



COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO

Informe Balance Social

Periodo 2025

Contenido

1.	Antecedentes	1
2.	Introducción	1
3.	Objetivo.....	2
4.	Estructura para la gestión de Balance Social.....	2
5.	Capacitación y fortalecimiento de capacidades.....	2
6.	Metodología de Evaluación de Balance Social	3
6.1.	Pilar Uno: Cumplimiento de Principios del Sector Financiero Popular y Solidario	3
	<input type="checkbox"/> Indicadores Cuantitativos de cada Principio Cooperativo:	3
	<input type="checkbox"/> Indicadores Cualitativos de los 7 Principios Cooperativos:.....	25
6.2.	Pilar dos: Cumplimiento de la Misión y/u Objetivos Sociales	26
7.	Conclusión general del Informe de Balance Social.....	28
8.	Recomendaciones.....	28
9.	Firmas de Responsabilidad.....	29
10.	Anexos	30
	10.1 . Fotografías.....	30
	10.2. Glosario de términos	32

1. Antecedentes

Mediante Resolución Nro. JPRF-F-2022-048, de fecha 15 de diciembre de 2022, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide e incorpora la Sección XXVII “Norma de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda”, dentro del Capítulo XXXVI “Sector Financiero Popular y Solidario”, del Título II “Sistema Financiero Nacional”, del Libro I “Sistema Monetario y Financiero”, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

En su artículo 8 establece lo siguiente: “Informe de Balance Social: Las entidades incorporarán en sus informes de gestión el Balance Social, con corte al cierre de cada ejercicio fiscal, el cual deberá reflejar el cumplimiento de sus valores, los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los principios universales del cooperativismo y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, así como su impacto ambiental, educativo y cultural.”

Con base en lo expuesto, la responsable del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda. ha preparado el presente Informe de Balance Social con corte al período 2025, el cual ha sido revisado y aprobado por el Consejo de Administración, mediante Acta N° 794, correspondiente a la Sesión Ordinaria de fecha 21 de marzo de 2026, en cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con el seguimiento y control de la implementación del Manual de Balance Social.

2. Introducción

Dentro de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, en su artículo 152.3, se establece: *“Balance Social. - Las cooperativas presentarán, anualmente, el balance social, cumpliendo con los criterios de evaluación social que serán elaborados por la Superintendencia, de acuerdo con los principios y valores de la economía popular y solidaria y del cooperativismo.”*

En este contexto, el Informe de Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda. refleja el compromiso institucional con la transparencia, la responsabilidad social y la generación de impacto positivo en la comunidad. A través de la gestión socioeconómica se evalúa el cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa, en concordancia con los valores, objetivos y principios que orientan el accionar institucional.

La estructura del presente informe se basa en el enfoque de Gestión de Desempeño Social y en la metodología de medición establecida en la normativa vigente, la cual se sustenta en dos pilares fundamentales: Uno: Cumplimiento de los Principios del Sector Financiero Popular y Solidario; y Dos: Cumplimiento de la Misión y/u Objetivos Sociales.

A través de estos componentes se analizan los resultados obtenidos por la institución, evidenciando su compromiso con la equidad, la inclusión financiera, el desarrollo comunitario y la sostenibilidad ambiental, reconociendo que el éxito de la gestión cooperativa no solo se mide por los resultados financieros, sino también por el impacto social generado en beneficio de sus socios y de la comunidad.

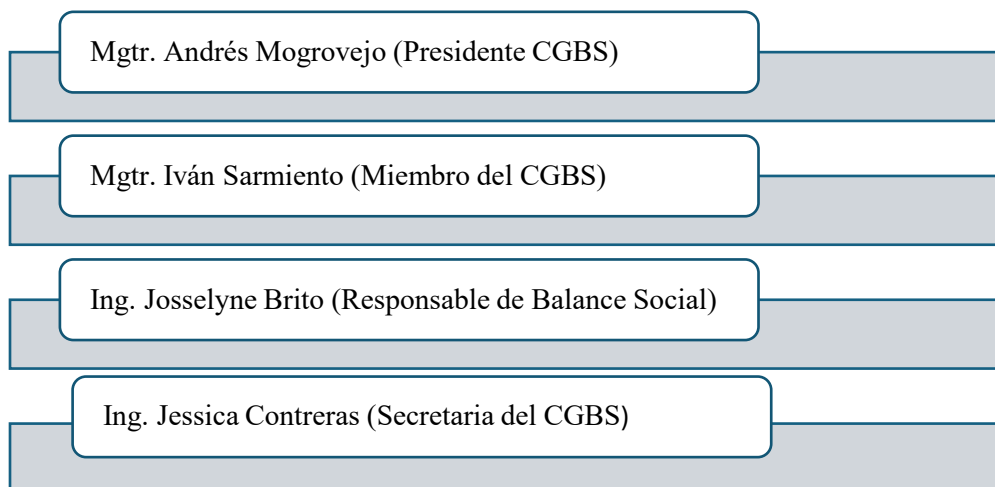
3. Objetivo

Evaluar los resultados del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., con corte al ejercicio fiscal 2025, mediante el análisis de los indicadores establecidos en la normativa vigente, con el fin de evidenciar el cumplimiento de los Principios del Sector Financiero Popular y Solidario y de la misión y objetivos sociales institucionales.

4. Estructura para la gestión de Balance Social

De conformidad con la Resolución Nro. JPRF-F-2022-048, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario deberán contar con un responsable de la Gestión de Balance Social y un Comité de Gestión de Balance Social.

En cumplimiento de esta disposición, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda. cuenta con un Comité de Gestión de Balance Social (CGBS), el cual se encuentra conformado de la siguiente manera:



5. Capacitación y fortalecimiento de capacidades

En el marco de la gestión del Balance Social y conforme a la responsabilidad de identificar necesidades de capacitación para su adecuada implementación, la responsable del proceso determinó la necesidad de fortalecer el conocimiento del personal en temas relacionados cooperativismo y la importancia del Balance Social. En este contexto, colaboradores y directivos participaron en una capacitación virtual impartida a través de la plataforma e-learning de la UCACSUR, donde se abordaron aspectos generales del movimiento cooperativo, sus principios y la importancia del Balance Social en la gestión de las cooperativas.

Adicionalmente, la responsable de la Gestión de Balance Social participó en el proceso formativo sobre la Norma de Balance Social y su importancia en la gestión de las cooperativas, impartido de manera virtual por la UCACSUR, lo cual permitió fortalecer las capacidades técnicas para la adecuada aplicación de la normativa vigente.

6. Metodología de Evaluación de Balance Social

La medición de la Gestión del Desempeño Social Cooperativo, conforme a lo establecido en el Manual de Gestión de Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., se realiza mediante una metodología de evaluación estructurada en dos pilares fundamentales:

- **Pilar Uno:** Cumplimiento de los Principios del Sector Financiero Popular y Solidario.
- **Pilar Dos:** Cumplimiento de la Misión y/u Objetivos Sociales.

6.1. Pilar Uno: Cumplimiento de Principios del Sector Financiero Popular y Solidario

Las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, en el desarrollo de sus actividades, se guían por los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

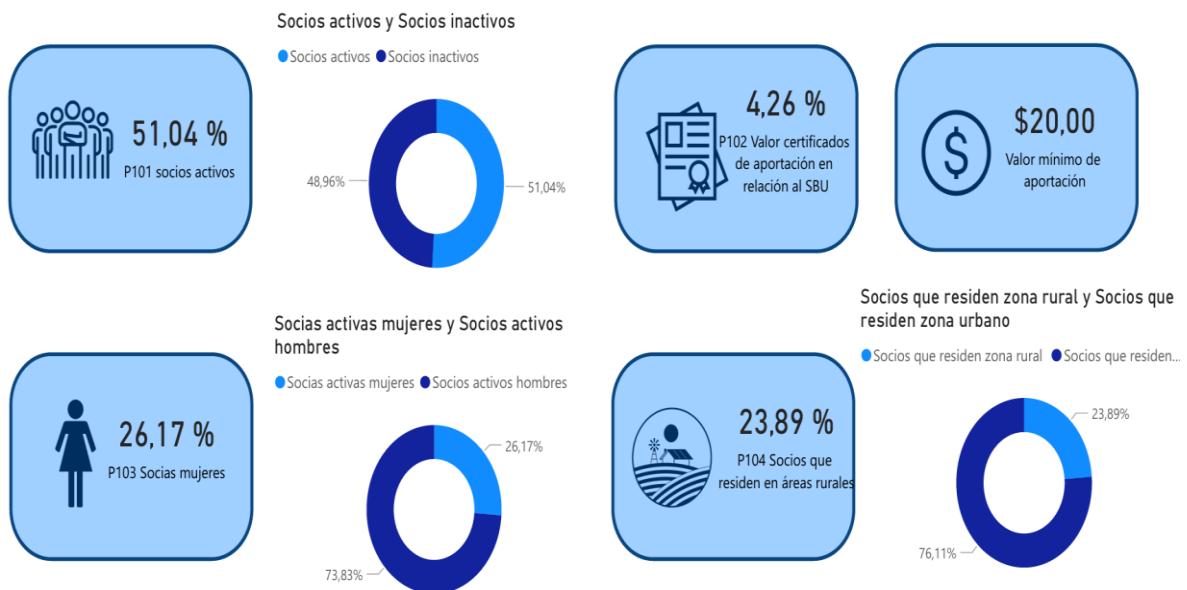
En este sentido, a continuación, se presentan los indicadores correspondientes a cada uno de estos principios, los cuales permiten evaluar el grado de cumplimiento por parte de la institución. Dichos indicadores se obtienen a partir del levantamiento de información realizado mediante la matriz BS01 (Formulario de Balance Social), herramienta utilizada para la recopilación y análisis de los datos que sustentan la medición del Balance Social.

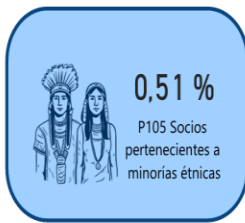
En primera instancia, se presentan los indicadores cuantitativos, los cuales permiten medir el nivel de cumplimiento de las metas establecidas mediante variables numéricas o porcentuales. Posteriormente, después de los gráficos y análisis de cada indicador, se incluyen los indicadores cualitativos correspondientes a los siete principios cooperativos.

➤ Indicadores Cuantitativos de cada Principio Cooperativo:

6.1.1. Primer principio: “Adhesión Libre y Voluntaria”

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





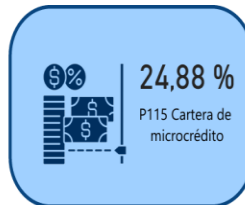
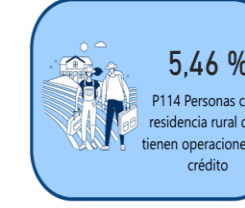
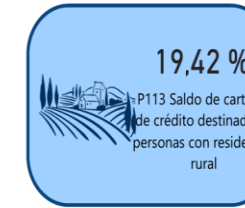
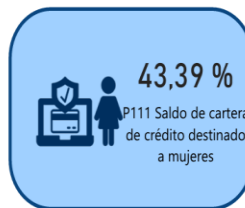
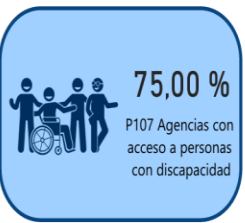
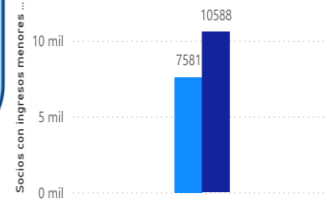
Socios pertenecen a minorías étnicas y Socios mayorías étnicas

● Socios pertenecen a mino... ● Socios mayorías ...

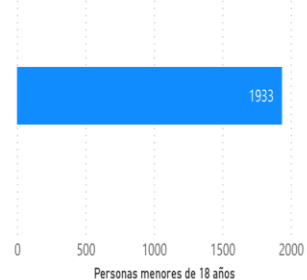
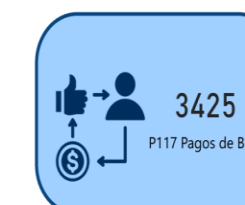
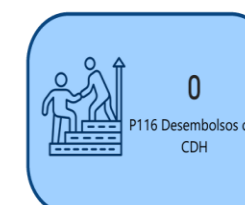
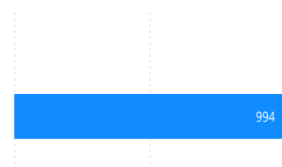


Socios con ingresos menores o iguales al SBU y Socios con salario superior al SBU

● Socios con ingresos menores ... ● Socios con salario su...



Créditos vigentes del segmento microcrédito



➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P101- Porcentaje de socios activos:** Al 31 de diciembre de 2025, la cooperativa registra un 51,04 % de socios activos, evidenciando que más de la mitad de los socios mantienen una relación activa con la institución mediante el uso de productos o servicios financieros.

- *Indicador P102 – Valor mínimo de certificados de aportación respecto al SBU:* El valor mínimo de certificados de aportación representa el 4,26 % del Salario Básico Unificado (SBU), lo que evidencia un nivel de accesibilidad adecuado para la vinculación de nuevos socios a la cooperativa.
- *Indicador P103- Porcentaje de socias mujeres:* Las socias activas de la cooperativa corresponde al 26,17 % del total de socios, lo que refleja la participación femenina dentro de la base social de la institución y evidencia oportunidades para fortalecer la inclusión financiera de este segmento.
- *Indicador P104- Porcentaje de socios que residen en áreas rurales:* El 23,89 % de los socios de la cooperativa reside en áreas rurales, lo que evidencia que la COOPSI brinda servicios financieros a estos territorios, reconociendo la importancia del sector rural dentro de su gestión institucional.
- *Indicador P105-Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas:* El porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas representa el 0,51 % del total de socios, lo que evidencia la participación de este segmento dentro de la cooperativa.
- *Indicador P106-Porcentaje de socios con ingresos menores o iguales al SBU:* El 41,72 % de los socios registra ingresos menores o iguales al Salario Básico Unificado, lo que evidencia que la cooperativa brinda acceso a servicios financieros a segmentos de población con menores niveles de ingreso, contribuyendo al fortalecimiento de la inclusión financiera.
- *Indicador P107-Porcentaje de agencias con acceso a personas con discapacidad:* El 75 % de las agencias de la cooperativa cuenta con accesos para personas con discapacidad, lo que refleja avances en materia de accesibilidad e inclusión, facilitando el acceso a los servicios financieros para este grupo de la población.
- *Indicador P109-Porcentaje de socios con discapacidad:* La cooperativa cuenta con tres agencias que disponen de accesos para personas con discapacidad, lo que contribuye a mejorar la accesibilidad a los servicios financieros y promueve la atención inclusiva dentro de la institución.
- *Indicador P110-Promedio de ahorros:* El promedio de ahorros de los socios activos se ubica en \$6.886,14, valor obtenido al relacionar el saldo total de ahorros con el número de socios activos al cierre del período, lo que refleja su participación en los productos de ahorro ofrecidos por la cooperativa y la confianza depositada en la institución para la gestión de sus recursos.
- *Indicador P111-Porcentaje de saldo de cartera de crédito destinado a mujeres:* El 43,39 % del saldo de la cartera de crédito se encuentra destinado a mujeres, lo que evidencia una participación significativa de este segmento en el acceso al financiamiento y refleja el aporte de la cooperativa al fortalecimiento de la inclusión financiera y económica de las mujeres.
- *Indicador P112- Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU:* El 6,66 % de los créditos otorgados corresponde a montos iguales o inferiores al Salario Básico Unificado, lo que demuestra la disponibilidad de financiamiento en montos accesibles para socios que requieren recursos de menor monto.
- *Indicador P113-Porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural:* El 19,42 % del saldo de la cartera de crédito se encuentra destinado a socios

con residencia en zonas rurales, lo que refleja el apoyo de la cooperativa al financiamiento de actividades económicas desarrolladas en estos territorios.

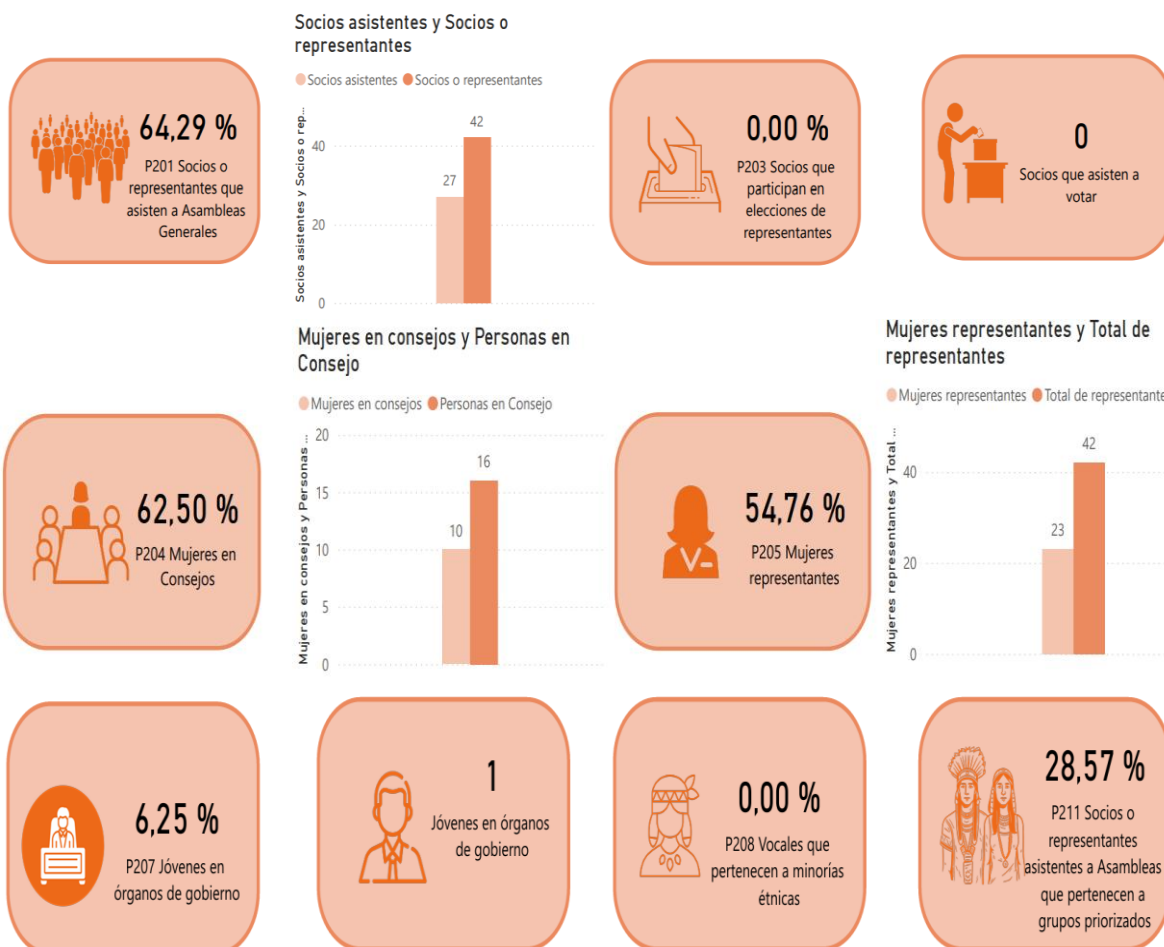
- *Indicador P114- Porcentaje de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito:* El 5,46 % de las personas con residencia rural mantiene operaciones de crédito con la cooperativa, lo que evidencia el acceso de este segmento de la población a servicios de financiamiento.
- *Indicador P115- Porcentaje de cartera de microcrédito:* El 24,88 % de la cartera total corresponde al segmento de microcrédito, lo que refleja el apoyo de la cooperativa al financiamiento de pequeños emprendimientos y actividades productivas de sus socios.
- *Indicador P116- Desembolsos de CDH:* Durante el período evaluado no se registraron desembolsos de Crédito de Desarrollo Humano (CDH).
- *Indicador P117- Pagos de BDH:* La cooperativa realizó 3.425 pagos del Bono de Desarrollo Humano, apoyando a que las personas beneficiarias de este programa puedan recibir su ayuda económica de forma fácil y segura.
- *Indicador P118- Monto promedio de créditos asociativos:* Los resultados evidencian que la cooperativa mantiene una participación en el financiamiento de actividades productivas, reflejada en un monto promedio de créditos asociativos de \$18.936,13, lo que demuestra su apoyo al desarrollo de iniciativas económicas colectivas y al fortalecimiento de la economía de sus socios.
- *Indicador P119- Monto promedio de microcrédito:* En el segmento de microcrédito, se registra un monto promedio de \$8.593,02, lo cual indica que la institución continúa impulsando el acceso al financiamiento para pequeños emprendedores y actividades productivas individuales, contribuyendo al crecimiento económico de sus socios.
- *Indicador P120- Porcentaje de menores de edad con cuentas de ahorro:* En relación con la inclusión financiera, se observa que el 10,64 % de las cuentas de ahorro pertenecen a personas menores de edad, con un total de 1.933 menores vinculados al sistema de ahorro, lo que refleja esfuerzos por fomentar la educación financiera y la cultura del ahorro desde edades tempranas.

➤ **Conclusión Primer principio: “Adhesión Libre y Voluntaria”**

En términos generales, los resultados reflejan que la cooperativa promueve el acceso a servicios financieros para diversos segmentos de la población, incluyendo mujeres, personas de menores ingresos y residentes en zonas rurales. Asimismo, se evidencian esfuerzos orientados a fortalecer la inclusión financiera y la participación de los socios dentro de la institución.

6.1.2. Segundo principio: “Control democrático”

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (1 miembro = 1 voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos”.



➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P201 – Socios o representantes que asisten a Asambleas Generales:** El 64,29 % de los socios o representantes participa en las Asambleas Generales, lo que refleja un nivel significativo de participación en los espacios de toma de decisiones de la cooperativa. Este resultado evidencia el interés de los socios en involucrarse en la gestión institucional y en el ejercicio de sus derechos dentro del modelo cooperativo.
- **Indicador P202 – Porcentaje de representantes que participan en elecciones (por agencia):** Para este indicador se registra N/A, debido a que durante el año 2025 no se realizaron procesos de elección de representantes. Cabe señalar que el último proceso electoral se llevó a cabo en septiembre de 2022.
- **Indicador P203 – Socios que participan en elecciones de representantes:** Durante el período analizado no se registran datos de participación, debido a que en el año 2025 no se realizaron procesos de elección de representantes, por lo que en este indicador se coloca N/A.
- **Indicador P204 – Mujeres en Consejos:** El 62,50 % de los integrantes de los consejos corresponde a mujeres, lo que evidencia una participación significativa del género femenino en los espacios de dirección y toma de decisiones dentro de la cooperativa. Este resultado refleja avances en materia de equidad de género y participación inclusiva en los órganos de gobierno de la institución.

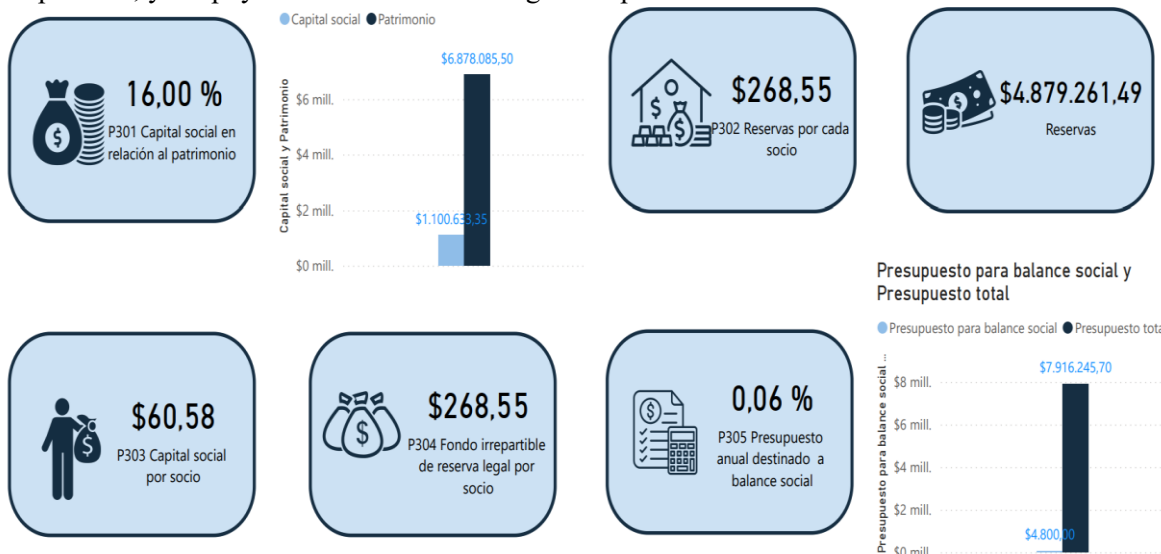
- *Indicador P205 – Mujeres representantes:* El 54,76 % de los representantes de la cooperativa son mujeres, lo que refleja una participación mayoritaria del género femenino en los espacios de representación de los socios. Este resultado evidencia el fortalecimiento de la participación de las mujeres en los procesos democráticos de la institución y su presencia activa dentro de la estructura organizativa de la cooperativa.
- *Indicador P206- Porcentaje de vocales procedentes de zonas de influencia:* Para este indicador se registra N/A, debido a que durante el año 2025 no se realizaron procesos de elección de representantes.
- *Indicador P207 – Jóvenes en órganos de gobierno:* El 6,25 % de los integrantes de los órganos de gobierno corresponde a jóvenes, equivalente a un integrante, lo que evidencia la presencia de este grupo dentro de los espacios de dirección de la cooperativa.
- *Indicador P208- Vocales que pertenecen a minorías étnicas:* Durante el período analizado, no se registran vocales pertenecientes a minorías étnicas, por lo que en el indicador se colocará N/A.

➤ **Conclusión Segundo Principio: “Control democrático”**

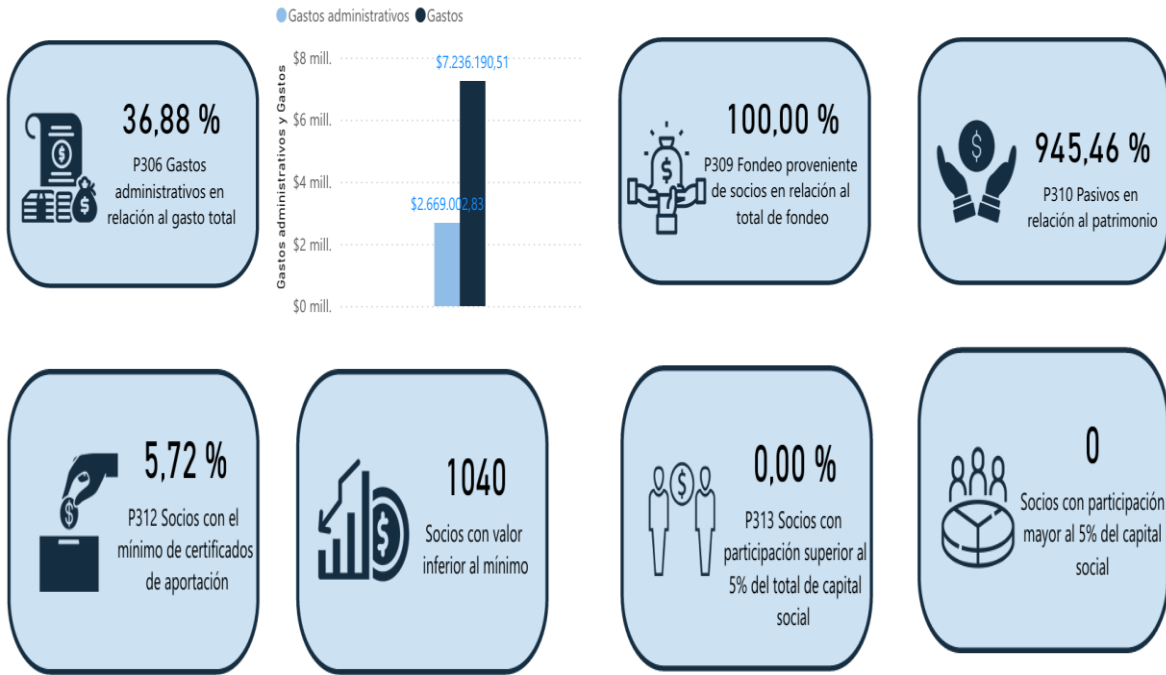
En general, los resultados reflejan que la cooperativa promueve la participación de los socios en los espacios de decisión y en la gobernanza institucional. Se evidencia la asistencia de socios a las asambleas y una participación relevante de mujeres en los órganos de gobierno y representación, así como la presencia de jóvenes en la estructura directiva, lo que evidencia avances en la aplicación del principio de control democrático dentro de la cooperativa.

6.1.3. Tercer principio: “Participación Económica”

“Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía”.



Gastos administrativos y Gastos



Tipo producto/servicio	Número de transacciones por producto	Número de socios activos al corte	Resultado de indicador
Ahorro Vista	157.233	9.273	16,96
Transferencias Internas (APP y WEB)	25.796	9.273	2,78
Transferencias Externas (APP y WEB)	17.610	9.273	1,90
Retiro Cajero Automatico Socios	14.273	9.273	1,54
Facilito	7.655	9.273	0,83
Infantil Chabelito	7.467	9.273	0,81
Retiro Cajero RED	7.161	9.273	0,77
AHORRO PROGRAMADO	4.460	9.273	0,48
Giros Western Union	3.248	9.273	0,35
Depósito Plazo Fijo	2.304	9.273	0,25
Giros Delgado Travel	1.149	9.273	0,12
Giros Money G	1.102	9.273	0,12
Crédito Consumo	1.058	9.273	0,11
Pago Agil, CNT	396	9.273	0,04
Pago Tarjetas	302	9.273	0,03
Giros RIA	277	9.273	0,03
Ahorro Promesa	230	9.273	0,02
Crédito Microcrédito	195	9.273	0,02
Catálogo	178	9.273	0,02
Recargas, planes	142	9.273	0,02
Mat. Vehicular	37	9.273	0,00
Crédito Inmobiliario	27	9.273	0,00
IESS	10	9.273	0,00
SUPA	4	9.273	0,00
Crédito PYMES	2	9.273	0,00

Tipo de tasa	Rango de valor	Resultado de indicador ▲
Pasiva	De \$0 a \$10.000	5,20 %
Pasiva	De \$10.000,01 a \$20.000	6,47 %
Pasiva	De \$20.000,01 a \$30.000	7,09 %
Pasiva	Mayor a \$30.000,01	7,98 %
Activa	Mayor a \$30.000,01	13,24 %
Activa	De \$10.000,01 a \$20.000	14,23 %
Activa	De \$20.000,01 a \$30.000	14,27 %
Activa	De \$0 a \$10.000	14,56 %

➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P301 – Capital social con relación al patrimonio:** El capital social representa el 16 % del patrimonio total de la cooperativa, lo que evidencia la participación de los socios en la conformación de la estructura patrimonial de la institución. Este resultado refleja el aporte realizado por los socios a través de sus certificados de aportación, contribuyendo al fortalecimiento financiero de la cooperativa.
- **Indicador P302 – Reservas por cada socio:** El indicador muestra que la cooperativa registra \$268,55 en reservas por cada socio, lo que refleja la capacidad de la institución para generar y acumular recursos patrimoniales que respaldan su sostenibilidad financiera y el desarrollo de sus actividades.
- **Indicador P303 – Capital social por socio:** El capital social por socio registra un valor de \$60,58, lo que refleja el aporte promedio realizado por los socios a través de sus certificados de aportación. Este resultado evidencia la participación económica de los socios en el fortalecimiento del capital institucional de la cooperativa.
- **Indicador P304 – Fondo irrepartible de reserva legal por socio:** El fondo irrepartible de reserva legal por socio alcanza un valor de \$268,55; lo que demuestra la capacidad de la cooperativa para generar y acumular reservas que contribuyen a respaldar su estabilidad y sostenibilidad financiera.
- **Indicador P305 – Presupuesto anual destinado a balance social:** La cooperativa asignó \$4.800 para el desarrollo de actividades de Balance Social, monto que representa el 0,06 % del presupuesto anual institucional (\$7.916.245,70).
- **Indicador P306 – Gastos administrativos en relación con el gasto total:** Los gastos administrativos representan el 36,88 % del gasto total de la cooperativa, lo que refleja la proporción de recursos destinados a la gestión operativa y administrativa de la institución.
- **Indicador P307- Promedio de transacciones por periodo:** Los resultados reflejan una mayor concentración de transacciones en productos de ahorro y servicios transaccionales, lo que evidencia la interacción constante de los socios con los servicios financieros que ofrece la cooperativa.
- **Indicador P308-Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor:** Los resultados muestran que las tasas pasivas aumentan conforme se incrementa el monto de los depósitos, incentivando el ahorro de los socios. Por su parte, las tasas activas varían según el rango de

crédito otorgado, manteniéndose dentro de niveles acordes con las características de cada operación. Esto refleja una estructura de tasas que busca equilibrar la captación de recursos y el financiamiento a los socios.

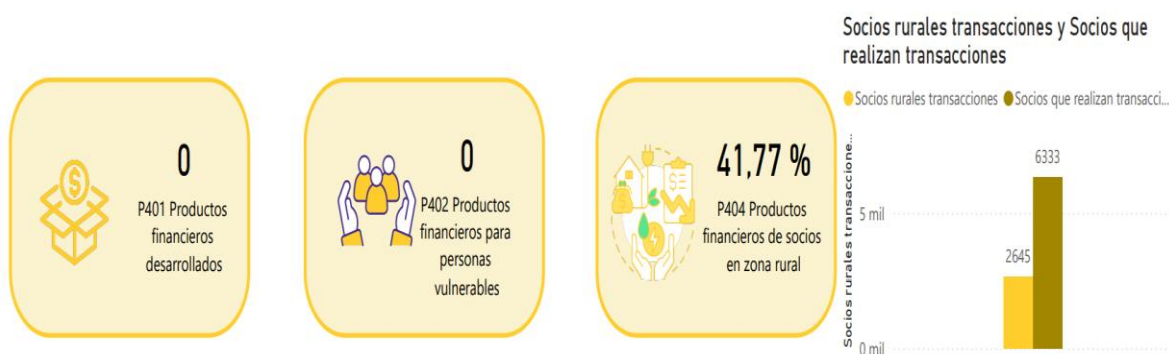
- **Indicador P309 – Fondo proveniente de socios en relación con el total de fondeo:** El 100 % del fondeo de la cooperativa proviene de los socios, lo que demuestra que la institución se financia principalmente a través de los recursos aportados por su base social. Este resultado refleja la confianza de los socios en la cooperativa y fortalece el principio de participación económica dentro de la organización.
- **Indicador P310 – Pasivos en relación al patrimonio:** El resultado del indicador muestra que los pasivos representan el 945,46 % del patrimonio, lo que refleja que la mayor parte de los recursos utilizados por la cooperativa proviene de obligaciones con terceros, principalmente de los depósitos y captaciones realizadas por los socios.
- **Indicador P312 – Socios con el mínimo de certificados de aportación:** El 5,72 % de los socios mantiene el mínimo de certificados de aportación, lo que evidencia que una parte de la base social participa en la cooperativa con el aporte mínimo requerido para mantener su vinculación como socio.
- **Indicador P313 – Socios con participación superior al 5 % del total del capital social:** El indicador se registra como N/A, debido a que no se identifican socios con una participación mayor al 5 % del capital social, por lo que no es aplicable para el período analizado.

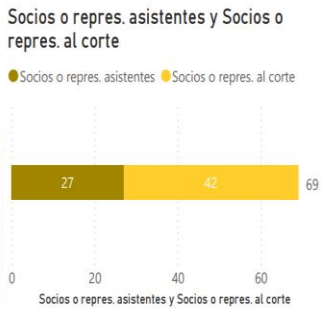
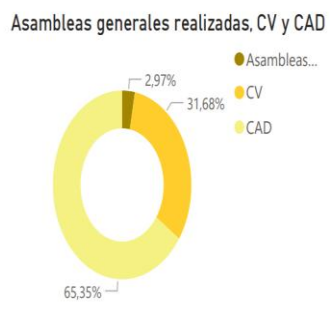
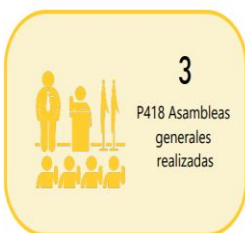
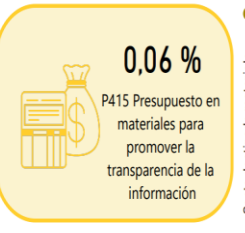
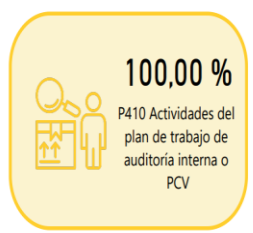
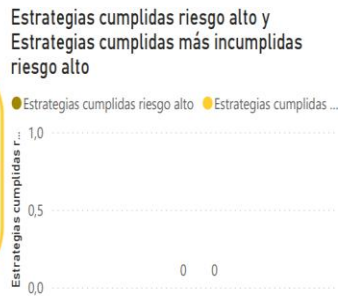
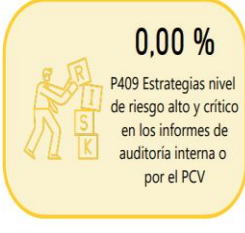
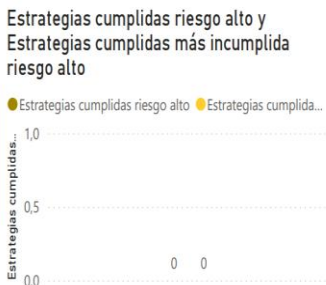
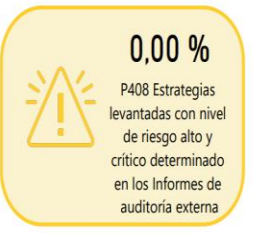
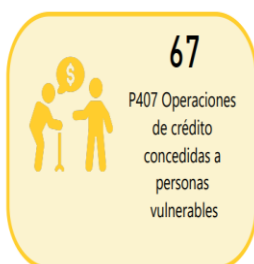
➤ **Conclusión Tercer principio: “Participación Económica”**

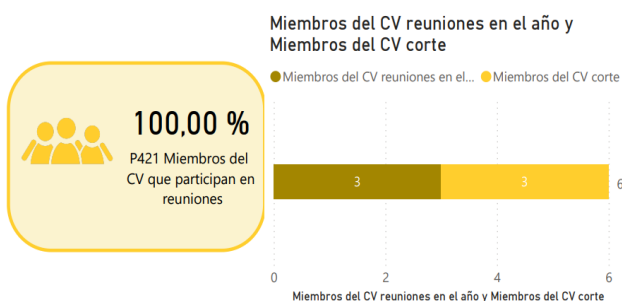
Los resultados evidencian que los socios contribuyen al fortalecimiento del capital social de la cooperativa a través de sus aportaciones y el uso de productos financieros. Asimismo, la generación de reservas y la estructura patrimonial reflejan una gestión orientada a la sostenibilidad financiera y al cumplimiento del principio de participación económica de los socios.

6.1.4. Cuarto principio: Autonomía e Independencia

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







➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P401 – Productos financieros desarrollados:** Durante el período analizado no se desarrollaron nuevos productos financieros, no obstante, se informa que se está trabajando en este indicador para dar cumplimiento en el año 2026.
- **Indicador P402 – Productos financieros para personas vulnerables:** En el período evaluado no se registran productos financieros específicos dirigidos a personas vulnerables.
- **Indicador P404 – Productos financieros de socios en zona rural:** Durante el período analizado, 2.645 socios con residencia rural realizaron transacciones de un total de 6.333 socios que efectuaron operaciones, lo que representa el 41,77 %. Este resultado evidencia una participación importante de socios provenientes de zonas rurales en el uso de los productos y servicios financieros de la cooperativa.
- **Indicador P405 – Productos financieros financiados con captaciones de los socios:** El resultado del indicador muestra que los productos financieros financiados con captaciones de los socios representan el 152,27 %, lo que evidencia que los recursos captados de los socios constituyen una fuente importante para el financiamiento de las operaciones crediticias de la cooperativa.
- **Indicador P406 – Transacciones realizadas por personas vulnerables:** Durante el período analizado se registraron 2.157 transacciones realizadas por personas pertenecientes a grupos vulnerables, lo que evidencia el acceso de estos segmentos de la población a los servicios financieros de la cooperativa.
- **Indicador P407 – Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables:** Se registran 67 operaciones de crédito otorgadas a personas vulnerables, lo que refleja el apoyo de la cooperativa al acceso al financiamiento para este grupo de la población.
- **Indicador P408 – Estrategias levantadas con nivel de riesgo alto o crítico en informes de auditoría externa:** Durante el período analizado, el indicador registra un resultado de 0,00 %, lo que evidencia que no se identificaron estrategias con nivel de riesgo alto o crítico en los informes emitidos por auditoría externa.
- **Indicador P409 – Estrategias con nivel de riesgo alto o crítico en los informes de auditoría interna o por el PCV:** El resultado del indicador es 0 %, lo que refleja que en los informes de auditoría interna no se registraron estrategias clasificadas con nivel de riesgo alto o crítico durante el período evaluado.
- **Indicador P410 – Actividades del plan de trabajo de auditoría interna del PCV:** El indicador registra un 100 % de cumplimiento, lo que evidencia que todas las actividades planificadas

en el plan de trabajo de auditoría interna del PCV fueron ejecutadas durante el período analizado, reflejando una adecuada gestión y seguimiento de los procesos de control interno.

- *Indicador P415 – Presupuesto destinado a materiales para promover la transparencia de la información:* El gasto destinado a materiales para promover la transparencia de la información representa el 0,06 % del presupuesto anual de la entidad.
- *Indicador P416 – Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de Administración (CAD):* Durante el período analizado se registraron 66 reuniones del Consejo de Administración, lo que evidencia un seguimiento permanente a la gestión institucional y a los procesos de toma de decisiones dentro de la cooperativa.
- *Indicador P417 – Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de Vigilancia (CV):* Se realizaron 32 reuniones del Consejo de Vigilancia, lo que refleja el cumplimiento de sus funciones de supervisión y control sobre las actividades de la cooperativa.
- *Indicador P418 – Asambleas generales realizadas:* Durante el período evaluado se llevaron a cabo 3 Asambleas Generales, lo que evidencia el desarrollo de los espacios formales de participación y toma de decisiones de los socios dentro de la cooperativa.
- *Indicador P419 – Socios o representantes que participan en las asambleas generales:* El 64,29 % de los socios o representantes participó en las Asambleas Generales, lo que refleja un nivel significativo de asistencia en los espacios de toma de decisiones de la cooperativa y evidencia el interés de los socios en involucrarse en la gestión institucional.
- *Indicador P420 – Miembros del Consejo de Administración que participan en reuniones:* El 100 % de los miembros del Consejo de Administración participó en las reuniones realizadas, lo que demuestra el compromiso de sus integrantes con el cumplimiento de sus funciones y con el seguimiento de la gestión y administración de la cooperativa.
- *Indicador P421 – Miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones:* El 100% de los miembros del Consejo de Vigilancia participó en las reuniones realizadas durante el período analizado, lo que evidencia el cumplimiento de sus funciones de supervisión y control dentro de la cooperativa.

➤ ***Conclusión Cuarto principio: Autonomía e Independencia***

Los resultados evidencian que la cooperativa mantiene su gestión y funcionamiento principalmente con recursos provenientes de los socios, especialmente a través de depósitos y captaciones, lo que fortalece su autonomía financiera. Asimismo, se observa la prestación de servicios financieros a socios de zonas rurales y a grupos vulnerables, reflejando el compromiso institucional con el acceso y uso de los productos financieros dentro de la comunidad.

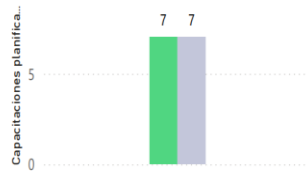
6.1.5. Quinto principio: Educación, capacitación e información

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes creadores de opinión - acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo”.



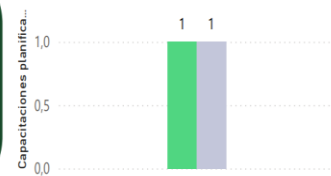
Capacitaciones planificadas y Capacitaciones ejecutadas

● Capacitaciones planificadas ● Capacitaciones ejecutadas



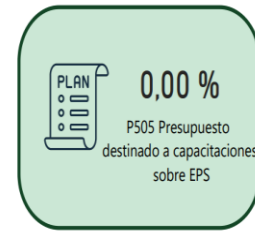
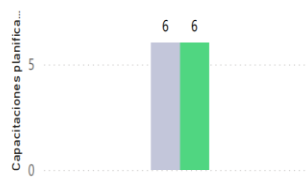
Capacitaciones planificadas y Capacitaciones ejecutadas

● Capacitaciones planificadas ● Capacitaciones ejecutadas



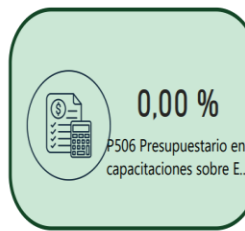
Capacitaciones planificadas y Capacitaciones ejecutadas

● Capacitaciones planificadas ● Capacitaciones ejecutadas



Presupuesto capacitaciones y Presupuesto de la entidad en el año

● Presupuesto capacitaciones ● Presupuesto de la entidad



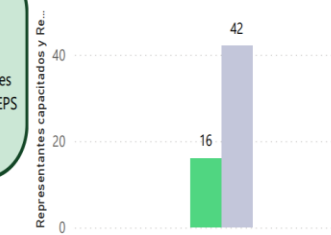
Gasto capacitaciones y Presupuesto capacitación

● Gasto capacitaciones ● Presupuesto capacitación



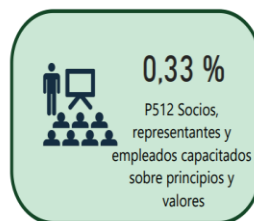
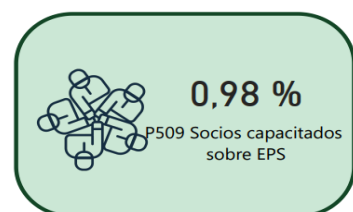
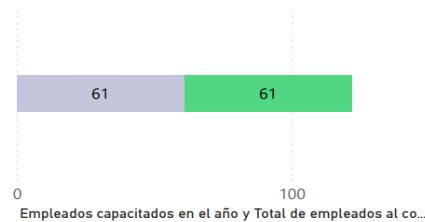
Representantes capacitados y Representantes al corte

● Representantes capacitados ● Representantes al corte



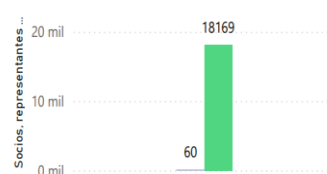
Empleados capacitados en el año y Total de empleados al corte

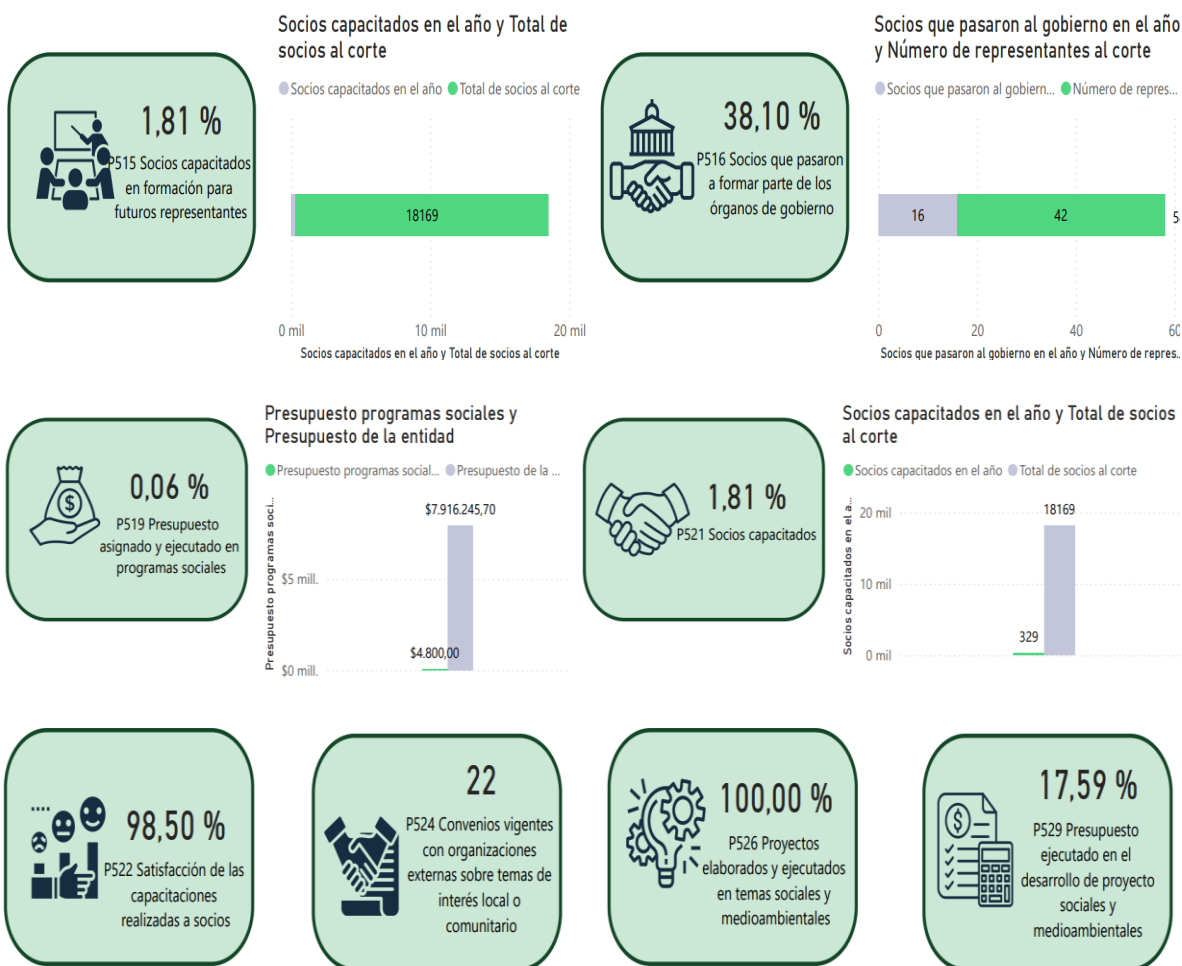
● Empleados capacitados en el año ● Total de empleados al corte



Socios, representantes y empleados capacitados en el año y Socios, representantes y empleados al corte

● Socios, representantes y empl... ● Socios, representant...





➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P502 – Capacitaciones ejecutadas sobre Educación Popular y Solidaria (EPS):** El indicador registra un 100% de cumplimiento, lo que evidencia que todas las capacitaciones planificadas en materia de Educación Popular y Solidaria fueron ejecutadas durante el período analizado.
- **Indicador P503 – Capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados:** Se registra un 100% de cumplimiento en las capacitaciones dirigidas a empleados, lo que demuestra que las actividades de formación planificadas para el personal fueron ejecutadas en su totalidad.
- **Indicador P504 – Capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes:** El indicador registra un 100% de cumplimiento, lo que evidencia que todas las capacitaciones planificadas en materia de Educación Popular y Solidaria dirigidas a socios o representantes fueron ejecutadas durante el período analizado, fortaleciendo el conocimiento de los principios y valores del sector.
- **Indicador P505 – Presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS:** Durante el período evaluado no se registró un presupuesto destinado a capacitaciones sobre Economía Popular y Solidaria (EPS), por lo que en la matriz del Balance Social el indicador se presenta como N/A. No obstante, para efectos de representación gráfica se muestra como 0 %.

- *Indicador P506 – Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS:* Debido a que durante el período evaluado no se asignó presupuesto para capacitaciones sobre Economía Popular y Solidaria (EPS), no es posible calcular el cumplimiento presupuestario. Por esta razón, en la matriz el indicador se presenta como N/A; no obstante, para efectos de representación gráfica se muestra como 0 %.
- *Indicador P507 – Representantes capacitados sobre EPS:* El 38,10 % de los representantes recibió capacitación sobre Economía Popular y Solidaria (EPS), lo que evidencia la participación de este grupo en procesos de formación orientados a fortalecer sus conocimientos sobre el funcionamiento y la normativa del sector. Estos espacios contribuyen al fortalecimiento de las capacidades de los representantes y a una mejor gestión dentro de la institución.
- *Indicador P508 – Empleados capacitados sobre Educación Popular y Solidaria (EPS):* El indicador registra un 100 % de cumplimiento, evidenciando que la totalidad de los empleados de la cooperativa recibió capacitación en temas relacionados con la Educación Popular y Solidaria durante el período analizado, fortaleciendo sus conocimientos sobre los principios y valores del sector
- *Indicador P509 – Socios capacitados sobre Educación Popular y Solidaria (EPS):* El 0,98% de los socios recibió capacitación en temas relacionados con la Educación Popular y Solidaria, lo que refleja la participación de los socios en espacios de formación orientados a fortalecer el conocimiento de los principios y valores del sector cooperativo.
- *Indicador P510,513 – Satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados:* El 98,50 % de los participantes manifestó satisfacción con las capacitaciones recibidas, lo que evidencia una valoración positiva respecto a los contenidos, metodología y desarrollo de las actividades formativas realizadas durante el período analizado, cabe recalcar que estas encuestas se han realizado a socios de las CoopSí.
- *Indicador P512 – Socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores:* El 0,33 % de socios, representantes y empleados recibió capacitación sobre principios y valores, lo que refleja la participación de este grupo en actividades formativas orientadas al fortalecimiento del conocimiento del modelo cooperativo y de los valores que rigen al CoopSí.
- *Indicador P515 – Socios capacitados en formación para futuros representantes:* El 1,81 % de los socios recibió capacitación orientada a la formación de futuros representantes, lo que refleja el desarrollo de actividades formativas dirigidas a fortalecer las capacidades de liderazgo y participación de los socios en los espacios de gobernanza de la cooperativa.
- *Indicador P516 – Socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno:* Del total de 42 representantes, 16 socios pasaron a formar parte de los órganos de gobierno durante el año (titulares y suplentes), lo que representa el 38,10 %, evidenciando la incorporación de socios en los espacios de gobernanza de la cooperativa.
- *Indicador P519 – Presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales:* El presupuesto destinado a programas sociales representa el 0,06 % del presupuesto total anual de la entidad, evidenciando los recursos que la cooperativa asigna para la ejecución de iniciativas de carácter social durante el período evaluado. Estos recursos son administrados por la COOPSI

y ejecutados a través de la cuenta de Balance Social en la cual durante el período analizado se registró una ejecución de \$1.782,70 para el desarrollo de actividades y programas de carácter social.

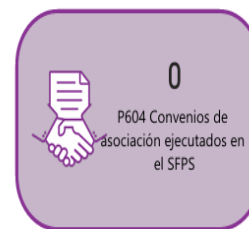
- *Indicador P521 – Socios capacitados:* El 1,81 % de los socios participó en procesos de capacitación durante el período analizado, lo que refleja la ejecución de actividades formativas dirigidas a fortalecer los conocimientos y la participación de los socios dentro de la cooperativa.
- *Indicador P522 – Satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios:* El 98,50 % de los socios manifestó satisfacción con las capacitaciones recibidas, lo que evidencia una valoración positiva respecto a las actividades formativas desarrolladas por la CoopSí.
- *Indicador P524 – Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario:* Durante el período analizado se registran 22 convenios vigentes con organizaciones externas, lo que refleja el establecimiento de alianzas estratégicas orientadas al desarrollo de iniciativas de interés social y comunitario.
- *Indicador P526 – Proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales:* El indicador registra un 100 % de cumplimiento, lo que evidencia que el proyecto planificado en temas sociales y medioambientales fue ejecutado en su totalidad durante el período analizado, reflejando el desarrollo de iniciativas orientadas al ámbito social y ambiental.
- *Indicador P529 – Presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y medioambientales:* El presupuesto ejecutado en proyectos sociales y medioambientales alcanzó el 17,59 % del monto planificado para el año, evidenciando una ejecución parcial de los recursos destinados a estas iniciativas orientadas al desarrollo social y al cuidado del entorno.

➤ **Conclusión Quinto principio: Educación, capacitación e información**

En general, los resultados evidencian la ejecución de actividades de capacitación dirigidas a socios, representantes y empleados, así como el fortalecimiento de los procesos de formación sobre los principios y valores del sector cooperativo. Asimismo, se observa una valoración positiva de las capacitaciones realizadas, lo que contribuye al desarrollo de conocimientos y al fortalecimiento de la participación informada dentro de la cooperativa.

6.1.6. Sexto principio: “Cooperación e integración del sector económico popular y solidario”

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



Saldo invertido SFPS y Saldo inversiones



61,43 %
P605 Inversiones en entidades del SFPS

22
P606 Convenios con organizaciones de la EPS

0
P607 Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación

15
P608 Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades

2
P609 Servicios o productos brindados a entidades del SFPS

33
P610 Proveedores de la EPS

61
P612 Empleados capacitados por organismos de integración

Gasto proveedores de la EPS



1,06 %
P611 Contratos con proveedores de la EPS

1
P613 Participación en organismos de integración

3
P614 Servicios electrónicos disponibles para socios

5287
P615 Socios que utilizan canales electrónicos

85036
P616 Transacciones por canales electrónicos

54108
P617 Visitas a la página web de la entidad

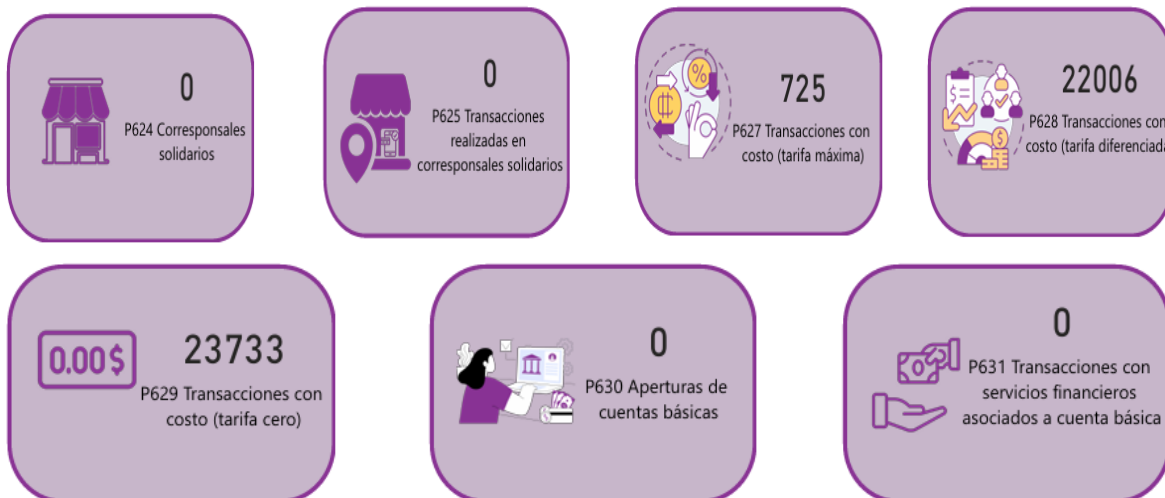
49,00 %
P619 Variación cartera productivo-comercial

1,50 %
P620 Variación cartera consumo

0,00 %
P621 Variación cartera educativo

0,69 %
P622 Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario

-12,80 %
P623 Variación cartera microcrédito



➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P601 – Convenios de asociación como administrador:** Durante el período analizado no se registraron convenios de asociación en calidad de administrador, por lo que el indicador presenta un resultado de 0.
- **Indicador P602 – Convenios de asociación como asistida:** El indicador registra 0 convenios de asociación como entidad asistida, evidenciando que durante el período evaluado no se establecieron este tipo de acuerdos.
- **Indicador P603 – Convenios de asociación gestionados en el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS):** Durante el período analizado no se registraron convenios de asociación gestionados dentro del SFPS, por lo que el indicador presenta un resultado de 0.
- **Indicador P604 – Convenios de asociación ejecutados en el SFPS:** El indicador muestra 0 convenios ejecutados, lo que refleja que en el período evaluado no se desarrollaron procesos de ejecución de convenios de asociación dentro del SFPS.
- **Indicador P605 – Inversiones en entidades del SFPS:** El 61,43 % de las inversiones de la cooperativa se encuentran colocadas en entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, lo que evidencia la participación y fortalecimiento de la integración financiera dentro del sector.
- **Indicador P606 – Convenios con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS):** Durante el período analizado se registran 22 convenios con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, lo que refleja la articulación y cooperación con instituciones del sector para el desarrollo de iniciativas de interés común.
- **Indicador P607 – Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación:** El indicador presenta un resultado de 0, evidenciando que durante el período evaluado no se realizaron operaciones de compra de cartera de entidades del SFPS en proceso de liquidación.
- **Indicador P608 – Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades:** Durante el período analizado se registraron 15 pasantes de diferentes unidades educativas, lo que evidencia la participación de la cooperativa en procesos de formación práctica para estudiantes durante el año.

- *Indicador P609 – Servicios o productos brindados a entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS):* El indicador registra 2 productos brindados a entidades del SFPS, lo que refleja la cooperación y articulación con organizaciones del mismo sector.
- *Indicador P610 – Proveedores de la Economía Popular y Solidaria (EPS):* Durante el período analizado, la cooperativa realizó la adquisición de bienes y servicios a 33 proveedores pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria, evidenciando su apoyo y vinculación con organizaciones y emprendimientos del sector. Es importante señalar que no en todos los casos existen contratos formales; sin embargo, la institución promueve la participación de pequeños emprendimientos y proveedores de la localidad, mediante la compra de productos y servicios que contribuyen al fortalecimiento de la economía local.
- *Indicador P611 – Contratos con proveedores de la EPS:* El indicador registra un resultado del 1,06 %, lo que representa el porcentaje del gasto destinado a contratos con proveedores pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria (EPS) durante el período evaluado. Este resultado evidencia la participación de organizaciones del sector dentro de los procesos de contratación de la cooperativa. Cabe señalar que no todas las adquisiciones realizadas a proveedores de la EPS se formalizan mediante contratos, ya que en varios casos corresponden a compras o prestación de servicios específicos.
- *Indicador P612 – Empleados capacitados por organismos de integración:* Durante el período evaluado se registran 61 empleados capacitados por organismos de integración, lo que evidencia el fortalecimiento de capacidades del personal a través de procesos de formación promovidos por entidades del sector.
- *Indicador P613 – Participación en organismos de integración:* La cooperativa registra participación en 1 organismo de integración, lo que refleja su vinculación con espacios de cooperación y coordinación dentro del sector.
- *Indicador P614 – Servicios electrónicos disponibles para socios:* La cooperativa dispone de 3 servicios electrónicos para sus socios, lo que evidencia el desarrollo de herramientas tecnológicas orientadas a facilitar el acceso a los servicios financieros.
- *Indicador P615 – Socios que utilizan canales electrónicos:* Durante el período analizado se registran 5.287 socios que utilizan canales electrónicos, lo que evidencia la adopción de herramientas digitales por parte de los socios para acceder a los servicios financieros que ofrece la cooperativa.
- *Indicador P616 – Transacciones por canales electrónicos:* Se registraron 85.036 transacciones realizadas a través de canales electrónicos, lo que refleja el uso frecuente de estos medios para la realización de operaciones financieras por parte de los socios.
- *Indicador P617 – Visitas a la página web de la entidad:* La página web de la cooperativa registró 54.108 visitas, lo que evidencia el interés de los usuarios en consultar información y acceder a los servicios disponibles a través de este canal digital.
- *Indicador P619 – Variación de cartera productivo-comercial:* La cartera productivo-comercial presenta una variación del 49,00 %, lo que refleja un incremento en el financiamiento destinado a actividades productivas y comerciales.
- *Indicador P620 – Variación de cartera de consumo:* La cartera de consumo presenta una variación del 1,50 %, evidenciando un crecimiento moderado en este tipo de financiamiento.

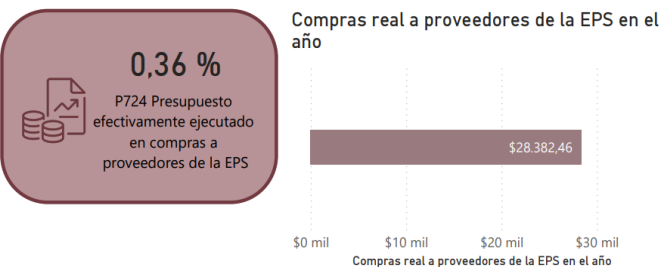
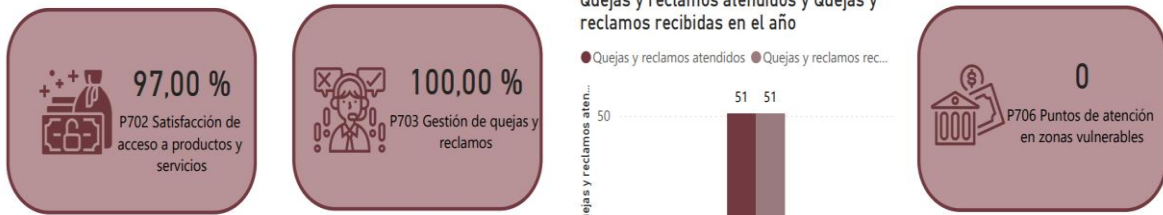
- *Indicador P621 – Variación de cartera educativa:* El indicador registra una variación del 0 %, debido a que COOPSI no dispone de este tipo de crédito dentro de su oferta de productos financieros, por lo que no se registran valores para el período analizado.
- *Indicador P622 – Variación de cartera de vivienda de interés público e inmobiliario:* La cartera de vivienda de interés público e inmobiliario presenta una variación del 0,69 %, reflejando un leve incremento en este tipo de financiamiento.
- *Indicador P623 – Variación de cartera de microcrédito:* El indicador registra una variación de -12,80 %, lo que evidencia una disminución en la cartera de microcrédito durante el período evaluado con respecto al periodo 2024.
- *Indicador P624 – Corresponsales solidarios:* Durante el período analizado, este indicador presenta un avance aproximado del 95 %, estimándose su cumplimiento total en el año 2026, una vez que se concluya el proceso de implementación correspondiente.
- *Indicador P625 – Transacciones realizadas en corresponsales solidarios:* El indicador registra 0 transacciones realizadas a través de corresponsales solidarios, debido a que este canal de atención aún no se encuentra habilitado, ya que el indicador P624 relacionado con su implementación se encuentra en proceso de cumplimiento.
- *Indicador P627 – Transacciones con costo (tarifa máxima):* Durante el período analizado se registraron 725 transacciones realizadas con tarifa máxima, lo que refleja el uso de servicios financieros que contemplan costos asociados según la normativa vigente.
- *Indicador P628 – Transacciones con costo (tarifa diferenciada):* Se registraron 22.006 transacciones con tarifa diferenciada, lo que evidencia la utilización de servicios financieros que aplican tarifas establecidas según el tipo de operación realizada.
- *Indicador P629 – Transacciones con costo (tarifa cero):* Durante el período analizado se registraron 23.733 transacciones con tarifa cero, lo que evidencia la utilización de servicios financieros que no generan costos para los socios.
- *Indicador P630 – Aperturas de cuentas básicas:* El indicador registra 0 aperturas de cuentas básicas, lo que refleja que durante el período evaluado no se realizaron aperturas de este tipo de cuentas en la cooperativa.
- *Indicador P631 – Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica:* El indicador presenta un resultado de 0 transacciones, debido a que no se registran cuentas básicas activas durante el período analizado.

➤ ***Conclusión Sexto principio: “Cooperación e integración del sector económico popular y solidario”***

Los resultados evidencian que la cooperativa mantiene acciones de cooperación e integración con organizaciones del sector de la Economía Popular y Solidaria, a través de convenios, contratación de proveedores y procesos de capacitación con organismos de integración. Asimismo, se observa la participación en espacios de articulación institucional y el desarrollo de servicios que fortalecen la relación con otras entidades del sector.

6.1.7. Séptimo principio: “Compromiso con la comunidad”

“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”



➤ **Análisis e interpretación de resultados**

- **Indicador P702 – Satisfacción de acceso a productos y servicios:** El nivel de satisfacción respecto al acceso a productos y servicios financieros alcanzó un 97 %, resultado obtenido a

partir de una encuesta aplicada a una muestra de socios, lo que evidencia una alta valoración sobre la accesibilidad y disponibilidad de los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa.

- *Indicador P703 – Gestión de quejas y reclamos:* El indicador registra un 100 % de gestión de quejas y reclamos, evidenciando que todas las solicitudes recibidas durante el período analizado fueron atendidas, lo que demuestra un adecuado manejo de los procesos de atención al socio.
- *Indicador P706 – Puntos de atención en zonas vulnerables:* El indicador presenta un resultado de 0, lo que evidencia que durante el período analizado la cooperativa no cuenta con puntos de atención ubicados en zonas vulnerables.
- *Indicador P713 – Productos y servicios destinados a finanzas verdes:* Durante el período analizado no se registran productos o servicios financieros destinados a finanzas verdes. No obstante, la Jefatura de Negocios junto con la Oficial SARAS se encuentran trabajando en la propuesta de un producto de crédito verde, el cual presenta un avance aproximado del 40 %, estimándose su culminación en el año 2026.
- *Indicador P714 – Cartera destinada a finanzas verdes:* El indicador registra 0%, debido a que actualmente la cooperativa no cuenta con una cartera específica destinada a financiamiento de proyectos de finanzas verdes. Este resultado está relacionado con que el producto de crédito verde aún se encuentra en fase de desarrollo.
- *Indicador P715 – Socios beneficiados por finanzas verdes:* Durante el período evaluado no se registran socios beneficiados mediante financiamiento verde, debido a que el producto correspondiente aún no ha sido implementado. Se prevé que, una vez finalizado el desarrollo del crédito verde, este indicador pueda comenzar a registrar resultados.
- *Indicador P716 – Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes:* El indicador registra un resultado de 0, ya que durante el período analizado no se han implementado productos o servicios de este tipo, este indicador va enlazado con los anteriores.
- *Indicador P717 – Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes:* Durante el período analizado se registraron 11 capacitaciones relacionadas con la gestión e involucramiento en finanzas verdes, lo que evidencia el interés institucional por fortalecer el conocimiento y la sensibilización en temas ambientales dentro de la cooperativa.
- *Indicador P718 – Iniciativas que incentivan las buenas prácticas ambientales en la entidad:* El indicador registra 2 iniciativas orientadas a incentivar buenas prácticas ambientales dentro de la entidad, lo que refleja acciones institucionales encaminadas a promover una gestión responsable con el medio ambiente.
- *Indicador P719 – Iniciativas que incentivan las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia:* Durante el período evaluado se desarrolló 1 iniciativa dirigida a promover buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia, evidenciando el compromiso de la cooperativa con la sensibilización ambiental en su entorno.
- *Indicador P720 – Convenios con Gobiernos Autónomos y/o organismos que promuevan el desarrollo:* Se registran 2 convenios con Gobiernos Autónomos y/u organismos que promueven el desarrollo, lo que refleja la articulación institucional para impulsar acciones orientadas al desarrollo local y comunitario.
- *Indicador P722 – Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales:* El indicador registra un resultado del 100 %, evidenciando que durante el período evaluado la cooperativa mantiene relaciones comerciales formales con seis (6)

proveedores de la localidad, quienes han sido previamente identificados y con quienes se han establecido contratos para la provisión de bienes y servicios.

- **Indicador P723 – Presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS:** El indicador presenta un resultado de 0 %, debido a que no se dispone de un presupuesto específico destinado a compras a proveedores de la Economía Popular y Solidaria. No obstante, la cooperativa adquiere bienes y servicios de pequeños negocios y emprendimientos que forman parte de la EPS, evidenciando una relación comercial con este tipo de organizaciones.
- **Indicador P724 – Presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS:** El indicador registra un 0,36 %, lo que representa el monto de \$ 28,382.46 en compras realizadas a proveedores de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en relación con el presupuesto total de la entidad durante el año. Este resultado evidencia que, aunque no existe un presupuesto específico destinado a este tipo de compras, la cooperativa realiza adquisiciones de bienes y servicios a pequeños negocios y emprendimientos que forman parte de la EPS.

➤ **Conclusión Séptimo principio: “Compromiso con la comunidad”**

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de la cooperativa con la comunidad a través de la ejecución de actividades de capacitación, el desarrollo de iniciativas orientadas a promover buenas prácticas ambientales y la suscripción de convenios con organismos que impulsan el desarrollo local. Asimismo, se evidencia una valoración positiva por parte de los socios respecto al acceso a productos y servicios, así como una adecuada gestión de quejas y reclamos, fortaleciendo la relación de la cooperativa con sus socios y su entorno.

➤ **Indicadores Cualitativos de los 7 Principios Cooperativos:**

Indicador	Cumplimiento
P108 Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	NO
P209 Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	SI
P210 Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	SI
P311 Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	SI
P403 Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	SI
P411 Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno	SI
P412 Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo	SI
P413 Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	SI
P414 Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	SI
P422 Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual	SI
P423 Metodología para determinar la tasa de interés pasiva	SI
P424 Tarifas de servicios financieros establecidos	SI
P425 Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador	SI
P426 Definición y actualización de líneas de negocio	SI
P427 Políticas de independencia y segregación de funciones	SI
P428 Base de datos de funcionarios de la entidad	SI
P429 Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad	SI
P430 Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI	SI
P431 Plan de continuidad de negocio de la entidad	SI
P501 Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	SI
P511 Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores	SI
P514 Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	NO
P517 Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS	SI
P518 Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	SI
P520 Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	SI
P523 Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario	SI
P525 Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario	SI
P527 Número de proyectos elaborados sobre temas sociales y medioambientales	NO
P528 Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	SI

P618 Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	SI
P626 Acuerdo para el desarrollo tecnológico	SI
P701 Prácticas para medir la satisfacción del cliente	SI
P704 Manual y políticas de gestión de reclamos	SI
P705 Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad	SI
P707 Productos y servicios adaptados para personas vulnerables	SI
P708 Infraestructura física para personas vulnerables	SI
P709 Infraestructura tecnológica para personas vulnerables	SI
P710 Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados	SI
P711 Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	SI
P712 Políticas destinadas a las finanzas verdes	NO
P721 Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	NO

Los resultados evidencian que la cooperativa cuenta con la mayoría de las políticas, manuales y procedimientos necesarios para la gestión institucional y el cumplimiento de la normativa del Sector Financiero Popular y Solidario. No obstante, algunos indicadores registran resultado “No”, lo que refleja oportunidades de mejora en aspectos como inclusión de población vulnerable, formación de futuros representantes, finanzas verdes y promoción de proveedores locales de la Economía Popular y Solidaria. Estos aspectos podrán fortalecerse mediante acciones de mejora en períodos posteriores.

6.2. Pilar dos: Cumplimiento de la Misión y/u Objetivos Sociales

En este pilar se analiza el nivel de cumplimiento de la misión y de los objetivos sociales establecidos en el Plan Estratégico Organizacional, a través de la medición de los Indicadores Claves de Desempeño (KPI) definidos para el período. Estos indicadores permiten evaluar, con una valoración cuatrimestral y anual de la gestión, el grado en que las acciones desarrolladas por la cooperativa contribuyen al logro de su propósito social.

Asimismo, los resultados obtenidos se relacionan con proyectos y acciones de Responsabilidad Social Cooperativa, mediante los cuales la institución promueve el bienestar de sus socios, la comunidad y los grupos de interés, alineando su gestión institucional con los principios del cooperativismo y con el cumplimiento de la normativa vigente de Balance Social.

A continuación, se presentan los indicadores correspondientes a este pilar, los cuales permiten evidenciar el aporte de la cooperativa en el cumplimiento de su misión social, durante el año 2025.

Indicador	Meta 2025	Resultado	Nivel de cumplimiento
Cumplir el Plan de Educación Financiera	6	5	83%
Número de productos de crédito con características medioambientales	1	40%	40%
Eventos, talleres o iniciativas de socialización emprendedora y medioambiental	4	5	125%

Cumplir con los planes de acción que se generen en el Balance Social	60%	55%	55%
Porcentaje de Cumplimiento del SARAS	100%	100%	100%
Porcentaje de Cumplimiento de los planes de acción	≥ 40%	100%	100%

➤ **Interpretación de los indicadores**

6.2.1. Cumplir el Plan de Educación Financiera

En relación con el indicador Cumplir el Plan de Educación Financiera, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 83 %, ejecutándose cinco (5) de las seis (6) actividades programadas para el año 2025. La actividad restante no se ejecutó, tras analizarse los costos asociados a su desarrollo y determinarse que no resultaba viable su realización en el período evaluado.

6.2.2. Número de productos de crédito con características medioambientales

En relación con el indicador Número de productos de crédito con características medioambientales, se registra un nivel de cumplimiento del 40 %, evidenciando que la cooperativa se encuentra actualmente trabajando en el desarrollo de un producto de crédito con enfoque medioambiental. Este proceso se realiza de manera conjunta entre la Jefatura de Negocios y el Oficial SARAS, quienes se encuentran avanzando en el diseño y estructuración del producto, estimándose su culminación e implementación durante el año 2026.

6.2.3. Eventos, Talleres, Iniciativas o charlas de socialización emprendedora y medioambiental con la participación total de al menos 20 asistentes.

En cuanto al indicador Eventos, talleres o iniciativas de socialización emprendedora y medioambiental, se alcanzó un cumplimiento del 125 %, superando la meta establecida. Durante el período se desarrollaron diversas actividades orientadas a fomentar la conciencia ambiental y la participación de la comunidad, entre ellas un concurso ambiental con unidades educativas del cantón y un concurso de oratoria sobre la importancia del cuidado del agua, entre otras iniciativas.

6.2.4. Cumplir con los planes de acción que se generen en el Balance Social.

En relación con el indicador Cumplir con los planes de acción que se generen en el Balance Social, se registra un nivel de cumplimiento del 55 %, conforme a los resultados presentados en el informe de seguimiento de planes de acción. Durante el período evaluado se evidenció que seis (6) planes de acción fueron cumplidos en su totalidad, cuatro (4) registran avances en su ejecución, mientras que uno (1) no presenta avances a la fecha de evaluación. Estos resultados

reflejan un cumplimiento parcial, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo el seguimiento y ejecución de las acciones planteadas.

6.2.5. Porcentaje de Cumplimiento del SARAS

En relación con el indicador Porcentaje de Cumplimiento del SARAS, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100 %, evidenciando que durante el período evaluado se dio cumplimiento a los lineamientos y procedimientos establecidos dentro del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

6.2.6. Porcentaje de Cumplimiento de los planes de acción

En relación con el indicador Porcentaje de Cumplimiento de los planes de acción, se obtuvo un cumplimiento del 100 %, superando la meta mínima establecida ($\geq 40\%$). Este indicador evalúa el cumplimiento de los planes de acción implementados por los socios que forman parte de la muestra revisada por el Oficial SARAS, evidenciándose una adecuada ejecución de las acciones establecidas.

Conclusión del Pilar 2- Cumplimiento de la Misión y/u Objetivos Sociales

Los resultados obtenidos en el Pilar 2 reflejan el compromiso de la cooperativa con la generación de valor social a través de acciones orientadas a la educación financiera, la gestión ambiental y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento institucional. Durante el período 2025 se evidenció el cumplimiento y, en algunos casos, la superación de las metas establecidas en varios indicadores, mientras que otros registran avances que continuarán siendo fortalecidos en períodos posteriores. En conjunto, estos resultados contribuyen al cumplimiento de la misión institucional y al desarrollo sostenible de los socios y la comunidad.

7. Conclusión general del Informe de Balance Social

El análisis de los indicadores del Balance Social correspondientes al período 2025 permitió evaluar el aporte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda, al cumplimiento de los Principios del Sector Financiero Popular y Solidario y de su misión social, evidenciándose la ejecución de diversas acciones orientadas a fortalecer la educación financiera, promover iniciativas ambientales y fomentar la participación de los socios y la comunidad.

Las actividades desarrolladas durante el período evaluado se enmarcan en proyectos e iniciativas de responsabilidad social cooperativa, contribuyendo al bienestar de los socios y al desarrollo de la comunidad. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan el compromiso institucional con la generación de valor social y con el cumplimiento de la Norma de Balance Social aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario, permitiendo además identificar oportunidades de mejora que servirán como base para la planificación de acciones en períodos posteriores.

8. Recomendaciones

- Fortalecer el seguimiento y cumplimiento de los planes de acción derivados del Balance Social, priorizando la ejecución de aquellas actividades que registraron avances parciales o que no presentaron cumplimiento durante el período evaluado.

- Finalizar el desarrollo e implementación del producto financiero con enfoque ambiental, en coordinación con las áreas correspondientes, con el fin de dar cumplimiento al indicador y fortalecer la integración de criterios ambientales dentro de la oferta institucional.
- Mantener y fortalecer las actividades de educación financiera, emprendimiento y sensibilización ambiental, promoviendo la participación activa de socios, unidades educativas y comunidad en general.
- Realizar el análisis y revisión de los indicadores del Balance Social para el período 2026, con el propósito de identificar nuevos indicadores o ajustar los existentes que permitan medir de manera más efectiva el impacto social de las acciones desarrolladas por la cooperativa.

9. Firmas de Responsabilidad

Santa Isabel, 10 de marzo de 2026

Elaborado por:

Aprobado por:

.....
Ing. Josselyne Brito
Responsable de Gestión de Balance Social
COAC SANTA ISABEL LTDA.

.....
Ing. Roxana Ochoa
Presidente Consejo Administración
COAC SANTA ISABEL LTDA.

10. Anexos

10.1 . Fotografías

En esta sección se presentan fotografías que evidencian algunas de las actividades desarrolladas en el marco del Balance Social durante el período 2025.

- Actividades de educación financiera



Figura 1: Día de la Mujer-Taller de la Inspiración a la Acción
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 2: Global Money Week 2025
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 3: Colonia Vacacional 2025
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 4: Taller Finanzas Personales-Agencia Batán
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 5: Taller Finanzas Personales-Agencia Matriz
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 6: Taller Finanzas Personales-Agencia Colón
Fuente: Archivo institucional, 2025

- Eventos, Talleres, Iniciativas medioambientales y sociales



Figura 7: Día de Educación Ambiental-Colonia Vacacional
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 8: Concurso de oratoria- La cooperación para la preservación del agua". Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 9: Concorso Ambiental Navideño
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 10: Concorso Ambiental Navideño
Fuente: Archivo institucional, 2025

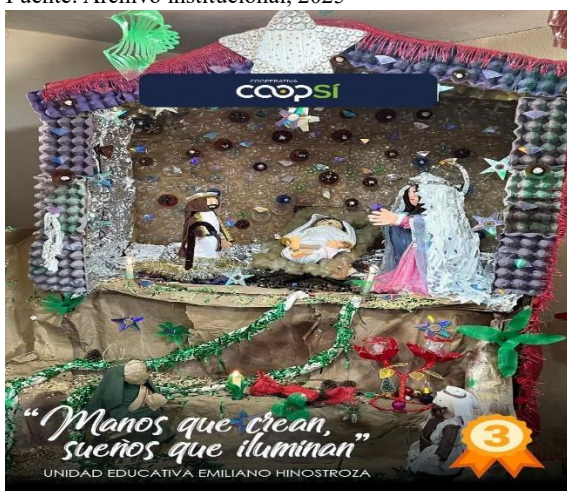


Figura 11: Concorso Ambiental Navideño
Fuente: Archivo institucional, 2025



Figura 12: Concorso Ambiental Navideño
Fuente: Archivo institucional, 2025

10.2. Glosario de términos

A continuación, se presentan las definiciones de los términos utilizados en este informe, extraídas del Manual Técnico del Formulario de Balance Social.

Asambleas Generales. - Considera a los tres tipos de Asambleas, normativamente establecidas: ordinarias, extraordinarias e informativas.

Bono de Desarrollo de Humano (BDH). - Es una transferencia económica condicionada al cumplimiento de corresponsabilidades por parte de las familias en los ámbitos de salud, educación, vivienda, erradicación del trabajo infantil y acompañamiento familiar.

Capacitación en educación financiera. - Programas de formación efectuados por la entidad y dirigida a los socios y personas relacionadas a la entidad conforme la Norma de Control sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera.

Consejo de Administración (CAD). - Órgano de gobierno y de fijación de políticas de las entidades, integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes.

Consejo de vigilancia (CV). - Órgano de control interno de las actividades económicas que responde a la Asamblea General y es independiente de la administración, integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes.

Convenio de asociación. - Es el acuerdo entre dos o más entidades del Sector Financiero Popular y Solidario que se encuentra en funcionamiento con el fin de ampliar o prestar uno o varios servicios específicos. Las entidades pueden participar como administradores o asistidas, conforme a la Norma para la Suscripción de Convenios de Asociación de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Crédito de Desarrollo Humano (CDH). - Es el producto dirigido a promover líneas de financiamiento para establecer mecanismos y estímulos de apoyo a programas de carácter productivo con el fin de contribuir a la estrategia de superación de la pobreza de personas y hogares beneficiados del Bono de Desarrollo Humano.

Cuenta básica. - Es un contrato de depósito a la vista celebrado entre una entidad financiera y una persona natural que le permite depositar fondos y retirarlos, así como acceder a transacciones y servicios asociados, a través de canales electrónicos o físicos.

Finanzas verdes. - Inversiones financieras de desarrollo sostenible, productos ambientales y políticas que fomenten el desarrollo de una economía sostenible con objetivos ambientales.

Minorías étnicas. - Personas identificadas dentro de las nacionalidades indígenas o afroecuatorianas.

Nivel de capacitación o formación en economía popular y solidaria (EPS). - Planes de capacitación o formación enfocados en temas de gestión de órganos de gobierno cooperativo, economía popular y solidaria, control interno, cuidado del medio ambiente, transparencia de la información, inclusión, cooperativismo y otras afines.

Número Total de socios. - Número de socios registrados en la entidad.

Personas vulnerables. - Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

Población Económicamente Activa (PEA). - Es la cantidad de personas que se incluyen en el mercado laboral. Está compuesta por todos los habitantes de un territorio en edad laboral que se encuentran trabajando con un empleo remunerado o que se halla en la búsqueda de empleo. La PEA a nivel nacional es publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Programas sociales. - Actividades desarrolladas por la entidad con el fin de disminuir el impacto de los fenómenos sociales como la migración, pobreza y mejorar la inclusión de la población.

Proveedor de la EPS. - Persona natural que al encontrarse registrada o no en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, brinda productos y presta servicios que aportan a la construcción de una nueva forma de vida que lleve al Buen Vivir, a través de microempresas, emprendimientos, entre otros.

Residencia rural. - Corresponde al domicilio ubicado en una zona rural de acuerdo a la División Política Administrativa (DPA) publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Socios activos. - Son los socios que tienen derecho de participación en las diferentes actividades de la entidad (procesos electorarios, representantes, miembros de consejo, posean el mínimo de certificados, entre otros). Según definición interna de la entidad.

Zonas de influencia. - Corresponde a las oficinas o agencias de una entidad que no incluyen a la matriz.

Zonas vulnerables. - Sector de baja densidad poblacional en donde la Población Económicamente Activa (PEA) es menor al promedio de la Población Económicamente Activa (PEA) nacional de acuerdo a la información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).