



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**Crediamigo** Ltda.

*Junto a tí.*



# BALANCE SOCIAL 2025

LOJA - ZAMORA - RIOBAMBA - CUENCA

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
PRINCIPIOS COOPERATIVOS .....	4
METODOLOGIA .....	6
<b>PRINCIPIO 1: ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA.....</b>	<b>7</b>
<b>PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO.....</b>	<b>14</b>
<b>PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA.....</b>	<b>19</b>
<b>PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA.....</b>	<b>25</b>
<b>PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR .....</b>	<b>44</b>
<b>PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD .....</b>	<b>52</b>
CONCLUSIONES GENERALES .....	60
TABLA DE INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL .....	63
PLAN DE ACCIÓN - 2026 .....	70



# PRESENTACIÓN

El Balance Social es un informe que, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, evalúa el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social impulsadas por la Cooperativa en beneficio de sus grupos de interés.

En el contexto de las organizaciones de economía popular y solidaria, el Balance Social tiene como objetivo garantizar la aplicación de sus principios fundamentales, tales como el bienestar de los trabajadores, condiciones favorables para los socios y la redistribución equitativa de los excedentes generados en beneficio de la comunidad cooperativa.

Más que un simple reporte, el Balance Social es una herramienta que fomenta la comunicación y el conocimiento sobre las actividades desarrolladas por la Cooperativa, promoviendo la interacción y retroalimentación entre socios, trabajadores, proveedores y la comunidad.

De este modo, fortalece la gestión sostenible y contribuye a la transparencia y responsabilidad en la intermediación financiera, especialmente en lo relacionado con su impacto social en un período determinado.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Balance

Social es un instrumento de gestión periódica de la economía social, que permite reunir y sistematizar información en los ámbitos medioambiental, económico y social. A través de indicadores específicos, este documento público cuantifica y cualifica la actividad de la Cooperativa, siempre en referencia a sus principios, valores, misión y visión institucional.

El Balance Social puede definirse entonces como:

- Un instrumento de medición del impacto de la entidad solidaria en la comunidad.
- Un equilibrio entre los beneficios sociales y el éxito en la gestión financiera.
- Una herramienta estratégica para evaluar el cumplimiento de los principios cooperativos.
- Un medio de comunicación que fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.

Este enfoque permite que la Cooperativa no solo evidencie su compromiso con el desarrollo social, sino que también optimice su gestión en beneficio de todos sus grupos de interés.



# 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.

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.



# 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 197 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%

## PRINCIPIO

# 01.

## 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:

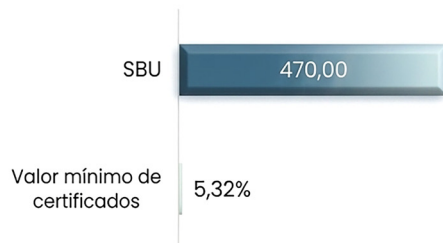
- [a] Inclusión de la población vulnerable; y,
- [b] Crecimiento en coherencia con el desarrollo local

## a). Inclusión de la población vulnerable a los servicios financieros de la entidad



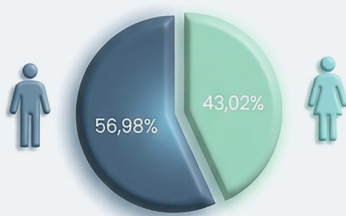
### 1. Socios activos

Al cierre del presente ejercicio la Cooperativa tiene 12.916 socios de los cuales 12.092 equivalente al 93,62% se encuentran en estado activo, por encima de la meta planteada del 50%.



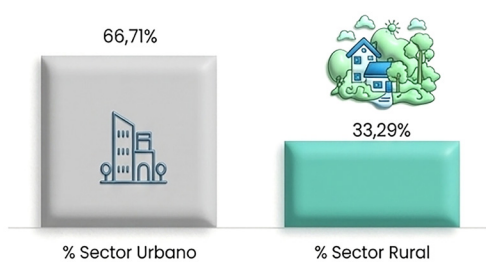
### 2. Certificados de aportación en relación al SBU

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 5,32% de un SBU, por encima del 2% fijado como meta.



### 3. Distribución de socios por género

Las socias mujeres en la cooperativa representan el 43,02%, cumpliendo parcialmente con el principio de equidad de género, según la meta establecida.



### 4. Socios que residen en áreas rurales-urbanas

Un total de 4.300 socios de la Cooperativa residen en áreas rurales, lo cual equivale al 33,29% con respecto al total. La meta definida es atender al menos al 15% de socios con ubicación en las zonas rurales.

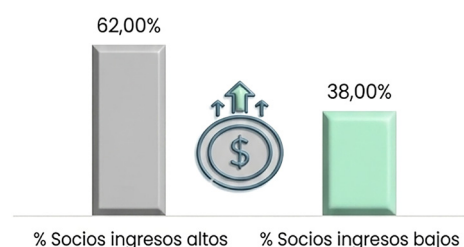
## 5. Socios pertenecientes a minorías étnicas

Un total de 2.758 socios pertenecen a las minorías étnicas (nacionalidades indígenas, principalmente) esto representa el 21,35% del total de socios, por encima de la meta definida del 3%.



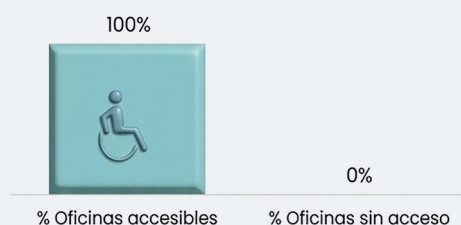
## 6. Socios por ingresos

Existen 4.908 socios de la Cooperativa que poseen ingresos menores o iguales a un SBU, esto equivale al 38% del total de socios por encima de los límites superiores al 3% fijado como meta.



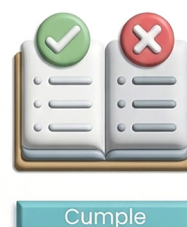
## 7. Oficinas accesibles

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

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.

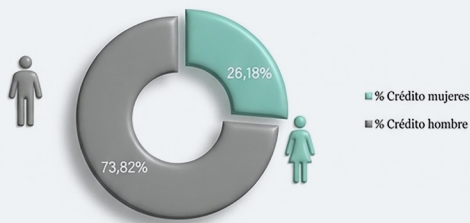
Se plantea a partir del año 2026 iniciar con la actualización de esta información, fijando como meta mínimo incluir un 0,25% del total de socios.

## b). Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local



### 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.

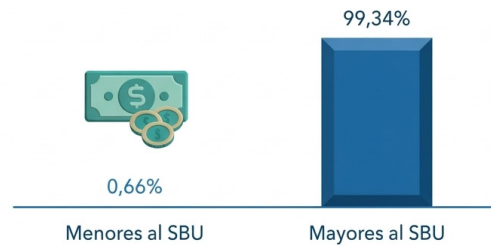


### 2. Saldo de cartera de crédito destinado a mujeres

El 26,18% del saldo total de cartera corresponde a socias mujeres, se ha planteado la meta de que la misma represente más del 30%.

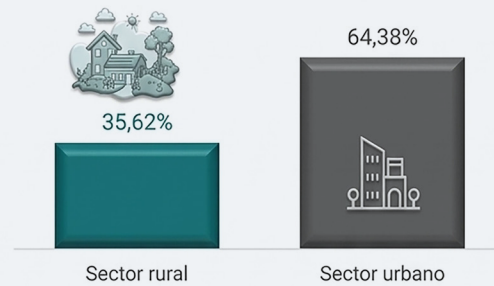
### 3. Créditos otorgados con valores menores o iguales al SBU

En el ejercicio económico, se han concedido 18 operaciones cuyos montos son inferiores al SBU, esto representa el 0,66% del total de operaciones vigentes, acorde a la meta establecida del 0,5%.



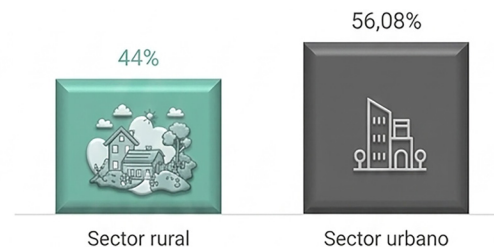
### 4. Saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural

Del total del portafolio de cartera, USD 7,9 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.



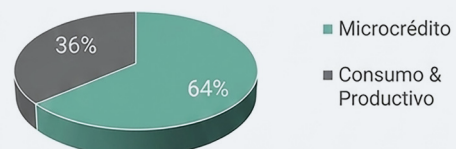
### 5. Personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.

Existen 1.196 operaciones vigentes que corresponden a socios que residen en zonas rurales, esto equivale al 12% del total de operaciones de crédito (3.158). La meta establecida es superior al 10%.



### 6. Número de operaciones de microcrédito

El número de operaciones de microcrédito (1.742) representa el 64% del total de operaciones (2.723), lo cual se encuentra dentro de la meta establecida.



CDH -



### 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 2026.



BDH

### 8. Pagos del BDH (Bono de desarrollo humano)

Durante el año 2025, se han realizado 22.747 pagos de BDH, se planteó superar esta cifra a más de 10.000 por lo que se encuentra dentro de la meta.



-

Créditos asociativos

### 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 2026.



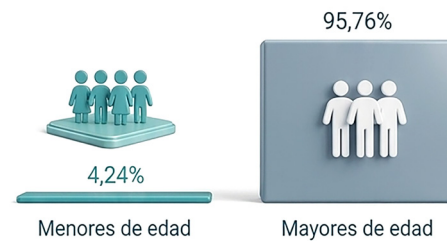
6.007

### 10. Monto promedio de microcrédito

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

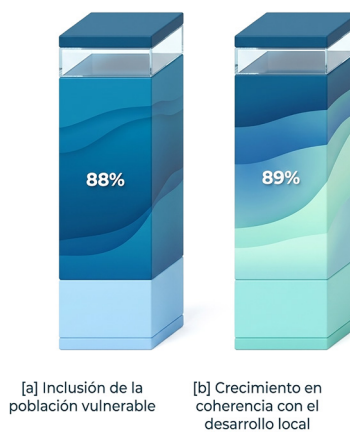
## 11. Menores de edad con cuenta de ahorro

En la Cooperativa existen 548 menores de edad con cuenta, lo cual representa el 4,24% superior a la meta establecida del 1%.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### PRINCIPIO 1: ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA



El nivel de cumplimiento global de este principio es del 88%, 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 15 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.

## PRINCIPIO

# 02.

## 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

### 1. Representantes que asisten a las asambleas

Se considera la asistencia promedio a las asambleas, donde existe una concurrencia de 22 representantes (73%) superior a la meta planteada del 60%.

Ausentes;  
26,67%



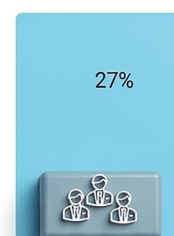
Asistentes  
; 73%

### 2. Representantes que participan en elecciones (por agencia)

De las 8 oficinas, solo 4 han tenido representantes activos en las asambleas. La Oficina Matriz (1675) tuvo la mayor participación con 8 representantes, seguida de San Lucas (21782) con 7, Amaluza (10860) con 4, Norte (10859) con 1, y Gonzanamá (21781) con 2. Las demás oficinas (Palanda, Riobamba y Cuenca) no tuvieron participación.



Participan



No participan

Oficina	No. Representantes
(10859 Loja Norte)	1
(10860 Amaluza)	4
(17762 Palanda)	0
(1675 Matriz)	8
(21500 Riobamba)	0
(21772 Cuenca)	0
(21781 Gonzanamá)	2
(21782 San Lucas)	7
<b>Total</b>	<b>22</b>

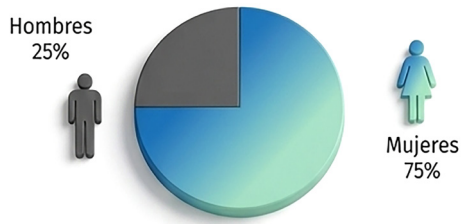
### 3. Socios activos que participan en elecciones de representantes

En las últimas elecciones de representantes, asistieron a votar 1.853 socios que representa el 15% del total de socios activos. Este porcentaje de participación se encuentra dentro de la meta establecida que es conseguir una participación democráticas superior al 10%.

Socios  
activos  
85%

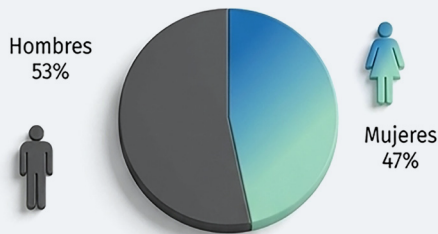


Socios  
activos  
votantes  
15%



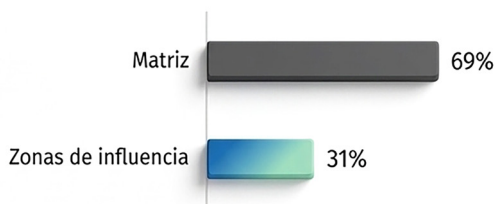
#### 4. Participación de la mujer en los consejos

Los consejos de administración y vigilancia (titulares y suplentes) lo conforman 16 miembros de los cuales 12 son de género femenino, es decir el 75%, 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 14 (Total asamblea 30 personas), lo cual equivale a una participación del 46,67%, la meta planteada para fomentar la inclusión es que la participación supere el 40%.



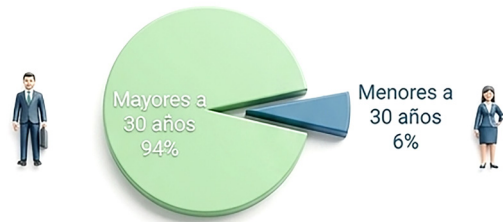
#### 6. Vocales de zonas de influencia

5 vocales de los consejos de administración y vigilancia (titulares) corresponden a las zonas de influencia, esto equivale al 31% del total de vocales, por encima de la meta establecida del 30%.

Oficina	No. Vocales
(10859 Loja Norte)	0
(10860 Amaluza)	5
(17762 Palanda)	0
(1675 Matriz)	11
(21500 Riobamba)	0
(21772 Cuenca)	0
(21781 Gonzanamá)	0
(21782 San Lucas)	0
<b>Total</b>	<b>16</b>

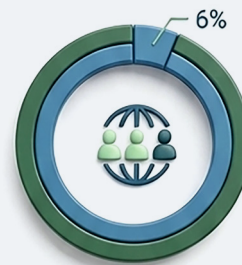
## 7. Jóvenes en órganos de gobierno

De los 8 vocales de los consejos de administración y vigilancia, únicamente 1 persona (6,3%) 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%, para las próximas elecciones.



## 9. Políticas de inclusión y participación

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.



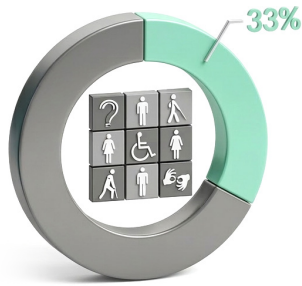
Cumple

## 10. Manuales adecuados a participación democrática

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.



Cumple



### 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

### PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO



a) Control democrático

El cumplimiento de este principio alcanza el 100%, dado que se han cumplido 13 de los 20 indicadores aplicables según la metodología (15 no aplicables). Las brechas identificadas especialmente con los indicadores que aún no se aplican se relacionan con la inclusión de jóvenes menores de 30 años en los órganos de gobierno. Se recomienda verificar el cumplimiento de estos aspectos en los próximos procesos electorales.

## PRINCIPIO

# 03.

## 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:

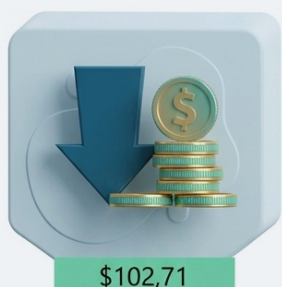
[a] Participación económica.

## a). Participación Económica



### 1. Capital social en relación al patrimonio

El capital social de la Cooperativa representa el 42,8% del total del patrimonio, se encuentra dentro de la meta establecida que es superior al 20%.



### 2. Reservas por socio

Se dispone de USD 102,71 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

El promedio del capital social por cada socio en la cooperativa es de USD 76,87, se estableció una meta superior a USD 50, demostrando cumplimiento del mismo.

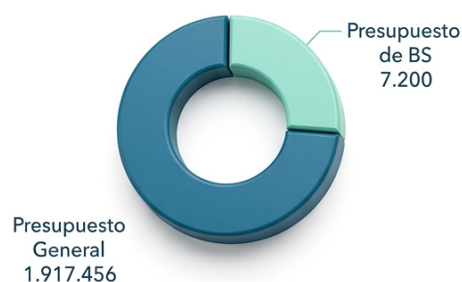


### 4. Fondo irrepartible de reserva legal por socio

Las reservas consignadas en el fondo irrepartible ascienden a USD 102,71 por cada socio; se encuentra dentro de la meta establecida que señala ser superior a USD 100

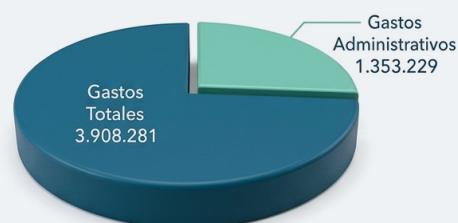
## 5. Presupuesto destinado a Balance Social

El presupuesto del año 2025, 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 0,25% 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 34,6%, 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 15 transacciones durante el año, se ha establecido como meta que supere las 10 transacciones al mes.



Servicio	Nro.	%	Descripción
Créditos	948	8%	Operaciones concedidas durante el año.
Servicios con cheques	7	0%	Corresponde a cheques devueltos para cumplir las políticas de la cámara de compensación.
Retiros	62.217	515%	Comprenden aquellos efectuados por socios/clientes de la entidad en los cajeros de la Cooperativa y los efectuados en cajeros de otras
Consultas	-	0%	Corresponde a las consultas impresas por cajeros automáticos de la Cooperativa.

Referencias	256	2%	Son las referencias mediante cortes impresos de movimientos entregados en las oficinas de la entidad por solicitud expresa del socio o cliente
Transferencias	56.985	471%	Corresponden a las enviadas mediante el canal web o las generadas en las oficinas de la entidad.
Reposición	438	4%	Las reposiciones se efectúan a las libretas, certificados de depósito principalmente, por pérdida, robo o deterioro.
Apertura de cuentas	4.165	34%	Las emisiones son de las tarjetas de débito con chip de la Cooperativa.
Cobranza extrajudicial	5.996	50%	Son las transacciones efectuadas por la recuperación de cartera en mora, de acuerdo al proceso de cobranza definido.
Recaudaciones	645	5%	Las recaudaciones corresponden a pagos de terceros mediante los convenios con entidades auxiliares del sistema financiero nacional.
Activación de cuentas	407	3%	Corresponde a los consumos realizados en el exterior con la tarjeta de débito, así como retiros de efectivo en el exterior mediante cajeros
Cierre de cuentas	211	2%	Corresponde a los consumos realizados en el exterior con la tarjeta de débito, así como retiros de efectivo en el exterior mediante cajero
Depósitos	43.248	358%	Corresponde a los consumos realizados en el exterior con la tarjeta de débito, así como retiros de efectivo en el exterior mediante cajeros
<b>Total</b>	<b>175.523</b>		



8,54%

## 8. Tasas activas y pasivas

El spread de la Cooperativa en el ejercicio económico es del 8,54%, superior a la meta establecida del 5%.

Las tasas activas y pasivas se encuentran conforme las metas definidas y no comprometen la situación económica financiera de la entidad.

Rango	% Activa	% Pasiva
De \$0 a \$10.000	17,18%	8,24%
De \$10.000,01 a \$20.000	16,92%	8,67%
De \$20.000,01 a \$30.000	17,22%	9,04%
Mayor a \$30.000	14,60%	9,74%

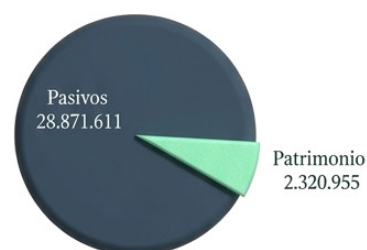
## 9. Fondeo proveniente de socios

El fondeo de la institución proviene en un 100% 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 12,44. La meta establecida es tener un valor inferior a 9 veces.



## 11. Manual de prevención de lavado, actualización

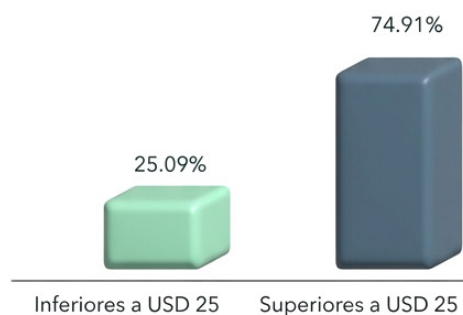
El manual de prevención de lavado de activos se ha mantenido actualizado en el año 2025, de conformidad a las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y la UAFE.



Cumple

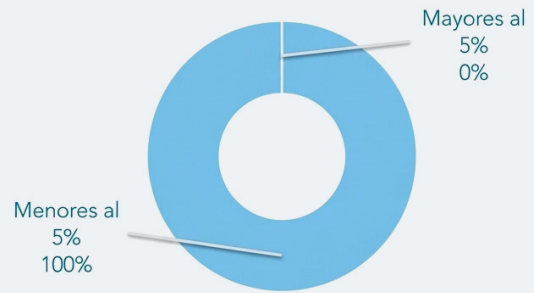
## 12. Certificados de aportación mínimo de socios

El 25,1% de los socios poseen valores inferiores al mínimo exigido en los estatutos (USD 25) esto corresponde a 3.241 socios, acorde a la meta establecida del 30%.



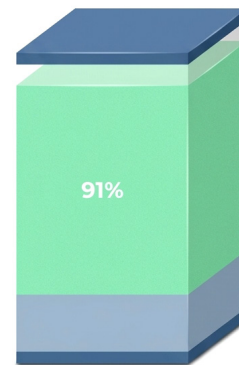
### 13. Socios con certificados de aportación superior al 5% del capital social

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



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA



a) Participación económica

La Cooperativa cumple con las metas establecidas en los 30 indicadores de los 33 que miden el rendimiento de este principio (1 no aplicable). Se observa una adecuada relación entre el patrimonio y las reservas por cada socio, así como una asignación razonable de recursos para el cumplimiento del balance social. Además, el volumen de transacciones refleja un dinamismo favorable en los productos de activo y pasivo que ofrece la Cooperativa, lo que ha permitido generar un margen financiero (spread) suficiente para cubrir los gastos administrativos.

## PRINCIPIO

# 04.

## 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.

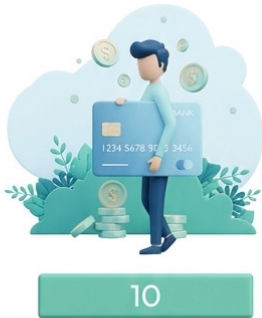
Este principio se refiere al “Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas”.

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



### 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



### 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

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

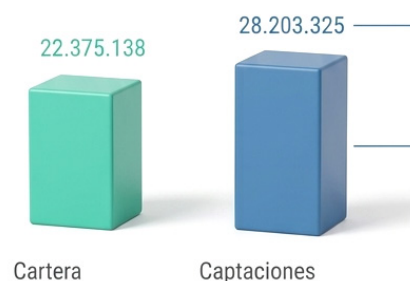
#### 4. Acceso a productos financieros de socios en zonas rurales

El 37% de las transacciones de productos financieros corresponde a socios que residen en zonas rurales (4.300 socios), la Cooperativa ha fijado una meta superior al 10%, para garantizar la inclusión de este sector.



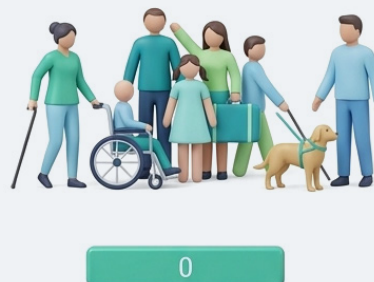
#### 5. Productos financieros financiados con captaciones socios

La totalidad 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

Se establece como meta atender al menos a 500 socios en tal condición, para el año 2026.



0

#### 7. Operaciones de crédito de personas en estado vulnerabilidad

Se establece como meta atender al menos a 10 socios en tal condición, para el año 2026.



0



0

Riesgo Alto & Crítico

Riesgo Medio & Bajo

### 8. Estrategias de auditoría externa

En el examen de auditoría externa efectuado durante el año 2025, no se contemplaron estrategias para cumplir hallazgos de nivel de riesgo crítico o alto. No obstante, la Cooperativa ha determinado como tolerable que éstas no sean superiores al 30% del total de estrategias.



0

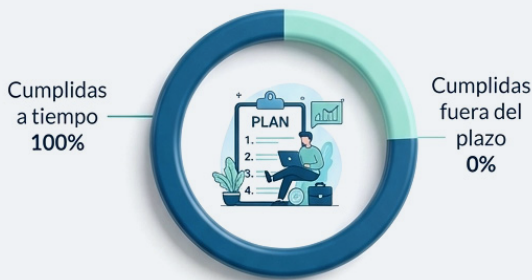
Riesgo Alto & Crítico

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 2025, no se levantaron estrategias de nivel de riesgo crítico o alto.

No obstante, la Cooperativa ha determinado como tolerable que éstas no sean superiores al 30% del total de estrategias.



### 10. Cumplimiento del plan de auditoría interna

El 100% de las actividades de auditoría interna (57 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%.



Cumple

### 11. Manual y políticas de procesos actualizado

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.

Las 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.



Cumple

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

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

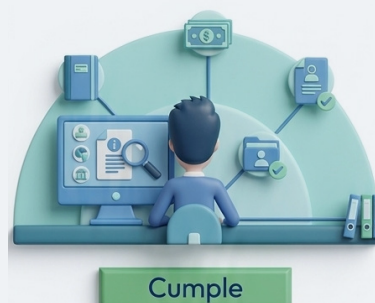


Cumple

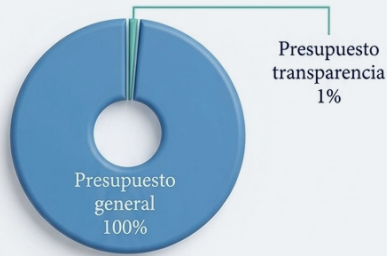
## b) Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local

### 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, trópticos y redes sociales.



Cumple



## 2. Presupuesto para promover la transparencia de información

En el ejercicio económico 2025 el presupuesto para materiales audiovisuales fue de USD 25.744, acorde a la meta establecida del 1%.



## 3. Sesiones realizadas por el Consejo de administración

El Consejo de Administración ha sesionado de forma ordinaria y extraordinaria en un total de 97 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

El Consejo de Vigilancia ha sesionado ordinaria y extraordinariamente en 15 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)

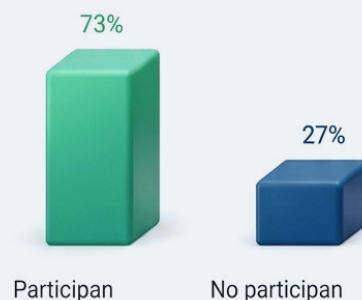


## 5. Sesiones realizadas por la Asamblea General de Representantes

La Asamblea General se ha reunido en 6 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.

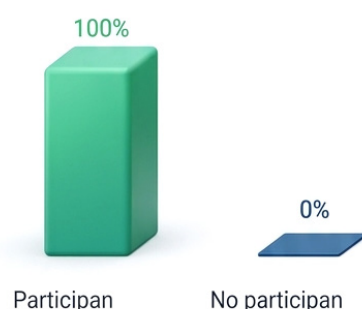
## 6. Miembros de la Asamblea que participan en reuniones.

Se considera la asistencia promedio a las asambleas, donde existe una concurrencia de 22 representantes (73%) superior a la meta planteada del 60%.



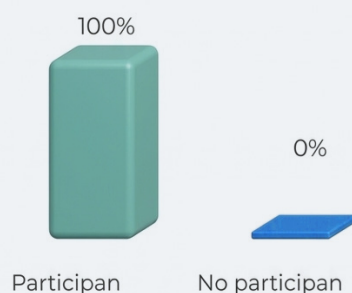
## 7. Miembros del Consejo de Administración que participan en reuniones.

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



## 8. Miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones.

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



## 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.





## 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.



## 11. Cumplimiento con las tarifas de servicios financieros vigentes.

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

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

Al cierre del presente ejercicio y de acuerdo al modelo de negocio implementado por la Cooperativa, se han incorporado 5 líneas de negocio: (1) Microfinanzas; (2) Minorista; (3) Compensación de pagos; (4) Comercial; y, (5) Tesorería Tradicional. Estas líneas se fundamentan en una metodología administrada por la Unidad de Riesgos.

## 14. Políticas de independencia y segregación de funciones, actualizadas

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.



Cumple

## 15. Base de datos de funcionarios, actualizada

El Responsable 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.



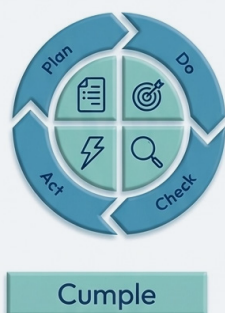
Cumple

## 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.



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.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA



El rendimiento de este principio alcanza el 100%, habiéndose cumplido con 29 de los indicadores establecidos para su medición. Se establecen 2 indicadores no aplicables que deberán analizar su conveniencia en el 2026.

## PRINCIPIO

# 05.

## 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

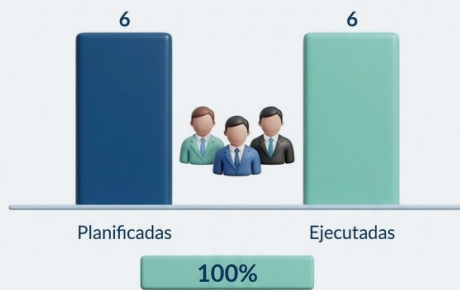
## a) Desarrollo integral persona - entidad



Cumple

### 1. Programa anual de capacitación en economía popular y solidaria

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



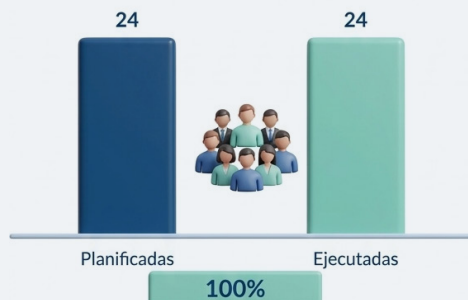
### 2. Capacitaciones planificadas y ejecutadas en economía popular y solidaria

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 a funcionarios

Durante el año 2025, se han ejecutado el 100% de los programas de capacitación establecidos (24) para el personal de la Cooperativa. Se ha planteado la meta de que a partir del 2026 esta sea igual o superior al 90%.



### 4. Capacitación sobre economía popular y solidaria a representantes de Asamblea

El plan anual de capacitación incluyó también programas 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.

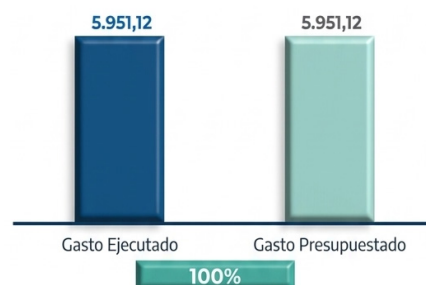
## 5. Presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación

El presupuesto asignado para la capacitación en el año 2025 equivale al 0,31% del total del presupuesto de gastos de la Cooperativa. Se plantea la meta del 0,50%.



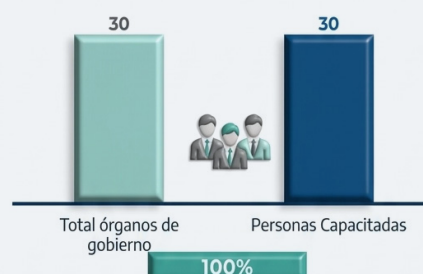
## 6. Cumplimiento presupuestario de los cursos de capacitación en “EPS”

Durante el año 2025 se ha ejecutado el 100% del presupuesto asignado para capacitación; este porcentaje se encuentra dentro de los límites establecidos del 50%.



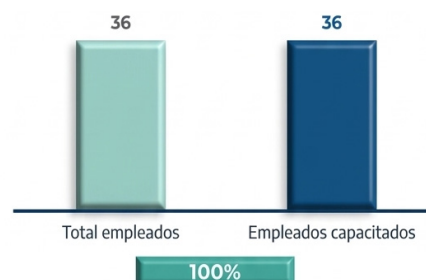
## 7. No. de representantes de los órganos de gobierno cooperativo, capacitados en “EPS”

El total de los representantes a la asamblea se han capacitado durante el año 2025, en el programa de formación establecido por la Cooperativa.



## 8. No. de Empleados capacitados al año en “EPS”

En el año 2025 se ha capacitado al 100% del personal, es decir 36 funcionarios al cierre del ejercicio, acorde a la meta establecida de mantener al menos al 80% del personal capacitado.





### 9. Socios capacitados en temas de “EPS”

Los programas de formación en EPS para los socios se activarán a partir del año 2026.



### 10. Nivel de satisfacción de socios capacitados en “EPS”

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 principios y valores

En el plan anual de capacitación del año 2025 se incluyen estos temas de capacitación dirigidos a los miembros del consejo de administración. A partir del año 2026, se ampliarán estos temas a socios, funcionarios y órganos de control de la Cooperativa.



### 12. No. personas capacitadas en 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 98%, acorde a la meta establecida del 90%.



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

La Cooperativa realiza una planificación anual de programas de formación para futuros representantes, con el propósito de preparar líderes capacitados que contribuyan al fortalecimiento institucional y al desarrollo de la comunidad.



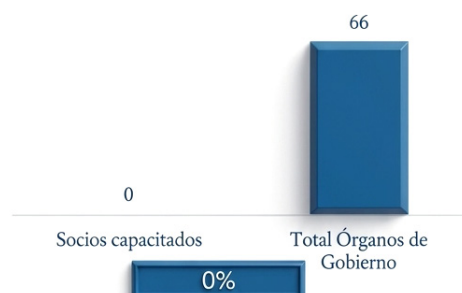
### 15. Socios (futuros representantes) capacitados.

La Cooperativa realiza una planificación anual de programas de formación para futuros representantes, logrando capacitar a 30 de los 30 representantes previstos, fortaleciendo sus competencias en liderazgo, gestión cooperativa y conocimientos financieros.



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

La Cooperativa realiza una planificación anual de programas de formación para futuros representantes, logrando capacitar a 30 de los 30 representantes previstos, fortaleciendo sus competencias en liderazgo, gestión cooperativa y conocimientos financieros.





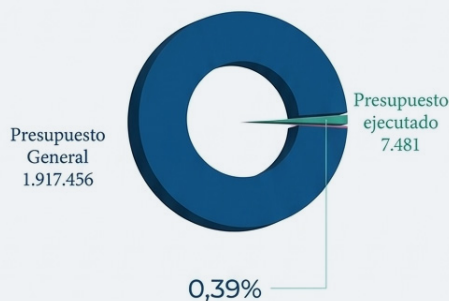
## 17. Programa de educación financiera, enfocado a temas de la economía popular y solidaria.

El programa de educación financiera contempló la capacitación en principios del cooperativismo, a partir del año 2026 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.



## 19. Presupuesto asignado y ejecutado para programas sociales

El presupuesto asignado para programas sociales asciende a USD 7.481, superior a la meta establecida del 0,2%



## 20. Programa de capacitación en educación financiera, según Superintendencia

El programa de educación financiera del año 2025, 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.

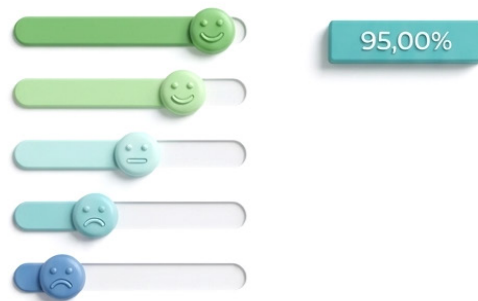
## 21. Socios que participan en capacitaciones de educación financiera

Durante el año 2025, el programa de educación financiera tuvo un alcance a 2.739 socios, que equivale al 21,21% del total de socios de la Cooperativa, superando la meta planteada del 1%.



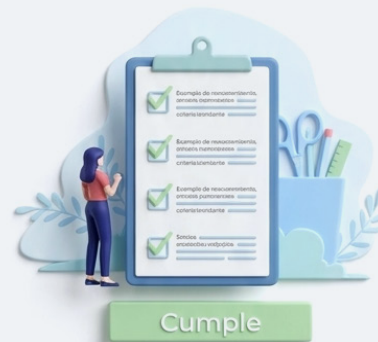
## 22. Nivel de satisfacción de socios capacitados, en educación financiera

Se calificó el nivel de satisfacción de socios capacitados en los programas de educación financieras, 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 2026, 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.

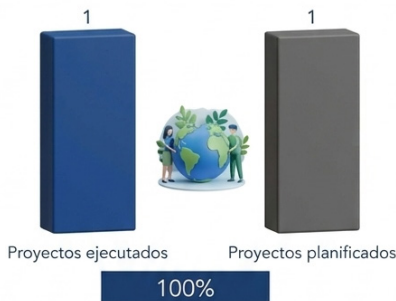




Cumple

## 25. Eventos 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 2025 se han efectuado programas con enfoques sociales y ambientales en beneficio de las comunidades dentro del ámbito de influencia de la Cooperativa.



Cumple

## 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.



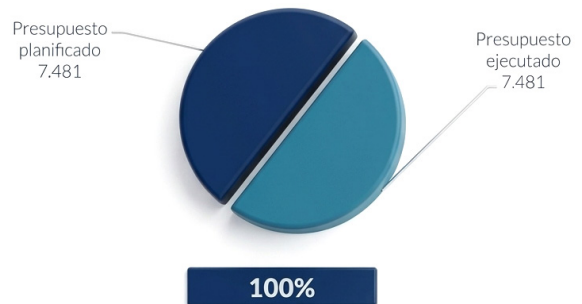
Cumple

## 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.

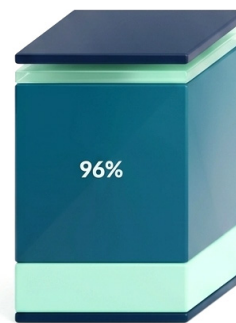
## 29. Presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales

Durante el año 2025, la Cooperativa desembolsó USD 7.481 para proyectos de obra social.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN



#### a) Desarrollo integral persona-entidad

El rendimiento de este principio alcanza el 96%, se cumplen 25 de 26 indicadores planteados para su medición. 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 debe ampliarse a todos los eventos de capacitación recibidos sean estos internos o externos.

## PRINCIPIO

# 06.

## COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR

Las cooperativas potencian su impacto y fortalecen el movimiento cooperativo al trabajar de manera conjunta a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Esta colaboración les permite servir a sus miembros de manera más eficaz, intercambiar conocimientos, compartir mejores prácticas y generar sinergias que contribuyen al desarrollo sostenible y al crecimiento del sector cooperativo en distintos niveles.

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.

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

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

La Cooperativa no mantiene convenios como administradora con otras entidades del sector financiero popular y solidario, se analizará su pertinencia en el año 2026.



0%

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

Se analizará estos convenios en el marco de cooperación, para el año 2026.



0

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

Se analizará estos convenios en el marco de cooperación, para el año 2026.



0%

### 4. Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito

Las inversiones en el SFPS representan el 75,95% del total del portafolio, superior a la meta planteada del 10%.





## 5. Convenios contraídos con organizaciones de la EPS

A partir del año 2026, 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

Se recibieron 9 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

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

A partir del año 2026 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

A partir del año 2026, 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 estas organizaciones.



## 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.





### 13. Servicios electrónicos disponibles para los socios

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



### 14. Número de socios que utilizan canales electrónicos

En el año 2025, un total de 1.924 socios han utilizado los servicios electrónicos ofertados en la plataforma online. La Cooperativa ha planteado como meta que el servicio tenga un alcance al menos a 100 socios.



### 15. Transaccionalidad en canales electrónicos

En el año 2025 se han efectuado 10.051 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.



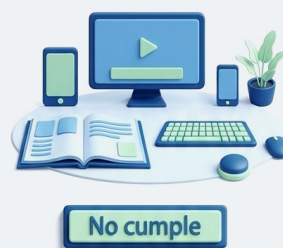
1502

### 16. Número de visitas a la página de la entidad

Durante el año 2025, se comprueba la existencia de 1.502 visitas a la página web institucional, superior a la meta planteada de alcanzar como mínimo las 1.000 visitas.

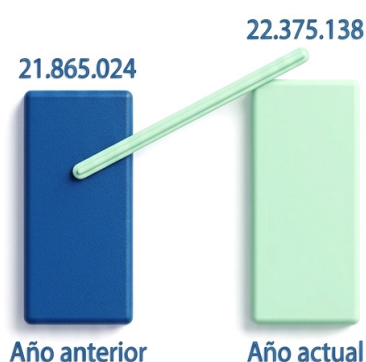
## 17. Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables

A partir del año 2026, se analizará la implementación de medios tecnológicos apropiados para las personas vulnerables.



## b) Reducción de costos y aumento de productividad

### 1. Variación de cartera



Segmento	Año 2024	Año 2025	%	Cumplimiento
Productivo	7.264.579	2.502.882	190%	El saldo de las operaciones de crédito productivo ascienden a USD 7,2 millones en el ejercicio 2025 se concedieron nuevamente estas operaciones dirigidas a dicho sector.
Consumo	5.180.753	6.138.674	16%	La cartera de consumo se contrajo en un 16%, se espera crecimiento para el año 2026.
Educativo			0%	El segmento educativo no se encuentra dentro del modelo de negocio de la Cooperativa.
Vivienda e Inmobiliario			0%	El segmento inmobiliario no se encuentra dentro del modelo de negocio de la Cooperativa.
Microcrédito	9.929.805	13.223.468	-25%	La cartera de microcrédito se contrajo en un 25%, se espera crecimiento para el año 2026.



0

## 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.



Cumple

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

Durante el año 2025, se cuenta con un contrato con una empresa especializada, para el desarrollo de la infraestructura tecnológica.



17213

## 5. Número de transacciones con costo

Durante el año 2025, se han realizado 17.213 transacciones con costo, superando la meta mínima de 10.000 transacciones establecida para garantizar la continuidad del servicio en su zona de influencia.

## 6. Aperturas de cuentas básicas

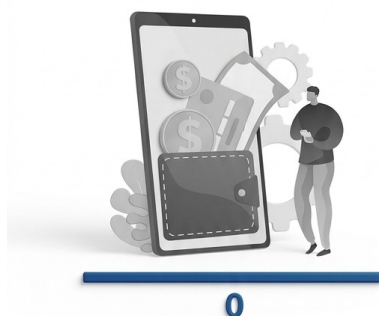
Se analizará si este producto es considerado en el modelo de negocio de la entidad para el año 2026.



0

## 7. Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica

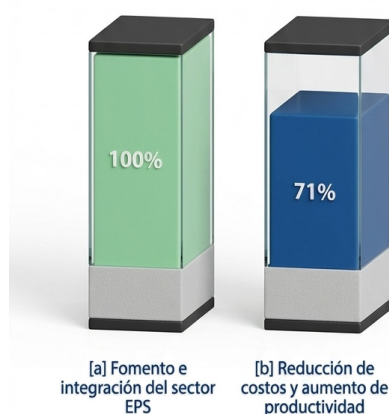
Se analizará si este producto es considerado en el modelo de negocio de la entidad para el año 2026.



0

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR



Este principio alcanza un rendimiento del 88%, se cumplen 15 de los 31 indicadores establecidos para su medición (14 no aplicables para el 2025). 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.

## PRINCIPIO

# 07.

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La Cooperativa impulsa el desarrollo sostenible de su comunidad mediante la implementación de políticas consensuadas con sus miembros, promoviendo iniciativas que generan impacto social, económico y ambiental positivo.

La Responsabilidad Social está en la esencia misma de las cooperativas, ya que hemos surgido de nuestras comunidades y seguimos siendo parte activa de ellas. Nuestra razón de ser radica en generar bienestar colectivo, promoviendo valores de equidad, inclusión y sostenibilidad en cada una de nuestras acciones.

Por ello, operamos bajo principios que reflejan nuestro compromiso con un modelo de comercio justo, incluyente y democrático, fundamentado en la convicción de que el verdadero motor del desarrollo son las personas y su capacidad de generar valor para la sociedad.

Nos unimos con el propósito de contribuir al progreso social, impulsando iniciativas que favorezcan el bienestar común y fomentando un impacto positivo en nuestro entorno, con el objetivo de construir un mundo más justo y equitativo.

Este principio guarda estrecha relación con los de “Responsabilidad social y ambiental,

la solidaridad y rendición de cuentas” y “Trabajo y un ocio liberador”, y su análisis se desarrolla a partir de la macro dimensión “Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental”, la cual se estructura en las siguientes dimensiones:

- [a]** Integración estructurada con la comunidad: Promovemos la participación activa en el desarrollo local, fortaleciendo la identidad cooperativa y el sentido de pertenencia.
- [b]** Compromiso con el medio ambiente: Implementamos prácticas responsables y sostenibles para mitigar nuestro impacto ambiental y contribuir a la preservación del entorno.
- [c]** Acuerdos con el gobierno: Establecemos alianzas estratégicas con instituciones públicas para impulsar políticas y programas que beneficien a la comunidad.
- [d]** Interacción con proveedores: Fomentamos relaciones comerciales basadas en la ética, la transparencia y el desarrollo mutuo, promoviendo la

sostenibilidad en nuestra cadena de valor.

Este enfoque reafirma nuestra identidad cooperativa y refuerza nuestro compromiso de seguir trabajando por una sociedad más equitativa y sostenible.

## a) Integración estructurada con la comunidad

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

Se cuenta con un 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.



### 2. Satisfacción de productos y servicios financieros

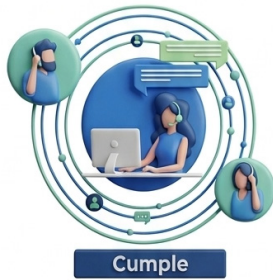
De acuerdo con el informe de medición de satisfacción del servicio efectuado en el año 2025, el 97% de los socios está completamente satisfecho con el servicio que brinda la Cooperativa, dicho resultado es superior a la meta esperada del 70%.



### 3. Gestión de quejas y reclamos de los usuarios

Durante el año 2025, no se ha receptado y atendido quejas por mala atención en ventanillas; la meta planteada es del 90%.





Cumple

#### 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

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.



4

#### 6. Atención en zonas vulnerables

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



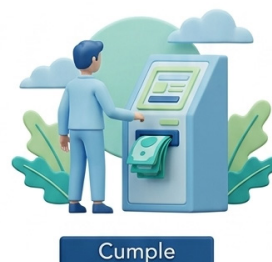
Cumple

#### 7. Productos y servicios adaptados para personas vulnerables

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

## 8. Infraestructura para personas vulnerables

La Cooperativa cuenta con infraestructura física adecuada para atender a personas vulnerables, garantizando espacios accesibles, seguros y confortables que promuevan la inclusión y el trato digno a todos los usuarios.



Cumple

## 9. Infraestructura tecnológica para personas vulnerables

A partir del año 2026, 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 medioambiente



Cumple

### 1. Políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes.

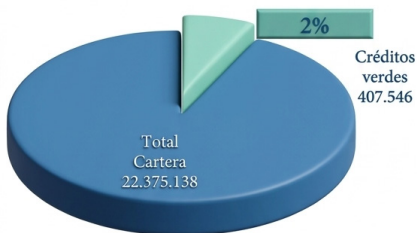
Se ha implementado el producto de crédito verde, para proyectos amigables con el medio ambiente.



1

### 2. Productos y servicios destinados a finanzas verdes.

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 1,82% del total del portafolio. La meta definida es de al menos el 10%.



68

### 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.

## 5. Iniciativas para promover finanzas verdes

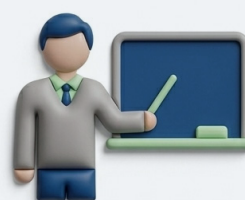
Mediante las iniciativas acordes al mercado objetivo, se desarrolló el producto verde, vigente en el año 2025.



1

## 6. Capacitaciones en finanzas verdes.

La Cooperativa ha participado en un evento enfocado en finanzas verdes, organizado por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONFIPS), en el cual también se fortalecieron las normas de riesgo ambiental y social (SARAS).



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.



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.



1

## c) Acuerdos con el gobierno



Cumple

### 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



Cumple

### 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.



74%

### 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.



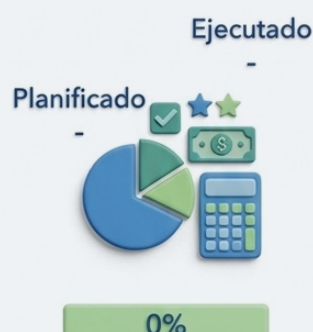
0%

### 3. Presupuesto destinado a compras a organizaciones de la EPS

A partir del año 2026, se trabajará en identificar el presupuesto y gasto real efectuado con entidades pertenecientes a al sector de la Economía Popular y Solidaria.

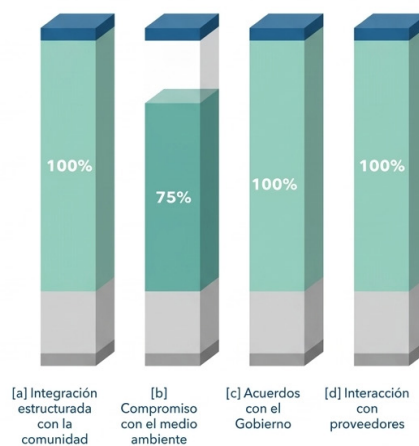
#### 4. Presupuesto ejecutado de compras a organizaciones de la EPS

A partir del año 2026, se trabajará en identificar el presupuesto y gasto real efectuado con entidades pertenecientes a al sector de la Economía Popular y Solidaria.



### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

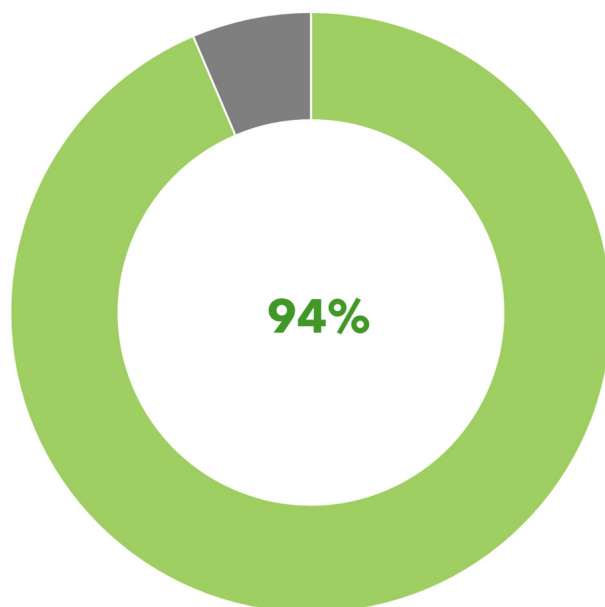
#### PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



El rendimiento de este principio alcanza el 90%, habiéndose cumplido 19 de los 24 indicadores planteados para su medición. (3 indicadores no aplicables) Se recomienda analizar la posibilidad de implementar infraestructura tecnológica para personas vulnerables. Es necesario también identificar partidas para compras a entidades de la economía popular y solidaria (EPS) en el presupuesto y monitorear su ejecución.

## CONCLUSIONES GENERALES

El Balance Social registra un cumplimiento general del 94% (146 indicadores cumplidos, 10 incumplidos y 41 no aplicables, de un total de 197 evaluados). Este resultado posiciona a la cooperativa en un nivel aceptable, evidenciando una gestión institucional sólida, alineada con los principios cooperativos y con un alto grado de coherencia entre la planificación estratégica y la ejecución operativa.

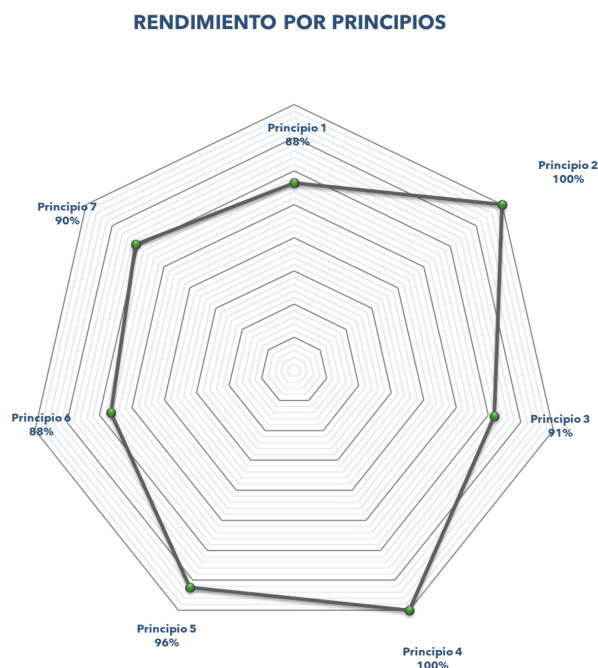


Los 41 indicadores no aplicables corresponden principalmente a condiciones estructurales, líneas de negocio no desarrolladas o escenarios que no forman parte del modelo operativo vigente. Por tanto, el porcentaje de cumplimiento se calcula sobre los indicadores efectivamente evaluables, lo que refuerza la consistencia metodológica del resultado.

Los 10 indicadores incumplidos se concentran en áreas específicas relacionadas con crecimiento de cartera, fortalecimiento de finanzas verdes, presupuesto en capacitación y algunos componentes de integración sectorial.

Estas brechas no comprometen la estabilidad institucional, pero sí representan oportunidades estratégicas para optimizar desempeño y consolidar sostenibilidad financiera y social.

El desafío institucional hacia el siguiente período consiste en cerrar las brechas identificadas, priorizando los principios con menor desempeño relativo (1, 6 y 7), con el objetivo de elevar el cumplimiento global hacia rangos superiores al 97%–100%, fortaleciendo así el posicionamiento de la cooperativa como entidad referente en gestión de Balance Social dentro del sector financiero popular y solidario.



### **Principio 1. Adhesión Libre y Voluntaria – 88% (15 cumplidos, 2 incumplidos, 3 no aplicables).**

La cooperativa mantiene políticas inclusivas y acceso sin restricciones, evidenciando apertura hacia población rural, grupos vulnerables y minorías. Los indicadores no aplicables corresponden a condiciones estructurales específicas que no forman parte del modelo actual. Los dos indicadores incumplidos deben ser objeto de ajustes puntuales para fortalecer la equidad y ampliar cobertura en segmentos aún no plenamente atendidos.

### **Principio 2. Control Democrático – 100% (13 cumplidos, 0 incumplidos, 15 no aplicables).**

Se evidencia una adecuada participación de socios en asambleas y órganos de gobierno. El número elevado de indicadores no aplicables responde a criterios que no forman parte de la estructura organizacional actual. En los indicadores evaluados, el desempeño es plenamente satisfactorio.

### **Principio 3. Participación Económica – 91% (30 cumplidos, 3 incumplidos, 1 no aplicable).**

La cooperativa presenta una gestión financiera sólida en capital social, reservas y fondeo.

Los indicadores pendientes se concentran en variables financieras específicas que requieren ajustes operativos para optimizar sostenibilidad y crecimiento.

**Principio 4. Autonomía e Independencia – 100% (29 cumplidos, 0 incumplidos, 2 no aplicables).**

La entidad demuestra autonomía operativa y financiera, con políticas y estructura organizacional alineadas a los principios cooperativos. Los indicadores no aplicables corresponden a escenarios que no forman parte del modelo institucional vigente.

**Principio 5. Educación, Capacitación y Comunicación – 96% (25 cumplidos, 1 incumplido, 3 no aplicables).**

Existe un compromiso consistente con la formación de socios, representantes y empleados. El indicador pendiente requiere ajustes específicos en planificación o asignación presupuestaria para alcanzar el cumplimiento total.

**Principio 6. Cooperación e Integración con el Sector – 88% (15 cumplidos, 2 incumplidos, 14 no aplicables).**

Si bien existen avances en integración sectorial, los indicadores incumplidos reflejan oportunidades de mejora en crecimiento de cartera y articulación estratégica. El número de indicadores no aplicables responde a líneas de negocio o esquemas de cooperación que actualmente no forman parte del modelo institucional.

**Principio 7. Compromiso con la Comunidad – 90% (19 cumplidos, 2 incumplidos, 3 no aplicables).**

La cooperativa mantiene presencia activa en proyectos sociales, sostenibilidad ambiental y vinculación local. Las oportunidades de mejora se concentran en el fortalecimiento de finanzas verdes y ampliación del alcance comunitario.

# TABLA DE INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL

Simbología de resultado/cumplimiento

- Cumple
- Cumple parcialmente
- No cumple

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
1	P101	% socios activos	93,62%
1	P102	% del valor de certificados de aportación en relación al SBU	5,32%
1	P103	% socios mujeres	43,02%
1	P104	% socios que residen en áreas rurales	33,29%
1	P105	% socios pertenecientes a minorías étnicas	21,35%
1	P106	% socios con ingresos menores o iguales al SBU	38,00%
1	P107	% agencias con accesos para personas con discapacidad	100,00%
1	P108	Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	Cumple
1	P109	% socios con capacidades especiales	0,00%
1	P110	Promedio de ahorros	2.332,40
1	P111	% Saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	26,18%
1	P112	% Créditos otorgados con valores menores o iguales al SBU	0,66%
1	P113	% Saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	35,62%
1	P114	% Personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.	44%
1	P115	% Cartera de microcrédito	64%
1	P116	Desembolsos de CDH (Crédito de desarrollo humano)	0
1	P117	Pagos del BDH (Bono de desarrollo humano)	22.747
1	P118	Monto promedio de créditos asociativos	-
1	P119	Monto promedio de microcrédito	6.007,14
1	P120	% Menores de edad con cuenta de ahorro	4,24%
2	P201	% representantes que asisten a asambleas	73%
2	P202.1	No. de representantes que asisten a votar por agencia (10859 Loja Norte)	11,1%

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
2	P202.2	No. de representantes que asisten a votar por agencia (10860 Amaluza)	80,0%
2	P202.3	No. de representantes que asisten a votar por agencia (17762 Palanda)	0,0%
2	P202.4	No. de representantes que asisten a votar por agencia (1675 Matriz)	800,0%
2	P202.5	No. de representantes que asisten a votar por agencia (17424 Loja Centro)	0,0%
2	P202.6	No. de representantes que asisten a votar por agencia (21500 Riobamba)	0,0%
2	P202.7	No. de representantes que asisten a votar por agencia (21772 Cuenca)	0,0%
2	P202.8	No. de representantes que asisten a votar por agencia (21781 Gonzanamá)	40,0%
2	P202.9	No. de representantes que asisten a votar por agencia (21782 San Lucas)	70,0%
2	P203	% Socios que participan en elecciones de representantes	15%
2	P204	% mujeres en consejos (administración y vigilancia)	75%
2	P205	% mujeres representantes	46,67%
2	P206	% vocales procedentes de zonas de influencia (fuera de matriz)	31%
2	P206.1	No. de vocales titulares y suplentes (10859 Loja Norte)	0%
2	P206.2	No. de vocales titulares y suplentes (10860 Amaluza)	31%
2	P206.3	No. de vocales titulares y suplentes (17762 Palanda)	0%
2	P206.4	No. de vocales titulares y suplentes (1675 Matriz)	69%
2	P206.5	No. de vocales titulares y suplentes (17424 Loja Centro)	0%
2	P206.6	No. de vocales titulares y suplentes (21500 Riobamba)	0%
2	P206.7	No. de vocales titulares y suplentes (21772 Cuenca)	0%
2	P206.8	No. de vocales titulares y suplentes (21781 Gonzanamá)	0%
2	P206.9	No. de vocales titulares y suplentes (21782 San Lucas)	0%
2	P207	Presencia de jóvenes en órganos de gobierno (menor de 30 años)	6,3%
2	P208	% personas que pertenecen a minorías étnicas pertenecientes a los consejos	6%
2	P209	Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	Cumple
2	P210	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	Cumple
2	P211	% Representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas	33%
3	P301	% capital social en relación con el patrimonio	42,8%
3	P302	Reservas por cada socio	102,71
3	P303	Capital social por socio	76,87
3	P304	Fondo irrepartible de reserva legal por socio	102,71

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
3	P305	% Presupuesto anual destinado a balance social.	<b>0,38%</b>
3	P306	% Gastos administrativos en relación con el gasto total	<b>34,6%</b>
3	P307	Promedio de transacciones por período (captaciones, colocaciones, otros servicios)	<b>15</b>
3	P307.1	Créditos	<b>7,84%</b>
3	P307.2	Servicios con cheques	<b>0,06%</b>
3	P307.3	Retiros	<b>5,15</b>
3	P307.4	Consultas	<b>-</b>
3	P307.5	Referencias	<b>2%</b>
3	P307.6	Transferencias	<b>4,71</b>
3	P307.7	Reposición	<b>4%</b>
3	P307.8	Apertura de cuentas	<b>34%</b>
3	P307.9	Cobranza extrajudicial	<b>50%</b>
3	P307.10	Recaudaciones	<b>5,33%</b>
3	P307.11	Activación de cuentas	<b>3,37%</b>
3	P307.12	Cierre de cuentas	<b>1,74%</b>
3	P307.13	Depósitos	<b>357,66%</b>
3	P308	Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor	<b>8,54%</b>
3	P308.1	Promedio de tasas activas (De \$0 a \$10.000)	<b>17,18%</b>
3	P308.2	Promedio de tasas activas (De \$10.000,01 a \$20.000)	<b>16,92%</b>
3	P308.3	Promedio de tasas activas (De \$20.000,01 a \$30.000)	<b>17,22%</b>
3	P308.4	Promedio de tasas activas (Mayor a \$30.000,01)	<b>14,60%</b>
3	P308.5	Promedio de tasas pasivas (De \$0 a \$10.000)	<b>8,24%</b>
3	P308.6	Promedio de tasas pasivas (De \$10.000,01 a \$20.000)	<b>8,67%</b>
3	P308.7	Promedio de tasas pasivas (De \$20.000,01 a \$30.000)	<b>9,04%</b>
3	P308.8	Promedio de tasas pasivas (Mayor a \$30.000,01)	<b>9,74%</b>
3	P309	% fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	<b>100,00%</b>
3	P310	% pasivos en relación al patrimonio	<b>12,44</b>
3	P311	Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos.	<b>Cumple</b>
3	P312	% socios con el mínimo de certificados de aportación	<b>25,1%</b>
3	P313	% socios con participación superior al 5% del total de capital social	<b>0%</b>
4	P401	Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	<b>10</b>
4	P402	Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas en estado de vulnerabilidad	<b>2</b>
4	P403	Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	<b>Cumple</b>

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
4	P404	% de acceso a productos financieros (captaciones y colocaciones) por parte de los socios en zonas rurales	37%
4	P405	% de productos financieros financiados con las captaciones de los socios	126%
4	P406	Transacciones que realizan las personas que se encuentran en estado vulnerabilidad	0
4	P407	Operaciones de crédito que realizan las personas que se encuentran en estado vulnerabilidad	0
4	P408	% de cumplimiento de estrategias levantados con nivel de riesgo alto y crítico, determinados en los informes de auditoría externa	0%
4	P409	% de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo críticos y altos levantados en los informes de auditoría interna	0%
4	P410	% de cumplimiento de las actividades del Plan de trabajo de auditoría interna, cumplidas dentro del plazo	100%
4	P411	Manual y políticas de procesos actualizado y definido los responsables de control	Cumple
4	P412	Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo.	Cumple
4	P413	Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	Cumple
4	P414	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.	Cumple
4	P415	% del presupuesto en materiales POP, medios visuales, entre otros, para promover la transparencia de información	1,34%
4	P416	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de administración	97
4	P417	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de vigilancia	15
4	P418	Asambleas generales realizadas en el año.	6
4	P419	% de representantes que participan en asambleas.	73%
4	P420	% de los miembros del Consejo Administración que participan en reuniones.	100%
4	P421	% de los miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones.	100%
4	P422	Tiene metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual.	Cumple
4	P423	Tiene metodología para determinar la tasa de interés pasiva.	Cumple
4	P424	Cumple con las tarifas de servicios financieros vigentes establecidos normativamente.	Cumple
4	P425	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	P426	La entidad tiene definidas y actualizadas las líneas de negocio.	Cumple
4	P427	Actualiza las políticas de independencia y segregación de funciones.	Cumple
4	P428	Actualiza la base de datos de funcionarios de su entidad.	Cumple

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
4	P429	Mantiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal, que incluya la protección de la información de los socios de la entidad.	<b>Cumple</b>
4	P430	Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración TI.	<b>Cumple</b>
4	P431	Mantiene actualizado el Plan de continuidad de negocio de la entidad.	<b>Cumple</b>
5	P501	Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	<b>Cumple</b>
5	P502	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS	<b>100%</b>
5	P503	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados	<b>100%</b>
5	P504	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a representantes	<b>100%</b>
5	P505	Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS	<b>0,31%</b>
5	P506	Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	<b>100%</b>
5	P507	Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS	<b>100%</b>
5	P508	Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS	<b>100%</b>
5	P509	Porcentaje de socios capacitados sobre EPS	<b>0,00%</b>
5	P510	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados en EPS	<b>95%</b>
5	P511	Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores	<b>Cumple</b>
5	P512	Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores	<b>100%</b>
5	P513	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados en principios y valores	<b>98%</b>
5	P514	Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	<b>No cumple</b>
5	P515	Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados	<b>100%</b>
5	P516	Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	<b>0%</b>
5	P517	Planificación anual de educación financiera en EPS	<b>Cumple</b>
5	P518	Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	<b>Cumple</b>
5	P519	Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales	<b>0,39%</b>
5	P520	Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	<b>Cumple</b>
5	P521	% de socios que participan en capacitaciones de educación financiera	<b>21,21%</b>
5	P522	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, en educación financiera	<b>95,0%</b>
5	P523	Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario	<b>Cumple</b>
5	P524	Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario	<b>1</b>

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
5	P525	Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario	<b>Cumple</b>
5	P526	Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales	<b>100%</b>
5	P527	Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales	<b>Cumple</b>
5	P528	Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	<b>Cumple</b>
5	P529	% del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales	<b>100%</b>
6	P601	Convenios de asociación como administrador	<b>0</b>
6	P602	Convenios de asociación como asistida	<b>0</b>
6	P603	Convenios de asociación gestionados en el SFPS	<b>0</b>
6	P604	Convenios de asociación ejecutados en el SFPS	<b>0</b>
6	P605	Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS	<b>75,95%</b>
6	P606	Convenios contraídos con organizaciones de la EPS	<b>0</b>
6	P607	Compra de cartera de entidades en liquidación	<b>-</b>
6	P608	Número pasantías a estudiantes colegios y universidades	<b>9</b>
6	P609	Servicios brindados a entidades del Sector Financiero Popular y solidario	<b>4</b>
6	P610	Proveedores de la EPS	<b>630</b>
6	P611	Porcentaje de gasto destinado a la EPS	<b>0%</b>
6	P612	Empleados capacitados por organismos de integración	<b>5</b>
6	P613	Participación en organismos de integración	<b>1</b>
6	P614	Servicios electrónicos disponibles para socios	<b>5</b>
6	P615	Socios que utilizan canales electrónicos	<b>1924</b>
6	P616	Transacciones por canales electrónicos	<b>10051</b>
6	P617	Visitas a la página web de la entidad	<b>1502</b>
6	P618	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	<b>No cumple</b>
6	P619	Variación de cartera de crédito año (Productivo Comercial)	<b>190%</b>
6	P620	Variación de cartera de crédito año (Consumo)	<b>-16%</b>
6	P621	Variación de cartera de crédito año (Educativo)	<b>0%</b>
6	P622	Variación de cartera de crédito año (Vivienda e Inmobiliario)	<b>0%</b>
6	P623	Variación de cartera de crédito año (Microcrédito)	<b>-25%</b>
6	P624	Número de Corresponsales solidarios	<b>0</b>
6	P625	Número de transacciones en los corresponsales solidarios	<b>0</b>
6	P626	Acuerdo para desarrollo tecnológico	<b>Cumple</b>
6	P627	Transacciones con costo (tarifa máxima)	<b>17.213</b>
6	P628	Transacciones con costo (tarifa diferenciada)	<b>0</b>
6	P629	Transacciones con costo (tarifa cero)	<b>121.167</b>

Principio	Clasificación	Descripción del indicador	Resultado
6	P630	Aperturas de (cuenta básica)	0
6	P631	Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	-
7	P701	Prácticas para medir la satisfacción del cliente	Cumple
7	P702	Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios	97%
7	P703	Gestión de quejas y reclamos de los usuarios	100%
7	P704	Manual y políticas de gestión de reclamos	Cumple
7	P705	Exhibición en el panel informativo de transparencia de información; panel informativo de productos y servicios	Cumple
7	P706	Puntos de atención en zonas vulnerables	4
7	P707	Productos y servicios adaptados para personas vulnerables	Cumple
7	P708	Infraestructura física para personas vulnerables	Cumple
7	P709	Infraestructura tecnológica para personas vulnerables	No cumple
7	P710	Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados	Cumple
7	P711	Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	Cumple
7	P712	Políticas destinadas a las finanzas verdes	Cumple
7	P713	Productos y servicios destinados a finanzas verdes.	1
7	P714	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	1,82%
7	P715	Socios beneficiados por finanzas verdes	68
7	P716	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes	1
7	P717	Capacitaciones que promuevan la gestión e involucramiento en finanzas verdes.	1
7	P718	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	1
7	P719	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia	1
7	P720	Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional	1
7	P721	Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	Cumple
7	P722	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales con la entidad	74%
7	P723	Porcentaje del presupuesto destinado compras a la EPS	0,00%
7	P724	Porcentaje Del presupuesto realmente ejecutado en compras a la EPS	0%

# PLAN DE ACCIÓN - 2026

Gestión del Balance Social

Año 2026

No.	Estrategias	Indicador de Balance Social Objetivo	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Entregable	Avance	Estado	Comentarios
1	Ejecutar campaña de afiliación y fidelización de mujeres para incrementar su participación en la base social.	P103	Gerencia	1/1/2026	31/12/2026	Informe de crecimiento de socias	0%	Proceso	Meta: $\geq 45\%$ participación femenina.
2	Diseñar producto crediticio con condiciones preferenciales para mujeres e impulsar colocación dirigida.	P111	Jefe de Crédito	1/1/2026	31/12/2026	Reporte de colocación cartera mujeres	0%	Proceso	Meta: $\geq 30\%$ cartera destinada a mujeres.
3	Implementar plan comercial para incrementar número de operaciones de crédito en socios activos.	P307.1	Jefe de Crédito	1/1/2026	31/12/2026	Reporte trimestral de colocación	0%	Proceso	Meta: $\geq 10\%$ operaciones vs socios activos.
4	Revisar política de tasas activas en montos mayores a \$30.000 para mejorar competitividad.	P308.4	Gerencia	1/1/2026	30/6/2026	Informe técnico de tasas	0%	Proceso	Ajustar promedio $\geq 15\%$ .
5	Ejecutar plan de fortalecimiento patrimonial mediante capitalización de excedentes y captación de aportes.	P310	Gerencia	1/1/2026	31/12/2027	Informe de reducción indicador pasivo/patrimonio	0%	Proceso	Reducir indicador $\leq 9$ .
6	Implementar estrategia de reactivación de cartera consumo mediante campañas y alianzas comerciales.	P620	Jefe de Crédito	1/1/2026	31/12/2026	Reporte variación anual consumo	0%	Proceso	Meta crecimiento $\geq 5\%$ .
7	Diseñar plan de impulso a microcrédito con segmentación productiva y visitas territoriales.	P623	Jefe de Crédito	1/1/2026	31/12/2026	Reporte variación anual microcrédito	0%	Proceso	Meta crecimiento $\geq 10\%$ .
8	Incrementar presupuesto de capacitación institucional hasta alcanzar el 0,50% del gasto total.	P505	Gerencia	1/1/2026	31/12/2026	Reforma presupuestaria aprobada	0%	Proceso	Ajuste presupuestario anual.
9	Crear línea específica de financiamiento verde y campaña de promoción ambiental.	P714	Jefe de Crédito	1/1/2026	31/12/2026	Reporte cartera verde	0%	Proceso	Meta $\geq 10\%$ del portafolio.
10	Implementar programa de difusión de finanzas verdes dirigido a socios productivos.	P715	Jefe de Crédito	1/1/2026	31/12/2026	Informe socios beneficiados	0%	Proceso	Meta $\geq 1.000$ socios beneficiados.

Atentamente,

**RESPONSABLE DE BALANCE SOCIAL**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**Crediamigo** Ltda.  
*Junto a tí.*

[www.crediamigo.fin.ec](http://www.crediamigo.fin.ec)

