

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 10°, TÍTULO I, CAPÍTULO I****ANEXO 1: CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL**

El contenido mínimo del Balance Social que elabore la Entidad de Intermediación Financiera (EIF), debe considerar los siguientes aspectos:

**1. Introducción**

Breve presentación de la EIF, que incluye una descripción del aporte de los servicios financieros que presta al cumplimiento de la función social, sus perspectivas y retos.

**2. Metodología**

Breve explicación sobre la metodología aplicada para la elaboración del Balance Social.

**3. Orientación Estratégica**

Este apartado tiene el objetivo de sintetizar la orientación estratégica de la EIF, considerando la alineación de sus objetivos estratégicos y el segmento de mercado que desea atender, tomando en cuenta los objetivos de la función social de los servicios financieros y el grado de compromiso de todos los niveles de gobierno de la EIF, para el cumplimiento de dichos objetivos de la función social.

Para este apartado, la EIF debe considerar mínimamente los aspectos que se señalan a continuación:

**3.1 La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros**

Breve explicación de cómo la EIF compatibilizó su planificación estratégica con la función social, considerando su visión, misión y objetivos estratégicos.

**3.2 Mercado objetivo**

Describir a los clientes y el mercado objetivo de la EIF, así como explicar sobre la relación de los mismos con los objetivos de la función social de los servicios financieros.

**3.3 Transparencia**

Explicar cómo la EIF informa a sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros.

**3.4 Gobernabilidad**

Explicar si el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros involucra activamente a todos los niveles de gobierno de la EIF.

**3.5 Capacitación**

Explicar si la EIF brindó capacitación sobre los indicadores del Balance Social a sus diferentes niveles de gobierno y demás funcionarios.

**3.6 Metas**

Por cada una de las metas establecidas, la EIF debe realizar una explicación y justificación de cómo las mismas responden a los objetivos estratégicos alineados a la función social de los servicios financieros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**4. Calidad de información del Balance Social**

Se requiere que la EIF implemente nuevos procedimientos para la recolección, validación, almacenamiento, análisis y difusión de la información para fines de evaluación del cumplimiento de la función social de los servicios financieros; asimismo debe contar con controles de calidad y usuarios definidos.

Para este apartado, la EIF debe informar mínimamente sobre los aspectos que se señalan a continuación:

**4.1 Directrices de la calidad de la información**

Comentar si la EIF realiza levantamientos de información de forma planificada y regular para el Balance Social. Explicar sobre la formalización de los medios de recolección, la periodicidad de obtención de la información para la recolección y si los responsables de la definición de los datos que se recopilarán están claramente identificados.

**4.2 Recopilación de la información**

Comentar sobre la existencia de manuales o procedimientos para la gestión de datos y si están identificados con precisión los responsables de la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información.

**4.3 Características de la información recolectada**

Comentar sobre las características de los datos recolectados, como ser: levantamiento en campo, cruces de información, seguimiento, validación y otros.

**4.4 Desagregación de la información**

Comentar si la información recolectada considera los siguientes niveles de desagregación:

- a. Departamentos
- b. Área urbana / rural (según categorización ASFI)\*
- c. Género
- d. Edad
- e. Educación

*\*Categorización de municipios disponible en el sitio web de la Red ASFINet, únicamente para fines de los indicadores del Balance Social, con base en la definición de zona rural establecida en el glosario de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.*

**5. Estado de Balance Social**

El Estado de Balance Social expone los datos relacionados al cumplimiento de la función social de los servicios financieros, permitiendo el análisis pormenorizado de la información en el contexto de la EIF.

El Estado de Balance Social está compuesto por tres partes:

**5.1 Indicadores y metas:** Los indicadores y las metas para la medición del cumplimiento de la función social de los servicios financieros, los cuales permiten determinar las acciones realizadas por la EIF, para lograr sus objetivos, en el marco de lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros. (Anexo 2a)

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**5.2 Subindicadores:** Los subindicadores con información detallada que forman parte de los indicadores mencionados en el punto precedente. La EIF puede incorporar otros subindicadores complementarios que permitan evaluar la operativa realizada para cumplir con la función social de los servicios financieros (Anexo 2b)

**5.3 Notas al Balance Social:** La EIF debe incluir notas referidas al cumplimiento o desvíos en el logro de las metas planificadas. La EIF puede incluir otras notas explicativas al Estado del Balance Social, de acuerdo a sus necesidades (Columna 10 del Anexo 2a).

## **6. Conclusiones y recomendaciones**

Una vez elaborado el Estado de Balance Social, la EIF debe incorporar conclusiones y recomendaciones sobre el grado de cumplimiento de la función social alcanzado, además de un plan de acción general sobre las acciones que tomará para corregir posibles desvíos o mejorar los resultados alcanzados.