



INFORME DE BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

AÑO 2023

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. ANTECEDENTES:.....	6
3. METODOLOGÍA.....	6
3.1. PRIMER PRINCIPIO	7
3.2. SEGUNDO PRINCIPIO	15
3.3. TERCER PRINCIPIO.....	19
3.4. CUATRO PRINCIPIO.....	24
3.5. QUINTO PRINCIPIO	33
3.6. SEXTO PRINCIPIO	42
3.7. SÉPTIMO PRINCIPIO	51
4. RESULTADOS.....	58
5. CONCLUSIONES.....	78
6. RECOMENDACIONES.....	79
7. PLAN DE ACCIÓN.....	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Porcentaje de socios activos	7
Gráfico 2: Certificados en relación al SBU	8
Gráfico 3: Distribución socios por género.....	8
Gráfico 4: Socio Urbano/Rural	9
Gráfico 5: Socios minorías étnica.....	9
Gráfico 6: Socios minorías étnica.....	10
Gráfico 7: Oficinas accesibles	10
Gráfico 8: Promedio de ahorros	12
Gráfico 9: Porcentaje de saldo de cartera de crédito destinando a mujeres.....	12
Gráfico 10: Porcentaje de crédito menores al SBU	12
Gráfico 11: Cartera de crédito rural	13
Gráfico 12: Cartera de crédito rural.....	13
Gráfico 13: Operaciones de microcrédito	13
Gráfico 14: Número de pagos de BDH.....	14
Gráfico 15: Monto total de microcrédito	15
Gráfico 16: Menores de edad con cuenta de ahorro	15
Gráfico 17: Porcentaje de representantes que asisten a asambleas.....	16
Gráfico 18: Distribución de miembros de la asamblea por género	17
Gráfico 19: Mujeres representantes	17
Gráfico 20: Vocales procedentes de zonas de influencia	17
Gráfico 21: Presencia de jóvenes en órganos de gobierno	18
Gráfico 22: Personas que pertenecen a minorías étnicas	18
Gráfico 23: Representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas	19
Gráfico 24: Porcentaje capital social	20
Gráfico 25: Reservas por cada socio	20
Gráfico 26: Capital social por cada socio	20
Gráfico 27: Fondo irrepatriable de reserva legal por socio	21
Gráfico 28: Presupuesto anual destinado al Balance Social, respecto al presupuesto de Responsabilidad Social y Comité de Gestión de Balance Social.....	21
Gráfico 29: Gastos administrativos en relación al gasto total	22
Gráfico 30: Reservas por cada socio	21
Gráfico 31: Pasivos en relación al patrimonio	23
Gráfico 32: Socios sin mínimo de certificados.....	24
Gráfico 33: Socios rurales que transaccionan.....	25
Gráfico 34: Productos financieros financiados por captaciones de socios.....	26
Gráfico 35: Transacciones realizadas por personas vulnerables.....	26
Gráfico 36: Porcentaje de cumplimiento de estrategias con nivel riesgo alto y crítico determinado por auditoría externa.	27
Gráfico 37: Cumplimiento de estrategias con nivel de riesgo alto o crítico	27
Gráfico 38: Cumplimiento de estrategias con nivel de riesgo alto o crítico	28
Gráfico 39: Presupuesto para la promoción de transparencia de la información	29
Gráfico 40: Socios o representantes que participan en las asambleas generales	30
Gráfico 41: Porcentaje de miembros de CAD que participan en reuniones.....	31
Gráfico 42: Porcentaje de miembros de Consejo de Vigilancia que participan en reuniones.....	31

Gráfico 43: Capacitaciones ejecutadas sobre SEPS.....	34
Gráfico 44: Capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes.....	35
Gráfico 45: Presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS.....	35
Gráfico 46: Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	36
Gráfico 47: Representantes capacitados sobre EPS.....	36
Gráfico 48: Empleados capacitados sobre EPS.....	36
Gráfico 49: Socios capacitados sobre EPS.....	37
Gráfico 50: Satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados.....	37
Gráfico 51: Socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores	38
Gráfico 52: Socios capacitados.....	38
Gráfico 53: Socio que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno.....	39
Gráfico 54: Presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales.....	39
Gráfico 55: Porcentaje de socios capacitados.....	40
Gráfico 56: Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones.....	40
Gráfico 57: Proyectos ambientales y sociales.....	41
Gráfico 58: Presupuesto implementado en el desarrollo de proyectos sociales y medio ambientales.....	42
Gráfico 59: Inversiones en entidades del SFPS.....	43
Gráfico 60: Número de pasantías año 2023.....	44
Gráfico 61: Número de Servicios o productos brindados a entidades del SFPS año 2023	44
Gráfico 62: Número de proveedores de la EPS año 2023.....	45
Gráfico 63: . Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS.....	45
Gráfico 64: Número de colaboradores capacitados por organismos de integración....	45
Gráfico 65: Número de socios que usan canales electrónicos durante el año 2023....	46
Gráfico 66: Transacciones electrónicas durante el año 2023.....	46
Gráfico 67: Número de visitas a la página web año 2023.....	47
Gráfico 68: Porcentaje de incremento cartera productivo comercial en el año 2023 ...	47
Gráfico 69: Porcentaje de variación cartera de consumo en el año 2023.....	48
Gráfico 70: Variación cartera de microcrédito en el año 2023.....	48
Gráfico 71: Transacciones con tarifas máximas en el año 2023.....	49
Gráfico 72: Transacciones con tarifas diferenciadas en el año 2023.....	49
Gráfico 73: Transacciones con tarifas cero en el año 2023.....	50
Gráfico 74: Número de aperturas de cuentas básicas.....	50
Gráfico 75: Número de transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica.....	50
Gráfico 76: Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios.....	51
Gráfico 77: Porcentaje de gestión de quejas y reclamos.....	52
Gráfico 78: Porcentaje de puntos de atención en zonas vulnerables.....	52
Gráfico 79: Cantidad de iniciativas que incentive las buenas prácticas ambientales en la entidad.....	54
Gráfico 80: Cantidad de iniciativas en zonas de influencia.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cumplimiento de manuales y procesos a la inclusión.....	11
Tabla 2 Socios con discapacidad	11
Tabla 3 Desembolsos de CDH	14
Tabla 4 Desembolsos de CDH	14
Tabla 5 Cumplimiento de políticas de inclusión y participación democrática	18
Tabla 6 Cumplimiento de manuales y procesos de participación democrática	18
Tabla 7 Transacciones por periodo	22
Tabla 8 Promedio de tasas activas y pasiva por rango de valor.	23
Tabla 9 Cumplimiento de prevención de lavado relacionada con la procedencia de fondos.....	24
Tabla 10 Cumplimiento de políticas para productos y servicios financieros.....	25
Tabla 11 Cumplimiento de manual y políticas de procesos de los responsables de control	28
Tabla 12 Cumplimiento de políticas y procedimientos para la contratación de auditor interno y externo.	28
Tabla 13 Cumplimiento de políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.....	29
Tabla 14 Cumplimiento de medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.	29
Tabla 15 Cumplimiento de reuniones ejecutadas anualmente por el CAD	30
Tabla 16 Cumplimiento de reuniones ejecutadas anualmente por el CV	30
Tabla 17 Cumplimiento de asambleas generales realizadas	30
Tabla 18 Cumplimiento de metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual.....	31
Tabla 19 Cumplimiento de metodología para determinar la tasa de interés pasiva.	31
Tabla 20 Cumplimiento de tarifas de servicios financieros establecidos.....	31
Tabla 21 Cumplimiento con los límites de interés.....	32
Tabla 22 Cumplimiento de definición y actualización de líneas de negocio.	32
Tabla 23 Cumplimiento de políticas de independencia y segregación de funciones	32
Tabla 24 Cumplimiento de datos de funcionarios de la identidad	32
Tabla 25 Cumplimiento de acuerdos de confidencialidad con el personal.....	32
Tabla 26 Cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos y metodología para la administración de TI.....	33
Tabla 27 Cumplimiento de actualización del plan de negocio de la entidad.	33
Tabla 28 Planificación anual de capacitaciones de la EPS.....	34
Tabla 29 Planificación de capacitación de valores.	37
Tabla 30 Plan anual para futuros representantes.	38
Tabla 31 Plan anual de capacitación de la EPS	39
Tabla 32 Difusión de programas sociales.....	39
Tabla 33 Capacitación de Educación Financiera.....	40
Tabla 34 Planificación de programas de capacitación en temas de interés local.....	41
Tabla 35 Capacitación en temas de interés local.	41
Tabla 36 Productos de financiamiento social y ambiental.	42
Tabla 37 Presupuesto para proyectos sociales y ambientales.	42
Tabla 38 Medios tecnológicos para personas vulnerables	47

Tabla 39 Acuerdos para el desarrollo tecnológico	49
Tabla 40 Prácticas de satisfacción de clientes.	51
Tabla 41 Políticas de gestión de reclamos.	52
Tabla 42 Servicios para personas vulnerables	53
Tabla 43 Infraestructura física para personas vulnerables.	53
Tabla 44 Infraestructura tecnológica para personas vulnerables.....	53
Tabla 45 Productos sin costos asociales.....	53
Tabla 46 Cumplimiento de políticas de colocación de créditos y captación de recursos por el CAD que incluyan la igualdad de oportunidades.....	53
Tabla 47 Cumplimiento del CAD con políticas dirigidas a productos y servicios destinados a finanzas verdes.....	54
Tabla 48 Políticas de CAD para proveedores locales de la EPS	56
Tabla 49 Metodología de semaforización	58
Tabla 50 Indicadores por cumplimiento.....	59
Tabla 51 Calificación de los principios cooperativos.....	77
Tabla 52 Plan de acción de Balance Social.....	81

1. INTRODUCCIÓN

El balance social, es una herramienta o proceso de evaluación utilizada para medir y comunicar el impacto social y su compromiso con los principios cooperativos de nuestra Institución. Las cooperativas son organizaciones que operan de acuerdo con los valores cooperativos, como la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad, y su principal objetivo es satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de sus miembros.

El balance social cooperativo es una forma de informar y rendir cuentas sobre cómo una cooperativa está cumpliendo con estos principios y contribuyendo al bienestar de sus miembros y de la comunidad en general.

2. ANTECEDENTES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., dando cumplimiento a lo dispuesto en la “*Segunda Disposición General de la Ley de Economía Popular y Solidaria*”, ha elaborado el presente informe de balance social, que en su desarrollo metodológico ha tomado en consideración los principios universales cooperativos, dictados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

En cumplimiento a la “*Segunda Disposición General de la Ley de Economía Popular y Solidaria las Cooperativas*” tenemos la obligación de presentar el informe de balance social, juntamente con los informes de gestión, que permite observar el nivel de cumplimiento de los principios y objetivos sociales en el ámbito ambiental, educativo, cultural, desarrollo social y comunitario. En base a esta disposición, se ha elaborado el presente informe, alineado a los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que cuenta con la evaluación de 165 parámetros.

3. METODOLOGÍA

El balance social, basa sus indicadores en cada uno de los principios cooperativos. La medición del cumplimiento en la gestión de balance social se realiza con la clasificación de cada uno de los principios cooperativistas y a su vez se categorizan en características y lineamientos; de esta manera se determinan indicadores que permiten calcular de manera cuantitativa y cualitativa el cumplimiento de los principios.

Es así como, nos proponemos demostrar el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos. Cada principio está compuesto por una clasificación, característica y lineamiento.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Los principios cooperativistas son un conjunto de valores y directrices fundamentales que guían el funcionamiento y la filosofía de las cooperativas. Estos principios están destinados a promover la igualdad, la equidad, la democracia y la solidaridad entre los miembros de una cooperativa, y son reconocidos internacionalmente. La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es la organización que establece y promueve estos principios cooperativistas.

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia

- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

3.1. PRIMER PRINCIPIO

Adhesión voluntaria y abierta

Las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas, lo que significa que cualquier persona que comparta sus valores y esté dispuesta a cumplir con los requisitos de membresía puede unirse sin discriminación.

Clasificación

A) Inclusión de la población vulnerable a los servicios financieros de la entidad

Característica

Nivel de apertura, no discriminación, equidad de género

Lineamientos

- Permitir que toda persona acceda a los productos y servicios, y ser parte de la entidad de acuerdo con su estatuto y la legislación vigente.
- Considerar la libre adhesión según el vínculo y naturaleza de su actividad para las entidades cerradas.
- Considerar como acciones positivas la inclusión de personas o grupos vulnerables

Indicadores

P101 Socios activos

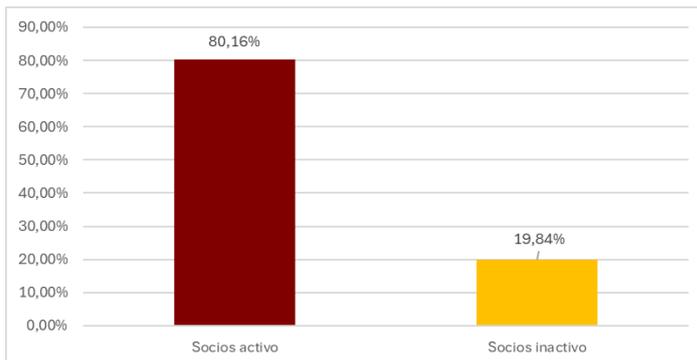


Gráfico 1

Para el levantamiento del indicador, se ha considerado como socio activo todo aquel que cuenta con un saldo mínimo de \$15,00 en su cuenta de certificados de aportación. De esta forma, los socios activos, suman un total de 259.219; representando la mayoría en términos de membresía activa.

P102 Valor de certificados de aportación en relación con el SBU

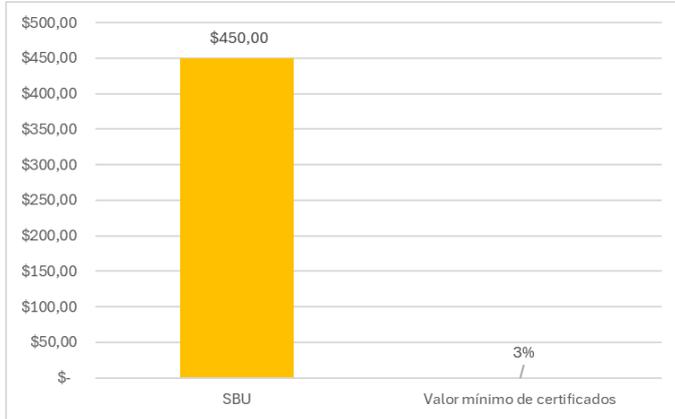


Gráfico 2

El valor mínimo de certificado de aportación corresponde a \$15,00; esto representa el 4% del Salario Básico Unificado de \$450. De estas cifras, se puede concluir que el valor de los certificados de aportación es accesible para la población que mantiene ingresos iguales o superiores al salario básico. Esto, representa una oportunidad para que la inclusión financiera de personas vulnerables.

P103. Distribución de socios por género

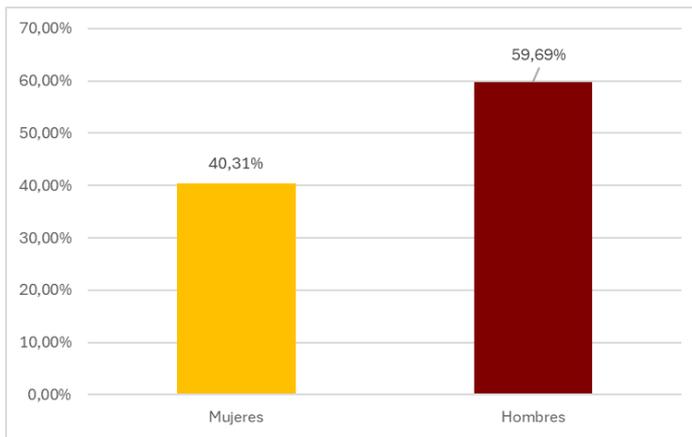


Gráfico 3

La Cooperativa 29 de Octubre, posee un sesgo del 19.38 punto porcentuales, en relación al número de socias mujeres comparado con el total de socios hombres. Es importante considerar que en gran parte esta distribución se debe a la génesis de la Cooperativa y que durante el 2023, la Cooperativa trabajó en un programa de inclusión financiera para mujeres denominado “Soy Mujer con Visión, la29”.

P104. Distribución de socios por sector (urbano/ rural)

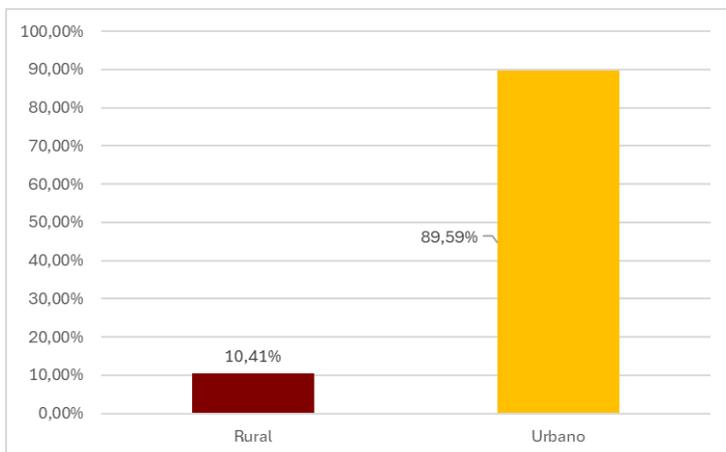


Gráfico 4

Para la identificación de socios por sector, se ha utilizado el “Clasificador geográfico estadístico 2022, del INEC”, mismo que establece un esquema de codificación de la división político-administrativa del país; alineada a las tablas de información (código de provincia, cantón y parroquia) emitidas por la SEPS.

En función de esta información, se ha definido el porcentaje de socios que pertenecen a parroquias rurales y urbanas.

Respecto a los resultados obtenidos, se evidencia que la mayor parte de los socios de la Cooperativa, son de residencia urbana; esto está estrechamente relacionado con la presencia de la Cooperativa, que es mayor en las provincias de Pichincha y Guayas, mismas que son en su mayoría de carácter urbano; sin embargo, la institución debe trabajar en estrategias para la captación de socios rurales.

P105. Distribución de socios pertenecientes a minorías étnicas

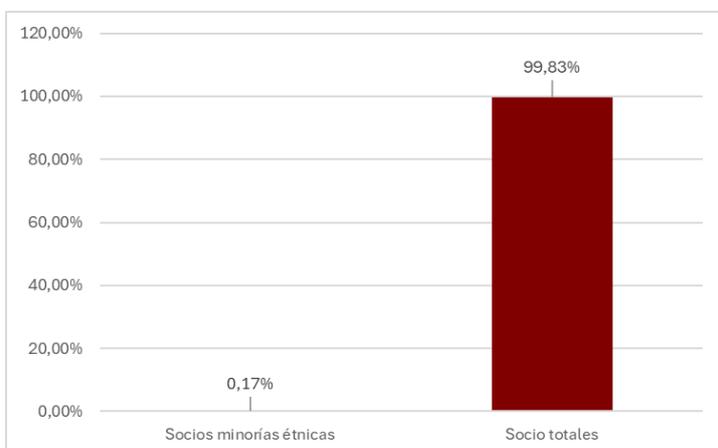


Gráfico 5

A partir del 6 de junio del 2023, se incorpora el campo de etnia al Core de la Cooperativa. Con corte a diciembre del 2023, se evidencia el registro del 0.17% de minorías étnicas respecto al total de socios.

P106. Socios con ingresos menores o iguales al SBU

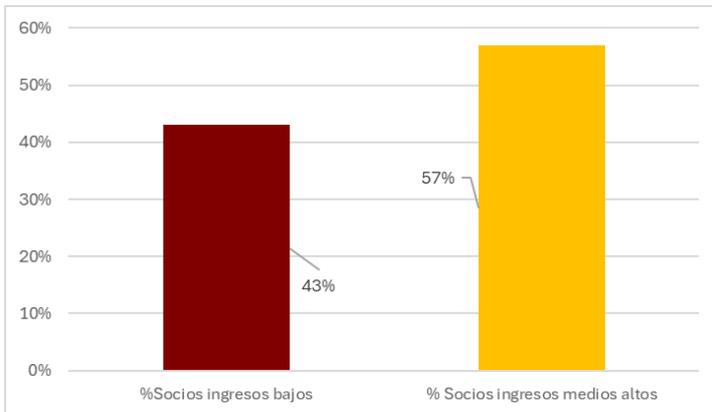


Gráfico 6

Para el reporte de este indicador se ha considerado únicamente a los socios que cuentan con el registro de sus ingresos, como resultado de este análisis, se ha obtenido que el 57% de los socios poseen ingresos por sobre el salario básico unificado y el 43% restante posee ingresos por debajo de \$450. De este indicador, se puede analizar que la mayor parte de socios, cuenta con ingresos medios y

altos; esto está directamente relacionado a que los socios que cuentan con créditos, mantienen actualizados sus ingresos, y uno de los requisitos para el acceso a financiamiento es que cuenten con una fuente de ingresos sólida para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Para poder beneficiar a los socios cuyos ingresos se encuentren por debajo del Salario Básico Unificado, es importante analizar la posibilidad de promover los nano créditos por montos pequeños, para ello es fundamental un estudio de mercado que permita también evidenciar la factibilidad de este producto.

P107. Oficinas accesibles

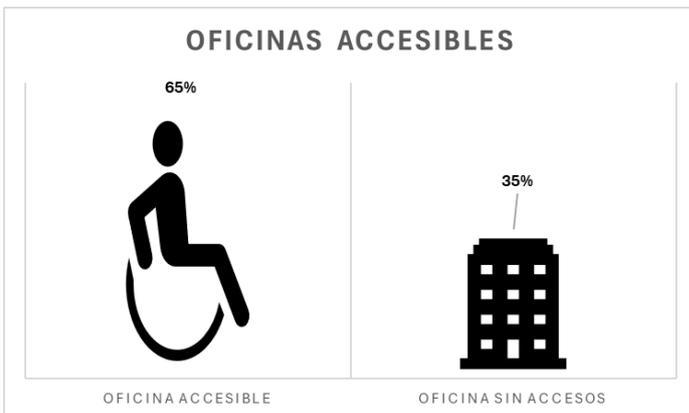


Gráfico 7

Más del 50% de las oficinas cuentan con accesos para personas con discapacidad física. El 35.3% de las oficinas no cuentan con estos accesos por varios motivos entre ellos está que la agencia solo cuenta con un piso, etc.

P108. Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.

Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	Cumple	CUMPLE, Manual de Responsabilidad Social, además se dispone de manuales e instructivos relacionados a la cuenta de menores de edad.
---	--------	---

Tabla 1 Cumplimiento de manuales y procesos a la inclusión

P109. SOCIOS CON DISCAPACIDAD

% socios con capacidades especiales	No Cumple	NO SE PUEDE MEDIR, El Core Financiero de la Cooperativa no registra el campo de Socios con discapacidad (número de carné de Conadis).
-------------------------------------	-----------	---

Tabla 2 Socios con discapacidad

La Cooperativa, ha incorporado este campo dentro del Core Bancario a partir del 08 de enero del 2024, por lo que a partir del año 2024 se podrá reportar este parámetro. Además, es importante considerar que las cédulas nuevas tendrán identificado si su titular dispone de discapacidad por lo que es más sencilla su identificación.

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

Característica

- Direccionamiento de productos a zonas rurales y urbanas.
- Existencia de productos para menores de edad.
- Cobertura poblacional en relación con la PEA, PIB, NBI, SBU (salario básico unificado).
- Cobertura física en zonas rurales y urbanas.

Lineamientos

- Orientar productos y servicios al crecimiento del sector rural de manera prioritaria y/o urbana, dentro de su zona de influencia, impulsando al desarrollo local y las finanzas populares.
- Impulsar la creación y el uso de productos y servicios orientados a menores de edad, con el fin de fomentar la apropiación de los socios y la sostenibilidad de la entidad en el tiempo.
- Enfocar productos y servicios para promover la inclusión de la población vulnerable, con la finalidad de mejorar su situación socio económica y de la localidad.

Indicadores

P110. Promedio de ahorros



Gráfico 8

El promedio de los ahorros de los socios en el 2023, fue de \$785,55. Este valor disminuyó respecto al 2022, por lo que es fundamental impulsar la cultura de ahorro a través de la Educación Financiera.

P111. Cartera de crédito para mujeres

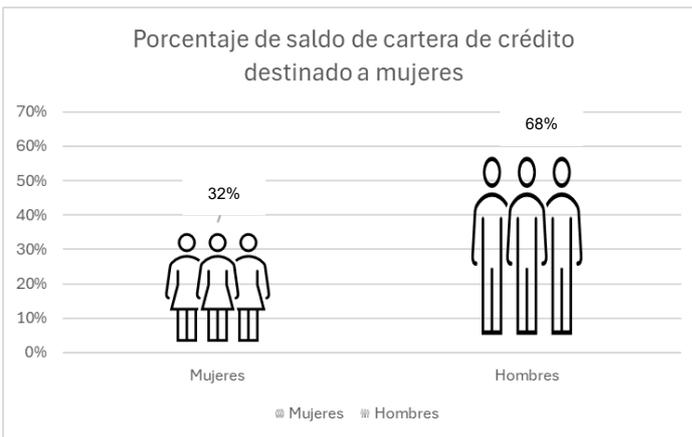


Gráfico 9

Se puede visualizar que el saldo de cartera destinado a mujeres corresponde al 32%, mismo que va de la mano con la presencia de socias mujeres en la Cooperativa. Esto, se relaciona con la génesis de la Cooperativa.

P112. Créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU

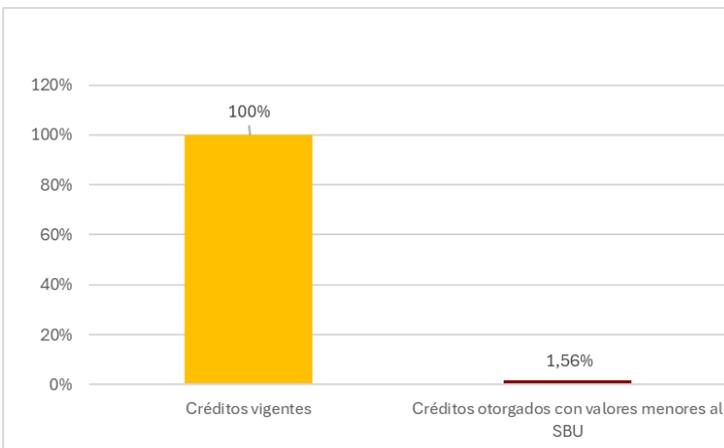


Gráfico 10

Los créditos con montos menores a \$450, representa el 1.56% del total de la cartera. Uno de los propósitos de la Cooperativa es garantizar la inclusión financiera a la población que no suele ser considerado como sujeto de crédito en instituciones financieras, e incluirlos al sistema a partir del otorgamiento de créditos de montos bajos para así

obtener experiencia e historial crediticio asumiendo un riesgo bajo.

P113. Cartera de crédito rural

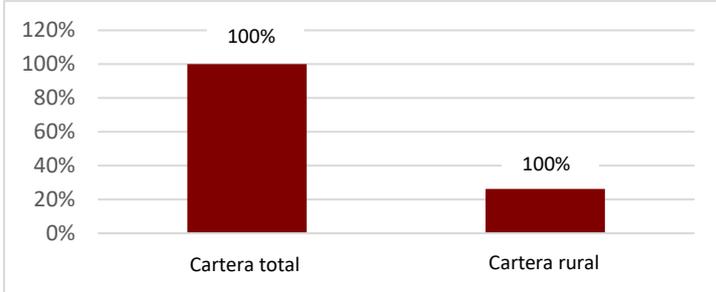


Gráfico 11

El 26.30% de la cartera de crédito, pertenece a socios rurales, este valor está por debajo del 50% por lo que se ha dispuesto a trabajar en proyectos de financiamiento para sectores agrícolas de la sociedad, mismos que forman parte de la zona rural del país. Estas iniciativas, aportan en

gran medida al desarrollo de los productores.

P114. Socios rurales con operaciones de crédito

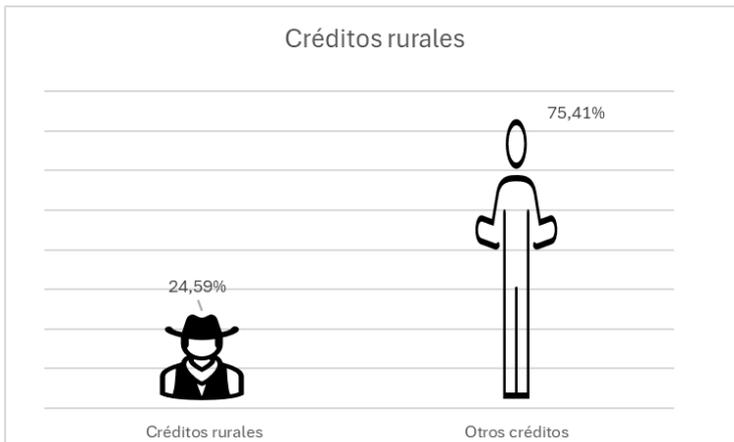


Gráfico 12

El 24.59% del total de créditos vigentes, han sido otorgados a los socios que tienen una residencia rural.

P115. Cartera de microcrédito

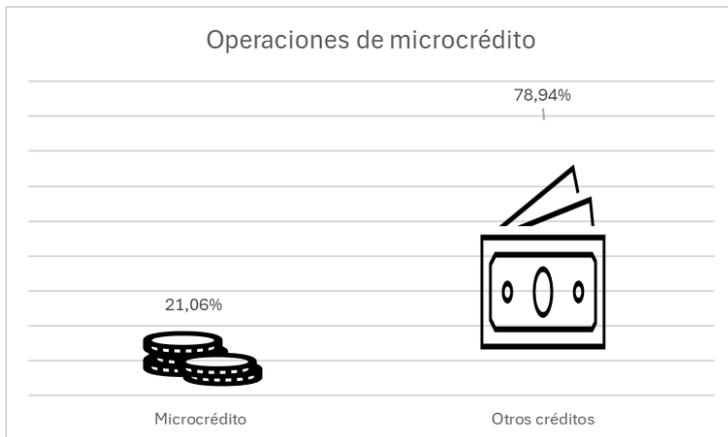


Gráfico 13

El producto de microcrédito es importante para la institución, y en el 2022, representó el 21.06% del total de créditos, es importante enfocarse en una colocación adecuada para que estas operaciones sean sostenibles y cumplan con su propósito, que es el desarrollo de los emprendimientos de los socios de la Cooperativa. Adicionalmente se

recomienda mejorar las políticas crediticias, capacitar a los socios y colaboradores y elaborar productos afines y/o mejorar los productos vigentes.

P116. Desembolsos de CDH (Crédito de desarrollo humano)

Desembolsos de CDH (Crédito de desarrollo humano)	NA	No se cuenta con operaciones de desembolso de Crédito de Desarrollo Humano y la Cooperativa no ha vinculado en una estrategia el fomento de estos créditos.
---	----	---

Tabla 3 Desembolsos de CDH

P117. Pagos del BDH (Bono de desarrollo humano)

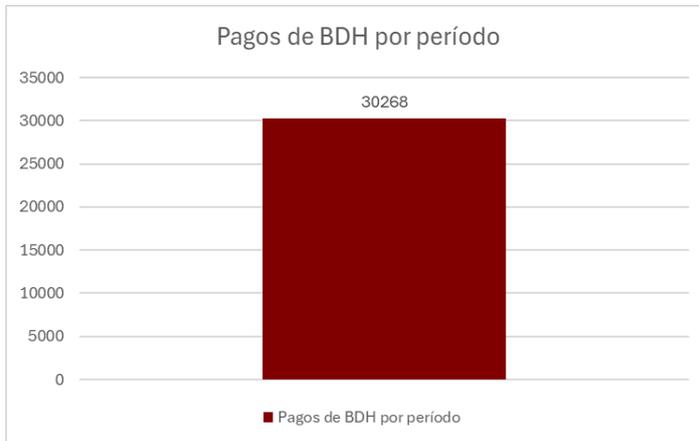


Gráfico 14

Durante el año 2023, se realizaron 30.268 pagos del Bono de Desarrollo Humano. Por ello, se ha dispuesto trabajar en campañas que impulsen a los socios para que estas cuentas no sean únicamente de tránsito sino también se utilicen los productos de ahorro, mismos que aportan en el desarrollo y cumplimiento de metas financieras.

P118. Monto promedio de créditos asociativos

Monto promedio de créditos asociativos	No Aplica	La institución no cuenta con créditos asociativos.
--	-----------	--

Tabla 4 Desembolsos de CDH

P119. Monto promedio de microcrédito



Gráfico 15

En el año 2023, se reportaron 16.462 operaciones de microcrédito, de estas operaciones; el monto promedio es de \$12.642,18. Este valor es adecuado para este tipo de operaciones que van destinadas en su mayoría a los emprendimientos de los socios.

P120. Menores de edad con cuentas de ahorro

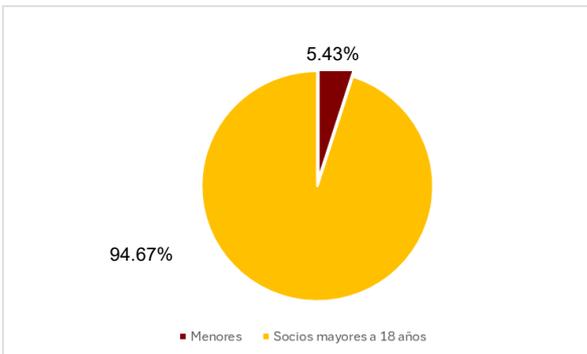


Gráfico 16

La institución cuenta con el 5.43% de cuentas de menores de edad o “cuentas angelitos”, este indicador es adecuado, sin embargo, es importante trabajar en estrategias para el relacionamiento de nuevos nichos de mercado, enfocados a estas nuevas generaciones, por lo que se debe establecer alianzas con unidades educativas para impulsar el interés de contar con una cuenta de ahorros. Adicionalmente, es recomendable la creación de un

producto de ahorro programado para niños y jóvenes. Esto es importante para mantener depósitos de valores a mayores tiempos lo que genera liquidez.

3.2. SEGUNDO PRINCIPIO

Gestión democrática de los miembros

En las cooperativas, los miembros tienen el derecho y la responsabilidad de participar activamente en la toma de decisiones. La democracia es un principio fundamental, y cada miembro tiene un voto, independientemente de su inversión o participación en la cooperativa.

Clasificación

A) Control democrático

Características

Nivel de participación de los socios y de capital social, equidad de género, representación local, participación de los socios.

Lineamientos

- Asegurar que todos los socios activos tengan derecho a participar en asambleas y órganos de gobierno y que cumplan con el mínimo requerido en certificados de aportación.
- Promover la participación igualitaria y equitativa de género en asambleas y órganos de gobierno.
- Promover la participación de acuerdo con las zonas de influencia de la entidad para los procesos electorarios.
- Propiciar la participación activa de los socios en asambleas y en los procesos electorarios.

Indicadores

P201. % Socios o representantes que asisten a asambleas

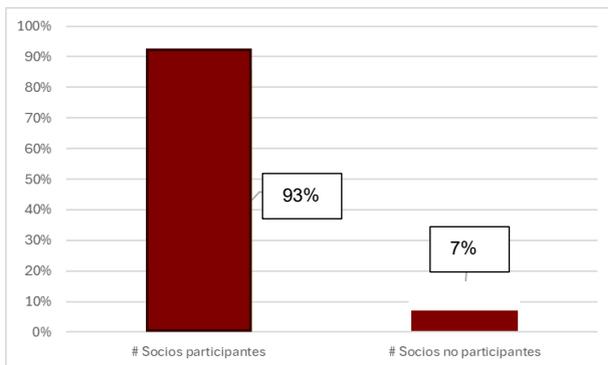


Gráfico 17

Las asambleas cuentan con la participación de la mayor parte de los miembros convocados. Esto refleja el compromiso de los representantes para la toma de decisiones importantes de la institución. El control democrático de sus miembros y la transparencia de información son pilares fundamentales del desarrollo institucional. Durante el 2023, se contó con una participación de 54 representantes por Asamblea, lo que equivale a un 93% de los

miembros que han asistido de la siguiente manera:

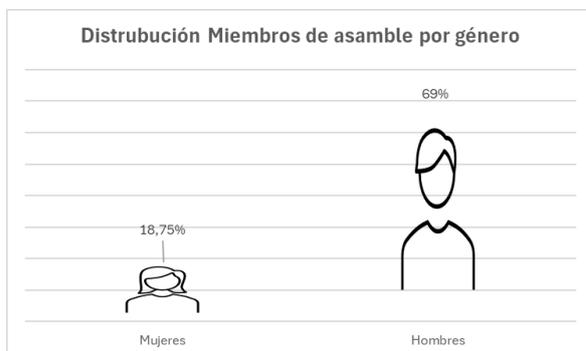
Primera asamblea: (47) representantes, y la asistencia de los cinco (5) vocales principales del Consejo de Administración; y, tres (2) vocales principales del Consejo de Vigilancia, dando un total de 54 integrantes de la Asamblea.

Segunda asamblea: (46) representantes, y la asistencia de los cinco (5) vocales principales del Consejo de Administración; y, tres (3) vocales principales del Consejo de Vigilancia, dando un total de 54 integrantes de la Asamblea.

P203. % Socios que participan en elecciones de representantes

Durante el 2023, no se realizaron elecciones.

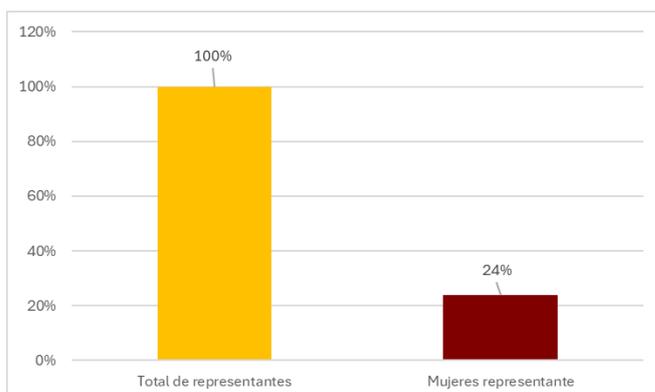
P204. % Mujeres en consejos (administración y vigilancia incluidos suplentes)



Se puede visualizar que, las mujeres tienen una representación del 18.75% dentro de los consejos, este indicador disminuyó respecto al 2022, por la reducción de dos mujeres de los consejos.

Gráfico 18

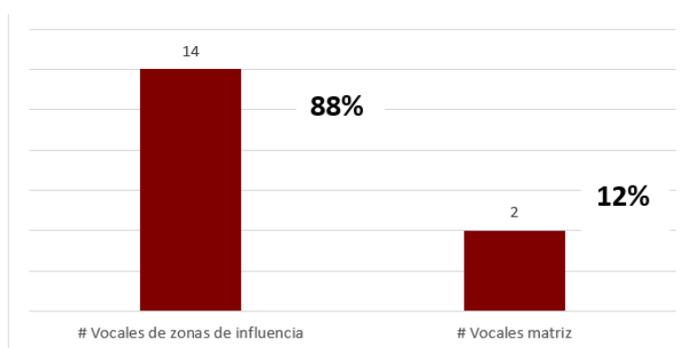
P205. % Mujeres representantes



Las mujeres tienen una representación del 24% dentro de los consejos. Durante el 2022, se tenía una representación del 31.25%.

Gráfico 19

P206. % Vocales procedentes de zonas de influencia (fuera de Agencia Principal)



Existe mayor concentración de vocales en zonas de influencia que dentro de Agencia Principal, siendo este último el 12% del total de los vocales.

Gráfico 20

P207. Presencia de jóven(es) en órganos de gobierno (menor de 30 años)

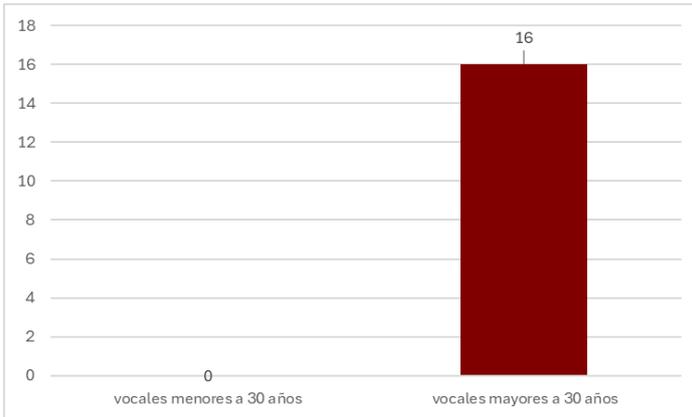


Gráfico 21

El 100% de los miembros del consejo son personas mayores a 30 años. Es importante trabajar en estrategias que permitan la diversificación de los miembros y que permita la inclusión de jóvenes menores de 30 años.

P208. % Personas que pertenecen a minorías étnicas pertenecientes a los consejos

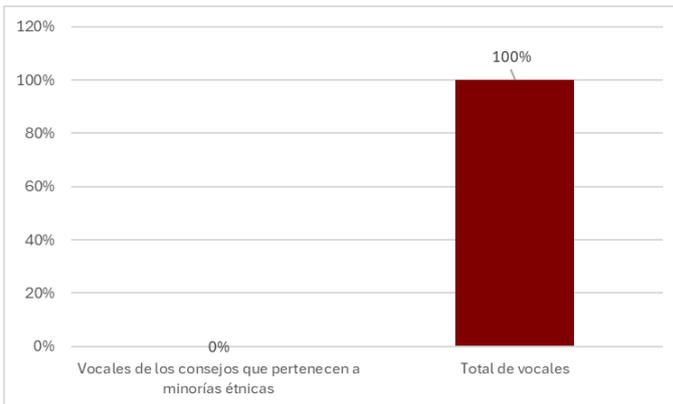


Gráfico 22

Durante el 2023, no se contó con miembros de consejos que pertenezcan a una etnia específica.

P209. Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas

Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	Sí	La entidad cuenta con un reglamento de elecciones.
---	----	--

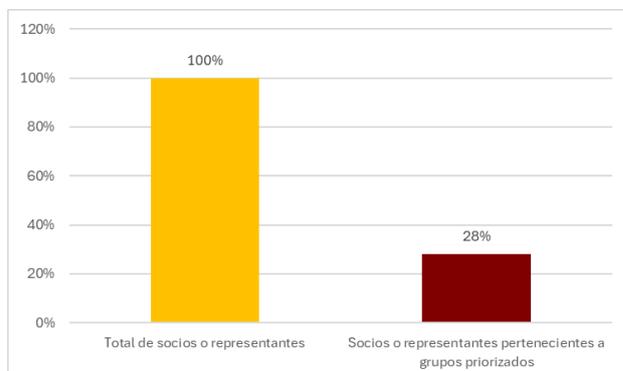
Tabla 5 Cumplimiento de políticas de inclusión y participación democrática

P210. Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.

Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	Sí	La entidad cuenta con el estatuto que contempla los lineamientos para los procesos de elecciones.
---	----	---

Tabla 6 Cumplimiento de manuales y procesos de participación democrática

P211. % Socios o representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas



Dentro de la actual asamblea, el 28% de los miembros pertenecen a grupos priorizados, entendiéndose por grupo priorizado a las personas adultas mayores, de acuerdo con el artículo 36 de la Constitución.

Gráfico 23

3.3. TERCER PRINCIPIO

Participación económica de los miembros (socios)

Los miembros contribuyen de manera equitativa al capital de la cooperativa y comparten los beneficios y riesgos de manera justa. Los excedentes se pueden distribuir entre los miembros de acuerdo con su participación en la cooperativa.

Clasificación

A) Participación económica

Características

Reciprocidad y crecimiento sostenido a través de niveles de aprobación debidamente adaptados, concentración de fuentes de fondeo, nivel de endeudamiento, promotores de la economía popular y solidario, participación de capital social y capacidad de ahorro.

Lineamientos

- Incluir niveles de aprobación adecuados dentro de los manuales y políticas internas para los productos y servicios, los mismos que faciliten la inclusión de la población vulnerable.
- Priorizar que las principales fuentes de fondeo provengan de los socios y entidades del sector económico popular y solidario.
- Mantener niveles de endeudamiento que no comprometan las decisiones de la entidad, así como garantizar la licitud de la procedencia de los fondos.

Indicadores

P301. % Capital social en relación con el patrimonio

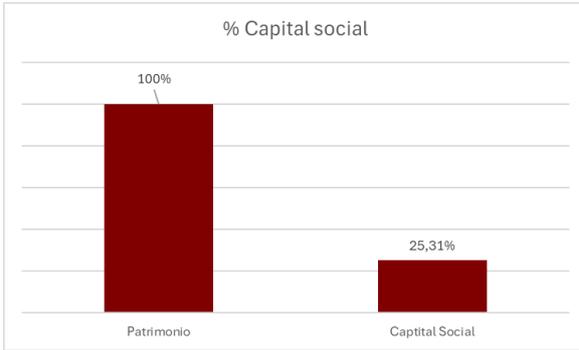


Gráfico 24

El capital social, representa un 25.31% del total del patrimonio, mismo que es un indicador adecuado. La cooperativa impulsa la participación económica de sus miembros a través del aporte voluntario en certificados de aportación, como el acto de incorporación en calidad de socio.

P302. Reservas por cada socio

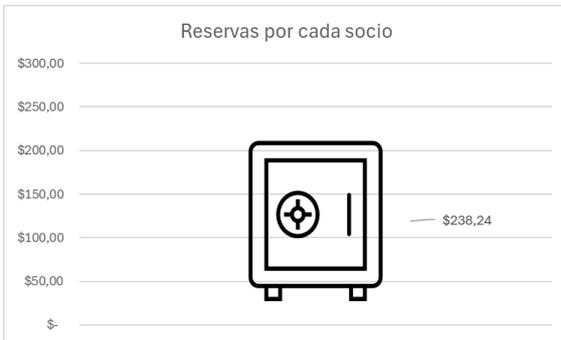


Gráfico 25

La eficiencia de la operación de la institución se ve reflejada también en la distribución de sus excedentes y la constitución de reservas, misma que corresponde a \$238.24 en el año 2023. Se ha visto un incremento del 24% respecto al año 2022. Esto permite el fortalecimiento del patrimonio y la posibilidad de administrar estos fondos de manera ordenada y estructurada.

P303. Capital social por socio



Gráfico 26

El capital social por cada socio es de \$94,26 dólares durante el año 2023. De igual manera, se ha evidenciado una mejoría en el capital por socio, puesto que en el año 2022, este valor correspondía a \$62.20. Esto sin lugar a duda es un reflejo de la mejora del capital social de la Cooperativa.

P304. Fondo irrepartible de reserva legal por socio

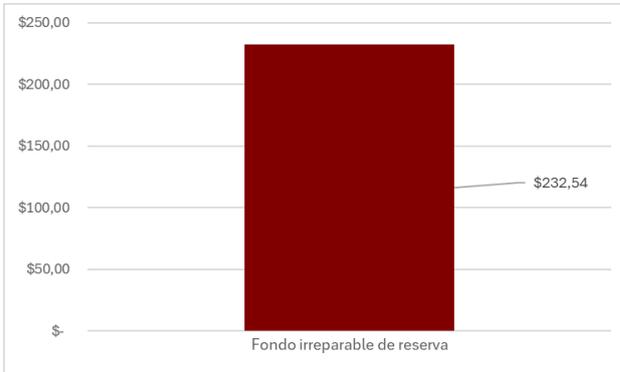


Gráfico 27

El Fondo Irrepartible de Reserva Legal está destinado para solventar contingencias patrimoniales. Este está integrado con al menos el cincuenta por ciento de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento de los excedentes anuales obtenidos por la Cooperativa. Durante el año 2023, este rubro fue de \$75.204.247,9, mismo que al dividirlo para el total de socios, resultó en \$232,54 por socio, mismo que representa un incremento del 24.23% respecto al 2022.

P305. % Presupuesto anual destinado a balance social.

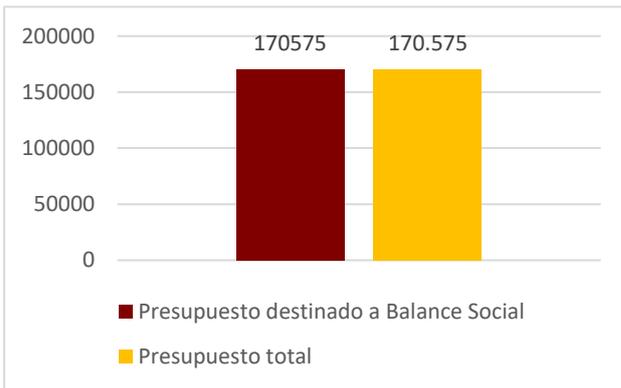
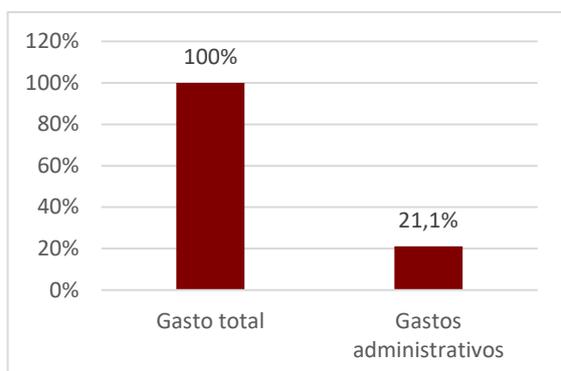


Gráfico 28

Durante el 2023, el área de Responsabilidad Social contó con un presupuesto de \$20.575. Adicionalmente, el Comité de Gestión de Balance Social, adicionó un presupuesto de \$20.000, que se destinó a la ejecución de acciones para el mejoramiento del Balance Social. Finalmente, se contó con el presupuesto de 130.000 de la Comisión de Educación.

De esta forma, dicho presupuesto ascendió a \$170.575, que corresponde al 100% del presupuesto anual que se ha destinado para concretar acciones destinadas al balance social.

P306. % Gastos administrativos en relación al gasto total



Los gastos administrativos fueron de \$2.7258.037,8 , representando el 21.1% del gasto total de la Cooperativa correspondientes a \$12.945.6907,95. Durante el 2022, este valor fue del 26.40%. En este indicador, se refleja una mejora en la eficiencia de operación ya que los gastos administrativos disminuyeron en un 5.3%.

Gráfico 29

P307. Promedio de transacciones por período (captaciones, colocaciones, otros servicios)

Crédito Productivo	6
Crédito inmobiliario	430
Crédito de consumo	35668
Microcrédito	4055
Depósito a plazo fijo	20996
Ahorro programado	11806

Tabla 7 Transacciones por periodo

En la tabla 7, se puede visualizar que el mayor número de operaciones corresponde a créditos de consumo seguido de depósitos a plazo fijo. Es importante impulsar los demás productos financieros de la Cooperativa.

P308. Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor

Tipo de tasa	Rango de valor	Valor 2022	Valor 2023
Activa	De \$0 a \$10.000	13,74	14,64
Activa	De \$10.000,01 a \$20.000	13,75	14,61
Activa	De \$20.000,01 a \$30.000	13,78	14,6
Activa	Mayor a \$30.000,01	13,4	13.48
Pasiva	De \$0 a \$10.000	6,4	7,34

Pasiva	De \$10.000,01 a \$20.000	8,09	8,32
Pasiva	De \$20.000,01 a \$30.000	8,39	8,6
Pasiva	Mayor a \$30.000,01	8,76	8,73

Tabla 8 Promedio de tasas activas y pasiva por rango de valor.

Se puede evidenciar, que el promedio de todas las tasas, tanto activas como pasivas han incrementado respecto al 2022.

P309. % Fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo

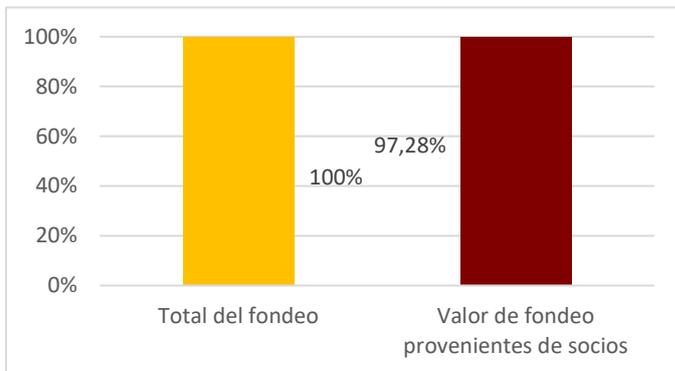


Gráfico 30

Se puede evidenciar que el fondeo proveniente de socios, representa el 97,28% del total del fondeo. Este indicador es positivo ya que evidencia la priorización de que las principales fuentes de financiamiento provengan de los socios.

P310. % Pasivos en relación al patrimonio

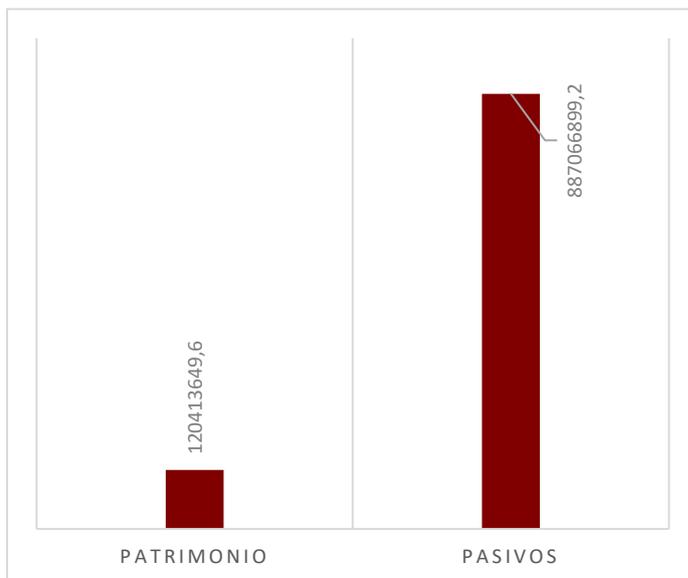


Gráfico 31

Los pasivos representan las obligaciones de la Cooperativa, mientras que el patrimonio corresponde a los recursos propios de la Cooperativa. En el año 2023, los pasivos fueron 7,37 veces en relación al patrimonio, mientras que en 2022, los pasivos representaron el 12,67 veces del patrimonio de dicho año.

En base a esto, se puede evidenciar una mejora, puesto que los pasivos o deudas de la Cooperativa disminuyeron en un 5.3%.

P311. MANTIENE ACTUALIZADA LA NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	Sí	La Cooperativa actualiza de forma permanente su normativa. Es así que, este manual, fue actualizado a su versión 18, el 15 de agosto del 2023.
--	----	--

Tabla 9 Cumplimiento de prevención de lavado relacionada con la procedencia de fondos

P312. % Socios sin el mínimo de certificados de aportación



Gráfico 32

Como se puede visualizar, el 19,84% de los socios de la institución, no tienen cubierto su aporte mínimo, que corresponde a \$15,00.

Para disminuir este porcentaje, es importante trabajar en campañas que promuevan a los socios completar su certificado de aportación.

P313. % Socios con participación superior al 5% del total de capital social

El capital social, corresponde a \$30.482.619,9; el 5% de dicho valor corresponde a \$1.524.130,99, por lo que no existen socios con participación superior a este valor.

3.4. CUATRO PRINCIPIO

Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas e independientes que pueden tomar sus propias decisiones sin interferencia externa. Sin embargo, pueden colaborar con otras organizaciones cuando sea necesario.

Clasificación

A) Autonomía e independencia

Características

Capacidad de creación y adaptación de productos y servicios, generación de planes de auditoría.

Lineamientos

- Desarrollar productos y servicios, con la finalidad de promover la inclusión e igualdad de personas, priorizando a aquellas en estado de vulnerabilidad.
- Generar y ejecutar planes de auditoría (Consejo de Vigilancia, auditor interno o externo) para garantizar buenas prácticas de control interno.

Indicadores

P401 Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad

Durante el 2023, se han creado 2 productos, mismos que corresponden al crédito digital “Rapidazo” y la cuenta de ahorros Mundialista.

P402 Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables

Uno de los grupos vulnerables a los que atiende la Cooperativa son a los menores de edad. Para ello, se ha desarrollado la cuenta de ahorros “Angelitos”, sin embargo, se recomienda la creación de un nuevo producto que fomente la inclusión financiera.

P403 Actualización de las políticas para productos y servicios financieros

Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	Sí	La Cooperativa actualiza las políticas de sus productos y servicios en función de la necesidad. Sin embargo, se garantiza su actualización de al menos una vez al año.
---	----	--

Tabla 10 Cumplimiento de políticas para productos y servicios financieros

P404 Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural

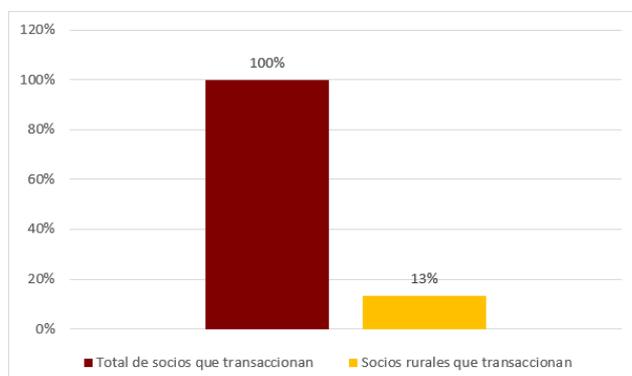


Gráfico 33

Durante el 2022, debido a la falta de disponibilidad de información, no se reportó este valor. Durante el 2023, se identificó que la totalidad de socios que transaccionan en canales digitales corresponden a 42.926. De este número, tan solo el 13% de socios pertenecen a áreas rurales, es decir, 5.768 socios rurales.

Por ello, se recomienda fomentar la transaccionalidad dentro de las zonas rurales para elevar este indicador.

P405 Porcentaje de productos financieros financiados con captaciones de los socios.

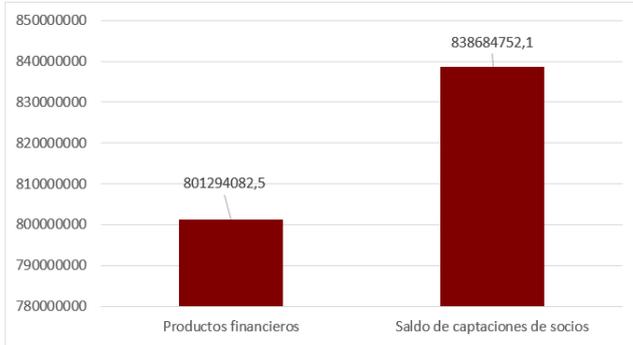


Gráfico 34

Para el cálculo de este indicador, se ha realizado la división de los saldos de cuentas 21 (Obligaciones con el público), 2102 (Operaciones de reporto), 2104 (Depósitos de garantía); para las cuentas 14 (Cartera de crédito) y 1499 (Provisiones para créditos incobrables). De esta forma, se ha obtenido como resultado, un 104.67% de productos financiados con captaciones de socios.

P406 Transacciones realizadas por personas vulnerables

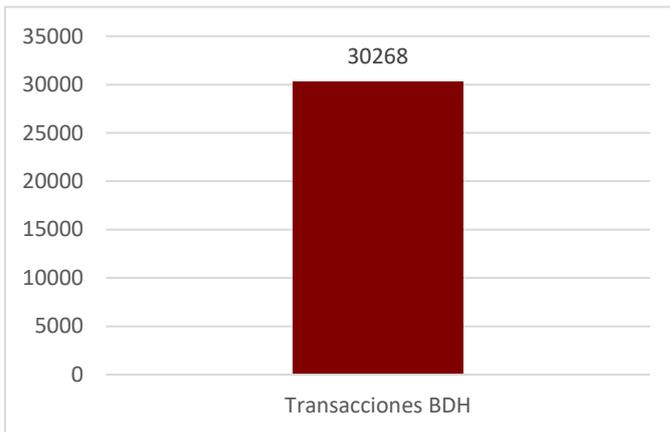


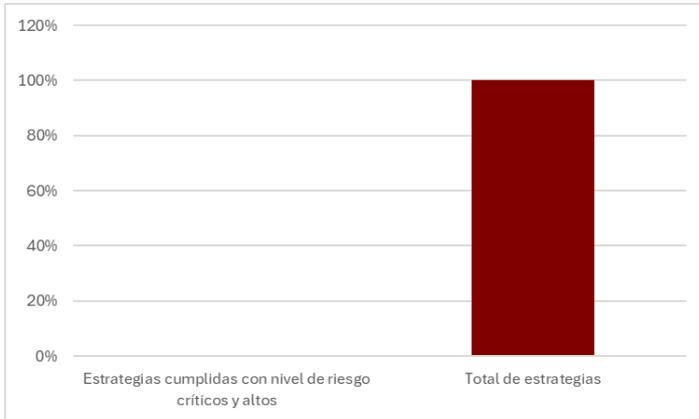
Gráfico 35

Las transacciones consideradas en este indicador han sido los pagos del Bono de Desarrollo Humano, mismas que ascienden a 30.268.

P407 Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables

No se ha considerado factible esta identificación ya que los grupos vulnerables y priorizados de la Cooperativa están compuesto de gran variedad y muchos de ellos, no son identificados en el core de la Cooperativa.

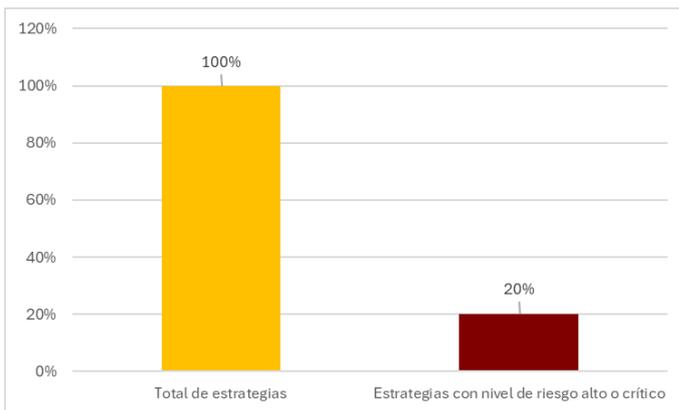
P408 Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa.



De las 9 estrategias establecidas por auditores externos en el año 2023 no existen determinas nivel de riesgo crítico.

Gráfico 36

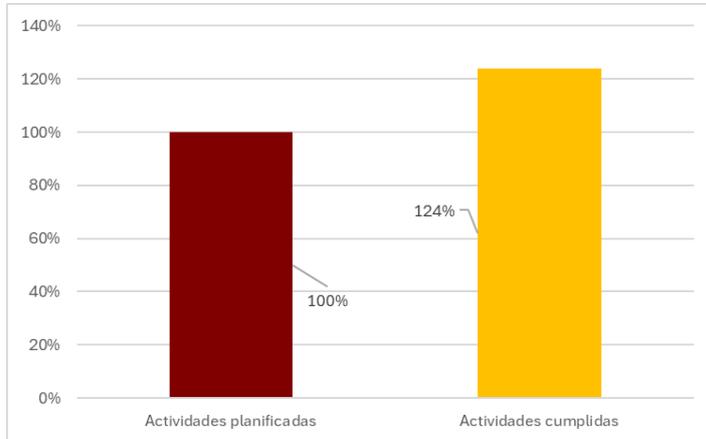
P409 Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV



Durante el 2023, auditoría interna determinó 300 estrategias. De estas estrategias, el 20% (60), corresponden a riesgo crítico y alto, mismas que fueron reportadas en la matriz de la SEPS. Se puede destacar que este porcentaje disminuyó respecto al 2022, en el que el porcentaje fue del 25.88%. Esto se debió a que se crearon controles que mitiguen procesos críticos.

Gráfico 37

P410 Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de auditoría interna o PCV.



Con respecto a este indicador, existió un sobrecumplimiento debido a que, en un principio se tenían definidas 96 actividades en el plan de trabajo y se incrementaron a 119 por solicitudes adicionales de Consejos y Gerencia.

Gráfico 38

P411 Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno

Manual y políticas de procesos actualizado y definido los responsables de control	Sí	Manual de administración de calidad y proceso actualizado, donde detalla las políticas para asegurar el control de la administración de procesos y anexo donde detalla las dueños y gestores procesos. Y el listado de los dueños y gestores por macroproceso.
---	----	--

Tabla 11 Cumplimiento de manual y políticas de procesos de los responsables de control

P412 Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo

Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo.	Sí	REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO capítulo VI AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO, donde detalla políticas para la contratación de auditoría interna y externa; ESTATUTO SOCIAL donde detalla las atribuciones de elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, literal 14 del Artículo 17 : Atribuciones y Deberes de la Asamblea General. No obstante, se realizará una mejora continua a la normativa interna con base a la planificación de actualización de la normativa para el 2024.
--	----	---

Tabla 12 Cumplimiento de políticas y procedimientos para la contratación de auditor interno y externo.

P413 Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.

Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	Sí	REGLAMENTO INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE, Capítulo IV Del Consejo de Vigilancia donde detalla elección, responsabilidad, funciones y atribuciones. ESTATUTO CAPÍTULO TERCERO DEL CONSEJO DE VIGILANCIA donde se detalla la integración, nombramiento y atribuciones.
---	----	--

Tabla 13 Cumplimiento de políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.

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

Características

Transparencia de la información

Seguridad de la información

Lineamientos

- Comunicar la información relevante de la entidad según su alcance y naturaleza.
- Cumplir los límites de tasas, cargos, comisiones y tarifas de los productos y servicios financieros.
- Determinar la existencia de procesos y políticas que garanticen la seguridad de la información.

Indicadores

P414 Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas

Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.	Sí	Las tasas, costos y tarifas son actualizados constantemente en la página de la Cooperativa, sección transparencia de la información.
--	----	--

Tabla 14 Cumplimiento de medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.

P415 Porcentaje del presupuesto en materiales para promover la transparencia de la información

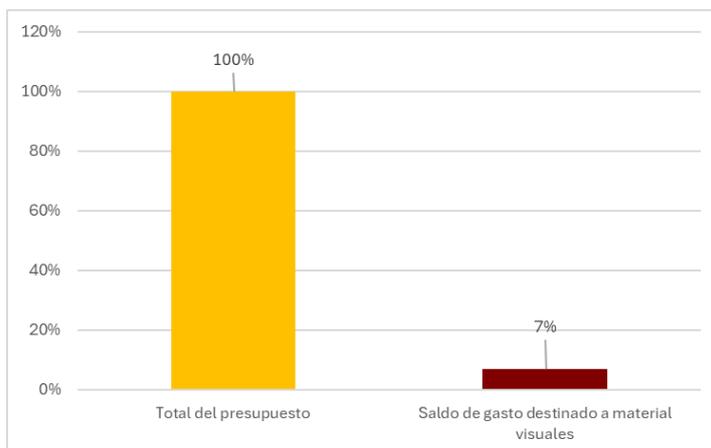


Gráfico 39

El presupuesto corresponde a un total de \$22.409,1, mismo que ha sido destinado a la actualización permanente de carteleras digitales, impresión de folletos y envíos de mailing masivos. De esta forma, representa el 7% del total de presupuesto de Marketing.

P416. Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD

Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD	Sí	Durante el 2023, se ejecutaron 40 reuniones del Consejo de Administración.
--	----	--

Tabla 15 Cumplimiento de reuniones ejecutadas anualmente por el CAD

P417 Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CV

Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.	Sí	Durante el 2023, se efectuaron 39 reuniones del consejo de Vigilancia, mismas que representan 10 reuniones más que en el 2022.
--	----	--

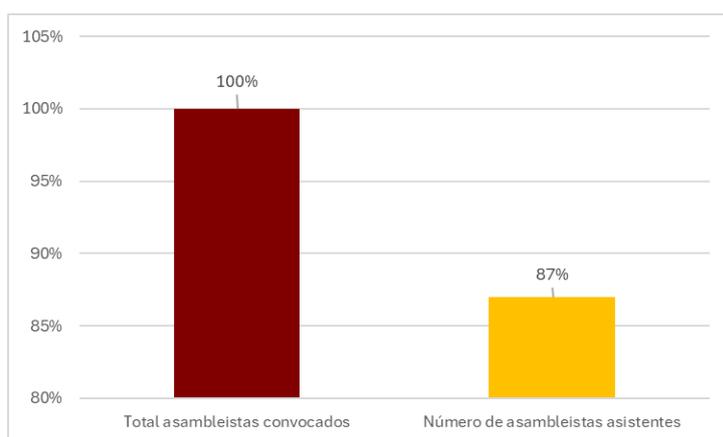
Tabla 16 Cumplimiento de reuniones ejecutadas anualmente por el CV

P418 Asambleas generales realizadas

Asambleas realizadas generales	Sí	Durante el 2023, se ejecutaron dos asambleas generales. La primera fue de carácter ordinaria llevada a cabo el 25 de marzo del 2023. La segunda Asamblea, fue de carácter extraordinaria y fue ejecutada el 28 de octubre del 2023.
--------------------------------	----	---

Tabla 17 Cumplimiento de asambleas generales realizadas

P419 Porcentaje de socios o representantes que participan en las asambleas generales



El 87% de los representantes ha asistido a las Asambleas llevadas a cabo por la Cooperativa en los meses de marzo y octubre.

Gráfico 40

P420 Porcentaje de los miembros del CAD que participan en reuniones

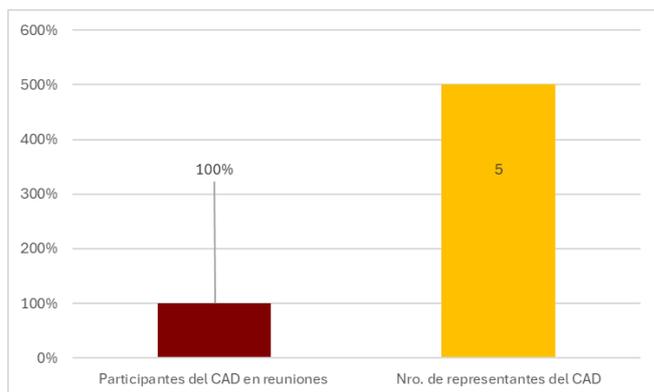


Gráfico 41

El Consejo de Administración está compuesto por cinco miembros, que han participado activamente en las reuniones.

P421 Porcentaje de los miembros del CV que participan en reuniones

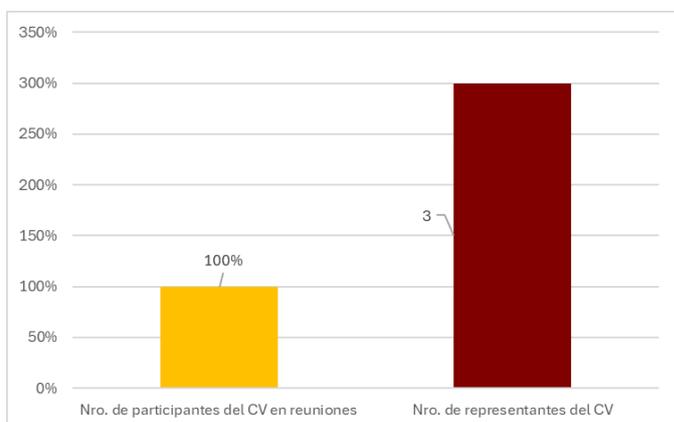


Gráfico 42

El Consejo de Administración está compuesto por tres miembros, que han participado activamente en las reuniones.

P422 Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual

¿Tiene una metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual?	Sí	La tasa es regida a los límites establecidos por el Banco Central.
--	----	--

Tabla 18 Cumplimiento de metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual.

P423 Metodología para determinar la tasa de interés pasiva

¿Tiene una metodología para determinar la tasa de interés pasiva?	Sí	El área comercial, realiza el estudio de mercado y analiza los montos y plazos para establecer las tasas aplicadas a depósitos de plazo fijo.
---	----	---

Tabla 19 Cumplimiento de metodología para determinar la tasa de interés pasiva.

P424 Tarifas de servicios financieros establecidos

¿Cumple con las tarifas de servicios financieros vigentes establecidos?	Sí	Las tasas, costos y tarifas de servicios son de estricto cumplimiento por el área Comercial.
---	----	--

Tabla 20 Cumplimiento de tarifas de servicios financieros establecidos.

P425 Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador

¿Cumple con los límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador?	Sí	La Cooperativa cumple con la normativa vigente establecida, y los límites de tasas de interés establecidas por el Banco Central.
--	----	--

Tabla 21 Cumplimiento con los límites de interés

P426 Definición y actualización de líneas de negocio

¿Tiene definidas y actualizadas las líneas de negocio?	Sí	Las tasas, costos y tarifas son actualizados constantemente en la página de la Cooperativa, sección transparencia de la información.
--	----	--

Tabla 22 Cumplimiento de definición y actualización de líneas de negocio.

P427 Políticas de independencia y segregación de funciones

¿Actualiza las políticas de independencia y segregación de funciones?	Sí	En el manual de la seguridad de la información y los descriptivos de cargo, son actualizados cada 2 años o bajo requerimiento del dueño del proceso
---	----	---

Tabla 23 Cumplimiento de políticas de independencia y segregación de funciones

P428 Base de datos de funcionarios de la entidad

¿Actualiza la base de datos de funcionarios de la entidad?	Sí	La base de datos de empleados es actualizada de acuerdo a cuando se requiera. Adicionalmente, existe una política de actualización de datos establecida en el Manual de Administración del Personal.
--	----	--

Tabla 24 Cumplimiento de datos de funcionarios de la identidad

P429 Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad

¿Tiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal que incluya la protección de información de los socios de la entidad?	Sí	De acuerdo a lo establecido en la política interna de la Cooperativa con el documento "ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO COMPETENCIA", mismo que cuenta con la protección de socios de la Cooperativa.
--	----	---

Tabla 25 Cumplimiento de acuerdos de confidencialidad con el personal

P430 Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI

¿Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI?	Sí	Se realiza al menos una vez al año conforme lo dictaminado en la resolución
--	----	---

		Resolución-No.-SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279
--	--	--

Tabla 26 Cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos y metodología para la administración de TI.

P431 Plan de continuidad de negocio de la entidad

¿Tiene actualizado el plan de continuidad de negocio de la entidad?	Sí	El plan de continuidad de la Cooperativa fue actualizado el 18 de diciembre del 2023.
---	----	---

Tabla 27 Cumplimiento de actualización del plan de negocio de la entidad.

3.5. QUINTO PRINCIPIO

Educación, formación e información

Las cooperativas promueven la educación y la capacitación de sus miembros, así como la difusión de información sobre el funcionamiento de la cooperativa y los principios cooperativistas en general.

A) Desarrollo integral persona – entidad

Características

Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados.

Formación en principios y valores.

Formación de representantes a órganos de gobierno, vocales de los consejos.

Educación en temas del sector de economía popular y solidaria.

Educación financiera.

Capacitación específica: derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros

Desarrollo de proyectos.

Lineamientos

- Generar y ejecutar planes de capacitación enfocados a la educación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno.
- Generar y ejecutar planes de capacitación y concientización de principios y valores direccionado a empleados y socios.
- Crear y ejecutar procesos de formación de futuros representantes a órganos de gobierno, vocales de consejos.
- Crear, socializar y difundir el mensaje institucional y del sector de la economía popular y solidaria, así como los planes de difusión
- Establecer programas de educación financiera a los socios, clientes y otras personas involucradas.
- Generar espacios de capacitación identificando temas de interés de la localidad y zonas de influencia, a través de talleres, conferencias, entre otros.

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

Indicadores

P501 Planificación anual de capacitaciones sobre EPS

¿Tiene una planificación anual de programas de capacitación sobre EPS?	Sí	En el mes de marzo se inició con la planificación anual de los programas de Educación Financiera.
--	----	---

Tabla 28 Planificación anual de capacitaciones de la EPS

P502 Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS

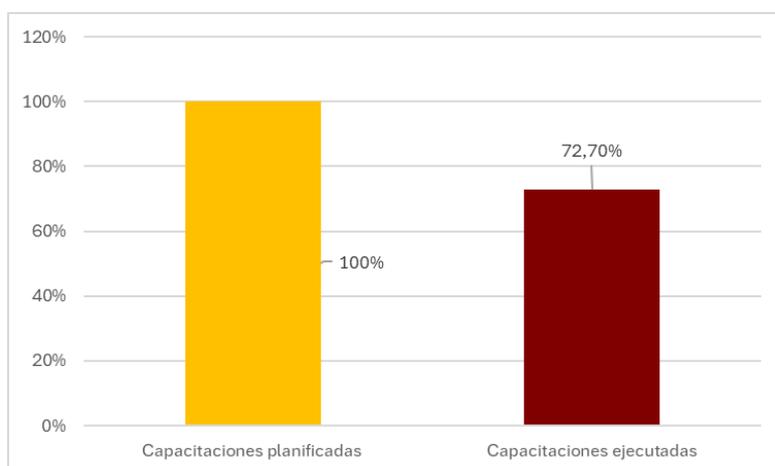


Gráfico 43

Dentro del pensum de capacitaciones sobre la Economía Popular y Solidaria, se encuentran las siguientes temáticas: gobierno cooperativo, economía popular y solidaria, control interno, cuidado del ambiente, gobernanza, transparencia de información, inclusión y otros afines.

Para las capacitaciones presenciales, se planificaron 340 capacitaciones a nivel nacional, mismas que serían distribuidas por agencia de forma mensual. De aquellas, se cumplieron 245.

Adicionalmente, se encuentra la capacitación a través de la plataforma de Educación Financiera y otros mecanismos como Webinar de Educación Financiera.

Finalmente, se han considerado también capacitaciones para los colaboradores en base a temáticas vinculadas al cuidado del ambiente, alcanzando 253 capacitaciones para los diferentes grupos de interés. Esto es un hito importante, ya que, en el año 2022, se capacitó únicamente a través de la plataforma de Educación Financiera.

P503 Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados

Se ejecutaron 4 capacitaciones a los empleados sobre temáticas de la Economía Popular y Solidaria, mismas que se describen a continuación:

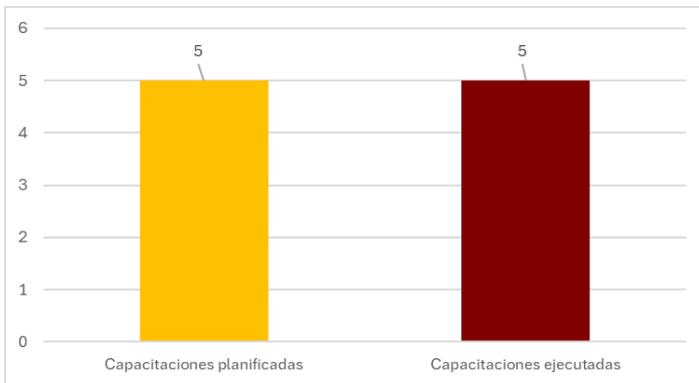
- Gestión de residuos
- Capacitación de ahorro de recursos,
- Gestión de balance Social,
- Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Adicionalmente, se ejecutó una capacitación obligatoria por parte de la SEPS, misma que fue llevada a cabo desde el 24 de abril y se cubrieron las siguientes temáticas:

- Fundamentos de la EPS
- Funcionamiento de las organizaciones de la EPS
- Gobierno Cooperativo
- Control interno de la OEPS
- Educación Financiera I y II

Adicionalmente, se destaca que la Cooperativa ha impulsado la capacitación de sus colaboradores que no cuentan con tercer nivel, ya que se brindó su formación en la tecnología de Economía Popular y Solidaria.

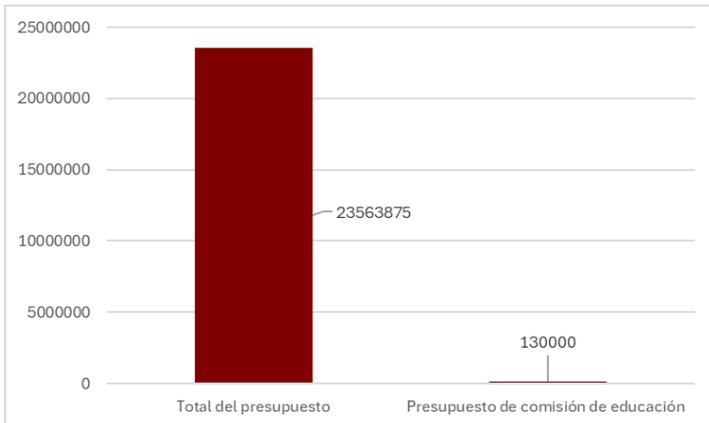
P504 Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes



Se planificó y ejecutó una capacitación sobre Buen Gobierno misma que fue destinada a los asambleístas principales y suplentes.

Gráfico 44

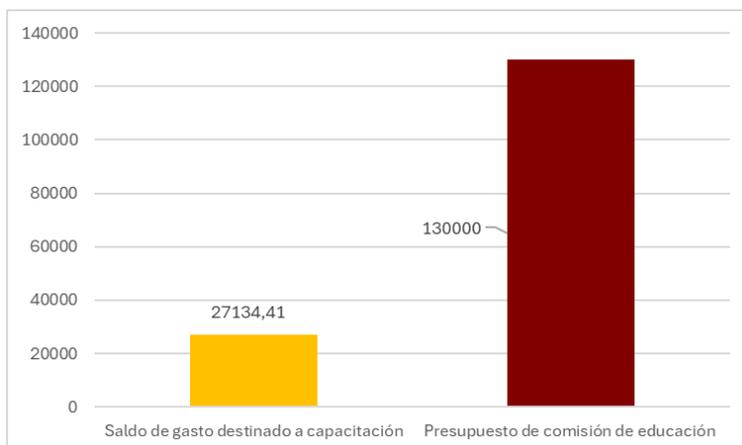
P505 Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS



El presupuesto de capacitación corresponde al de la Comisión de Educación, mismo que corresponde a \$130.000, este representa el 0.55% del presupuesto de gastos operativos de la institución.

Gráfico 45

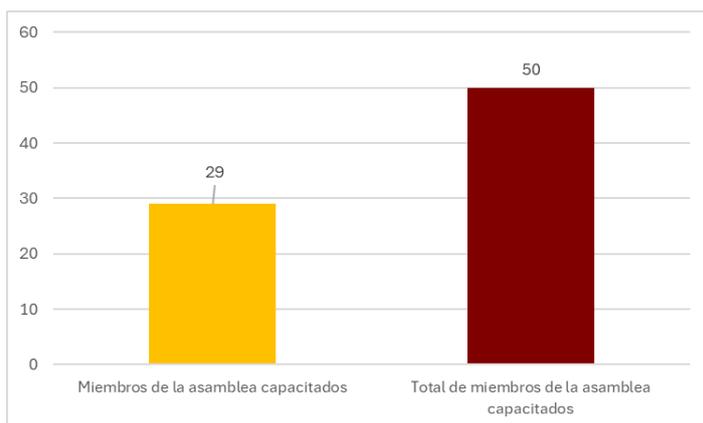
P506 Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS



Al finalizar el 2023, se ejecutaron \$27.134,41, del presupuesto, lo que corresponde al 21% del presupuesto total de capacitación de la Comisión de Educación de la Cooperativa.

Gráfico 46

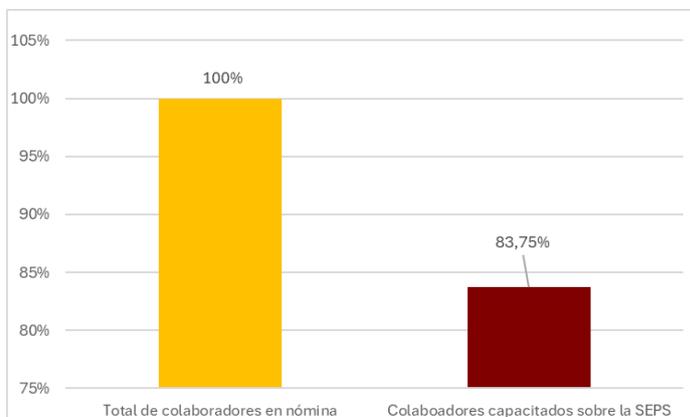
P507 Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS



A través de la Comisión de Educación se convocó a los 50 miembros primeros suplentes de la Asamblea para la capacitación, sin embargo, al finalizar la jornada 29 de ellos aprobaron la capacitación y accedieron a su certificado. Por ello, es recomendable iniciar con una campaña que promueva la asistencia y participación activa de los asambleístas dentro de los procesos de capacitación.

Gráfico 47

P508 Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS



En el año 2023, existió un incremento del 20.42% de empleados capacitados respecto al 2022, ya que se logró capacitar al 83.75% de la nómina.

Dentro de este valor, se encuentran los 53 colaboradores que accedieron a su tercer nivel en la Tecnología de Economía Popular y Solidaria a través de la Cooperativa, de

Gráfico 48

los cuales 32 lograron culminar sus estudios y graduarse.

P509 Porcentaje de socios capacitados sobre EPS

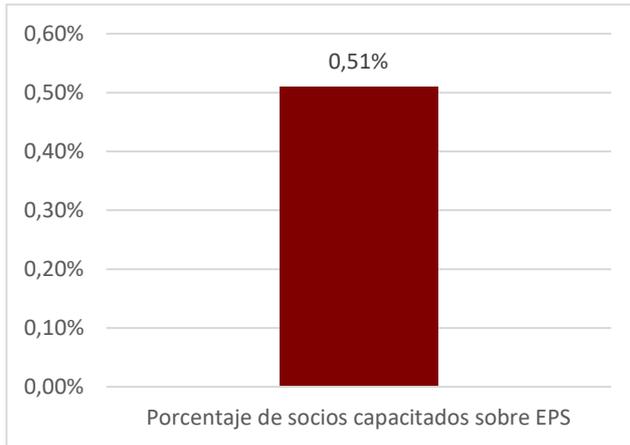


Gráfico 49

Durante el 2023, se logró capacitar a 1.642 socios, entre aquellos que fueron capacitados de forma virtual y a través del webinar de Educación Financiera. Esta ha sido una buena estrategia puesto que se ha logrado capacitar al 0.51% de los socios de la Cooperativa. Adicionalmente, esto ha representado haber capacitado 3.4 veces más que en el 2022.

P510 Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados

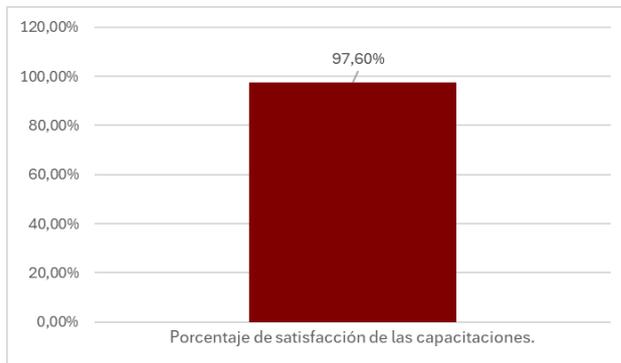


Gráfico 50

El porcentaje de satisfacción ha sido evaluado en función de las encuestas de satisfacción de la plataforma de Educación Financiera que incluye temas de la Economía Popular y Solidaria en la que se obtuvo una calificación de 4.88 sobre 5, que representa el 97.6% de satisfacción.

P511 Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores

¿Tiene una planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores?	Sí	Se encuentra dentro de la planificación de Educación Financiera.
---	----	--

Tabla 29 Planificación de capacitación de valores.

P512 Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores

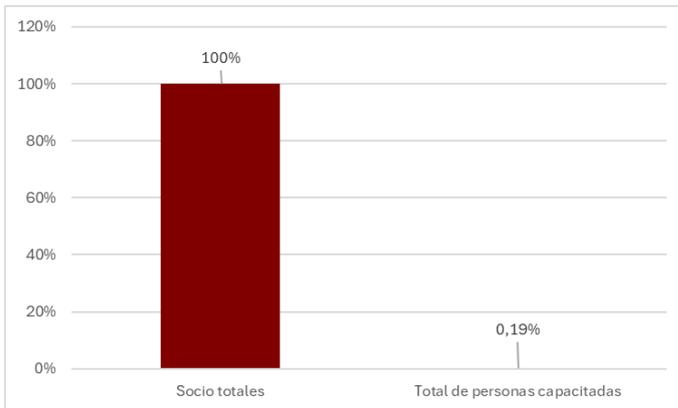


Gráfico 51

Se ha capacitado sobre el código de ética y sobre los valores de la Cooperativa a socios y empleados. De esta forma se alcanzó 605 personas capacitadas, que representan el 0.19% de la Cooperativa.

P513 Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados

El porcentaje de satisfacción ha sido evaluado en función de las encuestas de satisfacción de la plataforma de Educación Financiera que incluye temas de la Economía Popular y Solidaria en la que se obtuvo una calificación de 4.88 sobre 5, que representa el 97.6% de satisfacción.

P514 Planificación anual de programas de formación de futuros representantes

¿Tiene una planificación anual de programas de formación de futuros representantes?	No	La Cooperativa durante el 2023, no ha considerado incluir dentro de la planificación la formación de futuros representantes, sin embargo, se recomienda la inclusión dentro del plan de trabajo de la Comisión de Educación del 2023.
---	----	---

Tabla 30 Plan anual para futuros representantes.

P515 Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados

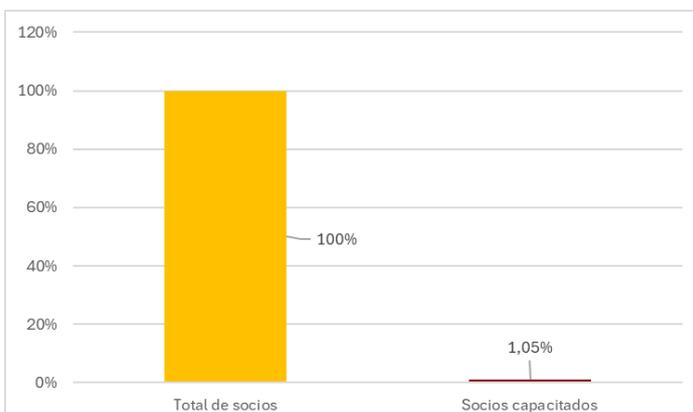
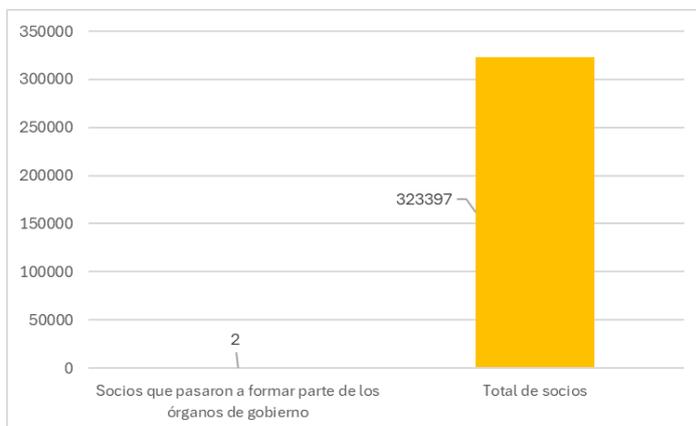


Gráfico 52

Se mantiene las mismas métricas de capacitación de socios, misma que corresponde a 4.506. Sin embargo, es recomendable mejorar la gestión en función de la identificación de los futuros representantes.

P516 Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno



Se integraron dos personas a la Asamblea durante el 2023.

Gráfico 53

P517 Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS

¿Tiene una planificación anual de programas de educación financiera enfocada en temas de EPS?	Sí	La cooperativa ofrece un programa de educación financiera que es completamente gratuito y está disponible para todos los socios y clientes. Este programa aborda temas relacionados con la economía popular y solidaria.
---	----	--

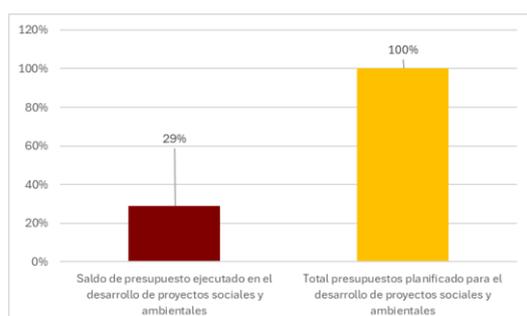
Tabla 31 Plan anual de capacitación de la EPS

P518 Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales

¿Utiliza medios de comunicación para difundir sus productos, servicios y programas sociales?	Sí	Los programas sociales durante el 2023, fueron difundidos a través de redes sociales, página web y free press.
--	----	--

Tabla 32 Difusión de programas sociales.

P519 Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales



Durante el 2023, se destinaron \$20.000 dólares del Comité de Gestión de Balance Social, mismo que estaba dirigido exclusivamente para el desarrollo de proyectos sociales y ambientales como, voluntariado corporativo, medición de huella de carbono, programas de inclusión financiera. Por otro lado, se destinó \$20.575 del presupuesto de Responsabilidad Social. Finalmente, se adicionó el presupuesto de la

Comisión de Educación correspondiente a \$130.000 alcanzando un presupuesto total de \$170.575, de los cuales fueron ejecutados \$ 50.140,41 que representan el 29% del total del presupuesto.

P520 Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera

¿Tiene una planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera?	Sí	En el mes de marzo se inició con la planificación anual de los programas de Educación Financiera.
---	----	---

Tabla 33 Capacitación de Educación Financiera

P521 Porcentaje de socios capacitados

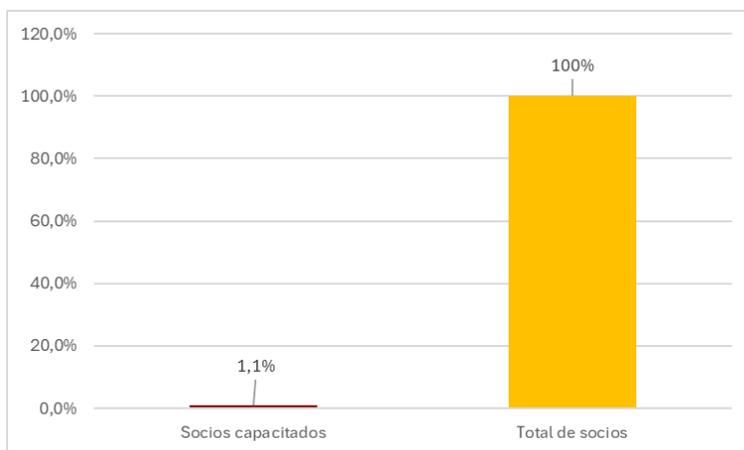


Gráfico 55

Durante el 2023, se logró capacitar a 4.506 socios en Educación Financiera, entre aquellos que fueron capacitados de forma presencial, virtual o a través del webinar de Educación Financiera.

P522 Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios

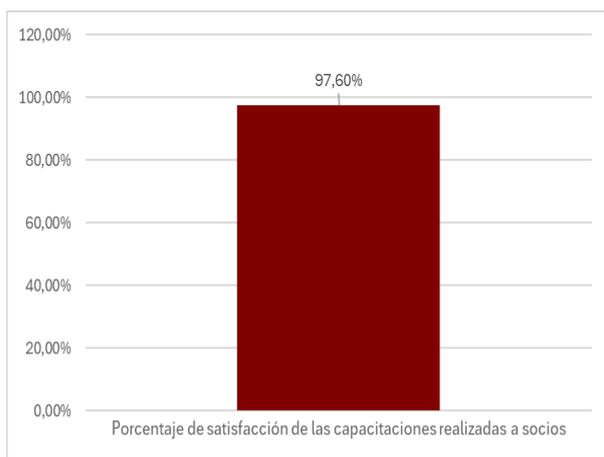


Gráfico 56

El porcentaje de satisfacción ha sido evaluado en función de las encuestas de satisfacción de la plataforma de Educación Financiera en la que se obtuvo una calificación de 4.88 sobre 5, que representa el 97.6% de satisfacción.

P523 Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario

¿Tiene una planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario?	NO	Dentro de la Cooperativa no se han considerado temas de interés local o comunitario, sin embargo, es recomendable que sea incluido a través de una encuesta de temas de interés local y sea incorporado en el plan de capacitación anual.
---	----	---

Tabla 34 Planificación de programas de capacitación en temas de interés local.

P524 Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario

Se firmó un convenio con el BID para la identificación de brechas de género en el otorgamiento de microcrédito. Por esto se impulsarán alianzas estratégicas con organizaciones como Unicef y otras ONGs.

P525 Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario

¿Han efectuado eventos de capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario?	Sí	Se ejecutó con la RENAREC y Biocompost una capacitación sobre la correcta gestión de residuos en la que se abordó cómo se gestionan los rellenos sanitarios de Quito, además se capacitó sobre la erradicación de violencia de género del proyecto "Soy mujer con visión la29".
--	----	---

Tabla 35 Capacitación en temas de interés local.

P526 Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales

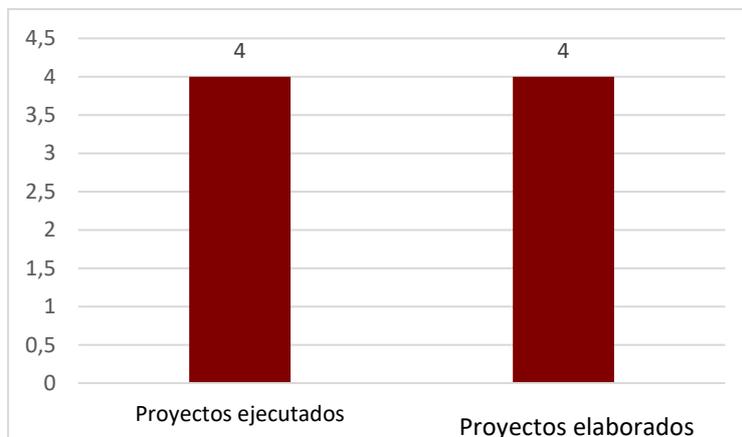


Gráfico 57

La cooperativa ha ejecutado durante el año 2023 las siguientes iniciativas vinculadas al tema social y ambiental: siembratón, recolección de residuos, alfabetización digital e inclusión financiera.

P527 Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales

¿Tiene desarrollados productos y servicios dirigidos al financiamiento de proyectos sociales y medioambientales?	NA	Pese a que la Cooperativa tiene un producto de financiamiento verde, este no ha sido difundido ya que no se cuenta con líneas de fondeo.
--	----	--

Tabla 36 Productos de financiamiento social y ambiental.

P528 Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales

¿Han destinado parte del presupuesto al desarrollo de proyectos sociales y medioambientales?	Sí	La cooperativa ha desarrollado diferentes iniciativas para la integración de estrategias dirigidas a proyectos sociales y ambientales como: Voluntariado, reciclátón, campañas de reciclaje, campañas de ahorro de energía, ahorro de agua, inclusión financiera, educación financiera, brigadas médicas, entre otros.
--	----	--

Tabla 37 Presupuesto para proyectos sociales y ambientales.

P529 Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyecto sociales y medioambientales

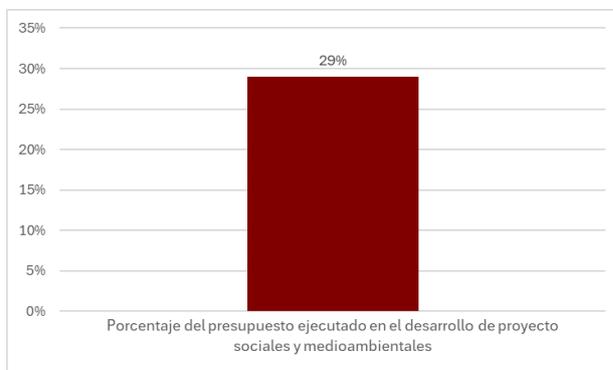


Gráfico 58

Durante el 2023, se ha ejecutado el 29% del presupuesto ya que se ejecutó \$50.140,41 respecto a los \$170.575 presupuestados del área de Responsabilidad Social, Comité de Balance Social y Comisión de Educación.

**3.6. SEXTO PRINCIPIO
Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas colaboran entre sí a nivel local, nacional e internacional para fortalecer el movimiento cooperativo y brindar beneficios adicionales a sus miembros.

A) Fomento e integración del sector económico popular y solidario

Características

Aporte al fortalecimiento del sector.

Lineamientos

- Promover acuerdos o convenios de cooperación e integración con los participantes del sector de la economía popular y solidaria.
- Priorizar el consumo entre los actores del sector de la economía popular y solidaria.
- Promover acuerdos o convenios que le permitan a la entidad participar activamente en organismos de integración y similares.
- Generar y mantener proyectos y convenios interinstitucionales en aspectos económicos, sociales y ambientales, con los actores del sector de la economía popular y solidaria.
- Fomentar el intercambio y generación conjunta del conocimiento.
- Impulsar el desarrollo tecnológico en beneficio de los socios.

Indicadores

P601 Convenios de asociación como administrador

La Cooperativa no participa en convenios como administrador y actualmente no se encuentra dentro de la estrategia de la institución.

P602 Convenios de asociación como asistida

La Cooperativa no participa en convenios como asistida y actualmente no se encuentra dentro de la estrategia de la institución.

P603 Convenios de asociación gestionados en el SFPS

La Cooperativa no cuenta con convenios de asociación gestionados en el SFPS y actualmente no se encuentra dentro de la estrategia de la institución.

P604 Convenios de asociación ejecutados en el SFPS

La Cooperativa no cuenta con convenios de asociación ejecutados en el SFPS y actualmente no se encuentra dentro de la estrategia de la institución.

P605 Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS

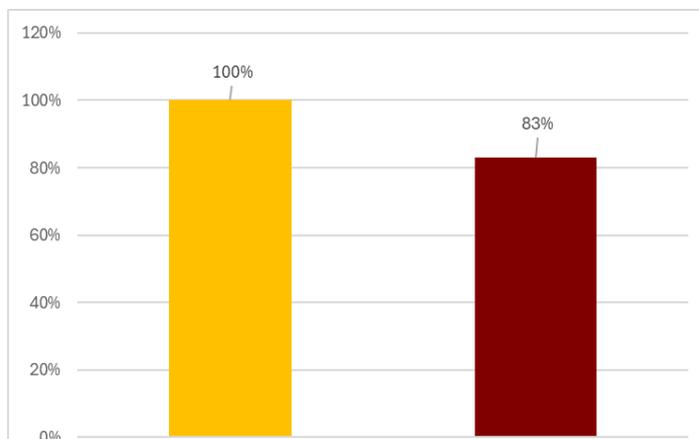


Gráfico 59

Durante el 2023, se disponía de un 82.55% de inversiones en entidades del SFPS, respecto al total de las inversiones. Este es un indicador positivo, al participar en otras instituciones del sector financiero popular y solidario.

P606 Convenios con organizaciones de la EPS

La Cooperativa, cuenta con un convenio con la COSEDE.

P607 Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación

La Cooperativa no ha comprado cartera de instituciones del SFPS en liquidación, por lo que este parámetro no es aplicable.

P608 Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades

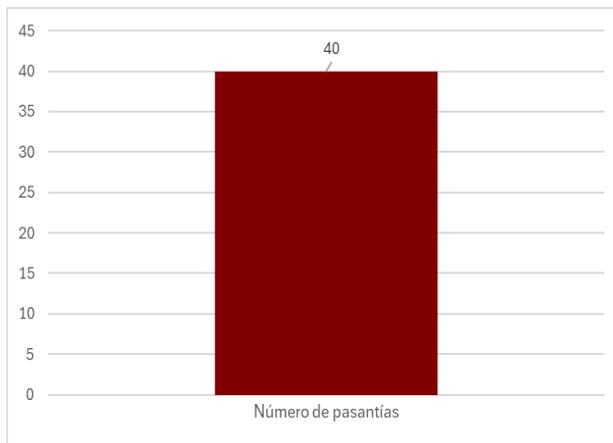


Gráfico 60

De forma normativa, la Cooperativa debe tener al menos 30 pasantías, sin embargo, en el año 2023, se contó con 40 pasantías, lo que indica el compromiso de la institución a favor de la inclusión de los jóvenes y generando un sobrecumplimiento de lo normativo.

P609 Servicios o productos brindados a entidades del SFPS

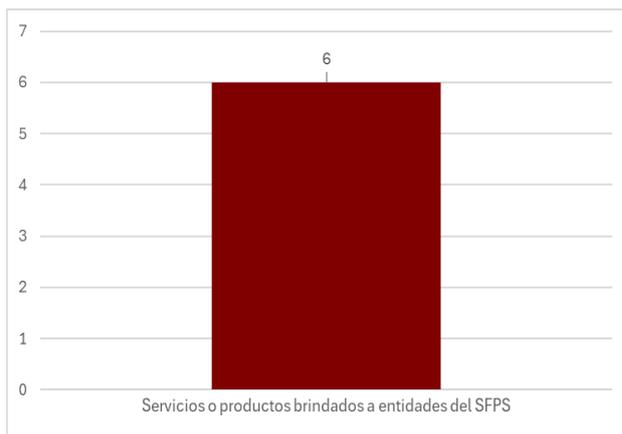


Gráfico 61

Se mantienen los 6 productos, mismos que son: Productos de captación (inversiones, depósitos a plazo fijo, depósitos a la vista), colocación (productos de crédito de consumo y microcrédito).

P610 Proveedores de la EPS

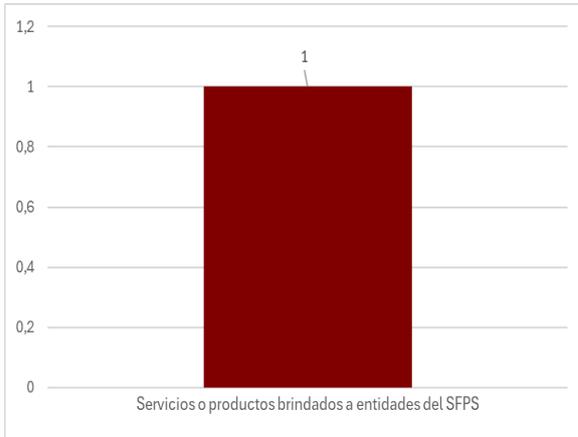


Gráfico 62

Se cuenta con un proveedor de la Economía Popular y Solidaria, misma que corresponde a la Asociación de Servicios de Alimentación Gourmet Juntos por el Bienestar Social Agourmet cuyo RUC es 1792773822001. Se ha considerado como meta uno, debido a que se consideran proveedores aquellos que se califican, y la calificación de los proveedores se gestiona únicamente con compras de altos montos.

P611 Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS

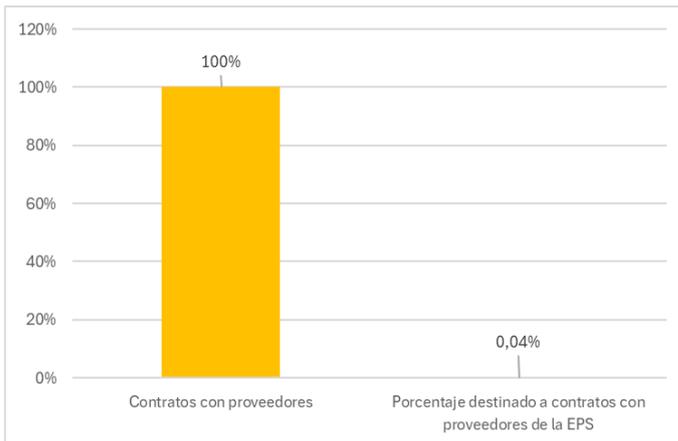


Gráfico 63

Durante el año 2023, se ha destinado el 0.04% de los gastos de operación de la Cooperativa para contratos con proveedores de la Economía Popular y Solidaria. Para obtener este dato, se cruzó con el catastro de las entidades que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria.

P612 Empleados capacitados por organismos de integración

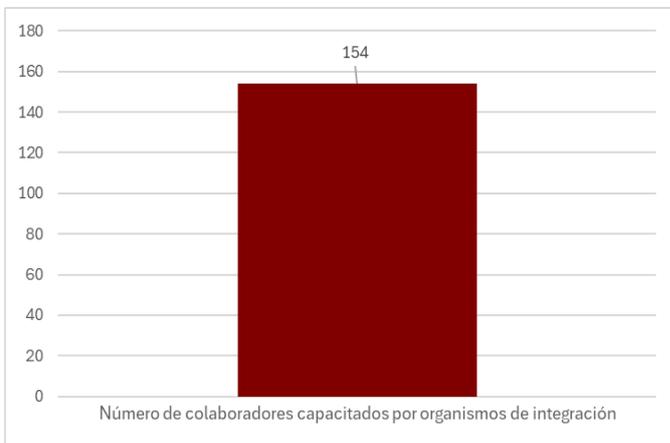


Gráfico 64

Durante el 2023, los organismos de integración han capacitado a 154 personas.

P613 Participación en organismos de integración

La Cooperativa, participa en los siguientes órganos de integración: RFD e ICORED, FINANCOOP y DGRV.

P614 Servicios electrónicos disponibles para socios

Se cuenta con tres servicios electrónicos disponibles para socios, mismos que se describen a continuación: App móvil, Web transaccional y cajeros automáticos.

P615 Socios que utilizan canales electrónicos

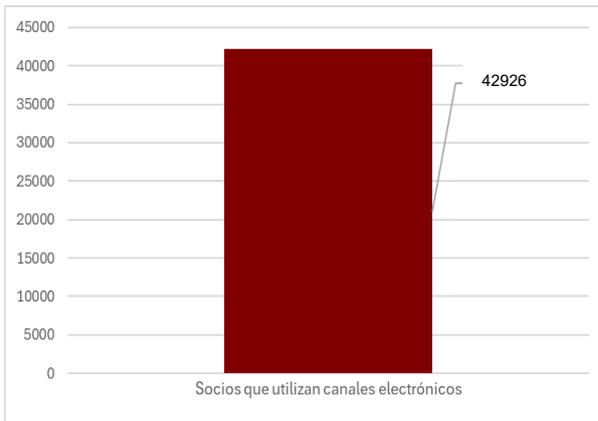


Gráfico 65

Durante el 2023, se ha identificado que 42.926 socios utilizan canales electrónicos a través del uso de los siguientes servicios: billetera móvil, pago directo, recargas, pago de servicios básicos, pago de tarjetas de crédito, transferencias internas y transferencias SPI.

P616 Transacciones por canales electrónicos

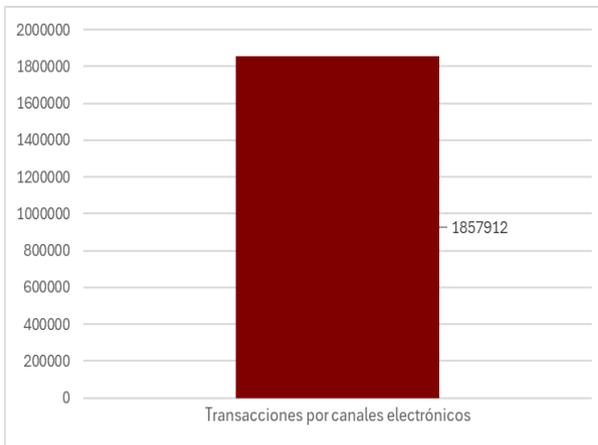
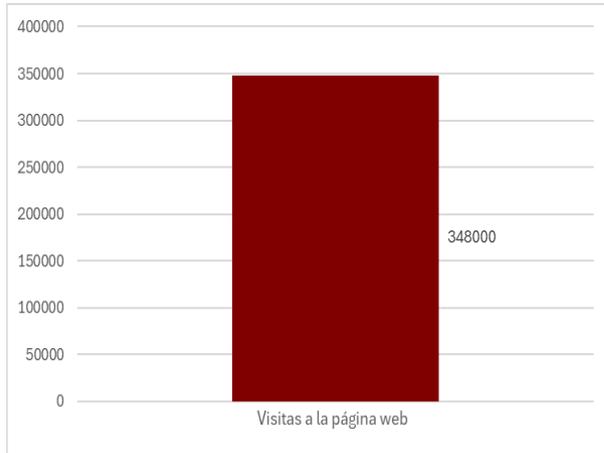


Gráfico 66

Durante el 2023, se ha generado 1.857.912 transacciones, esto ha representado un crecimiento del 9.63% respecto al año 2022.

P617 Visitas a la página web de la entidad



Durante el 2023, se ha generado 348.000 visitas a la página web, esto ha representado un crecimiento del 217% respecto al año 2022.

Gráfico 67

B) Reducción de costos y aumento de productividad

Características

Economías de escala en beneficio colectivo (entidad y socios).

Lineamientos

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

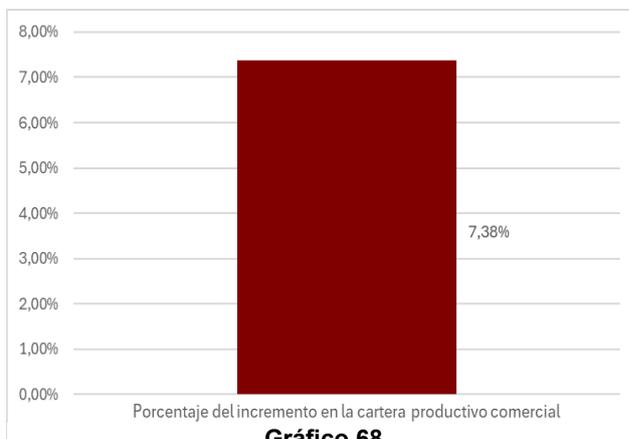
Indicadores

P618 Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables

¿Tienen medios tecnológicos para personas vulnerables?	medios diseñados para personas vulnerables	Sí	La Cooperativa cuenta con 35 cajeros con código braile.
--	--	----	---

Tabla 38 Medios tecnológicos para personas vulnerables

P619 Variación cartera productivo-comercial



La variación de la cartera productivo comercial ha sido positiva, en un 7.38%, lo que representa que se ha incrementado la colocación en sectores productivos, que dinamizan la economía del país.

Gráfico 68

P620 Variación cartera consumo

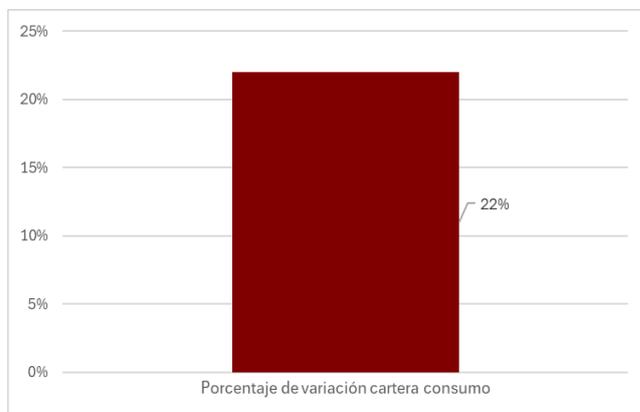


Gráfico 69

La variación de la cartera de consumo del 2022 respecto al 2021 fue del 29.93%, mientras que la variación del año 2023 respecto al 2022 fue del 22.45%. Esto significa que en el año 2022 existió un mayor crecimiento de esta cartera que en 2023, sin embargo, el indicador sigue siendo positivo al encontrarse por sobre el 20%.

P621 Variación cartera educativo

No aplica para la institución debido a que la Cooperativa no cuenta con un producto dedicado al sector educativo.

P622 Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario

No aplica para la institución debido a que la Cooperativa no cuenta con un producto dedicado al sector inmobiliario.

P623 Variación cartera microcrédito

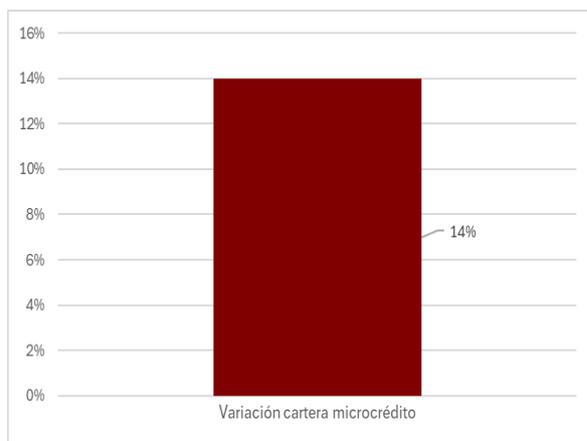


Gráfico 70

Durante el 2023, se evidencia una caída de microcrédito que da como resultado una variación del 14.11%, que es inferior a la variación del año 2022 respecto al 2021 que fue del 55.25%. Es recomendable, que durante el 2024 se trabaje en una metodología de microcrédito y se acompañe del impulso y capacitación a socios con microcréditos.

P624 Corresponsales solidarios

No aplica a la Cooperativa ya que no cuenta con Corresponsales Solidarios y no se encuentra mapeado en la estrategia institucional en el 2024, pero si será considerada en el 2025.

P625 Transacciones realizadas en corresponsales solidarios

No aplica a la Cooperativa ya que no cuenta con Corresponsales Solidarios y no se encuentra mapeado en la estrategia institucional en el 2024, pero si será considerada en el 2025.

P626 Acuerdo para el desarrollo tecnológico

¿Tiene un acuerdo para el desarrollo tecnológico (Software o canales electrónicos)?	Sí	La Dirección de Tecnología cuenta con una metodología para el desarrollo de software seguro
---	----	---

Tabla 39 Acuerdos para el desarrollo tecnológico

P627 Transacciones con costo (tarifa máxima)

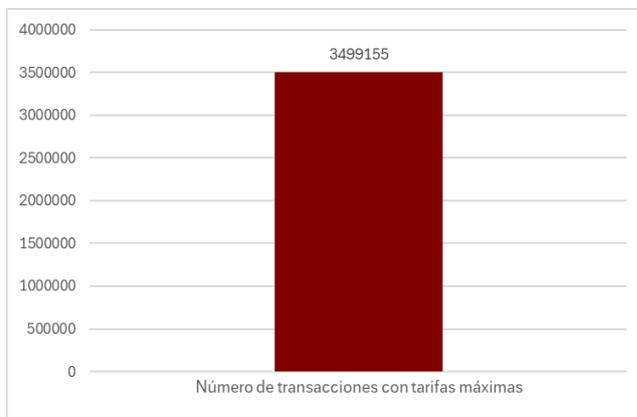


Gráfico 71

Durante el 2023 se reportaron 3.499.155 transacciones con tarifa máxima, que representa un ingreso total de transacción para la Cooperativa, este indicador ha tenido una evolución positiva respecto al año pasado, representando un incremento del 24.88%.

P628 Transacciones con costo (tarifa diferenciada)

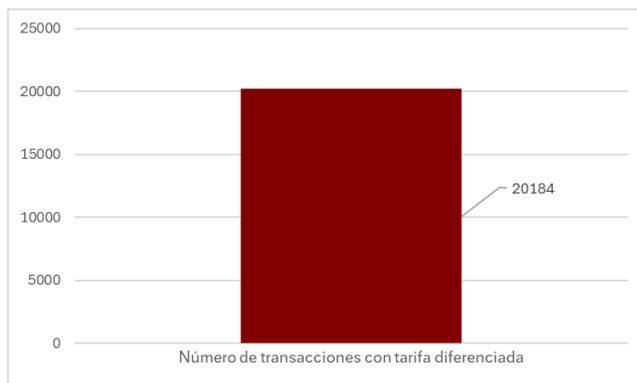


Gráfico 72

Durante el 2023 se reportaron 20.184 transacciones con costo (tarifa diferenciada), estas representan un ingreso compartido entre la Cooperativa y el proveedor.

P629 Transacciones con costo (tarifa cero)

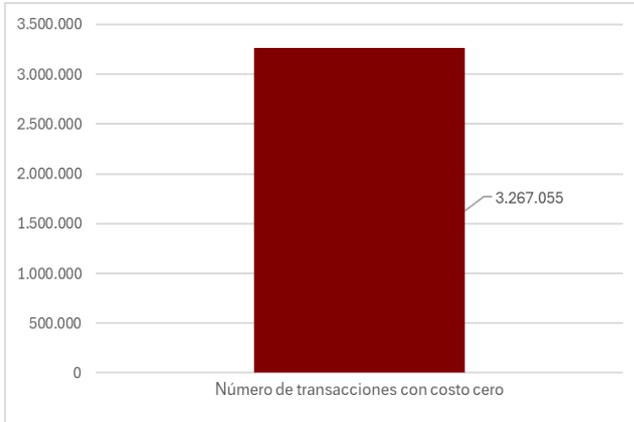


Gráfico 73

Durante el 2023 se reportaron 3.267.055 transacciones con costo (tarifa cero)

P630 Aperturas de cuentas básicas

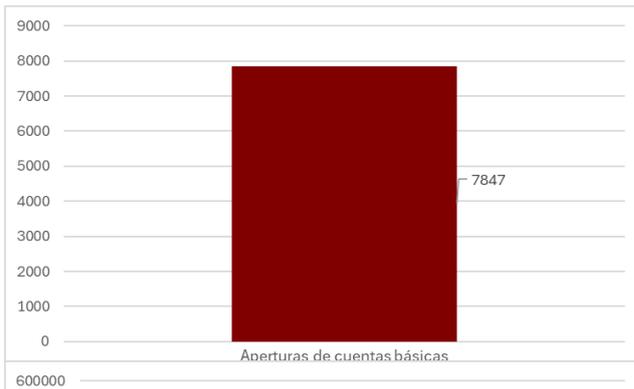


Gráfico 74

Se ha considera como cuenta básica aquella cuenta cliente, durante el 2023, se han generado 7.847 aperturas de cuentas básicas, este indicador se ha mantenido casi igual al año 2022.

P631 Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica

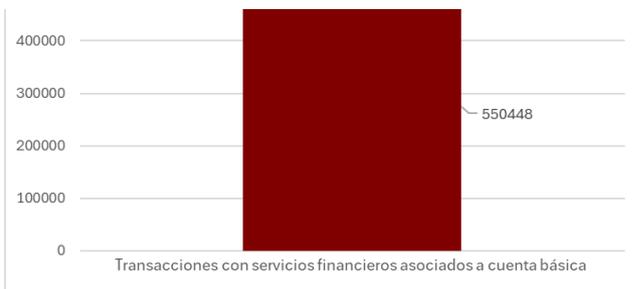


Gráfico 75

Durante el 2023, se ha identificado 550.448 transacciones vinculadas a cuentas clientes o cuentas básicas.

3.7. SÉPTIMO PRINCIPIO

Interés por la comunidad

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades locales y promueven prácticas que mejoren la calidad de vida de sus miembros y de la sociedad en general.

A) Integración estructurada con la comunidad

Características

Accesibilidad a personas con discapacidad.

Satisfacción del cliente y socios.

Comercio justo.

Lineamientos

- Garantizar la atención a personas con discapacidad, de manera que puedan acceder a todos los productos y servicios de la entidad.
- Aplicar instrumentos de medición en lo referente a satisfacción de productos y servicios de la entidad, enfocadas a mejorar su calidad.
- Mantener políticas de comercio justo con la finalidad de generar diálogo, transparencia, respeto y equidad priorizando a los actores de la economía popular y solidaria.

Indicadores

P701 Prácticas para medir la satisfacción del cliente

¿Tiene un procedimiento de medición de satisfacción del cliente, gestión de quejas y reclamos, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción?	Sí	La Cooperativa, cuenta con varios cuerpos normativos que aseguran la gestión de quejas y reclamos, se puede citar entre ellos: Procedimiento del índice de satisfacción del cliente y el procedimiento de atención de requerimientos.
---	----	---

Tabla 40 Prácticas de satisfacción de clientes.

P702 Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios

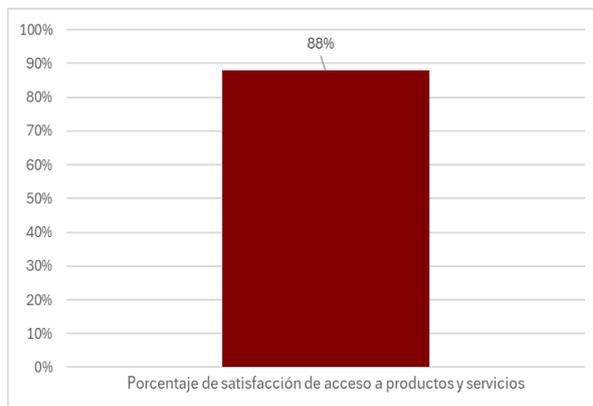


Gráfico 76

A través de la gestión del índice de satisfacción se ha obtenido el 88% de satisfacción de acceso a productos y servicios. Esto representa un decrecimiento respecto al 2022, en el que se alcanzó un índice de satisfacción del 91%.

P703 Gestión de quejas y reclamos

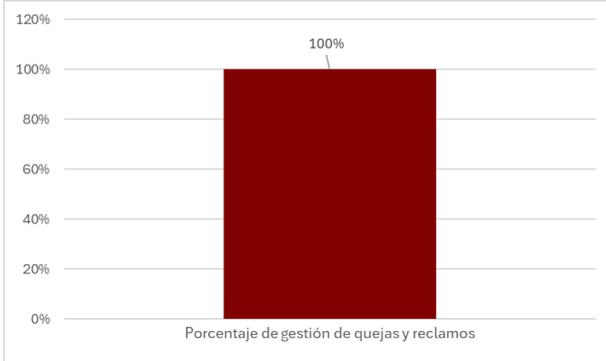


Gráfico 77

Durante el 2023, se gestionaron el 100% de quejas y reclamos, atendiendo correctamente las 155 quejas y reclamos recibidas en el año.

P704 Manual y políticas de gestión de reclamos

¿Tienen manuales aprobados por el CAD y actualizados que indiquen la política de gestión de quejas y reclamos?	Sí	La Cooperativa cuenta con el Manual de GESTIÓN DE SERVICIO AL SOCIO / CLIENTE en donde se detallan todas las políticas de atención de los casos.
--	----	--

Tabla 41 Políticas de gestión de reclamos.

P705 Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad

La información es exhibida de forma diaria en las carteleras digitales de las agencias.

P706 Puntos de atención en zonas vulnerables

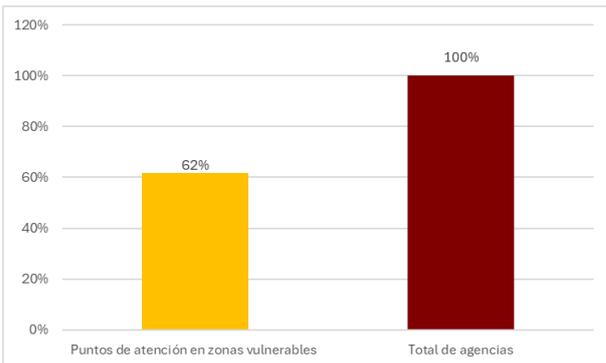


Gráfico 78

Para definir los puntos de atención en zonas vulnerables, se ha analizado las agencias que se encuentran donde la PEA o Población Económicamente Activa local es inferior a la PEA nacional. De esta forma se determinaron 21 de las 34 agencias, representando un 61.77%.

P707 Productos y servicios adaptados para personas vulnerables

¿Tienen productos y/o servicios adaptados para personas vulnerables?	Sí	La Cooperativa ha implementado políticas inclusivas que benefician en todos sus productos y servicios a todos los socios sin importar su condición,
--	----	---

		evitando cualquier forma de discriminación.
--	--	---

Tabla 42 Servicios para personas vulnerables

P708 Infraestructura física para personas vulnerables

¿Tienen la infraestructura física que permita el acceso a los productos y/o servicios a personas vulnerables?	SÍ	Se cuenta con rampas en el 65% de las agencias para las personas con discapacidad física.
---	----	---

Tabla 43 Infraestructura física para personas vulnerables.

P709 Infraestructura tecnológica para personas vulnerables

¿Tienen la infraestructura tecnológica que permita el acceso a los productos y/o servicios a personas vulnerables?	NO	La Cooperativa no cuenta con infraestructura tecnológica para personas vulnerables.
--	----	---

Tabla 44 Infraestructura tecnológica para personas vulnerables.

P710 Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados

¿Tienen políticas de colocación de créditos y captación de recursos, aprobadas por el CAD que no incluyan costos asociados?	NA	Todos los productos financieros incluyen costos.
---	----	--

Tabla 45 Productos sin costos asociables.

P711 Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades

¿Tienen políticas de colocación de créditos y captación de recursos, aprobadas por el CAD que incluya la igualdad de oportunidades?	SI	Los procesos de colocación y captación no son discriminatorias garantizando la igualdad de oportunidades
---	----	--

Tabla 46 Cumplimiento de políticas de colocación de créditos y captación de recursos por el CAD que incluyan la igualdad de oportunidades.

B) Compromiso con el medio ambiente

Características

Finanzas verdes.

Establecer prácticas ambientales.

Lineamientos

- Establecer productos y servicios enfocados en proyectos de carácter ecológico.
- Fomentar la participación e involucramiento de la comunidad, con el fin de impulsar proyectos de desarrollo ecológico local.
- Desarrollar y aplicar buenas prácticas ambientales internas y externas.

Indicadores

P712 Políticas destinadas a las finanzas verdes

¿Tienen políticas aprobadas por el CAD para productos y servicios destinados a finanzas verdes?	Sí	Por normativa, se cuenta con el Manual de Administración de Riesgos sociales y Ambientales.
---	----	---

Tabla 47 Cumplimiento del CAD con políticas dirigidas a productos y servicios destinados a finanzas verdes.

P713 Productos y servicios destinados a finanzas verdes

Se cuenta con un producto parametrizado en el Core para la gestión de créditos verdes.

P714 Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes

Pese a contar con el producto parametrizado no se han gestionado este tipo de créditos debido a la falta de fondeo, por ello es recomendable, que la Cooperativa trabaje en una metodología que permita acceder a estas líneas de fondeo.

P715 Socios beneficiados por finanzas verdes

No aplica debido a que no se ha colocado estos créditos.

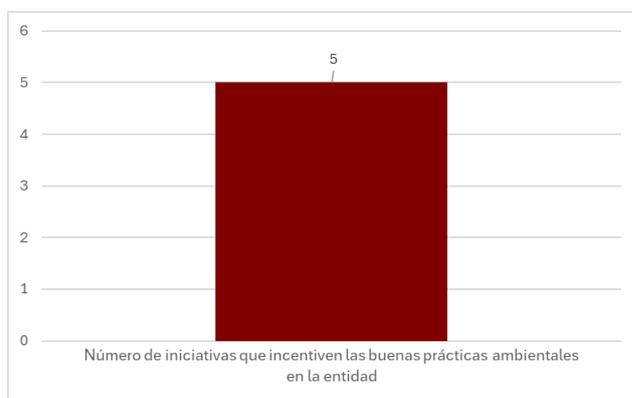
P716 Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes

No aplica debido a que no se ha colocado estos créditos, a pesar de que la Cooperativa cuenta con el producto.

P717 Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes

Durante el 2023, no se ha desarrollado este tipo de capacitaciones por lo que se recomienda incluirlos dentro del plan de capacitación anual de la Cooperativa.

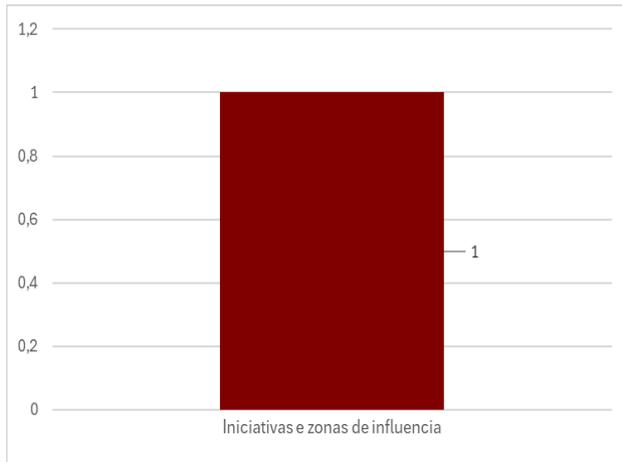
P718 Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad



La cooperativa ha ejecutado durante el año 2023 cuatro iniciativas que promueven las buenas prácticas ambientales como lo son: siembratón, correcta gestión de residuos, reciclación y la campaña de gestión adecuada de energía eléctrica y agua.

Gráfico 79

P719 Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia



Se ejecutó la iniciativa de reforestación al Bosque Protector Angamarca y el Parque Bellavista.

Gráfico 80

C) Acuerdos con el Gobierno

Características

Relacionamiento con el Gobierno local y GAD

Lineamientos

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

Indicadores

P720 Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional

Durante el 2023, no se han ejecutado convenios con los GADs otro organismo gubernamental. Por esto, es recomendable que sean gestionados en 2024.

D) Interacción con proveedores

Características

Relación con los proveedores

Lineamientos

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

Indicadores

P721 Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS

¿Tiene políticas aprobadas por el CAD y actualizadas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS?	Sí	En el manual de responsabilidad social, el área de ha establecido políticas que se alinean a la inclusión de proveedores locales en la compra y adquisición de
---	----	--

		materiales y productos y también se encuentra delimitado en el manual de adquisiciones versión 10
--	--	---

Tabla 48 Políticas de CAD para proveedores locales de la EPS

P722 Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales

Durante el 2023, se cuenta con 269 proveedores calificados, a continuación, se detalla el número de proveedores locales por cada agencia:

N°	CIUDAD	# PROVEEDORES	OBSERVACIÓN/ DETALLE	AGENCIAS
1	QUITO	231	ALEDAÑOS A LAS 9 AGENCIAS DE QUITO	ADMINISTRACIÓN CENTRAL CARAPUNGO CENTRO HISTÓRICO COLÓN LA PRENSA PRINCIPAL QUICENTRO SUR RECREO TUMBACO
2	GUAYAQUIL	14	ALEDAÑOS A LAS 3 AGENCIAS DE GUAYAQUIL	ALBÁN BORJA CENTENARIO GUAYAQUIL CENTRO
3	CUENCA	6	ALEDAÑOS A LA AGENCIA CUENCA	CUENCA
4	PEDRO MONCAYO	1	NO ES PROVEEDOR LOCAL	NO APLICA
5	PORTOVIEJO	2	ALEDAÑOS A LA AGENCIA PORTOVIEJO	PORTOVIEJO
6	AMBATO	3	ALEDAÑOS A LA AGENCIA AMBATO	AMBATO
7	LATACUNGA	1	ALEDAÑOS A LAS 2 AGENCIAS DE LATACUNGA	LATACUNGA BRIGADA LATACUNGA CENTRO
8	LOJA	1	ALEDAÑOS A LA AGENCIA LOJA	LOJA
9	OTAVALO	1	NO ES PROVEEDOR LOCAL	NO APLICA
10	CAYAMBE	1	NO ES PROVEEDOR LOCAL	NO APLICA
11	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA	1	ALEDAÑOS A LA AGENCIA COCA	COCA
12	SANTO DOMINGO	1	ALEDAÑOS A LA AGENCIA SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO

13	SAMBORONDON	1	NO ES PROVEEDOR LOCAL	NO APLICA
14	RUMIÑAHUI	1	ALEDAÑOS A LA AGENCIA SAN RAFAEL	SAN RAFAEL
15	QUEVEDO	2	ALEDAÑOS A LA AGENCIA QUEVEDO	QUEVEDO
16	BUENOS AIRES	1	NO ES PROVEEDOR LOCAL	NO APLICA
17	MEJIA	1	NO ES PROVEEDOR LOCAL	NO APLICA
	TOTAL	269		

Cabe mencionar, que la Cooperativa, aporta al crecimiento económico local, a través de las contrataciones que generan empleos indirectos en las zonas en las que se encuentra la Cooperativa, se puede detallar servicios como:

- Servicio de guardianía: se trabaja con la empresa Beengurion, misma que dota a la cooperativa de personal que presta el servicio de guardianía y vigilancia, es así que se generan 60 plazas de empleo indirecto.
- Servicio de limpieza: a través de la contratación de la empresa Workforce, se generan 30 plazas de empleo indirecto, que en su mayoría son mujeres.
- Servicio de mantenimiento de generadores, a través de la empresa Hardcom, que genera 18 plazas de empleo indirecto.

Es así que en el 2023, se generaron más de 100 empleos indirectos a través de las contrataciones de la Cooperativa.

P723 Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS

No se ha establecido un presupuesto específico destinado para compras a proveedores de la Economía Popular y Solidaria, sin embargo, si se ha gestionado una adquisición que representó el 0.20% de la totalidad del presupuesto destinado para compras.

P724 Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS

Las compras a proveedores de la Economía Popular y Solidaria representaron el 0.20% de la totalidad del presupuesto destinado para compras, el área de Compras ha manifestado que no se cuenta con un rubro específico destinado para compras a los proveedores de la Economía Popular y Solidaria.

4. RESULTADOS

Para la gestión de resultados, se ha optado por aplicar la estrategia de semaforización de indicadores para que su gestión sea más visual. De esta forma, se ha definido los siguientes parámetros.

PARÁMETRO	PUNTAJE	INDICE	SEMAFORO	DESCRIPCIÓN
CUMPLIMIENTO	5	> = 100%		La Cooperativa ha cumplido o sobre cumplido este indicador
EN PROCESO DE GESTIÓN	3 a 4	> 40% <= 99%		La Cooperativa está gestionando, pero aún no logran la meta, entre el 40% al 90%
HA INICIADO	1 a 2	> 5% <39%		La Cooperativa ha iniciado esta gestión
NO HA CUMPLIDO	0	=0% <5%		La Cooperativa aún no hace nada, pero lo deberá hacer
NO APLICA	N/A	N/A		No aplica para la Cooperativa, no está en la gestión

Tabla 49 Metodología de semaforización

Los porcentajes de cumplimiento han sido definidos en función de las metas, establecidas previamente por el Comité de Gestión de Balance Social durante en el levantamiento de la línea base que corresponde a la gestión del 2022.

A continuación, se detallan las metas y el cumplimiento de los indicadores en el año 2023. Una vez analizadas y comparadas con los parámetros de cumplimiento se ha ido asignando un puntaje para evaluar el nivel de cumplimiento de los principios Cooperativos.

Número de indicador	Principio	Detalle	Línea Base 2022	Resultado 2023	Meta	Cumplimiento	Semáforo de cumplimiento	Ponderación	Promedio por principio
P101	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de socios activos	77,90%	80,16%	85%	PROCESO		4	3,94
P102	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje del valor de certificados de aportación en relación al SBU	3,33	3,33%	No superar el 5%	SI		5	
P103	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de socias mujeres	40,61%	40,31%	45%	SI		4	
P104	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de socios que residen en áreas rurales	10,67%	10,41%	10%	SI		5	
P105	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas	0,00%	0,17%	2%	INICIO		1	
P106	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de socios con ingresos menores o iguales al SBU	44,60%	43,04%	-	N/A			
P107	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de agencias con acceso a personas con discapacidad	64,71%	64,71%	50%	SI		5	
P108	Adhesión libre y voluntaria	Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	SI	SI	SI	SI		5	
P109	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de socios con discapacidad	0,00	0	NA	NO		0	

P110	Adhesión libre y voluntaria	Promedio de ahorros	858,76	785,55	800	PROCESO		4		
P111	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	32%	32,12%	35%	PROCESO		4		
P112	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU	1,11%	1,56%	2,5%	PROCESO		3		
P113	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	28,99%	26,30%	30%	PROCESO		4		
P114	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito	29,73%	24,59%	26%	PROCESO		4		
P115	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de cartera de microcrédito	22,30%	21,06%	20%	SI		5		
P116	Adhesión libre y voluntaria	Desembolsos de CDH	NA	NA	NA	N/A				
P117	Adhesión libre y voluntaria	Pagos de BDH	5243,00	30268	10000	SI		5		
P118	Adhesión libre y voluntaria	Monto promedio de créditos asociativos	NA	NA	NA	N/A				
P119	Adhesión libre y voluntaria	Monto promedio de microcrédito	7390,54	12642,1827	10000	SI		5		
P120	Adhesión libre y voluntaria	Porcentaje de menores de edad con cuentas de ahorro	5,52%	5,43%	7%	PROCESO		4		
P201	Control democrático	Porcentaje de socios o representantes que asisten a Asambleas Generales	98%	93%	100%	PROCESO		4		3,86

P203	Control democrático	Porcentaje de socios que participan en elecciones de representantes	71%	NA	NA	N/A		
P204	Control democrático	Porcentaje de mujeres en Consejos	31,25%	18,75%	25%	PROCESO		4
P205	Control democrático	Porcentaje de mujeres representantes	28,00%	24,00%	30%	PROCESO		4
P207	Control democrático	Presencia de jóvenes en órganos de gobierno	0	0,00%	5%	NO		0
P208	Control democrático	Porcentaje de vocales que pertenecen a minoría étnicas	0	0,00%	NA	N/A		
P209	Control democrático	Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	SI	SI	SI	SI		5
P210	Control democrático	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	SI	SI	SI	SI		5
P211	Control democrático	Porcentaje de socios o representantes asistentes a Asambleas que pertenecen a grupos priorizados	26,00%	28,00%	25%	SI		5
P301	Participación económica	Porcentaje de capital en relación al patrimonio	20,72%	25,31%	20%	SI		5
P302	Participación económica	Reservas de cada socio	193,1186509	238,238202	100	SI		5
P303	Participación económica	Capital social por socio	62,19960942	94,257584	15	SI		5

P304	Participación económica	Fondo irrepartible de reserva legal por socio	187,1811471	232,535391	100	SI		5	4,36
P305	Participación económica	Porcentaje del presupuesto anual destinado a balance social	3,45%	29,00%	100%	SI		5	
P306	Participación económica	Porcentaje de gastos administrativos en relación al gasto total	26,40%	21,06%	20%	SI		5	
P309	Participación económica	Porcentaje de fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	97,71%	97,28%	80%	SI		5	
P310	Participación económica	Porcentaje de pasivos en relación al patrimonio	12,66844571	7,36683011	10%	SI		5	
P311	Participación económica	Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	SI	SI	SI	SI		5	
P312	Participación económica	Porcentaje de socios con el mínimo de certificados de aportación	22,10%	19,84%	20%	PROCESO		4	
P313	Participación económica	Porcentaje de socios con participación superior al 5% del capital social	0,00%	0	NA	NO		0	
P401	Autonomía e independencia	Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	7	2	NA	N/A			
P402	Autonomía e independencia	Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables	1	1	2	PROCESO		3	

P403	Autonomía e independencia	Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	SI	SI	SI	SI		5	4,68
P404	Autonomía e independencia	Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural	No definido	13,44%	15%	PROCESO		4	
P405	Autonomía e independencia	Porcentaje de productos financieros financiados con captaciones de los socios	118,07%	104,67%	100%	SI		5	
P406	Autonomía e independencia	Transacciones realizadas por personas vulnerables	5243	30268	20000	SI		5	
P407	Autonomía e independencia	Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables	0	0	1500	NO		0	
P408	Autonomía e independencia	Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa	31,25%	0,00%	NA	N/A			
P409	Autonomía e independencia	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV	25,88%	20,00%	NA	N/A			
P410	Autonomía e independencia	Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de auditoría interna o PCV	100,00%	123,96%	100%	SI		5	
P411	Autonomía e independencia	Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno	SI	SI	SI	SI		5	

P412	Autonomía e independencia	Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo	SI	SI	SI	SI		5
P413	Autonomía e independencia	Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	SI	SI	SI	SI		5
P414	Autonomía e independencia	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	SI	SI	SI	SI		5
P415	Autonomía e independencia	Porcentaje del presupuesto en materiales para promover la transparencia de la información	0,05%	7,21%	5%	SI		5
P416	Autonomía e independencia	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD	41	40	NA	SI		5
P417	Autonomía e independencia	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CV	29	39	NA	SI		5
P418	Autonomía e independencia	Asambleas generales realizadas	3	2	NA	SI		5
P419	Autonomía e independencia	Porcentaje de socios o representantes que participan en las asambleas generales	98	87,04%	90%	PROCESO		4
P420	Autonomía e independencia	Porcentaje de los miembros del CAD que participan en reuniones	100%	100%	90%	SI		5
P421	Autonomía e independencia	Porcentaje de los miembros del CV que participan en reuniones	100%	100%	90%	SI		5

P422	Autonomía e independencia	Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual	SI	SI	SI	SI		5	
P423	Autonomía e independencia	Metodología para determinar la tasa de interés pasiva	SI	SI	SI	SI		5	
P424	Autonomía e independencia	Tarifas de servicios financieros establecidos	SI	SI	SI	SI		5	
P425	Autonomía e independencia	Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador	SI	SI	SI	SI		5	
P426	Autonomía e independencia	Definición y actualización de líneas de negocio	SI	SI	SI	SI		5	
P427	Autonomía e independencia	Políticas de independencia y segregación de funciones	SI	SI	SI	SI		5	
P428	Autonomía e independencia	Base de datos de funcionarios de la entidad	SI	SI	SI	SI		5	
P429	Autonomía e independencia	Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad	SI	SI	SI	SI		5	
P430	Autonomía e independencia	Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI	SI	SI	SI	SI		5	
P431	Autonomía e independencia	Plan de continuidad de negocio de la entidad	SI	SI	SI	SI		5	
P501	Educación, capacitación e información	Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	NO	SI	SI	SI		5	4,11

P502	Educación, capacitación e información	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS	100%	72,70%	80	PROCESO		4
P503	Educación, capacitación e información	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados	100%	100%	100	SI		5
P504	Educación, capacitación e información	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes	100%	100%	100	SI		5
P505	Educación, capacitación e información	Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS	0,68%	0,55%	0,50%	SI		5
P506	Educación, capacitación e información	Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	44,32%	20,87%	50%	PROCESO		3
P507	Educación, capacitación e información	Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS	100,00%	58%	80%	PROCESO		4
P508	Educación, capacitación e información	Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS	63,33%	83,75%	90%	PROCESO		4
P509	Educación, capacitación e información	Porcentaje de socios capacitados sobre EPS	0,15%	0,51%	1%	PROCESO		3
P510	Educación, capacitación e información	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	96%	98%	95%	SI		5
P511	Educación, capacitación e información	Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores	SI	SI	SI	SI		5
P512	Educación, capacitación e información	Porcentajes de socios, representantes y empleados	0,23%	0,19%	0,25%	PROCESO		4

		capacitados sobre principios y valores						
P513	Educación, capacitación e información	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	96%	98%	95%	SI		5
P514	Educación, capacitación e información	Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	NA	NO	SI	NO		0
P515	Educación, capacitación e información	Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados	0,15%	1,39%	1%	SI		5
P516	Educación, capacitación e información	Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	NA	0,00%	ND	NO		0
P517	Educación, capacitación e información	Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS	SI	SI	SI	SI		5
P518	Educación, capacitación e información	Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	SI	SI	SI	SI		5
P519	Educación, capacitación e información	Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales	2,47%	29%	25%	SI		5
P520	Educación, capacitación e información	Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	SI	SI	SI	SI		5
P521	Educación, capacitación e información	Porcentaje de socios capacitados	0,15%	1,44%	1%	SI		5

P522	Educación, capacitación e información	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios	96,00%	97,80%	90%	SI		5	
P523	Educación, capacitación e información	Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario	NO	NO	SI	NO		0	
P524	Educación, capacitación e información	Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario	0,00%	1	2	PROCESO		3	
P525	Educación, capacitación e información	Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario	NO	SI	SI	SI		5	
P526	Educación, capacitación e información	Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales	100%	100%	80%	SI		5	
P527	Educación, capacitación e información	Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales	NO	NO	SI	N/A			
P528	Educación, capacitación e información	Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	SI	SI	SI	SI		5	
P529	Educación, capacitación e información	Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyecto sociales y medioambientales	0,00%	29,00%	25%	SI		5	
P601	Cooperación e integración del sector económico	Convenios de asociación como administrador	NO	NO	NA	N/A			4,19

	popular y solidario							
P602	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Convenios de asociación como asistida	NO	NO	NA	N/A		
P603	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Convenios de asociación gestionados en el SFPS	NO	NO	NA	N/A		
P604	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Convenios de asociación ejecutados en el SFPS	NO	NO	NA	N/A		
P605	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS	65,22%	82,55%	75%	SI		5
P606	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Convenios con organizaciones de la EPS	1	SI	3	PROCESO		3

P607	Cooperación e integración del sector económico popular solidario y	Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación	NA	NA	NA	N/A		
P608	Cooperación e integración del sector económico popular solidario y	Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades	30	40	30	SI		5
P609	Cooperación e integración del sector económico popular solidario y	Servicios o productos brindados a entidades del SFPS	6	6	6	SI		5
P610	Cooperación e integración del sector económico popular solidario y	Proveedores de la EPS	NO	1	2	PROCESO		3
P611	Cooperación e integración del sector económico popular solidario y	Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS	0,00%	0,04%	0,08%	PROCESO		3
P612	Cooperación e integración del sector económico	Empleados capacitados por organismos de integración	132	154	480	INICIO		2

	popular y solidario							
P613	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Participación en organismos de integración	3	2	2	SI		5
P614	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Servicios electrónicos disponibles para socios	3	3	3	SI		5
P615	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Socios que utilizan canales electrónicos	41861	42926	40000	SI		5
P616	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Transacciones por canales electrónicos	1694697	1857912	170000	SI		5
P617	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Visitas a la página web de la entidad	121000	348000	250000	SI		5

P618	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	SI	SI	SI	SI		5
P619	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Variación cartera productivo-comercial	-17,00%	7,38%	10%	PROCESO		4
P620	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Variación cartera consumo	29,93%	22,45%	25%	PROCESO		4
P621	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Variación cartera educativo	NA	NA	NA	N/A		
P622	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario	NA	NA	NA	N/A		
P623	Cooperación e integración del sector económico	Variación cartera microcrédito	55,25%	14,11%	30%	INICIO		2

	popular y solidario							
P624	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Corresponsales solidarios	NA	NO	NA	N/A		
P625	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Transacciones realizadas en corresponsales solidarios	NA	NA	NA	N/A		
P626	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Acuerdo para el desarrollo tecnológico	NO	NO	NA	N/A		
P627	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Transacciones con costo (tarifa máxima)	2801858	3499155	3000000	SI		5
P628	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Transacciones con costo (tarifa diferenciada)	41627	20184	30000	PROCESO		3

P629	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Transacciones con costo (tarifa cero)	3508382	3267055	3000000	SI		5	3,95
P630	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Aperturas de cuentas básicas	7859	7847	8000	PROCESO		4	
P631	Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	41627	550448	100000	SI		5	
P701	Compromiso con la comunidad	Prácticas para medir la satisfacción del cliente	SI	SI	SI	SI		5	
P702	Compromiso con la comunidad	Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios	91%	88%	90%	PROCESO		4	
P703	Compromiso con la comunidad	Gestión de quejas y reclamos	100,00	100%	100%	SI		5	
P704	Compromiso con la comunidad	Manual y políticas de gestión de reclamos	SI	SI	SI	SI		5	
P705	Compromiso con la comunidad	Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad	SI	SI	SI	SI		5	

P706	Compromiso con la comunidad	Puntos de atención en zonas vulnerables	21,00	21,00	20	SI		5
P707	Compromiso con la comunidad	Productos y servicios adaptados para personas vulnerables	SI	SI	SI	SI		5
P708	Compromiso con la comunidad	Infraestructura física para personas vulnerables	SI	SI	SI	SI		5
P709	Compromiso con la comunidad	Infraestructura tecnológica para personas vulnerables	SI	NO	SI	NO		0
P710	Compromiso con la comunidad	Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados	NO	NO	NA	N/A		
P711	Compromiso con la comunidad	Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	SI	SI	SI	SI		5
P712	Compromiso con la comunidad	Políticas destinadas a las finanzas verdes	SI	SI	SI	SI		5
P713	Compromiso con la comunidad	Productos y servicios destinados a finanzas verdes	0,00	SI	SI	SI		5
P714	Compromiso con la comunidad	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	NA	NA	NA	N/A		
P715	Compromiso con la comunidad	Socios beneficiados por finanzas verdes	0,00	NA	NA	N/A		
P716	Compromiso con la comunidad	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes	0,00	NO	SI	NO		0

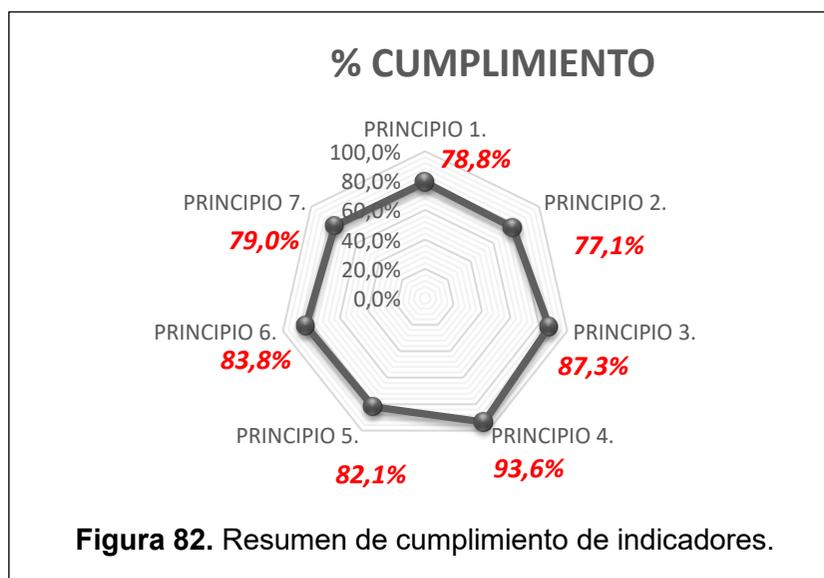
P717	Compromiso con la comunidad	Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes	4,00	1,00	2	PROCESO		3
P718	Compromiso con la comunidad	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	1,00	4,00	2	SI		5
P719	Compromiso con la comunidad	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia	0,00	1,00	1	SI		5
P720	Compromiso con la comunidad	Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional	0,00	0,00%	1	NO		0
P721	Compromiso con la comunidad	Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	SI	SI	SI	SI		5
P722	Compromiso con la comunidad	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales	0,00	1,79%	1%	SI		5
P723	Compromiso con la comunidad	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	0,00	0,20%	0,40%	PROCESO		3
P724	Compromiso con la comunidad	Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS	0,00	0,20%	0,40%	PROCESO		3

Tabla 50 Indicadores por cumplimiento

Una vez evaluando de forma resumida por principio se tiene el siguiente resultado:

PRINCIPIO	CALIFICACIÓN	META	% CUMPLIMIENTO
PRINCIPIO 1. ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	3,94	5	78,8%
PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO	3,86	5	77,1%
PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	4,45	5	89,1%
PRINCIPIO 4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	4,68	5	93,6%
PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	4,11	5	82,1%
PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO	4,19	5	83,8%
PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	3,95	5	79,0%
PROMEDIO	4,17		83,4%

Tabla 51 Calificación de los principios cooperativos.



5. CONCLUSIONES

- El reporte de balance social del año 2023, está sujeto al cumplimiento de la “Norma de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito”. La emisión de esta normativa ha permitido que la gestión del balance se fortalezca con la creación del Manual de Gestión del Balance Social y la creación del Comité de Gestión de Balance Social. Por esto, se ha obtenido una ponderación positiva para la Cooperativa ya que el indicador promedio ha ascendido a 4.17.
- Ha sido fundamental para la Cooperativa el reporte de la línea base acorde a la Metodología de la SEPS, ya que en base a la información remitida se concretó la creación de metas acordes a la realidad institucional que generan mayor precisión en la semaforización de la ponderación presentada en el informe.
- A través del análisis de cumplimiento de los principios cooperativos, se puede concluir que, la Cooperativa ha obtenido la mejor ponderación en el principio 4 que corresponde a “Autonomía e Independencia”, que abarca aspectos como la creación de productos accesibles, el fomento de la transparencia de la información, y el aseguramiento de la seguridad de la información.
- El principio con menor porcentaje de cumplimiento corresponde al control democrático, ya que se requiere la promoción de participación de jóvenes y mujeres en los órganos de gobierno.
- Es importante reconocer que el cumplimiento de Balance Social, de forma general ha sido bastante satisfactorio, ya que los porcentajes de cumplimiento de los principios cooperativistas superan en todos los casos el 77,1%. Sin embargo, es importante trabajar más arduamente en los principios de control democrático, adhesión libre y voluntaria y compromiso con la comunidad ya que estos indicadores han obtenido una calificación inferior a 4.
- La metodología elegida para la cuantificación de indicadores ha sido la de semaforización, misma que permite identificar de forma gráfica el nivel de cumplimiento de cada uno de los 165 parámetros normados por la SEPS para el reporte de Balance Social. Es importante que las metas, sean actualizadas de forma anual por el Comité de Gestión de Balance Social.

6. RECOMENDACIONES

- Es recomendable que desde el área Comercial se de atención a las necesidades de financiamiento para personas de bajos recursos y la promoción de créditos verdes tras el acceso a nuevas líneas de fondeo que generen mayor rentabilidad a la institución y permita cumplir con los objetivos del Balance Social.
- Se recomienda al área de Tecnología, brindar soporte para la automatización de indicadores que son de actualización permanente para evitar errores en el proceso de recopilación de la información, a través de la creación de un tablero destinado al Balance Social, mismo que permitirá ahorrar tiempo en el reporte anual del informe de Balance Social.

7. PLAN DE ACCIÓN

			Plan de Acción	Responsable	Evidencia	Fecha inicio	Fecha fin
Código	Descripción	Prioridad					
P402	Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables	ALTA	Análisis de factibilidad de la creación de productos con enfoque de género	Comercial	Análisis de factibilidad	1-mar-24	31-dic-24
P404	Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural	MEDIA	Promoción de canales electrónicos en zonas rurales.	Responsabilidad Social	Campaña o capacitación ejecutada	1-mar-24	31-dic-24
P507	Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS	MEDIA	Incentivar la participación de los representantes en los procesos de capacitación.	Comisión de Educación	Registro de asistencia	1-mar-24	31-dic-24
P514	Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	MEDIA	Incluir dentro del plan de trabajo de la Comisión de Educación, la capacitación a futuros representantes.	Comité de Balance Social	Plan de trabajo de la Comisión de Educación	1-mar-24	31-dic-24
P514	% Menores de edad con cuenta de ahorro	BAJA	Incrementar programas de Educación Financiera para colegios e incentivar la apertura de cuentas de ahorro a través de los jefes de agencia.	Responsabilidad Social	Informe del programa de Educación Financiera para colegios	1-mar-24	31-dic-24

P523	Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario	ALTA	Definir los temas de interés local o comunitario para su inclusión.	Responsabilidad Social	Evidencias de capacitación	1-mar-24	31-dic-24
P623	Variación cartera microcrédito	BAJA	Desarrollo de iniciativas de fomento de socios con microcrédito	Comercial/ Responsabilidad Social	Informe de gestión	1-mar-24	31-dic-24
P714	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	MEDIA	Identificación de programas para el acceso a fondeo	Responsabilidad Social	Propuestas de programas de fondeo	1-mar-24	31-dic-24
P715	Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes	ALTA	Coordinación de capacitaciones de finanzas verdes.	Riesgos	Informe de capacitación	1-mar-24	31-dic-24
P720	Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional	ALTA	Generación de acercamientos con GADs y/o organismos gubernamentales	Responsabilidad Social, Talento Humano	Oficios y correos de solicitud de convenios	1-mar-24	31-dic-24

Tabla 52 Plan de acción de Balance Social



Elaborado por

Sabina Zhiminaicela

Jefe de Responsabilidad Social

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA.