por los analistas de crédito en el curso de sus funciones tienen una menor probabilidad de ser registradas en el Libro de Reclamaciones. Instituciones con mejores prácticas procesan data generada por PQRS de distintas fuentes y la someten periódicamente al monitoreo y análisis de sus más altas instancias de gobierno.

.

RESPONSABILIDAD SOCIAL HACIA EL PERSONAL

La institución crea y promueve un ambiente de trabajo favorable, y asegura que los colaboradores estén protegidos, capacitados y motivados para lograr los objetivos sociales.

Responsabilidad hacia el Personal

	Dic-21	Dic-22
Rotación de Empleados	30.3%	37.9%
Rotación de Analistas	42.4%	94.8%
Beneficios laborales adicionales a ley	n.a.	Sí
Línea de carrera formalizada	n.a.	Sí
Sistema formalizado de quejas y reclamos para el personal	n.a.	No
Retención de socios	91.4%	87.7%
Política formalizada respecto al medio ambiente	n.a.	No

COOPAC SCH mantiene una buena responsabilidad social hacia sus colaboradores, aunque con espacios de mejora. Los ratios de rotación, que ya eran elevados, siguieron incrementándose. El indicador para personal total llegó a 37.9%, notablemente por encima del *benchmark* promedio Microrate de cooperativas a junio 2022 (21.7%). Similarmente, el mismo indicador respecto a analistas de crédito (94.8%) fue muy superior al *benchmark* promedio (30.0%).

Una causa importante detrás de estos resultados radica en el competitivo mercado laboral en el caso de analistas. En respuesta, se dio un ajuste de la bonificación para analistas. Cabe destacar la existencia de beneficios adicionales a lo requerido por ley para los trabajadores, como pago de escolaridad, canasta navideña y licencia por cumpleaños.

Es positivo que la entidad haya desarrollado distintas herramientas para recoger la retroalimentación de colaboradores, como estudios de clima laboral y encuestas de salida de personal. También se viene simplificando procesos de soporte, como la emisión de boletas de pago, que es virtual desde noviembre.

El buen clima laboral es uno de los factores que los empleados valoran más de pertenecer a la cooperativa, aparte de las positivas perspectivas de carrera. Empero, por otro lado, perciben que la estructura de bonificaciones podría ser más intuitiva y que resulta muy exigente.

El actual sistema de incentivos establece que el analista debe lograr al menos el 60% de la suma de seis criterios de evaluación para comisionar. Estos rubros están relacionados con temas de dinamismo de colocaciones, morosidad y tasa. Mejores prácticas incluyen en la evaluación del desempeño del empleado criterios en línea con sus objetivos sociales. Cabe resaltar que la entidad realiza capacitaciones cada vez que hay una actualización al sistema de incentivos.

FINANZAS RESPONSABLES

Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros, así como la capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.

COOPAC SCH tiene espacio para una mejor definición y monitoreo del balance entre sus objetivos financieros y sociales. La situación financiera de la institución sugiere que no hay factores que comprometan su autosostenibilidad en el corto plazo. El indicador ajustado de retorno negativo sobre patrimonio del cuadro siguiente se debe a un ajuste por inflación, en un año en que esa variable fue inusualmente elevada.

El desafío inmediato consiste en formalizar y estructurar un sistema de seguimiento al progreso en la consecución de objetivos sociales. Cabe resaltar que el actual plan estratégico ya ofrece algunos indicadores y metas que pueden ser un buen punto de partida en ese sentido. Del mismo modo, tal y como fue descrito en las secciones previas, la entidad ya desarrolla una serie de iniciativas a favor de distintos tipos de *stakeholders*.

Finanzas Responsables

	Dic-21	Dic-22
Gastos operativos por socioe (US$)	$209	$253
Gastos de operación	6.8%	7.3%
Costo nominal anual para créditos de US$500	n.a.	44.5%
Costo nominal anual para créditos de US$1,000	n.a.	29.4%
Retorno sobre el patrimonio (ROE)*	-0.6%	-1.7%
Margen Operativo	1.8%	3.5%
Cartera en riesgo	9.2%	7.2%
Castigos	0.9%	2.2%

* Ajustado

El costo del crédito permanece en línea con el *benchmark* para cooperativas preparado por MicroRate para préstamos por un monto equivalente a US$500. Es positivo también que, aparte del desgravamen, los cronogramas no incluyan más recargos al socio prestatario. costo de crédito para colocaciones de mayor monto es aún menor.

Crédito Individual US$ 4,200

	CNA*	CEA**
Interés	21.6%	23.9%
Desgravamen	0.3%	0.3%
Total	**21.9%**	**24.2%**

*Costo Nominal Anual.

** Costo Efectivo Anual. Toma en cuenta los efectos compuestos. Ambos incluyen intereses, seguro de desgravamen e impuestos.

Los gastos operativos, si bien crecieron respecto al año anterior, aún son sensiblemente menores que el más reciente *benchmark* promedio MicroRate de cooperativas (16.9%). Por el contrario, los gastos operativos por socio son ligeramente superiores al promedio comparable (USD253 vs USD224).

FUTURO

- Establecimiento de política de medio ambiente.
- Desarrollo de enfoque social sistemático en planeamiento estratégico.

Estado de Situación Financiera (US$000)

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Dic-21	Dic-22
Activo	**103,383**	**112,841**	**117,818**	**114,995**	**110,732**
Caja y Bancos	15,187	16,714	32,037	38,767	12,355
Inversiones Temporarias	-	-	-	-	2,942
Cartera Neta	75,667	85,642	76,284	68,901	87,645
Cartera Bruta	81,979	92,342	84,430	77,016	95,642
Cartera Vigente	*76,233*	*86,061*	*78,946*	*69,930*	*89,170*
Cartera en Riesgo	*5,746*	*6,281*	*5,484*	*7,086*	*6,472*
Provisiones para Préstamos Dudosos	6,312	6,699	8,146	8,115	7,996
Intereses Devengados Por Cobrar	752	758	1,561	593	690
Otros Activos Corrientes	1,153	793	313	260	573
Inversiones de Largo Plazo	519	528	483	439	309
Activo Fijo	9,827	8,395	7,137	6,035	5,983
Otros Activos	278	11	3	1	235
Pasivos	**76,347**	**83,955**	**89,442**	**88,020**	**80,721**
Ahorros	30,904	33,807	33,878	32,671	31,210
Depósitos a Plazo Fijo, Corto Plazo	42,742	41,872	45,048	42,852	35,952
Obligaciones, Corto Plazo	-	-	339	296	205
Otros Pasivos, Corto Plazo	2,701	3,091	3,331	3,301	3,278
Depósitos a Plazo Fijo, Largo Plazo	-	5,186	5,867	8,162	9,609
Obligaciones, Largo Plazo	-	-	955	715	231
Cuasicapital	-	-	-	-	-
Otros Pasivos, Largo Plazo	1	-	25	23	235
Patrimonio	**27,036**	**28,887**	**28,375**	**26,975**	**30,011**
Capital	17,528	19,474	18,609	18,288	19,841
Ganancias (Pérdidas) Periodo	1,063	416	1,184	518	1,437
Resultado de Ejercicios Anteriores	-	-	-	-	-
Otras Cuentas de Capital	8,444	8,997	8,583	8,169	8,733
Total Pasivo y Patrimonio	**103,383**	**112,841**	**117,818**	**114,995**	**110,732**
Fuente de los Estados Financieros:	FENACREP	Reportes de Gerencia	Reportes de Gerencia	Reportes de Gerencia	Reportes de Gerencia

Estado de Resultados (US$000)

Por los periodos comprendidos entre:	Ene-18 - Dic-18	Ene-19 - Dic-19	Ene-20 - Dic-20	Ene-21 - Dic-21	Ene-22 - Dic-22
Ingresos de Intereses y Comisiones	14,003	15,894	13,369	10,731	12,814
Intereses Percibidos	13,251	15,136	11,808	10,138	12,124
Intereses Devengados	752	758	1,561	593	690
Gastos de Intereses y Comisiones	2,343	2,524	2,664	2,328	2,113
Ingreso Financiero Neto	**11,660**	**13,370**	**10,704**	**8,403**	**10,701**
Provisión para Préstamos Dudosos	1,480	1,553	3,135	1,455	1,383
Ingreso Financiero, Después de Provisión	**10,180**	**11,818**	**7,570**	**6,948**	**9,318**
Gastos Operativos	9,575	9,574	5,305	5,492	6,312
Personal	3,591	4,061	2,935	3,080	3,470
Otros Gastos Operativos	5,984	5,513	2,370	2,411	2,841
Ingreso Neto de Operaciones	**604**	**2,244**	**2,265**	**1,456**	**3,007**
Otros Ingresos	1,333	1,408	1,156	1,177	966
Ganancia (Pérdida) de Inversiones	746	447	223	238	425
Otro Ingresos No Extraordinarios	587	961	933	939	541
Otros Gastos	894	3,101	2,107	2,038	2,398
Ajuste por el Efecto de Inflación	-	-	-	-	-
Otros Gastos No Extraordinarios	894	3,101	2,107	2,038	2,398
Resultado Antes de Cuentas Extraordinarias	**1,044**	**550**	**1,314**	**595**	**1,575**
Extraordinarios	19	-	-	-	-
Ingresos Extraordinarios	73	-	-	-	-
Gastos Extraordinarios	54	-	-	-	-
Resultado Antes de Impuestos	**1,063**	**550**	**1,314**	**595**	**1,575**
Impuestos	-	134	131	77	138
Resultado	**1,063**	**416**	**1,184**	**518**	**1,437**
Fuente de los Estados Financieros:	FENACREP	Reportes de Gerencia	Reportes de Gerencia	Reportes de Gerencia	Reportes de Gerencia

TABLA COMPARATIVA SOCIAL AJUSTADA
(US$000)

BASADA EN 30 INSTITUCIONES DE MICROFINANCIAMIENTO

Período: Junio 2022	LIMITE SUPERIOR	1ER. CUARTIL	PROMEDIO	MEDIANA	3ER. CUARTIL	LIMITE INFERIOR
General						
Cartera Bruta	$1,543,013	$127,550	$178,419	$35,988	$23,877	$2,319
Cambio Anual Cartera Bruta	*61.3%*	*16.9%*	*13.3%*	*12.5%*	*4.1%*	*-15.6%*
Número de Préstamos Vigentes	622,375	97,745	97,731	32,510	18,020	838
Cambio Anual en Número de Préstamos Vigentes	*99.0%*	*12.5%*	*8.5%*	*2.1%*	*-4.9%*	*-23.5%*
Número de Prestatarios	622,375	85,487	90,019	30,758	16,484	570
Cambio Anual en Número de Prestatarios	*91.8%*	*15.2%*	*9.5%*	*3.4%*	*-0.3%*	*-15.1%*
Saldo promedio de Prestatarios - Montos en Unidades	$92	$785	$2,301	$1,780	$3,523	$7,328
Depósitos	$1,126,533	$103,297	$141,042	$49,469	$25,689	$785
Indicadores de Productividad						
Número de Prestatarios / Total Oficiales de Crédito						
Número de Prestatarios / Total Personal	407	118	93	73	42	11
Gasto de personal / Cartera bruta promedio	2.9%	6.9%	12.8%	9.4%	19.4%	36.7%
Oficiales de crédito / Total personal	64.0%	51.0%	41.0%	39.2%	33.1%	8.6%
Sueldo variable / Sueldo base	80.0%	43.6%	30.2%	27.5%	8.0%	0.0%
Personal con < 12 meses en la empresa	4.0%	19.3%	27.8%	24.1%	34.0%	54.2%
Profundidad						
Monto Promedio Préstamo / PBI per cápita	3.4%	11.1%	40.7%	26.2%	54.7%	166.2%
Número de préstamos < US$500 (%)	79.8%	51.2%	33.6%	29.3%	17.9%	5.0%
Número de préstamos < US$1,000 (%)	96.7%	75.2%	56.5%	52.1%	41.2%	11.1%
Saldo de Cartera con préstamos < US$500 (%)	47.7%	11.1%	9.5%	3.1%	1.8%	0.2%
Saldo de Cartera con préstamos <US$1,000 (%)	82.1%	30.5%	21.2%	12.5%	5.8%	0.9%
% Clientes mujeres	100.0%	75.0%	59.8%	51.0%	48.0%	24.1%
% Clientes en zonas rurales	80.0%	60.8%	39.0%	42.0%	9.2%	0.3%
% Préstamos con garantias no tradicionales	100.0%	97.3%	72.4%	87.0%	68.8%	1.0%
Responsabilidad						
Retención de Clientes	100.0%	80.6%	70.1%	72.8%	61.0%	21.8%
Rotación de Empleados	6.4%	15.5%	28.7%	23.5%	34.5%	67.0%
Rotación de Analistas	8.6%	21.3%	40.5%	36.6%	48.8%	145.2%
Eficiencia, Costo y Sostenibilidad						
Gastos operativos / Cartera bruta promedio	4.9%	10.2%	20.9%	15.7%	27.0%	66.4%
Costo Operativo por Cliente (US$)	$27	$196	$437	$311	$379	$4,064
APR (Tasa de interés nominal) para créditos US$500	19.2%	39.4%	65.5%	51.3%	89.9%	143.9%
Ingreso Neto / Patrimonio promedio (ROE)	40.1%	5.6%	-1.9%	-2.8%	-6.7%	-45.7%
Ingreso Neto / Activo promedio (ROA)	5.5%	1.1%	-0.4%	-0.4%	-2.4%	-5.9%
Margen Operativo	10.7%	4.8%	1.8%	1.2%	-2.0%	-5.5%
Rendimiento de Cartera	78.8%	34.5%	32.1%	26.2%	19.1%	13.2%
Cartera en Riesgo / Cartera Bruta	1.9%	5.0%	9.8%	10.2%	12.5%	19.7%
Castigos / Cartera Bruta	0.4%	1.4%	4.3%	3.3%	6.4%	14.2%

ANEXO I: TABLA PARA CALIFICACIÓN SOCIAL

Calificación Social	La Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una institución microfinanciera (IMF).
★★★★★	5 estrellas: Desempeño social de primera clase.
★★★★☆	4 estrellas: Excelente nivel de desempeño social
★★★☆☆	3 estrellas: Buen nivel de desempeño social
★★☆☆☆	2 estrellas: Moderado nivel de desempeño social.
★☆☆☆☆	1 estrella: La IMF no muestra desempeño social o si existe es débil.

Perspectiva de Calificación	Tendencia esperada de la calificación en los próximos 12 meses
Positiva	Se espera que la calificación mejore.
Estable	Se espera que la calificación se mantenga.
Negativa	Se espera que la calificación desmejore.
Incierta	Se identifican factores que no permiten definir una tendencia

ANEXO II: GLOSARIO DE LA CALIFICACIÓN SOCIAL Y SUB-NOTA

Calificación Social	**Una Calificación Social de MicroRate mide el desempeño social de una Institución Microfinanciera (IMF).**
Definición y Monitoreo de Objetivos Sociales Excelente Bueno Moderado Débil	Se evalúa la definición del grupo meta, sus objetivos, y cómo sus productos y servicios ayudan a lograr estos objetivos.
Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Personal Excelente Bueno Moderado Débil	La alta gerencia monitorea activamente los objetivos sociales de la institución y los empleados tienen interiorizada la estrategia y cómo su propio trabajo contribuye a lograr los objetivos sociales y financieros de la entidad.
Diseño y Adecuación de Productos Excelente Bueno Moderado Débil	La institución recopila información de los socios y desarrolla productos y servicios que generen valor y beneficio a los socios. Se evalúan la reducción de las barreras a la inclusión financiera; el fortalecimiento de su capacidad de adaptarse a las emergencias comunes; y la inversión en oportunidades económicas y las necesidades del hogar.
Responsabilidad Social hacia el Socio Excelente Bueno Moderado Débil	La institución incorpora mecanismos de protección al cliente (socio) en cada aspecto de su trabajo, desde el establecimiento de objetivos, la interacción con los socios, la capacitación a los colaboradores respecto a esta materia, hasta la oferta de productos y servicios.
Responsabilidad Social hacia el Personal Excelente Bueno Moderado Débil	La institución crea y promueve un ambiente de trabajo favorable, y asegura que los colaboradores estén protegidos, capacitados y motivados para lograr los objetivos sociales.
Finanzas Responsables Excelente Bueno Moderado Débil	Finanzas Responsables reflejan el balance entre los objetivos sociales y financieros, así como la capacidad de la institución para lograr su autosostenibilidad.

Copyright © 2023 MicroRate

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso de **MicroRate**. La calificación otorgada refleja las opiniones y observaciones de análisis. Son afirmaciones de opinión y no afirmaciones de hecho o recomendaciones para comprar, vender o mantener títulos valores.

Toda la información contenida en este documento proviene de fuentes que se estiman confiables y precisas. Debido a la posibilidad de error humano o mecánico, **MicroRate** no garantiza la exactitud o integridad de la información y, por lo tanto, no se hace responsable de errores u omisiones como tampoco de las consecuencias asociadas con el uso de esa información. La Gerencia de la empresa calificada y Auditores Externos responderán en cualquier caso acerca de la veracidad de los datos facilitados. No es función de **MicroRate** realizar una auditoría a los estados financieros de la empresa calificada.

Copyright © 2023 by MicroRate

All rights reserved. The reproduction of this document either as a whole or in part without **MicroRate**'s permission is prohibited. Ratings are opinions, based on analysis and observations. As statements of opinion, they must be distinguished from statements of fact. In no case are they recommendations to purchase, sell or hold any securities.

All information contained herein is obtained from sources believed to be accurate and reliable. Because of the possibility of human or mechanical error, **MicroRate** makes no representation or warranty as to the accuracy or completeness of any information. Under no circumstances shall **MicroRate** have any liability to any person or entity for any loss in whole or in part caused by or relating to any error (negligent or otherwise) or other circumstance or contingency within or outside the control of **MicroRate**. The CEO and External Audit Firm(s) of the entity under review are responsible for the consistency and accuracy of the information given to **MicroRate**. **MicroRate** does not have the function of auditing the financial statements of the entity.