



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Crediamigo Ltda.

Junto a tí.

BALANCE SOCIAL 2023





BALANCE 2023
SOCIAL

01.

PRESENTACIÓN

El Balance Social es un informe que se presenta mediante indicadores cuantitativos y cualitativos el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social que la Cooperativa impulsa con sus grupos de interés.

En las organizaciones de economía popular y solidaria el balance social trata de velar porque se cumplan todos los principios de la economía popular y solidaria; es decir, bienestar de sus trabajadores, buenas condiciones para sus socios, que los excedentes que se generen se redistribuyan en beneficios de sus socios.

El Balance Social, busca ser un insumo que fomente la comunicación y conocimiento de las actividades generadas por la institución a sus grupos de interés (socios, trabajadores, proveedores y comunidad, de forma que pueda generar una sinergia en la información y retroalimentación entre estos a fin de mejorar la gestión sostenible en la Cooperativa. , no es sino otra forma de informar con transparencia y responsabilidad las tareas cumplidas dentro de la intermediación financiera dentro de lo relacionado con su gestión social en un periodo determinado.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Balance Social es un instrumento utilizado periódicamente para la gestión de la economía social que reúne y sistematiza la información de áreas como la medioambiental, económica y social. Todo ello en un documento público donde se cuantifican y cualifican los datos a través de instrumentos como los indicadores, que tratan de medir la actividad de la Cooperativa en relación y con referencia a sus principios y valores, teniendo en cuenta la misión y visión institucional.

En base a lo expuesto se puede definir al “Balance de Desempeño Social Cooperativo” como:

- Un instrumento de medición del impacto de la entidad solidaria en la comunidad.
- Una ponderación que establece un balance entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.
- Una herramienta estratégica de evaluación sistemática del cumplimiento de los principios cooperativos.
- Una herramienta comunicacional.

02.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO LTDA., dando cumplimiento a lo dispuesto en la Segunda Disposición General de la Ley de Economía Popular y Solidaria, ha elaborado el presente Balance Social, que en su desarrollo metodológico ha tomado en consideración los Principios Universales Cooperativos, dictados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), los de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, y los del Buen Vivir, deviniendo de estas las dimensiones y clasificaciones.

PRINCIPIOS DE LA LOEPS:

1. Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común.
2. Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.
3. Comercio justo, ético y responsable
4. Equidad de género.
5. Respeto a la identidad cultura.
6. Autogestión.
7. Responsabilidad social y ambiental la solidaridad y rendición de cuentas.
8. Distribución equitativa y solidaria de excedentes

PRINCIPIOS BUEN VIVIR:

1. Unidad en la diversidad
2. Ser humano que desea vivir en sociedad
3. Igualdad, integración y cohesión social
4. Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas
5. Relación armónica con la naturaleza
6. Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa
7. Trabajo y un ocio liberadores
8. Reconstrucción de lo público
9. Democracia representativa, participativa y deliberativa
10. Estado democrático, pluralista y laico

PRINCIPIOS DE LA ACI:

1. Asociación abierta y voluntaria;
2. Control democrático por los socios;
3. Participación económica de los socios;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, capacitación e información;
6. Cooperación entre cooperativas; y,
7. Preocupación por la comunidad.

Estos principios constituyen líneas directrices para desarrollar de manera óptima las acciones diarias de las instituciones cooperativas, que permiten tomar las decisiones más adecuadas para mejorar la prestación de servicios.

De esta manera, nos proponemos demostrar el nivel de cumplimiento de los principios Cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional, de la LOEPS y los del Buen Vivir con la utilización de los indicadores tomados de distintas fuentes como Libro de Actas de las sesiones de los organismos de la Cooperativa, documentos, Registros, Listado de beneficiarios, cartera, estados financieros, etc.

03.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del Balance Social se aplicó las disposiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y la metodología sugerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual considera una serie de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten reflejar el cumplimiento de valores, principios establecidos en el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los principios universales del cooperativismo y los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de la identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.



PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO

Se mide el cumplimiento de los principios universales del cooperativismo mediante 152 indicadores, para los que se han establecido límites individuales y tres niveles de alerta: [1] Cumple; [2] Cumple parcialmente; y, [3] No cumple. Se considera el nivel [1] como aquel indicador objetivo para efectos de reportar al organismo de control.

El cumplimiento global de la Responsabilidad Social y Ambiental establecido en el presente informe se analiza en base a las siguientes escales de rendimiento:

Rendimiento	%
Bajo	< 70%
Moderado	> 70% - 80%
Aceptable	> 80% - 90%
Alto	> 90%

04.

PRINCIPIO 1: ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA

Las Cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

La Cooperativa debe ser incluyente y pluralista, permaneciendo abierta a toda persona que cumpla los requisitos necesarios y manifieste su voluntad de ingresar, así como permitirle el retiro cuando lo desee, ello sin ningún tipo de discriminación por razones raciales, políticas, religiosas, sociales, de género, etc., respetando la dignidad fundamental y los derechos humanos.

Nadie puede ser obligado a ingresar o permanecer en la Cooperativa en contra de su voluntad. Los socios deben aceptar las responsabilidades de la condición de socio.

Este principio refleja el valor de la autorresponsabilidad y por ello toda persona que ingresa en una cooperativa tiene que asumir el proyecto como suyo con las obligaciones que le correspondan.

Los socios solo pueden comprometerse si se les consulta, se les escucha, se les informa y si confían en su cooperativa porque ésta es incluyente, equitativa y transparente.

Los socios deben ser capaces de utilizar los servicios de la Cooperativa, puesto que su esencia como institución es satisfacer sus necesidades.

Por ello, debe existir una estrecha relación entre la cooperativa y los socios a los cuales sirve. La relación con el socio es la que debe determinar los planes futuros, definir los negocios a desarrollar y orientar los procesos y la forma de operación. La cooperativa debe reconocer al socio como el centro de su actividad, comprometiéndose con los más altos niveles de servicio al socio, razón de ser de su existencia.

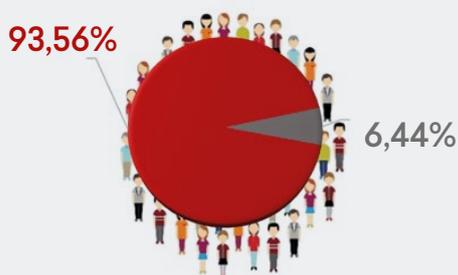
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., para analizar el cumplimiento de este principio ha tomado en consideración las siguientes dimensiones:

- [a] Inclusión de la población vulnerable; y,
- [b] Crecimiento en coherencia con el desarrollo local

[a] Inclusión de la población vulnerable

Permitir que toda persona acceda a los productos y servicios, y ser parte de la entidad de acuerdo con su estatuto y la legislación vigente. Considerar como acciones positivas la inclusión de personas o grupos vulnerables.

1. Socios activos



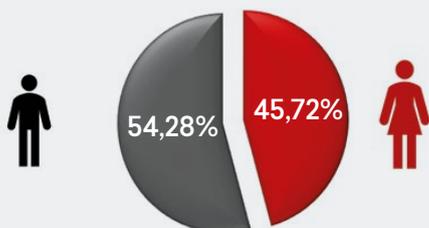
Al cierre del presente ejercicio la Cooperativa tiene 12.243 socios de los cuales 11.454 equivalente al 93,56% se encuentran en estado activo, por encima de la meta planteada del 50%.

2. Certificados de aportación en relación al SBU



El valor mínimo de certificados de aportación que debe mantener el socio en la cooperativa es del USD 25, que se considera para la apertura de una cuenta. Esto representa el 5,56% de un SBU, por encima del 2% fijado como meta.

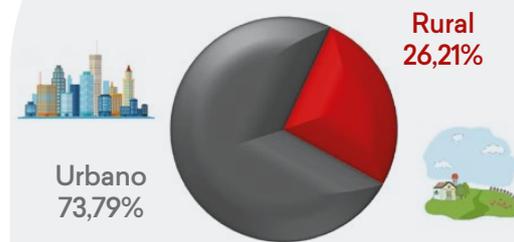
3. Distribución de socios por género



Las socias mujeres en la cooperativa representan el 45,72%, cumpliendo con el principio de equidad de género, acorde a las metas establecidas que debe ser superior al 45%.

4. Socios que residen en áreas rurales-urbanas

Un total de 3.209 socios de la Cooperativa residen en áreas rurales, lo cual equivale al 26,21% con respecto al total. La meta definida es atender al menos al 15% de socios con ubicación en las zonas rurales.



5. Socios pertenecientes a minorías étnicas

Un total de 2.073 socios pertenecen a las minorías étnicas (nacionalidades indígenas, principalmente) esto representa el 16,93% del total de socios, por encima de la meta definida del 3%.



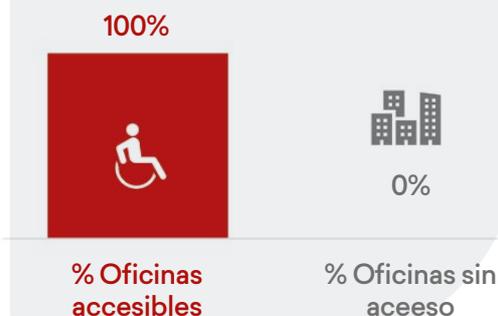
6. Socios por ingresos

Existen 2.774 socios de la Cooperativa poseen ingresos menores o iguales aun SBU, esto equivale al 22,66% del total de socios por encima de los límites superiores al 3% fijado como meta.



7. Oficinas accesibles

Todas las oficinas se encuentran adecuadas para el acceso a personas con discapacidad, se ha establecido que más del 50% de las oficinas sean accesibles.



8. Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable



Cumple

La Cooperativa cumple con los requerimientos de inclusión de personal con capacidades especiales de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Trabajo. Adicionalmente, se trabaja en políticas de inclusión mediante productos de crédito para socios en condiciones vulnerables.

9. Socios con capacidades especiales



No se cuenta con campo de “discapacidad” en el core financiero para identificar a los socios con este estado. Se plantea a partir del año 2024 iniciar con la actualización de esta información, fijando como meta mínimo incluir un 0,25% del total de socios.

[b] Crecimiento en coherencia con el desarrollo local

Orientar productos y servicios al crecimiento del sector rural de manera prioritaria y/o urbana, dentro de su zona de influencia, impulsando al desarrollo local y las finanzas populares.

Impulsar la creación y el uso de productos y servicios orientados a menores de edad, con el fin de fomentar la apropiación de los socios y la sostenibilidad de la entidad en el tiempo.

Enfocar productos y servicios para promover la inclusión de la población vulnerable, con la finalidad de mejorar su situación socio económica y de la localidad.

1. Promedio de ahorros

El promedio de ahorros de los socios activos se encuentra dentro de las metas establecidas, esto es mayor a USD 1.500

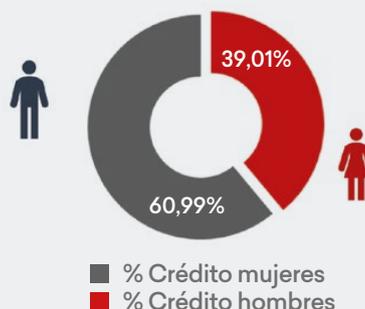
Promedio de ahorros:

1.864,07



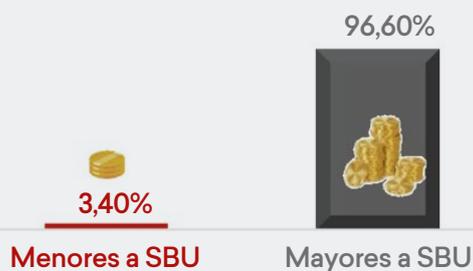
2. Saldo de cartera de crédito destinado a mujeres

El 39,01% del saldo total de cartera corresponde a socias mujeres, se ha planteado la meta de que la misma represente más del 35% a partir del año 2024.



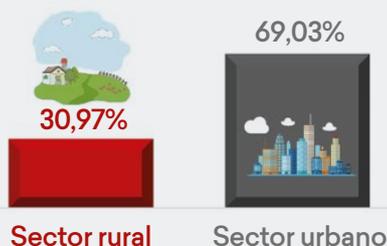
3. Créditos otorgados con valores menores o iguales al SBU

En el ejercicio económico, se han concedido 120 operaciones cuyos montos son inferiores al SBU, esto representa el 3,4% del total de operaciones vigentes, acorde a la meta establecida del 1%.



4. Saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural

Del total del portafolio de cartera, USD7,4 millones corresponden a socios que residen en zonas rurales, la Cooperativa se ha planteado que esta participación se encuentre por encima del 10% del total de dicho portafolio.

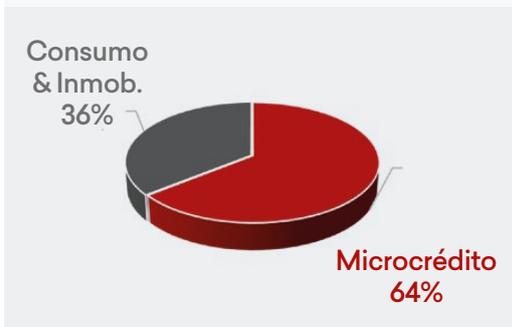


5. Personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.



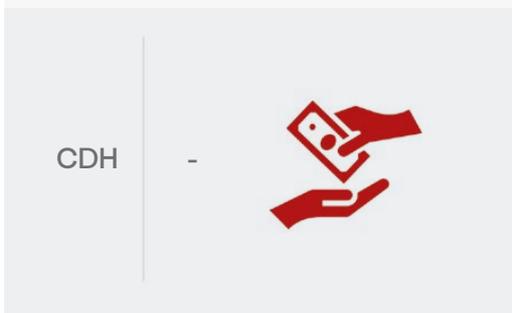
Existen 672 operaciones vigentes que corresponden a socios que residen en zonas rurales, esto equivale al 19% del total de operaciones de crédito (3.530). La meta establecida es superior al 10%.

6. Número de operaciones de microcrédito



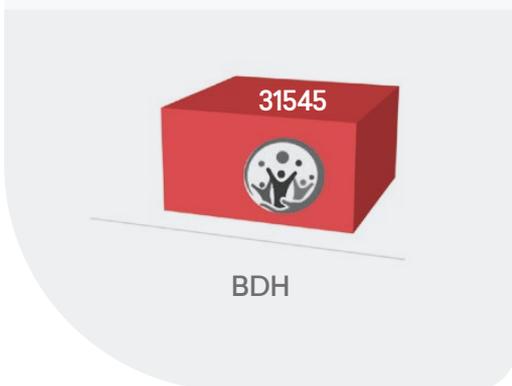
El número de operaciones de microcrédito (2.269) representa el 64% del total de operaciones (3.530), lo cual se encuentra dentro de la meta establecida.

7. Desembolsos de CDH (Crédito de desarrollo humano)



La cooperativa no dispone un producto enfocado al BDH, se analizara el costo beneficio de implementar este producto en el año 2024.

8. Pagos del BDH (Bono de desarrollo humano)



Durante el año 2023, se han realizado 31.545 pagos de BDH, se planteó superar esta cifra a más de 15.000 por lo que se encuentra dentro de la meta.

9. Monto promedio de créditos asociativos

No se cuenta con el producto de crédito asociativo, se analizará el costo beneficio de implementar este producto en el año 2024.



Créditos asociatlos

10. Monto promedio de microcrédito

El monto promedio del microcrédito se encuentra por debajo de meta planteada de USD 5.000



4.096,39

11. Menores de edad con cuenta de ahorro

En la Cooperativa existen 136 menores de edad con cuenta, lo cual representa el 1,11% superior a la meta establecida del 1%.



1%

Menores
de edad

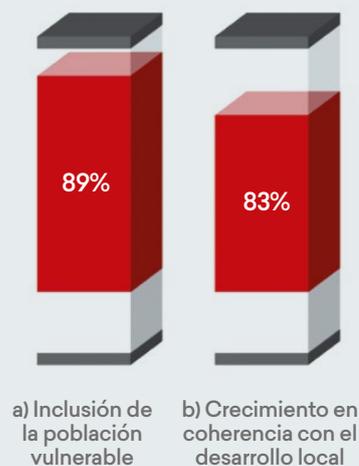
98,89%



Mayores
de edad

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PRIMER PRINCIPIO

PRINCIPIO 1: ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA



El nivel de cumplimiento global de este principio es del 80%, observando que la dimensión de inclusión de la población vulnerable requiere de mayor fortalecimiento. Para medir este principio se utilizaron 20 indicadores de los cuales 16 se encuentran dentro de las metas planteadas en función a la metodología aplicada.

Se recomienda culminar la identificación de las minorías étnicas de los socios, así como aquellos que cuentan con capacidades especiales y fomentar el crédito asociativo, así como para las personas vulnerables, incluyendo aquellos beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.

05.

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO

Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante sus miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Este principio explica el Modelo de Gestión de las Cooperativas como organizaciones democráticas en las cuales son los socios quienes eligen entre ellos mismos y delegan a aquellos que han de dirigir la Cooperativa y son los socios delegados, reunidos en Asamblea General, los que ostentan el máximo poder y autoridad en la Cooperativa.

Este principio define la naturaleza de las cooperativas, puesto que marca una diferencia fundamental entre las cooperativas y cualquier otro tipo de entidades de distinta naturaleza, en las cuales la influencia que cada socio tiene en la orientación de los asuntos comunes depende generalmente del capital que posea en las mismas.

En las cooperativas, en cambio, el poder de decisión depende de las personas en sí mismas y no del capital que las apoye.

Este principio establece la igualdad de todos los socios, esto es, igualdad en derechos, en capacidad de decisión y en oportunidades de expresión y de participación en la toma de decisiones.

Este principio se relaciona con el de “Búsqueda del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales” y con “Ser humano desea vivir en sociedad”.

La macrodimensión de “Autogestión”, constituye la base de este principio, que involucra la siguiente dimensión:

[a] Control democrático

[a] Control Democrático

Asegurar que todos los socios activos tengan derecho a participar en asambleas y órganos de gobierno y que cumplan con el mínimo requerido en certificados de aportación.

Promover la participación igualitaria y equitativa de género en asambleas y órganos de gobierno.

Promover la participación de acuerdo con las zonas de influencia de la entidad para los procesos electorarios.

Propiciar la participación activa de los socios en asambleas y en los procesos electorarios.

1. Representantes que asisten a las asambleas

Ausentes;
33,33%



Asistentes;
67%

Se considera la asistencia promedio a las asambleas, donde existe una concurrencia de 20 representantes (67%) superior a la meta planteada del 60%.

2. Representantes que participan en elecciones (por agencia)

100%



0%

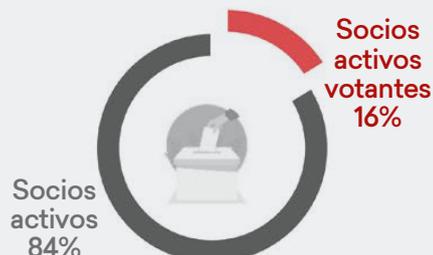
Participan

No participan

En las asambleas realizadas por la Cooperativa, se contó con la participación activa de todos los representantes electos de las zonas de influencia.

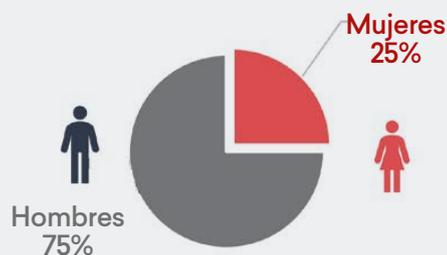
3. Socios activos que participan en elecciones de representantes

En las últimas elecciones de representantes, asistieron a votar 1.853 socios que representa el 16% del total de socios activos. Este porcentaje de participación se encuentra dentro de la meta establecida que es conseguir una participación democrática superior al 10%.



4. Participación de la mujer en los consejos

Los consejos de administración y vigilancia (titulares) lo conforman 8 miembros de los cuales 2 son de género femenino, es decir el 25%, la meta de inclusión de las mujeres establecida en un porcentaje superior al 50%.



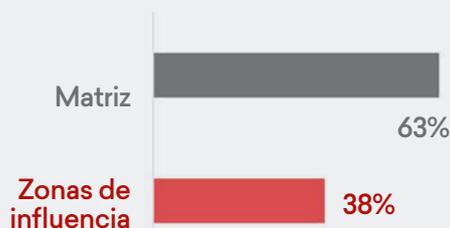
5. Participación de la mujer en la Asamblea

Las mujeres representantes en la asamblea general son en total 29 (Total asamblea 30 personas), lo cual equivale a una participación del 96,67%, la meta planteada para fomentar la inclusión es que la participación supere el 40% en las próximas elecciones a desarrollarse.



6. Vocales de zonas de influencia

3 vocales de los consejos de administración y vigilancia (titulares) corresponden a las zonas de influencia, esto equivale al 38% del total de vocales, por encima de la meta establecida del 30%.

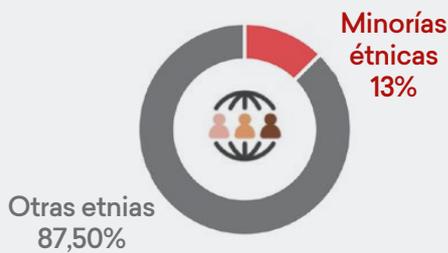


7. Jóvenes en órganos de gobierno



De los 8 vocales de los consejos de administración y vigilancia, únicamente 1 persona (12,5%) se encuentra en un rango de edad inferior a los 30 años. Se plantea incrementar la meta a un porcentaje igual o superior al 25% a partir de las próximas elecciones.

8. Minorías étnicas en los consejos



1 directivo pertenece a las minoría étnica, la meta establecida es del 20%.

9. Políticas de inclusión y participación



CUMPLE

En los procesos electorarios se considera la inclusión y participación democrática acordes a los principios del cooperativismo señalados en los estatutos y reglamento de buen gobierno.

10. Manuales adecuados a participación democrática



CUMPLE

En los procesos electorarios se considera la inclusión y participación democrática acordes a los principios del cooperativismo señalados en los estatutos y reglamento de buen gobierno.

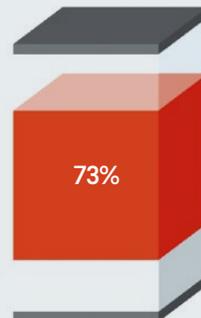
11. Representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas

De acuerdo al registro de asambleístas titulares de la Cooperativa, existen 10 representantes que pertenecen a grupos priorizados, esto representa el 33% del total, lo cual es acorde a la meta prevista del 20%.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SEGUNDO PRINCIPIO

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO



a) Control democrático

El rendimiento de este principio alcanza el 73%, habiéndose cumplido 8 de 11 indicadores analizados de conformidad con la metodología; las brechas determinadas corresponden a la inclusión de jóvenes los órganos de gobierno (menores de 30 años), las políticas de inclusión y participación democrática en los reglamentos internos y/o de elecciones debe observarse su cumplimiento en las próximas elecciones.

06.

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente; está al servicio de los socios y no es el amo de la organización. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los socios tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.

Los socios reciben una compensación por sus aportes y por ello hay que garantizar los esfuerzos para obtener, mantener, incrementar y retribuir el capital, así como para distribuir excedentes. La formación de capital no necesariamente debe ser igualitaria, pero sí equitativa.

La participación económica de los socios no se limita a “poner” dinero, sino que también les corresponde decidir el destino de los excedentes que pueda generar la actividad de la cooperativa, para dotarla de reservas; apoyar actividades de beneficio común y recompensar a los socios a través del “retorno cooperativo” por su apoyo, calculado equitativamente.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos:

el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo aprueben los miembros de la organización.

Este principio se refiere a la “participación económica de los miembros” que busca obtener un “comercio justo, ético y responsable”, también, la “igualdad, integración y cohesión social” de los socios.

El análisis del cumplimiento del tercer principio se realiza a partir de la macro dimensión “Participación económica y solidaria, que involucra distribución equitativa de utilidades o excedentes”, integrada por la siguiente dimensión:

[a] Participación económica.

[a] Participación económica

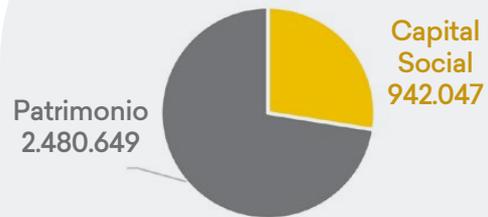
Incluir niveles de aprobación adecuados dentro de los manuales y políticas internas para los productos y servicios, los mismos que faciliten la inclusión de la población vulnerable.

Priorizar que las principales fuentes de fondeo provengan de los socios y entidades del sector económico popular y solidario.

Mantener niveles de endeudamiento que no comprometan las decisiones de la entidad, así como garantizar la licitud de la procedencia de los fondos.

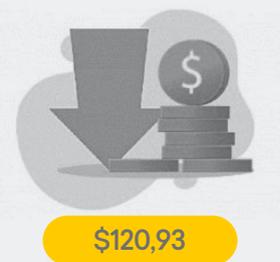
1. Capital social en relación al patrimonio

El capital social de la Cooperativa representa el 38,00% del total del patrimonio, se encuentra dentro de la meta establecida que es superior al 20%.



2. Reservas por socio

Se dispone de USD 120,93 en reservas por cada socio de la Cooperativa, acorde a la meta establecida que debe superar los USD 100 por cada socio



3. Capital Social por socio



\$76,95

El promedio del capital social por cada socio en la cooperativa es de USD76,95, se estableció una meta superior a USD50, demostrando cumplimiento del mismo.

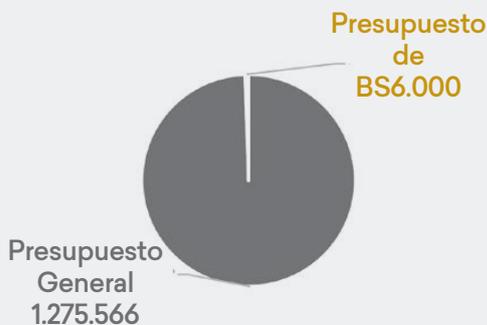
4. Fondo irrepartible de reserva legal por socio



\$120,93

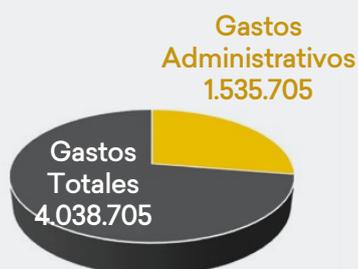
Las reservas consignadas en el fondo irrepartible ascienden a USD120,93 por cada socio; se encuentra dentro de la meta establecida que señala ser superior a USD100

5. Presupuesto destinado a Balance Social



El presupuesto del año 2023, consideró un rubro para donaciones a efectos de cumplir con las premisas de Balance Social, este valor se encuentra por encima de la meta de que este rubro represente al menos el 0,30% del total del presupuesto general de la Cooperativa.

6. Gastos Administrativos en relación al gasto total



Los gastos administrativos en relación al total de gastos de la Cooperativa representan el 38%, este se encuentra dentro de las metas establecidas de ser inferior al 90%

7. Promedio de transacciones por socio activo

Los socios activos realizan en promedio 30 transacciones durante el año, se ha establecido como meta que supere las 24 transacciones, es decir al menos 2 veces al mes.



30

8. Spread de tasas

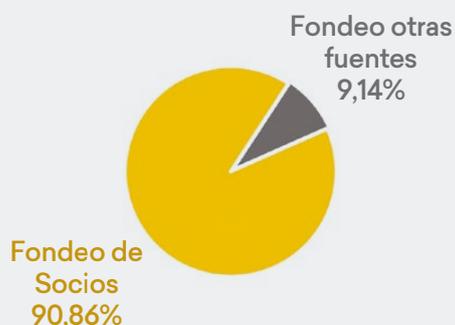
El spread de la Cooperativa en el ejercicio económico es del 9,34%, superior a la meta establecida del 5%



9,34%

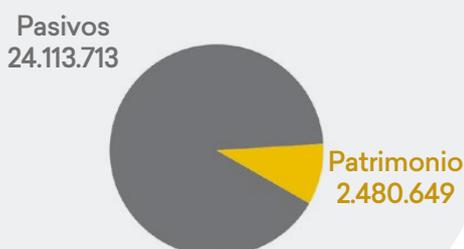
9. Fondeo proveniente de socios

El fondeo de la institución proviene en un 90,86% de los socios, acorde a la meta establecida del 80%



10. Pasivos en relación al patrimonio

El indicador de endeudamiento de la Cooperativa (Pasivos/Patrimonio) es de 9,72. La meta establecida es tener un valor inferior a 9 veces.



11. Manual de prevención de lavado, actualización



CUMPLE

El manual de prevención de lavado de activos en su versión 2.3. fue actualizado en julio de 2023, de conformidad a las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y la UAFE.

12. Certificados de aportación mínimo de socios



El 23,4% de los socios poseen valores inferiores al mínimo exigido en los estatutos (USD25) esto corresponde a 2.862 socios. Para el año 2024 se plantea una meta inferior al 30%

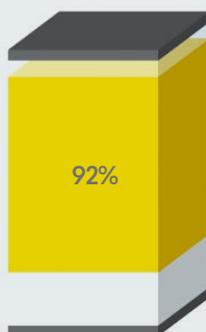
13. Socios con certificados de aportación superior al 5% del capital social



No existen socios de la Cooperativa que posean más del 5% del capital social. La meta establecida es del 0%.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL TERCER PRINCIPIO

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA



a) Participación económica

La Cooperativa cumple las metas establecidas para los 12 indicadores con los que se mide el rendimiento de este principio, se observa una adecuada relación del patrimonio y reservas por cada socio; se ha determinado una partida razonable para cumplimiento del balance social; existe un número apropiado de transacciones que genera un dinamismo en los productos del activo y pasivo que oferta la Cooperativa; que le ha permitido generar un spread razonable para cubrir los gastos administrativos.

07.

PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros; si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Este principio reafirma el carácter independiente del cooperativismo, así como su vínculo esencial con el socio y resalta la propiedad de la cooperativa por sus miembros, la cual no puede transferirse a elementos externos, ni siquiera al Gobierno. Las cooperativas tampoco pueden ceder autonomía a cambio de capital porque pierden la identidad.

Las cooperativas constituyen el modelo de una forma humana y sostenible de organización social que se basa en la equidad, la justicia y la solidaridad, e incluyen en el proceso de desarrollo a todos los sectores de la sociedad.

La cooperativa es gobernada por sus propios socios y se organiza siguiendo los postulados cooperativos, distribuyendo los beneficios producidos de manera equitativa, haciendo partícipes de ellos a todos los que se esfuerzan en su consecución y cumpliendo las normas vigentes.

Este principio tiene mucha relación con el segundo (“Control Democrático de los miembros”), uno conlleva al otro y es una

continuación del tercer principio.

En este principio surgen dos valores esenciales para los socios, la dignidad humana y la responsabilidad, sin los cuales no pueden comprenderse estos principios, pues sin comprensión plena de la dignidad humana y sin la actuación responsable frente a nuestros deberes como miembros de la Cooperativa, será difícil que ésta sea verdaderamente autónoma e independiente de las fuerzas externas que pretendan avasallarla.

Este principio se refiere al “Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas”.

El citado principio se lo analiza, en este Balance de desempeño Social Cooperativo, a través de la macrodimensión “autonomía”, que está integrado por las siguientes dimensiones:

- [a] Autonomía e independencia; y,
- [b] Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local.

[a] Autonomía e independencia

Desarrollar productos y servicios, con la finalidad de promover la inclusión e igualdad de personas, priorizando a aquellas en estado de vulnerabilidad.

Generar y ejecutar planes de auditoría (Consejo de Vigilancia, auditor interno o externo) para garantizar buenas prácticas de control interno.

1. Productos financieros acordes a la misión y principios

Hasta el cierre del ejercicio económico, la Cooperativa tiene desarrollado 10 productos financieros (Ahorros vista, planificado, programado navidad, mi primera cuenta, encaje, DPF; Créditos cash colateral, agrícola ganadero, microcrédito y reactivación económica) para cumplir con su misión y visión contemplado en el plan estratégico institucional. La meta definida es de al menos 10 productos del activo y pasivo.



2. Productos financieros para personas en estado de vulnerabilidad

Se ha creado el producto denominado reactivación económica, enfocado a socios en condiciones de vulnerabilidad con el fin de solventar y fortalecer el aparato productivo en el ámbito de influencia de la cooperativa.



3. Políticas para productos y servicios financieros, actualizados



CUMPLE

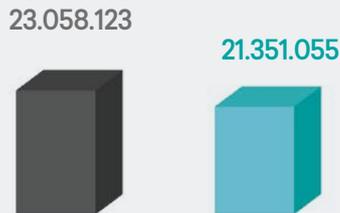
Se mantiene actualizado los manuales de captaciones y colocaciones en donde se sientan las políticas para los productos financieros vigentes de la Cooperativa

4. Acceso a productos financieros de socios en zonas rurales



El 34% de las transacciones de productos financieros corresponde a socios que residen en zonas rurales (3.496 socios), la Cooperativa ha fijado una meta superior al 10%, para garantizar la inclusión de este sector.

5. Productos financieros financiados con captaciones socios



El 93% de la cartera de crédito es financiado con las captaciones de los socios, se ha establecido como meta que esta relación sea superior al 75%

6. Transacciones que realizan las personas en estado vulnerabilidad



0

Hasta el cierre del ejercicio económico, no se ha identificado a los socios en estado de vulnerabilidad, se plantea como estrategia incorporar esta información en el core financiero a partir del año 2024.

7. Operaciones de crédito de personas en estado vulnerabilidad

Se identificaron 259 operaciones de socios en tales condiciones, se plantea una meta superior a 10 operaciones.



259

8. Estrategias de auditoría externa

En el examen de auditoría externa efectuado durante el año 2023 ,no se contemplaron estrategias para cumplir hallazgos de nivel de riesgo crítico o alto. No obstante, la Cooperativa ha determinado como tolerable que estás no sean superiores al 30% del total de estrategias.

0

Riesgo alto &
crítico

0

Riesgo medio
& bajo

9. Estrategias de auditoría interna

En las evaluaciones al sistema de control interno, cumplimiento normativo y otros componentes practicados por Auditoría Interna en el año 2023, no se levantaron estrategias de nivel de riesgo crítico o alto. No obstante, la Cooperativa ha determinado como tolerable que estás no sean superiores al 30% del total de estrategias.

0

Riesgo alto &
crítico

0

Riesgo medio
& bajo

10. Cumplimiento del plan de auditoría interna

El 100% de las actividades de auditoría interna (54 actividades) han sido cumplidas dentro de los plazos previstos, esto equivale a un rendimiento alto, toda vez que la meta establecida señala que debe ser igual o superior al 90%.



11. Manual y políticas de procesos actualizado



CUMPLE

La Unidad de Riesgos mantiene actualizado las políticas y procedimientos para la administración de los procesos institucionales; se cuenta con diagramas de flujo, procedimientos e inventarios debidamente codificados.

12. Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo



CUMPLE

La contratación de los auditores interno y externo, se ha sujetado a lo previsto en las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y las emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; concordantes con el reglamento interno y reglamento de buen gobierno.

13. Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia



CUMPLE

Las políticas y procedimientos para designación del consejo de vigilancia se encuentran contempladas en el Reglamento de Elecciones vigente.

[b] Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local

Comunicar la información relevante de la entidad según su alcance y naturaleza.

Cumplir los límites de tasas, cargos, comisiones y tarifas de los productos y servicios financieros.

Determinar la existencia de procesos y políticas que garanticen la seguridad de la información.

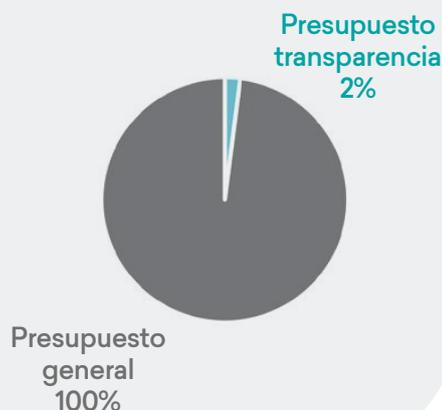
1. Medios de comunicación para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.

La Cooperativa utiliza medios de comunicación apropiados para dar a conocer las tasas, costos y servicios, mediante la web institucional, banners, trípticos y redes sociales.



2. Presupuesto para promover la transparencia de información

En el ejercicio económico 2023 el presupuesto para materiales audiovisuales fue de USD 25.743, que representa el 2,02% del presupuesto general, acorde a la meta establecida del 1%.



3. Sesiones realizadas por el Consejo de administración



82

El Consejo de Administración ha sesionado de forma ordinaria y extraordinaria en un total de 82 veces. La meta definida es que exista al menos una sesión mensual (12 al año) para cumplir con sus deberes y responsabilidades.

4. Sesiones realizadas por el Consejo de Vigilancia



16

El Consejo de Vigilancia ha sesionado ordinaria y extraordinariamente en 16 veces, para vigilar el funcionamiento de la Cooperativa y cumplir con sus atribuciones y responsabilidades. La meta definida es que al menos sesione en 1 ocasión cada mes (12 al año)

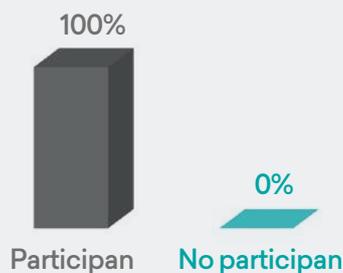
5. Sesiones realizadas por la Asamblea General de Representantes.



5

La Asamblea General se ha reunido en 5 ocasiones para el cumplimiento de sus deberes y atribuciones; para cumplir oportunamente tales responsabilidades se ha planteado que durante el año se reúna al menos en 2 ocasiones.

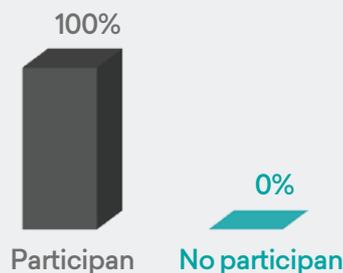
6. Miembros del Consejo de Administración que participan en reuniones.



El 100% de los vocales titulares del consejo de administración han participado en las 66 sesiones desarrolladas por este Órgano de Gobierno, se ha establecido como meta que al menos se cuente con el 60% de sus integrantes

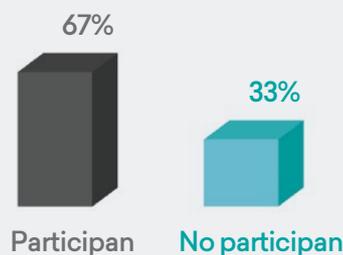
7. Miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones

El 100% de los vocales titulares del consejo de vigilancia han participado en las 16 sesiones desarrolladas por este Órgano de Control, se ha establecido como meta que al menos se cuente con el 60% de sus integrantes.



8. Representantes que participan en asambleas

En promedio el 67% de los representantes de la Asamblea General (20 personas) han participado en las sesiones desarrolladas. Se ha planteado como meta alcanzar un quórum igual o superior al 60%.



9. Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual

La metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva de las operaciones de crédito y productos del pasivo se ajustan a las disposiciones señaladas por el Banco Central.



CUMPLE

10. Metodología para determinar la tasa de interés pasiva

Para la determinación de la tasa de interés pasiva se fundamenta en un análisis financiero interno y entorno externo. Se documentará el procedimiento en el año 2024, en un documento reservado.



PARCIAL

11. Cumplimiento con las tarifas de servicios financieros vigentes



CUMPLE

Los costos de los servicios financieros sujetos a tarifa máxima y diferenciada se ajustan a las disposiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera.

12. Cumplimiento con los límites de tasas de interés para productos de colocación



CUMPLE

Las tasas de interés de los productos de crédito se ajustan a las máximas establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera de acuerdo al segmento de crédito y que son publicadas por el Banco Central del Ecuador.

13. Líneas de negocio actualizadas



CUMPLE

Al cierre del presente ejercicio y de acuerdo al modelo de negocio implementado por la Cooperativa, se han incorporado 4 líneas de negocio: (1) Microfinanzas; (2) Minorista; (3) Compensación de pagos; y, (4) Tesorería Tradicional. Estas líneas se fundamentan en una metodología administrada por la Unidad de Riesgos.

14. Políticas de independencia y segregación de funciones, actualizadas



CUMPLE

Se cuenta con un manual de perfiles y competencias acordes al tamaño y complejidad de las operaciones de la Cooperativa, en la que se contemplan razonablemente segregadas las funciones de los cargos y áreas de la entidad.

15. Base de datos de funcionarios, actualizada

El Departamento de Talento Humano dispone de una base del personal acorde a las exigencias del organismo de control en la norma para la gestión del riesgo operativo.



CUMPLE

16. Acuerdos de confidencialidad con todo el personal

Todo el personal de la institución se sujeta a cumplir con acuerdos de confidencialidad de conformidad a la sección 16 (Sigilo y reserva) del Código Monetario Orgánico Financiero en sus artículos 352 Protección de la información y 353 Sigilo y reserva.



CUMPLE

17. Políticas de Tecnología, actualizadas

El Departamento de Tecnología, cuenta con un manual actualizado para la gestión de planes, proyectos, adquisición, desarrollo y cambio de las aplicaciones tecnológicas. Adicionalmente se han contemplado las políticas para gestionar la capacidad y desempeño de la infraestructura y las seguridades.



CUMPLE

18. Plan de continuidad de negocio, actualizado

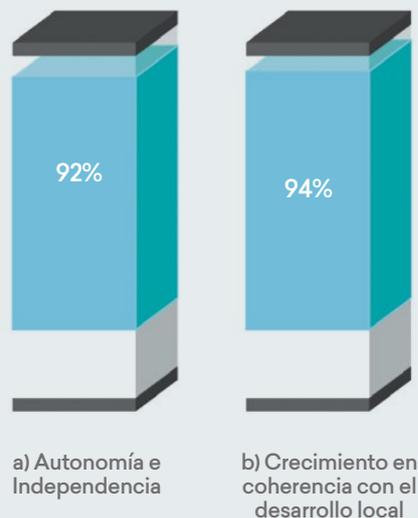
El proceso de Gestión de la Continuidad del Negocio de la Cooperativa está basado en el estándar ISO 22301, que contempla ciclos de evolución a través del mejoramiento continuo mediante el cual la institución cubrirá escenarios de riesgo a los procesos críticos que soportan productos y servicios claves.



CUMPLE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL CUARTO PRINCIPIO

PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA



El rendimiento de este principio alcanza el 93,55%, habiéndose cumplido con 29 de los 31 indicadores establecidos para su medición. Se recomienda identificar las transacciones que realizan en la Cooperativa las personas en estado de vulnerabilidad y documentar el proceso para determinar la tasa pasiva en una metodología.

08.

PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las Cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo

El principio de la educación es el “principio de principios”, puesto que es condición indispensable para conocer y poner en práctica los demás principios y lo que busca en última instancia es defender la esencia suprema del cooperativismo: el ser humano como centro de la actividad empresarial.

Las cooperativas competimos en entornos cada vez más hostiles y complejos. Es por eso que este principio es la síntesis y la clave del éxito de todo el enfoque cooperativo.

El desarrollo del principio educativo debe conducir a la Cooperativa, a contar con socios hábiles en el manejo de su organización, conocedores de la gestión, las finanzas, los riesgos, la planeación o la dirección económica, pero también debe generar herramientas e instrumentos que permitan formar a sus socios como seres humanos capaces de desplegar sus competencias personales y ser más sensibles a las personas, sus necesidades

y los grandes talentos y oportunidades que cada individuo posee.

Hay que invertir en la formación de nuestros directivos y líderes, de aquellos que toman las decisiones y orientan la organización, pues eso es invertir en nuestra cooperativa, asegurando la eficacia y eficiencia de la Institución. No solamente hay que hacer que la gente conozca esos valores y principios cooperativos, sino que los asuma, los hagan suyos y los viva.

El citado principio según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), se desarrolla transversalmente porque su aplicación involucra a los demás principios, por ende, a todos los miembros de la Institución. Se relaciona con los principios: “Respeto a la identidad cultural” y “Relación armónica con la naturaleza” y su medición se lo efectúa mediante la siguiente dimensión:

[a] Desarrollo integral, persona-entidad

[a] Desarrollo integral, persona - entidad

Generar y ejecutar planes de capacitación enfocados a la educación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno.

Generar y ejecutar planes de capacitación y concientización de principios y valores direccionado a empleados y socios.

Crear y ejecutar procesos de formación de futuros representantes a órganos de gobierno, vocales de consejos.

Crear, socializar y difundir el mensaje institucional y del sector de la economía popular y solidaria, así como los planes de difusión

Establecer programas de educación financiera a los socios, clientes y otras personas involucradas.

Generar espacios de capacitación identificando temas de interés de la localidad y zonas de influencia, a través de talleres, conferencias, entre otros.

Potenciar el desarrollo local y de sus zonas de influencia mediante el impulso de proyectos sociales y ambientales.

1. Programas de capacitación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno.



CUMPLE

El plan anual de capacitación contempla programas enfocados a la educación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno.

2. Capacitación es en gobierno, economía popular y solidaria, control interno, cuidado del ambiente, inclusión y otros afines. (Órganos de Gobierno)

El plan anual de capacitación incluye programas para los órganos de gobierno en temas de gestión, control interno, cuidado del ambiente, gobernanza, transparencia, inclusión y otros afines.



3. Capacitación sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y otras afines. (Funcionarios)

Durante el año 2023, se ha ejecutado el 100% de los programas de capacitación establecidos (29) para el personal de la Cooperativa. Se ha planteado la meta de que a partir del 2024 esta sea igual o superior al 90%.



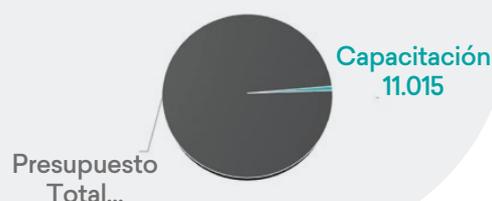
4. Capacitación sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y otras afines. (Representantes)

El plan anual de capacitación incluyó 1 programa de formación para los representantes de la Asamblea de la Cooperativa en temas sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia, inclusión, etc.



5. Presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación

El presupuesto asignado para la capacitación en el año 2023 fue de USD 11.014, que equivale al 0,86% del total del presupuesto de gastos de la Cooperativa. Se plantea la meta del 0,50%.

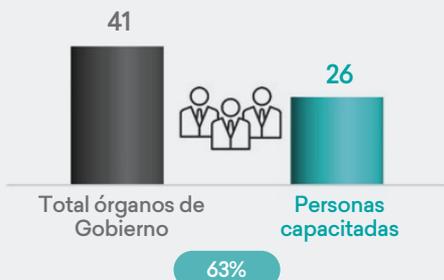


6. Cumplimiento presupuestario de los cursos de capacitación y formación



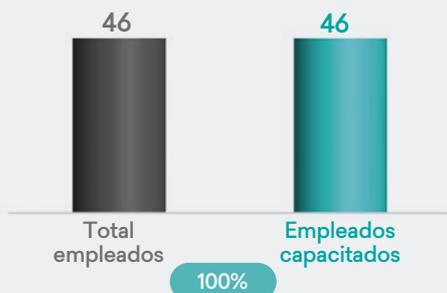
Durante el año 2023 se ha ejecutado el 120% del presupuesto asignado para capacitación, es decir USD13.209; este porcentaje se encuentra dentro de los límites establecidos del 50%.

7. N°. de representantes de los órganos de gobierno cooperativo, capacitados



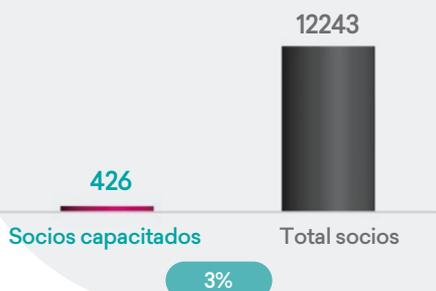
Un total de 41 representantes de los órganos de gobierno han sido capacitados, esto representa el 63% toda vez que los órganos de gobierno lo integran 38 personas (30 representantes y 8 vocales de consejos). La meta establecida es del 60%.

8. N°. de Empleados capacitados al año



En el año 2023 se ha capacitado al 100% del personal, es decir 46 funcionarios, acorde a la meta establecida de mantener al menos al 80% del personal capacitado.

9. Socios capacitados en temas relativos al Balance Social



426 socios han sido capacitados en temas relacionados con la economía popular y solidaria; equivalente al 3% del total de socios.

10. Nivel de satisfacción de socios capacitados en temas relativos al Balance Social

El porcentaje de capacitación de satisfacción de los socios respecto a las capacitaciones recibidas es del 95%, acorde a la meta establecida del 90%.



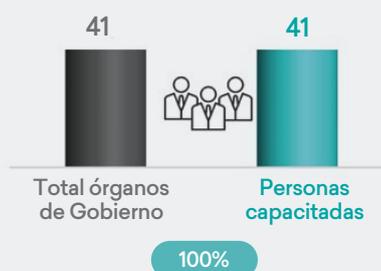
11. Capacitaciones en temas de código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad

En el plan anual de capacitación del año 2023 se incluyen estos temas de capacitación dirigidos a los miembros del consejo de administración. A partir del año 2024, se ampliarán estos temas a socios, funcionarios y órganos de control de la Cooperativa.



12. Nº. personas capacitadas en código de ética, principios y valores (Gobierno Cooperativo)

Todos los representantes de los órganos de gobierno se han capacitado en temas sobre código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad; acorde a la meta establecida del 60%



13. Nivel de satisfacción de capacitación en temas de código de ética, principios y valores

El porcentaje de capacitación de satisfacción de los socios respecto a las capacitaciones recibidas es del 95%, acorde a la meta establecida del 90%.



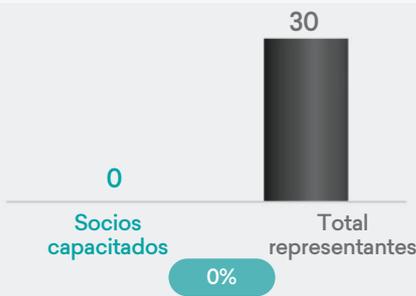
14. Programas de formación de futuros representantes a órganos de gobierno.



NO CUMPLE

A partir del año 2024, se incluirán estos temas en el plan de capacitación para los socios.

15. Socios (futuros representantes) capacitados.



A partir del año 2024, se incluirán estos temas en el plan de capacitación para los socios.

16. Socios capacitados que pasaron a ser miembros de los órganos de gobierno.



A partir del año 2024, se incluirán estos temas en el plan de capacitación para los socios. En las próximas elecciones se podrá evaluar si los socios capacitados, pasaron a formar parte del gobierno cooperativo de la entidad.

17. Programa de educación financiera, enfocado a temas de la economía popular y solidaria.



CUMPLE

El programa de educación financiera contempló la capacitación en principios del cooperativismo, a partir del año 2024 se incluirán también temas vinculados a la economía popular y solidaria.

18. Medios de difusión de los productos, servicios y programas sociales

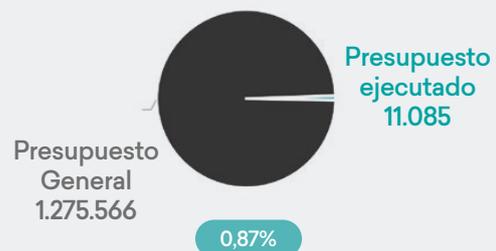
La Cooperativa utiliza medios tradicionales como la radio, tv y prensa escrita; además se utiliza como canal de comunicación la web institucional y las redes sociales.



CUMPLE

19. Presupuesto asignado y ejecutado para programas sociales

El presupuesto asignado para programas sociales asciende a USD 11.085, superior a la meta establecida del 0,2%



20. Programa de capacitación en educación financiera, según requerimiento del órgano de control

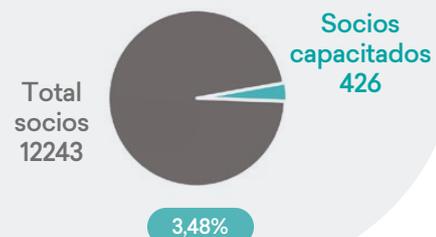
El programa de educación financiera del año 2023, requerido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, abordó temas de principios cooperativos, productos y servicios financieros de la Cooperativa, Ahorro e inversión, Presupuesto, Crédito, Ciberseguridad, entre otros.



CUMPLE

21. Socios que participan en capacitaciones de educación financiera

Durante el año 2023, el programa de educación financiera tuvo un alcance a 426 socios, que equivale al 3,48% del total de socios de la Cooperativa, superando la meta planteada del 1%.



22. Nivel de satisfacción de socios capacitados, en educación financiera



Se calificó el nivel de satisfacción de socios capacitados en los programas de educación financiera, con 95/100, superior a la meta establecida del 60%.

23. Consideración al criterio de los socios, grupos de interés y otros afines en planificación de capacitación



El programa de capacitación se ajustó a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a partir del año 2024, se considerarán los requerimientos y/o criterios de socios, grupos de interés y otros afines.

24. Convenios vigentes sobre temas de interés local



La Cooperativa mantiene un convenio vigente con el GAD de la ciudad de Loja, cuyo objetivo es promover proyectos de obra social en la localidad.

25. Eventos internos desarrollados sobre derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, etc.



El plan anual de capacitación consideró la realización de temas sobre derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros, dirigidos al personal y gobierno corporativo de la Cooperativa.

26. Proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y del medio ambiente.

En el año 2023 se han efectuado programas con enfoques sociales y ambientales en beneficio de las comunidades dentro del ámbito de influencia de la Cooperativa.



27. Productos y servicios dirigidos al financiamiento de proyectos sociales y ambientales.

Se definieron políticas para créditos verdes, que son destinados para proyectos amigables con el medio ambiente.



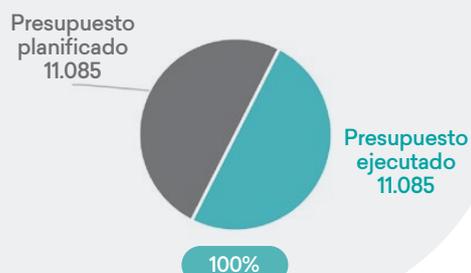
28. Presupuesto el desarrollo de proyectos sociales y ambientales

En el presupuesto institucional se consideró una partida para proyectos de obra social y para la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.



29. Presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales

Durante el año 2023, la Cooperativa desembolsó USD 11,085 para proyectos de obra social. Adicionalmente se invirtieron los recursos para la implementación del SARAS.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL QUINTO PRINCIPIO

PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN



a) Desarrollo integral persona-entidad

El rendimiento de este principio alcanza el 100%, se cumplen 29 indicadores planteados para su medición, se consideran 3 como no aplicables en el año 2023. Se recomienda aplicar mejora continua a las capacitaciones a socios, empleados y consejos en temas relacionados con el Balance Social, acompañados de la medición de satisfacción que se debe ampliar a todos los eventos de capacitación recibidos sean estos internos o externos. Adicionalmente, se debe planificar eventos de formación para futuros representantes y efectuar un seguimiento de los resultados de tal formación.

09.

PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

La cooperación entre cooperativas se basa en la solidaridad

Las cooperativas solamente pueden maximizar su impacto mediante la colaboración de unas con las otras a nivel nacional e internacional, aprovechando las inmensas oportunidades que esta sinergia les ofrece para proteger, mejorar y ampliar los intereses, de sus socios, y población en general, entendiendo que podemos cooperar por encima de fronteras, sectores de producción o sistemas políticos, pues tenemos algo en común que proteger: la Identidad Cooperativa. Este principio también tiene relación con el modo de gestión, fundamento distintivo de la Cooperativa, el cual busca gestionar el servicio a partir del empoderamiento de los grupos que tienen interés en la cooperativa.

Esto es hacerlos partícipes de la vida de la organización, realizar alianzas estratégicas, negocios solidarios en formas de cadenas de valor, desarrollando así nuevos productos y servicios de beneficio, tanto para socios, como para los mismos grupos de interés.

Participación en el ámbito cooperativo:

Este principio se encuentra en conformidad con lo dispuesto el Artículo 121 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, que expresa: “-Organismos de integración. - Las organizaciones sujetas a la presente Ley, podrán constituir organismos de integración representativa o económica, con carácter local, provincial, regional o nacional”. De esta manera las Organizaciones cooperativas para su crecimiento deben buscar integrarse con otras entidades del mismo género, para efectos representativos y otros negocios. Este principio se relaciona con el de “Autogestión” y el de “convivencia solidaria, fraterna y cooperativa”. Para la aplicación de este principio tomamos en consideración la macro dimensión “Cooperación e integración del Sector Económico, Popular y Solidario, que tiene las siguientes dimensiones:

- [a] Fomento e integración del sector económico popular y solidario.
- [b] Reducción de costos y aumento de productividad

[a] Fomento e integración del sector económico popular y solidario

Promover acuerdos o convenios de cooperación e integración con los participantes del sector de la economía popular y solidaria.

Priorizar el consumo entre los actores del sector de la economía popular y solidaria.

Promover acuerdos o convenios que le permitan a la entidad participar activamente en organismos de integración y similares.

Generar y mantener proyectos y convenios interinstitucionales en aspectos económicos, sociales y ambientales, con los actores del sector de la economía popular y solidaria.

Fomentar el intercambio y generación conjunta del conocimiento e Impulsar el desarrollo tecnológico en beneficio de los socios.

1. Convenios de asociación con otras cooperativas de ahorro y crédito



La Cooperativa posee tres convenios con otras entidades financieras del sector (CACPE Pastaza, Cooperativa CB y Cooperativa Chibuleo), cuyo objeto social es la venta y recuperación de cartera de crédito.

2. Convenios gestionados de asociación con otras cooperativas de ahorro y crédito



Se gestionaron 3 convenios de asociación, los señalados anteriormente con las entidades del SFPS.

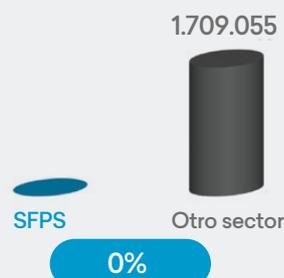
3. Convenios ejecutados de asociación con otras cooperativas de ahorro y crédito

Se ejecutaron 3 convenios de asociación, los señalados anteriormente con las entidades del SFPS.



4. Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito

En el año 2024, se analizará el costo beneficio y los límites del portafolio de inversiones



5. Convenios contraídos con organizaciones de la EPS

A partir del año 2024, la Cooperativa ejecutará proyectos o convenios con los actores del sector de la Economía Popular y Solidaria con el objetivo de fortalecer el sector.



6. Compra de cartera de entidades en liquidación

Al cierre del ejercicio económico, la Cooperativa no mantiene operaciones de crédito adquiridas a entidades en liquidación. No obstante se cuenta con la solvencia y fortaleza financiera suficiente para apoyar estas operaciones lideradas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



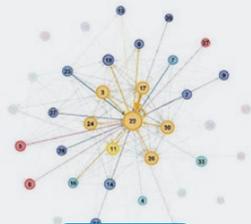
7. Pasantías a estudiantes de colegios y universidades



5

Se recibieron 5 estudiantes para pasantías, quienes apoyaron al personal y fueron reconocidos con una retribución económica.

8. Servicios y productos brindados a entidades del Sector Financiero Popular y solidario



4

La Cooperativa dispone de al menos 4 productos financieros al cual pueden acceder las entidades del sector financiero popular y solidario, entre las cuales están: depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo y ahorro programado.

9. Proveedores de la Economía Popular y Solidaria



0

A partir del año 2024 se identificarán a los proveedores del sector de la Economía Popular y Solidaria que han sido contratados por la Cooperativa para productos y/o servicios diversos.

10. Gasto destinado a entidades de la Economía Popular y Solidaria

Gasto EPS



0

Gasto Total
1.535.705

A partir del año 2024, se identificará el gasto ocasionado que fuera contratado con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

11. Empleados que asistieron a capacitaciones realizadas por organismos de integración

En el presente ejercicio, 5 empleados de la Cooperativa han asistido a cursos de capacitación y formación en temas relevantes para la gestión de sus áreas y que fueron organizados por la Red Financiera del Austro (REFLA); UCACSUR; y REFLA.



5

12. Participación en organismos de integración

La Cooperativa es miembro de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Loja UNICOOP, organismo de integración calificado y registrado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



1

13. Servicios electrónicos disponibles para los socios

A través del canal electrónico, los socios pueden acceder a los siguientes servicios (1) Transferencias; (2) PagodeServicios; y (3) Consulta de estados de cuenta.



3

14. Número de socios que utilizan canales electrónicos

En el año 2023, 125 socios han utilizado los servicios electrónicos ofertados en la plata forma online. La Cooperativa ha planteado como meta que el servicio tenga un alcance al menos a 100 socios.



15. Transaccionalidad en canales electrónicos



1252

En el año 2023 se han efectuado 1.252 transacciones en la plataforma online, de los diversos servicios que ofrece la Cooperativa, superior a la meta planteada de que se ejecuten más de 1.000 transacciones.

16. Número de visitas a la página de la entidad



1452

Durante el año 2023, se comprueba la existencia de 1.452 visitas a la página web institucional, superior a la meta planteada de alcanzar como mínimo las 1.000 visitas.

17. Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables



NO CUMPLE

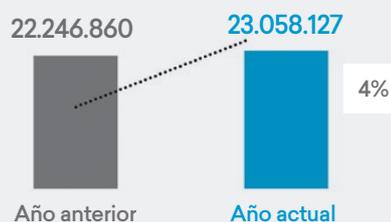
A partir del año 2024, se analizará la implementación de medios tecnológicos apropiados para las personas vulnerables.

[b] Reducción de costos y aumento de la productividad

Establecer acuerdos o convenios interinstitucionales con la finalidad de generar economías de escala.

1. Variación de cartera

Al cierre del ejercicio económico y con respecto al año inmediato anterior, la cartera de crédito acrecido a un ritmo del 4%, inferior a la meta planteada del 10%.



2. Número de Corresponsales solidarios

La Cooperativa analizará a futuro la implementación de corresponsales solidarios, previo estudio de mercado que permita determinar el mercado objetivo alineado al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.



0

3. Número de transacciones en los corresponsales solidarios

La Cooperativa analizará a futuro la implementación de corresponsales solidarios, previo estudio de mercado que permita determinar el mercado objetivo alineado al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.



0

4. Acuerdo para desarrollo de software, tecnología o canales electrónicos.

Durante el año 2023, se cuenta con un contrato con una empresa especializada, para el desarrollo de la infraestructura tecnológica.



CUMPLE

5. Número de transacciones con costo



11457

En el año 2023, se han generado 11.457 transacciones sujetas a costo con tarifa máxima y diferenciada; la meta planteada es de 30.000 transacciones.

6. Aperturas de cuentas básicas



1251

Se han aperturado 1.251 cuentas básicas acordes a las disposiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera.

7. Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica

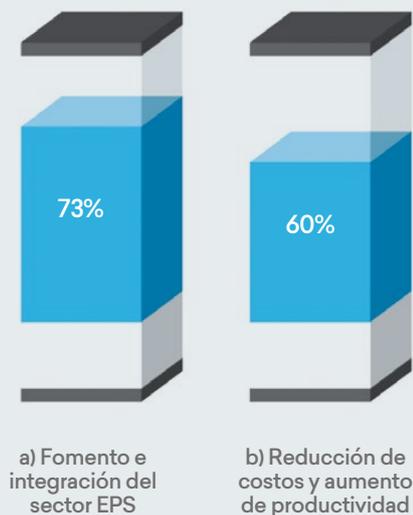


24509

Se han generado 24.509 transacciones asociados a la cuenta básica, acordes a la meta establecida de al menos 3.000 transacciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SEXTO PRINCIPIO

PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR



Este principio alcanza un rendimiento del 70%, se cumplen 14 de los 24 indicadores establecidos para su medición (4 no aplicables para el 2024). Se recomienda generar políticas, procesos y procedimientos para incorporar proveedores del sector de la economía popular y solidaria lo cual involucra también la identificación de partidas presupuestarias para compras a dicho sector y un seguimiento de su ejecución, manteniendo una base en la cual se identifiquen a estas organizaciones.

10.

PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

La Responsabilidad Social está en la misma esencia de las cooperativas porque hemos nacido de las comunidades y somos parte de ellas.

Por ello actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que somos un método de comercio justo, incluyente y democrático; construidas alrededor de la fuerza del valor nato de las personas.

Nosotros nos unimos para contribuir al mejoramiento de la sociedad y construir un mundo mejor.

Este principio se relaciona con los de "Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas" y "Trabajo y un ocio liberador" y se lo analiza a partir de la macro dimensión: "Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental" que se encuentra integrado por las siguientes dimensiones:

- [a] Integración estructurada con la comunidad;
- [b] Compromiso con el medio ambiente;
- [c] Acuerdos con el gobierno; y,
- [d] Interacción con proveedores.

[a] Interacción estructurada con la comunidad

Garantizar la atención a personas con discapacidad, de manera que puedan acceder a todos los productos y servicios de la entidad.

Aplicar instrumentos de medición en lo referente a satisfacción de productos y servicios de la entidad, enfocadas a mejorar su calidad.

Mantener políticas de comercio justo con la finalidad de generar diálogo, transparencia, respeto y equidad priorizando a los actores de la economía popular y solidaria.

1. Prácticas de satisfacción del cliente, gestión de quejas y reclamos

Se cuenta con procedimiento para la gestión de quejas y reclamos, el cual es liderado por la Comisión de Resolución de Conflictos. Además, todos los años se ejecutan campañas para medir la satisfacción del socio - cliente y sus resultados se utilizarán para gestionar la mejora continua.



CUMPLE

2. Satisfacción de productos y servicios financieros

De acuerdo con el informe de medición de satisfacción del servicio efectuado en el año 2023, el 91% de los socios está completamente satisfecho con el servicio que brinda la Cooperativa, dicho resultado es superior a la meta esperada del 70%.



91%

3. Gestión de quejas y reclamos de los usuarios

Durante el año 2023, no se ha receptado y atendido quejas por mala atención en ventanillas; la meta planteada es del 90%.

Presentadas Resueltas

100%

4. Manuales y políticas para la gestión de quejas y reclamos

Como parte de la implementación de la norma y buenas prácticas de buen gobierno, la Cooperativa desarrolló el Reglamento para el funcionamiento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos en la que se contemplan, las políticas, procesos y procedimientos para la gestión de quejas y reclamos.



CUMPLE

5. Transparencia de información



CUMPLE

La Cooperativa mensualmente actualiza e informa a socios, clientes y público en general todos los costos asociados a los productos y servicios financieros que oferta mediante la web institucional y las pizarras informativas ubicadas en todas sus oficinas.

6. Atención en zonas vulnerables



4

La Cooperativa tiene presencia en 4 zonas vulnerables en donde la PEA local es menor al promedio de la PEA nacional (SanLucas, Palanda; Amaluza y Gonzanamá). Se ha definido como meta tener un alcance de al menos 3 oficinas con estas características socio demográficas.

7. Productos y servicios adaptados para personas vulnerables



CUMPLE

La Cooperativa ha creado el producto de crédito "Reactivación Económica", enfocado a varios sectores entre ellos los vulnerables.

8. Infraestructura para personas vulnerables



NO CUMPLE

A pesar de no contar con una infraestructura física total para el servicio a personas vulnerables, el personal de atención al socio-cliente brinda todas las facilidades necesarias para una atención preferencial y prioritaria a personas en tales condiciones.

9. Infraestructura tecnológica para personas vulnerables

A partir del año 2024, se analizará la implementación de infraestructura adecuada para diseñar medios tecnológicos para las personas vulnerables.



NO CUMPLE

10. Costos asociados a operaciones de crédito y captación

Las políticas de captación y colocación no incluyen costos no permitidos asociados a los productos, por lo que se encuentran enmarcados en la normativa prevista por el organismo de control y la ley de defensa del consumidor, que han sido actualizados oportunamente por el Consejo de Administración.



CUMPLE

11. Igual de oportunidades en productos de colocación de créditos y captación

Los manuales de crédito y captaciones no contemplan políticas discriminatorias de ningún tipo, por el contrario promueven la igual de oportunidades para socios que se enmarquen dentro del cumplimiento de los estatutos, código de ética y demás normas internas de la Cooperativa.



CUMPLE

[b] Compromiso con el medio ambiente

Establecer productos y servicios enfocados en proyectos de carácter ecológico.

Fomentar la participación e involucramiento de la comunidad, con el fin de impulsar proyectos de desarrollo ecológico local.

Desarrollar y aplicar buenas prácticas ambientales internas y externas.

1. Políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes



CUMPLE

Se ha implementado el producto de crédito verde, para proyectos amigables con el medio ambiente.

2. Productos y servicios destinados a finanzas verdes



1

Se ha implementado el producto de crédito verde, para proyectos amigables con el medio ambiente.

3. Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes



La cartera destinada a las finanzas verdes representa el 0,75% del total del portafolio. La meta definida es de al menos el 10%.

4. Número de socios que se benefician de finanzas verdes

Se han beneficiado 30 socios de las políticas de finanzas verdes en la Cooperativa, la meta planteada es de al menos 1.000 socios.



30

5. Iniciativas para promover finanzas verdes

Mediante las iniciativas acordes al mercado objetivo, se desarrolló el producto verde e el año 2023.



1

6. Capacitaciones en finanzas verdes.

La Cooperativa ha participado en 1 evento enfocado a las finanzas verdes.



1

7. Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad

Hasta la fecha se han realizado iniciativas para el consumo responsable de recursos de energía eléctrica, agua potable y papel, este último fruto de la implementación de la firma digital para todos los funcionarios, que le permiten reemplazar los informes físicos por digitales. A partir del 2024, se plantearán objetivos que puedan medirse cuantitativamente.



1

8. Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad



Se trabajó en proyectos sociales en beneficios de las comunidades dentro del ámbito de influencia de la Cooperativa.

[c] Acuerdos con el gobierno

Promover alianzas y convenios con gobiernos locales y GAD, en beneficio del desarrollo local y de la sostenibilidad interinstitucional.

1. Convenios con gobiernos locales, provinciales, nacionales y/o con organismos.



Se mantiene un convenio de cooperación con los servidores municipales, por medio de la cual se promueve el ahorro y la cultura financiera y el apoyo en proyectos deportivos, bellas artes, etc.

[d] Interacción con proveedores

Establecer políticas que prioricen a los proveedores de la localidad y de sus zonas de influencia, tomando en cuenta las prácticas de comercio justo.

1. Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales que pertenecen a la EPS



Se ha incentivado la contratación de proveedores locales, aspectos que se evidencian en la base calificada de los mismos.

2. Proveedores de la localidad calificados con la entidad

Según la base de proveedores calificados por la Cooperativa, existen 466 proveedores locales (naturales/jurídicas) de un total de 630 que conforman la base total de proveedores. Esto equivale al 74%, se ha planteado como meta que los proveedores locales representen al menos el 30% del total.



74%

3. Presupuesto destinado a compras a organizaciones de la EPS

A partir del año 2024, se trabajará en identificar el presupuesto y gasto real efectuado con entidades pertenecientes al sector de la Economía Popular y Solidaria.



0%

4. Presupuesto ejecutado de compras a organizaciones de la EPS

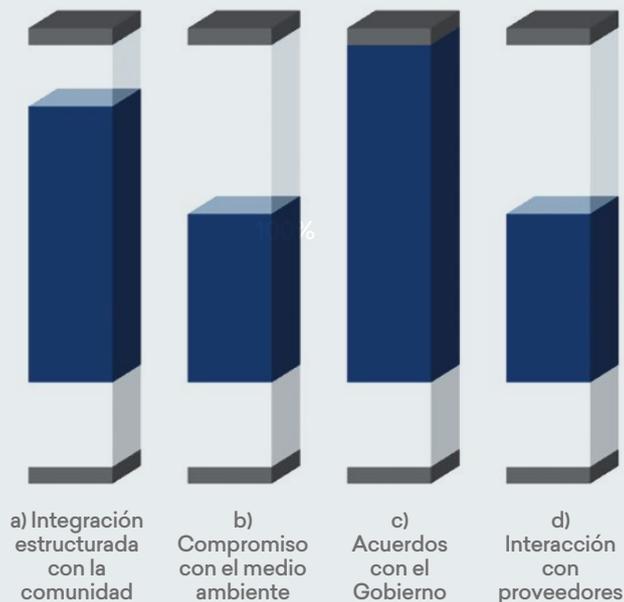
A partir del año 2024, se trabajará en identificar el presupuesto y gasto real efectuado con entidades pertenecientes al sector de la Economía Popular y Solidaria.



0%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SÉPTIMO PRINCIPIO

PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

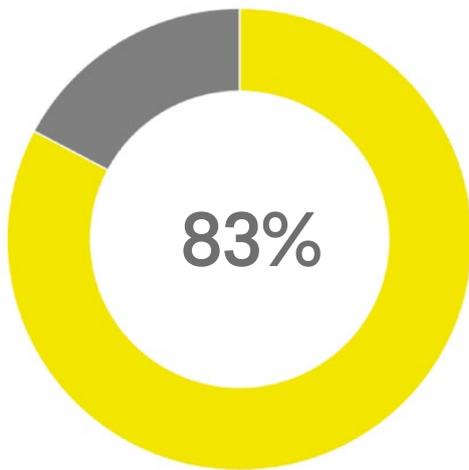


El rendimiento de este principio alcanza el 66,67%, habiéndose cumplido 16 de los 24 indicadores planteados para su medición. Se recomienda analizar la posibilidad de implementar infraestructura tecnológica para personas vulnerables y la implementación de finanzas verdes, acompañado de un modelo de finanzas sostenibles (Ecoeficiencia-SARAS-Finanzas Verdes). La dimensión [d] tiene un bajo rendimiento en razón de es necesario identificar partidas para compras ha entidades de la economía popular y solidaria (EPS) en el presupuesto y monitorear su ejecución.

11.

CONCLUSIONES GENERALES

Cumplimiento Global de Balance Social

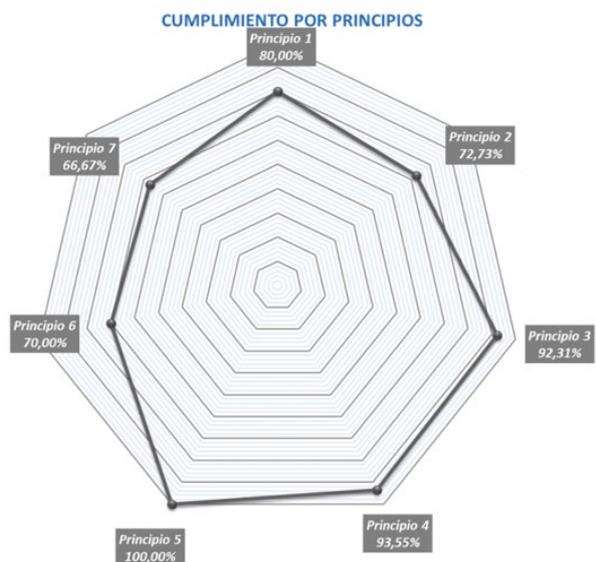


Al 31 de diciembre de 2023, el nivel de cumplimiento global del Balance Social es del 83% equivalente a un rendimiento "Aceptable". Se cumplen 120 de 152 indicadores analizados en función a la metodología recomendada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, existiendo por lo tanto una brecha de 32 indicadores que requieren de fortalecimiento.

Sin embargo es importante resaltar los logros conseguidos por la Cooperativa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos sociales, entre los cuales se destacan las políticas de inclusión de la mujer, autonomía financiera, participación activa

de los órganos de gobierno, aceptable gestión de riesgos financieros y no financieros y la capacidad suficiente para atender los servicios requeridos por canales físicos y electrónicos fomentando de esta manera la inclusión financiera en las zonas de influencia.

Al visualizar el gráfico radial del nivel de cumplimiento de los principios, nos permite determinar aquellos que requieren fortalecimiento, se citan los tres de menor rendimiento: [7] Principio 7.- Compromiso con la comunidad; [2] principio 2.- Control Democrático y; [1] Principio 6.- Cooperación e integración con el sector.



12.

TABLA DE INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL

Simbología de resultado/cumplimiento

- Cumple
- Cumple parcialmente
- No cumple

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
1	a)	1	% socios activos	93,56%
1	a)	2	% del valor de certificados de aportación en relación al SBU	5,56%
1	a)	3	% socios mujeres	45,72%
1	a)	4	% socios que residen en áreas rurales	26,21%
1	a)	5	% socios pertenecientes a minorías étnicas	16,93%
1	a)	6	% socios con ingresos menores o iguales al SBU	22,66%
1	a)	7	% agencias con accesos para personas con discapacidad	100,00%
1	a)	8	Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	Cumple
1	a)	9	% socios con capacidades especiales	0,02%
1	b)	1	Promedio de ahorros	1.864,07
1	b)	2	% Saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	39,01%
1	b)	3	% Créditos otorgados con valores menores o iguales al SBU	3,40%
1	b)	4	% Saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	30,97%
1	b)	5	% Personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.	19%
1	b)	6	% Cartera de microcrédito	64%
1	b)	7	Desembolsos de CDH (Crédito de desarrollo humano)	0
1	b)	8	Pagos del BDH (Bono de desarrollo humano)	31545
1	b)	9	Monto promedio de créditos asociativos	0
1	b)	10	Monto promedio de microcrédito	4.096,39

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
1	b)	11	% Menores de edad con cuenta de ahorro	0,00%
2	a)	1	% representantes que asisten a asambleas	67%
2	a)	2	% de representantes que participan en elecciones (por agencia)	100%
2	a)	3	% Socios que participan en elecciones de representantes	16%
2	a)	4	% mujeres en consejos (administración y vigilancia)	25%
2	a)	5	% mujeres representantes	96,67%
2	a)	6	% vocales procedentes de zonas de influencia (fuera de matriz)	38%
2	a)	7	Presencia de jóvenes en órganos de gobierno (menor de 30 años)	12,5%
2	a)	8	% personas que pertenecen a minorías étnicas pertenecientes a los consejos	13%
2	a)	9	Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	Cumple
2	a)	10	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	Cumple
2	a)	11	% Representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas	33%
3	a)	1	% capital social en relación al patrimonio	38,0%
3	a)	2	Reservas por cada socio	120,93
3	a)	3	Capital social por socio	76,95
3	a)	4	Fondo irrepartible de reserva legal por socio	120,93
3	a)	5	% Presupuesto anual destinado a balance social.	0,47%
3	a)	6	% Gastos administrativos en relación con el gasto total	38,0%
3	a)	7	Promedio de transacciones por período (captaciones, colocaciones, otros servicios)	30
3	a)	8	Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor (Spread)	9,34%
3	a)	9	% fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	90,86%
3	a)	10	% pasivos en relación al patrimonio	9,72
3	a)	11	Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos.	Cumple
3	a)	12	% socios con el mínimo de certificados de aportación	23,4%
3	a)	13	% socios con participación superior al 5% del total de capital social	0%
4	a)	1	Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	10

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
4	a)	2	Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas en estado de vulnerabilidad	2
4	a)	3	Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	Cumple
4	a)	4	% de acceso a productos financieros (captaciones y colocaciones) por parte de los socios en zonas rurales	34%
4	a)	5	% de productos financieros financiados con las captaciones de los socios	93%
4	a)	6	Transacciones que realizan las personas que se encuentran en estado vulnerabilidad	0
4	a)	7	Operaciones de crédito que realizan las personas que se encuentran en estado vulnerabilidad	259
4	a)	8	% de cumplimiento de estrategias levantados con nivel de riesgo alto y crítico, determinados en los informes de auditoría externa	0%
4	a)	9	% de cumplimiento de los estrategias con nivel de riesgo críticos y altos levantados en los informes de auditoría interna	0%
4	a)	10	% de cumplimiento de las actividades del Plan de trabajo de auditoría interna, cumplidas dentro del plazo	100%
4	a)	11	Manual y políticas de procesos actualizado y definido los responsables de control	Cumple
4	a)	12	Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo.	Cumple
4	a)	13	Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	Cumple
4	b)	1	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.	Cumple
4	b)	2	% del presupuesto en materiales POP, medios visuales, entre otros, para promover la transparencia de información	2,02%
4	b)	3	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de administración	82
4	b)	4	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de vigilancia	16
4	b)	5	Asambleas generales realizadas en el año.	5
4	b)	6	% de los miembros del Consejo Administración que participan en reuniones.	100%
4	b)	7	% de los miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones.	100%
4	b)	8	% de representantes que participan en asambleas.	67%
4	b)	9	Tiene metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual.	Cumple
4	b)	10	Tiene metodología para determinar la tasa de interés pasiva.	Parcial

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
4	b)	11	Cumple con las tarifas de servicios financieros vigentes establecidos normativamente.	Cumple
4	b)	12	Cumple con los límites de tasas de interés para productos de colocación, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central del Ecuador.	Cumple
4	b)	13	La entidad tiene definidas y actualizadas las líneas de negocio.	Cumple
4	b)	14	Actualiza las políticas de independencia y segregación de funciones.	Cumple
4	b)	15	Actualiza la base de datos de funcionarios de su entidad.	Cumple
4	b)	16	Mantiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal, que incluya la protección de la información de los socios de la entidad.	Cumple
4	b)	17	Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración TI.	Cumple
4	b)	18	Mantiene actualizado el Plan de continuidad de negocio de la entidad.	Cumple
5	a)	1	La entidad incluye en su planificación anual institucional programas de capacitación enfocados a la educación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno.	Cumple
5	a)	2	Capacitaciones o formación ejecutadas sobre temas de gestión de los órganos de gobierno cooperativo, economía popular y solidaria, control interno, cuidado del ambiente, gobernanza, transparencia de información, inclusión y otros afines. (Órganos de Gobierno)	100%
5	a)	3	Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a funcionarios sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y otras afines.	100%
5	a)	4	Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a representantes de la entidad sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	100%
5	a)	5	% del presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación planificados anualmente sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	0,86%

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
5	a)	6	% de cumplimiento presupuestario de los cursos de capacitación y formación planificados anualmente, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	120%
5	a)	7	% de representantes de los órganos de gobierno cooperativo, capacitados anualmente, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	63%
5	a)	8	% de empleados capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	100%
5	a)	9	% de socios capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	3%
5	a)	10	% de satisfacción por parte los socios, gobierno cooperativo y empleados capacitados, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	95%
5	a)	11	La entidad ha realizado capacitaciones en temas relacionados a: código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control de la entidad.	Cumple
5	a)	12	% de personas empleados y socios capacitados en temas sobre código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control de la entidad.	100%
5	a)	13	% de satisfacción por parte los socios y empleados capacitados en temas sobre código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control de la entidad.	95%
5	a)	14	La entidad dispone de un programa de capacitación direccionado a formación de futuros representantes a órganos de gobierno.	No cumple
5	a)	15	% de socios (futuros representantes) capacitados.	0%
5	a)	16	Socios capacitados que pasaron a ser miembros de los órganos de gobierno.	0%
5	a)	17	La entidad dispone de un programa de educación financiera anual, enfocado a difundir temas relacionados a la economía popular y solidaria.	Cumple

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
5	a)	18	Utiliza medios de difusión de los productos, servicios y programas sociales que realiza la Cooperativa: * Pagina Web. * Radio * TV * Redes Sociales * Medios impresos * Otros	Cumple
5	a)	19	% del presupuesto asignado y ejecutado (para la difusión) a de programas sociales	0,87%
5	a)	20	La entidad dispone de un programa de capacitación enfocado a educación financiera dirigida a sus socios, aprobado por el CAD, conforme lo establece el artículo 6 y 7 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.	Cumple
5	a)	21	% de socios que participan en capacitaciones de educación financiera	3,48%
5	a)	22	% de satisfacción por parte de los socios capacitados, tomando en consideración los parámetros establecidos en el artículo 7 de la resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.	95,0%
5	a)	23	En la planificación de programas de capacitación sobre temas de interés comunitario, la entidad considera el criterio de los socios, grupos de interés y otros afines.	Cumple
5	a)	24	Convenios vigentes sobre temas de interés local, establecidos con organizaciones externas (GAD's, ONG's, empresa pública, empresa privada y otros).	1
5	a)	25	Eventos de capacitación internas desarrollados sobre derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros.	Cumple
5	a)	26	% de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y del medio ambiente.	100%
5	a)	27	La entidad tiene desarrollado productos y servicios dirigidos al financiamiento de proyectos sociales y ambientales.	Cumple
5	a)	28	La entidad destina dentro de su presupuesto el desarrollo de proyectos sociales y ambientales	Cumple
5	a)	29	% del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales	100%
6	a)	1	Tipo de convenios de asociación con otras cooperativas de ahorro y crédito	Cumple
6	a)	2	Convenios gestionados de asociación con otras cooperativas de ahorro y crédito	3

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
6	a)	3	Ejecución de convenios de asociación con otras cooperativas de ahorro y crédito	3
6	a)	4	% Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito	0%
6	a)	5	Convenios contraídos con organizaciones de la EPS	0
6	a)	6	Compra de cartera de entidades en liquidación	-
6	a)	7	Número pasantías a estudiantes colegios y universidades	5
6	a)	8	Servicios brindados a entidades del Sector Financiero Popular y solidario	4
6	a)	9	Proveedores de la EPS	0
6	a)	10	Porcentaje de gasto destinado a la EPS	0%
6	a)	11	Número de empleados que asistieron a capacitaciones realizadas por organismos de integración	5
6	a)	12	Participación en organismos de integración	1
6	a)	13	Número de servicios electrónicos disponibles para los socios	3
6	a)	14	Número de socios que utilizan canales electrónicos	125
6	a)	15	Transaccionalidad en canales electrónicos	1252
6	a)	16	Número de visitas a la página de la entidad	1452
6	a)	17	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	No cumple
6	b)	1	Variación cartera por tipo de crédito	4%
6	b)	2	Número de Corresponsales solidarios	0
6	b)	3	Número de transacciones en los corresponsales solidarios	0
6	b)	4	Acuerdo para desarrollo (Software, Tecnología o canales electrónicos)	Cumple
6	b)	5	Número de transacciones con costo (tarifa máxima y diferenciada)	11457
6	b)	6	Aperturas de (cuenta básica)	1251
6	b)	7	Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	24509
7	a)	1	Prácticas para medir la satisfacción del cliente, gestión de quejas y reclamos, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción	Cumple
7	a)	2	Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros	91%
7	a)	3	Gestión de quejas y reclamos de los usuarios	100%
7	a)	4	Dispone de manuales y políticas para la gestión de quejas y reclamos	Cumple
7	a)	5	Exhibición en el panel informativo de transparencia de información; panel informativo de productos y servicios	Cumple
7	a)	6	Puntos de atención en zonas vulnerables	4

Principio	Clasificación	No. de Indicador	Descripción del indicador	Resultado
7	a)	7	Existencia de productos y servicios adaptados para personas vulnerables	Cumple
7	a)	8	Infraestructura física para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	No cumple
7	a)	9	Infraestructura tecnológica para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	No cumple
7	a)	10	Políticas de colocación de créditos y captación de recursos que no incluyan costos asociados, aprobadas por el CAD enmarcados en la normativa vigente.	Cumple
7	a)	11	Políticas de colocación de créditos y captación de recursos que incluya la igualdad de oportunidades aprobadas por el CAD	Cumple
7	b)	1	Existen políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes.	Cumple
7	b)	2	Productos y servicios destinados a finanzas verdes.	1
7	b)	3	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	0,75%
7	b)	4	Número de socios que se benefició de finanzas verdes	30
7	b)	5	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocadas para promover finanzas verdes	1
7	b)	6	Capacitaciones que promuevan la gestión e involucramiento en finanzas verdes.	1
7	b)	7	Número Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	1
7	b)	8	Número Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zonas de influencia.	1
7	c)	8	Número Convenios con gobiernos locales, provinciales, nacionales y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o de la sostenibilidad interinstitucional.	1
7	d)	1	Existencia de políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales que pertenecen a la EPS	Cumple
7	d)	2	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales con la entidad	74%
7	d)	3	Porcentaje del presupuesto destinado compras a la EPS	0%
7	d)	4	Porcentaje Del presupuesto realmente ejecutado en compras a la EPS	0%

13.

PLAN DE ACCIÓN DE BALANCE SOCIAL

El plan de acción es un documento en el cual se detallan las estrategias que se deben seguir en el 2024, para alcanzar el objetivo planteado en los límites y/o metas a los indicadores del Balance Social.

PLAN DE ACCIÓN

Gestión del Balance Social

Año 2024

No.	Estrategias	Indicador de Balance Social Objetivo	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Entregable	Avance	Estado	Comentarios
1	Identificar en la base de datos a los socios que presenten algún estado de discapacidad.	P.1, C.a), I:9 P.4, C.a), I: 6, 7	Jefe de negocios	1/4/2024	31/12/2024	Base de datos de socios	0%	Proceso	
2	Identificar si el socio pertenece a un grupo vulnerable, en la base de datos.	P.4, C.a), I: 6, 7	Jefe de negocios	1/4/2024	31/12/2024	Base de datos de socios	0%	Proceso	
3	Analizar el costo beneficio de mejorar el nivel de inversiones en el sector financiero popular y solidario.	P.6, C.a), I: 4	Gerencia	1/5/2024	30/9/2024	Informe	0%	Proceso	
4	Incorporar en la base de proveedores calificados, aquellos sectores pertenecientes a la economía popular y solidaria; e identificar el presupuesto de adquisiciones a dicho sector.	P.7, C.d), I: 3, 4	Gerencia	1/5/2024	31/12/2024	Base de proveedores	0%	Proceso	
5	Direccionar las estrategias de colocación a créditos a proyectos ambientalmente responsables (creditos verdes)	P.7, C.b), I: 3, 4	Jefe de negocios	1/5/2024	31/12/2024	Base de cartera	0%	Proceso	
6	Incorporar programas de capacitación para futuros representantes y ejecutarlo.	P.5, C.a), I: 5	Jefe de TTHH	1/5/2024	30/9/2024	Plan de capacitación	0%	Proceso	

Elizabeth Andrade Nieto
Gerente General
COAC CREDIAMIGO LTDA.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Crediamigo Ltda.

Junto a tí.

BALANCE SOCIAL 2023