



Mutualista Azuay

Informe de
Balance Social

2025

¡Puedes lograrlo!

Presentación:	2
1. Antecedentes	3
2. Objetivos	3
3. Metodología	4
4. Información Institucional	5
5. Resultados del Balance Social por principio	7
5.1 Principio I: Adhesión libre y voluntaria	7
5.2 Principio II: Control democrático	9
5.3 Principio III: Participación económica	11
5.4 Principio IV: Autonomía e independencia	14
5.5 Principio V: Educación, capacitación e información	16
5.6 Principio VI: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	19
5.7 Principio VII: Integración estructurada con la comunidad	22
6. Resultados alcanzados – Análisis general	25
7. Conclusión general	28

Presentación:

El Informe de Balance Social 2025 de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay constituye un instrumento de evaluación, transparencia y rendición de cuentas mediante el cual la Institución comunica a sus socios, clientes, colaboradores, proveedores, organismos de control y comunidad los resultados de su gestión social, económica, institucional y comunitaria correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

En el marco del Sector Financiero Popular y Solidario, el Balance Social permite evidenciar el cumplimiento de los principios de la Economía Popular y Solidaria y la coherencia entre la gestión institucional y la misión, visión y valores de Mutualista Azuay. A través de este informe, la Institución da cumplimiento a las disposiciones normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y fortalece sus procesos de transparencia y rendición de cuentas hacia sus grupos de interés.

Durante el período 2025, Mutualista Azuay mantuvo una gestión institucional estable, atendiendo a una base de 62.936 clientes, de los cuales 34.326 corresponden a clientes activos, lo que evidencia la reflejando la continuidad de la relación con sus clientes y la continuidad del modelo de intermediación financiera. La gestión económica y administrativa se caracterizó por una participación activa de los socios en los órganos de gobierno, una estructura de fondeo sustentada principalmente en captaciones y una administración financiera alineada con las políticas institucionales y la normativa vigente.

Como resultado de la evaluación realizada, el Balance Social 2025 alcanzó un nivel global de cumplimiento del 90,64% (126 de 139 indicadores aplicables), consolidándose como una herramienta relevante para el seguimiento de la gestión institucional, la rendición de cuentas y la mejora continua.

El informe incorpora además un análisis comparativo con el período 2024, lo que permite identificar avances, tendencias y oportunidades de mejora en ámbitos como la participación democrática, el fortalecimiento de canales digitales, la integración con actores del sector y el desarrollo progresivo de iniciativas de sostenibilidad y finanzas verdes.

De esta manera, Mutualista Azuay reafirma su compromiso con una gestión institucional responsable, orientada a fortalecer la confianza de sus grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el que opera.

1. Antecedentes

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay, en su calidad de entidad del Sector Financiero Popular y Solidario, se rige por la normativa emitida por la Junta de Política y Regulación Financiera y es supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Conforme a lo dispuesto en el artículo 152.3 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, las entidades del sector deben presentar anualmente el Balance Social. En este contexto, mediante la Resolución Nro. JPRF-F-2022-048, de 15 de diciembre de 2022, se expidió la Norma de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, que establece los lineamientos técnicos, metodológicos e indicadores obligatorios para su elaboración.

En cumplimiento de esta disposición, la Institución utiliza el Formulario Oficial de Balance Social emitido por la SEPS, el cual permite evaluar, de manera objetiva y sistemática, el desempeño institucional en relación con los principios de la Economía Popular y Solidaria.

2. Objetivos

General

Evaluar de manera integral el desempeño social, económico, institucional, educativo, comunitario y ambiental de la Mutualista Azuay durante el período 2025, a través de la medición del cumplimiento de los principios de la Economía Popular y Solidaria.

Específicos

- Medir el cumplimiento de los indicadores cuantitativos y cualitativos establecidos en el formulario oficial de Balance Social.
- Analizar los resultados en comparación con el período 2024, identificando avances y oportunidades de mejora.
- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas hacia los grupos de interés, mediante la presentación de los resultados del Balance Social.
- Generar información relevante que sirva como insumo para la toma de decisiones de la administración y la planificación institucional.

3. Metodología

La medición del cumplimiento del Balance Social en Mutualista Azuay se realiza mediante los indicadores establecidos en el formulario de Balance Social, estructurados conforme a los siete principios de la Economía Popular y Solidaria y a la normativa vigente.

Esta evaluación se fundamenta en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los principios universales del cooperativismo y los lineamientos de responsabilidad social institucional, permitiendo evaluar de manera integral su gestión social, económica, educativa, comunitaria y ambiental.

3.1 Fuente de información

La información utilizada para la elaboración del presente informe proviene de:

- Registros administrativos, financieros y operativos de la Institución.
- Reportes generados por las áreas responsables de la gestión social, económica, educativa, institucional y comunitaria.
- Información consolidada y validada en el formulario de Balance Social 2025, conforme a los lineamientos establecidos por el organismo de control.

3.2 Tipología de indicadores

Para la medición del Balance Social se emplearon:

- *Indicadores cuantitativos*, expresados en valores absolutos, porcentajes o promedios, que permiten medir el alcance, cobertura y resultados de la gestión institucional.
- *Indicadores cualitativos*, orientados a verificar la existencia, aplicación y actualización de políticas, manuales, procesos, procedimientos y documentos institucionales relacionados con la gestión social.

3.3 Criterios de evaluación

Los indicadores fueron evaluados conforme a los criterios establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, clasificándose en:

- **SI:** cuando el indicador cumple con lo requerido en la normativa y en el formulario de Balance Social.

- **NO:** cuando el indicador no cumple con lo establecido.
- **NA (No Aplica):** cuando el indicador no es aplicable a la naturaleza, estructura, tamaño o modelo de negocio de Mutualista Azuay.

3.4 Enfoque comparativo

El informe incorpora un análisis comparativo respecto al período 2024, que permite identificar tendencias, avances institucionales y oportunidades de mejora para la planificación y toma de decisiones.

3.5 Presentación de resultados

Los resultados del Balance Social se presentan de forma estructurada por principio de la Economía Popular y Solidaria, sustentados en información verificable y complementados con análisis cualitativo que contextualiza los resultados obtenidos.

4. Información Institucional

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay es una entidad del Sector Financiero Popular y Solidario, constituida conforme a la normativa vigente, cuyo objeto social principal es facilitar el acceso a soluciones financieras orientadas principalmente al financiamiento de vivienda, contribuyendo al desarrollo económico y social de sus clientes y al fortalecimiento institucional de la entidad.

4.1 Naturaleza jurídica y estructura organizacional

Mutualista Azuay opera bajo la figura de asociación mutualista, lo que implica una estructura diferenciada respecto a las cooperativas de ahorro y crédito. En este sentido, la Institución distingue claramente entre:

- Clientes, personas naturales que acceden y utilizan los productos y servicios financieros que ofrece la Mutualista.
- Socios, quienes integran la Asamblea General y ejercen el control democrático y la gobernanza institucional, de acuerdo con su Estatuto Social y la normativa aplicable.

Durante el período 2025, Mutualista Azuay contó con 173 socios, quienes participan activamente en los órganos de gobierno y en los procesos de toma de decisiones en la Institución.

4.2 Productos y servicios

Mutualista Azuay ofrece productos y servicios financieros orientados principalmente al financiamiento de vivienda, ahorro y servicios financieros complementarios, diseñados para atender las necesidades de sus clientes y contribuir a mejorar su calidad de vida.

El portafolio institucional incluye productos de crédito para vivienda y otras necesidades financieras, así como productos de captación como cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo, que fomentan la cultura del ahorro y fortalecen el fondeo institucional.

La entidad cuenta además con canales de atención presenciales y digitales que facilitan el acceso a los servicios financieros. En el marco de su estrategia institucional, ha incorporado progresivamente iniciativas vinculadas a finanzas verdes, orientadas a promover soluciones habitacionales con criterios de eficiencia energética y sostenibilidad.

A través de este portafolio, Mutualista Azuay busca promover el acceso responsable al financiamiento, fortalecer la cultura del ahorro y contribuir al desarrollo económico y social de sus clientes y de la comunidad.

4.3 Grupos de interés

En el desarrollo de su gestión institucional, Mutualista Azuay identifica como principales grupos de interés a:

- Socios,
- Clientes,
- Colaboradores,
- Proveedores,
- Organismos de control,
- Comunidad y entorno.

La relación con estos actores se basa en principios de transparencia, responsabilidad institucional, rendición de cuentas y cumplimiento normativo.

5. Resultados del Balance Social por principio

5.1 Principio I: Adhesión libre y voluntaria

Durante el período 2025, la entidad registró **34.736 clientes activos**, que representan el **53,26%** del total de clientes (P101), evidenciando una base activa relevante y una relación sostenida con su clientela. En este contexto, el **21,28% del valor de los certificados de aportación** corresponde a clientes con ingresos iguales o inferiores al Salario Básico Unificado (P102), reflejando la participación de segmentos con menor capacidad económica.

La composición de la base de clientes muestra una atención diversa y equitativa. El **54,61% de los clientes activos corresponde a mujeres** (P103) y el **19,21% reside en áreas rurales** (P104), evidenciando un alcance territorial que incorpora zonas no urbanas. Asimismo, el **25,82% de los clientes registra ingresos menores o iguales al Salario Básico Unificado** (P106), reforzando el enfoque institucional hacia la inclusión financiera.

En materia de accesibilidad, Mutualista Azuay cuenta con **5 agencias con acceso para personas con discapacidad**, sobre un total de **8 agencias** (P107), alcanzando una cobertura del **62,50%**, lo que evidencia avances en la adecuación progresiva de su infraestructura para una atención inclusiva.

Desde la perspectiva de productos financieros, el **promedio de ahorros** asciende a **USD 7.439,83** (P110), reflejando la confianza de los clientes en la Institución. En cuanto al crédito, el **84,11% del saldo de la cartera** se encuentra destinado a **mujeres** (P111), mientras que el **38,31% del saldo corresponde a personas con residencia rural** (P113). Adicionalmente, el **21,00% de las personas con residencia rural** mantiene operaciones de crédito activas (P114) y el **1,19% de la cartera** corresponde a microcrédito (P115).

Complementariamente, el **monto promedio de microcrédito** asciende a **USD 103.392,04** (P119), y el **1,44% de los clientes corresponde a menores de edad con cuentas de ahorro** (P120), evidenciando acciones orientadas tanto a la atención de necesidades financieras específicas como a la inclusión financiera temprana.

Durante el período evaluado, algunos indicadores del Principio I fueron clasificados como **No Aplica (NA)** debido a que no corresponden a la naturaleza de las operaciones o al modelo de negocio actual de la institución. En particular:

- **P105 – Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas:** No se dispone de registros institucionales que clasifiquen a los clientes según pertenencia étnica.
- **P109 – Porcentaje de socios con discapacidad:** La institución no mantiene actualmente una variable de registro específica sobre condición de discapacidad de los socios.
- **P112 – Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU:** Este indicador no aplica debido a que la institución no segmenta sus operaciones de crédito bajo este criterio en sus sistemas de registro y análisis.
- **P116 – Desembolsos de CDH:** La institución no canaliza operaciones relacionadas con el Bono de Desarrollo Humano.
- **P117 – Pagos de BDH:** No se realizan operaciones de pago vinculadas a este programa dentro de los servicios institucionales.
- **P118 – Monto promedio de créditos asociativos:** La institución no mantiene operaciones de crédito bajo la modalidad de crédito asociativo.

Asimismo, se identificó un indicador clasificado como **No Cumple (NO)**, correspondiente a la existencia de manuales y procesos institucionales específicos para la inclusión de población vulnerable, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer la formalización de políticas y procedimientos orientados a consolidar el enfoque institucional de inclusión financiera.

Resumen de cumplimiento

En función de los indicadores establecidos, el **Principio I** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 20
- **Indicadores cumplidos (SI):** 13
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 1
- **Indicadores no aplicables (NA):** 6
- **Nivel de cumplimiento:** 92,85%

Este nivel de cumplimiento se mantiene respecto al período 2024, evidenciando consistencia en la aplicación de políticas y prácticas institucionales relacionadas con la adhesión libre y voluntaria.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio I refleja una gestión sólida y estable en materia de acceso equitativo e inclusión financiera, evidenciada en la participación de mujeres, clientes con ingresos iguales o inferiores al Salario Básico Unificado, población rural y menores de edad con cuentas de ahorro. Estos resultados se encuentran alineados con el modelo de negocio y la estrategia institucional de la entidad, orientada principalmente al financiamiento de vivienda y al desarrollo urbano, sin excluir la atención a otros segmentos de la población.

La Institución mantiene prácticas no discriminatorias en el acceso a sus productos y servicios financieros, promoviendo la equidad de género y la igualdad de oportunidades, independientemente del nivel de ingresos, condición social o ubicación geográfica de sus clientes. Asimismo, los niveles de participación de clientes rurales y de segmentos con menor capacidad económica resultan coherentes con el enfoque territorial y comercial de la Mutualista.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento progresivo de los instrumentos documentales y procesos institucionales relacionados con la inclusión de población vulnerable, así como a la ampliación gradual de la accesibilidad física y al desarrollo de productos financieros específicos para este segmento, en coherencia con los principios de atención al cliente y mejora continua de los servicios institucionales.

5.2 Principio II: Control democrático

El control democrático evalúa la participación de los socios en la gobernanza de Mutualista Azuay, así como el funcionamiento de los órganos de gobierno y los mecanismos formales de toma de decisiones, de conformidad con el Estatuto Social y la normativa vigente.

En 2025, **Mutualista Azuay contó con 173 socios**, quienes conforman la Asamblea General, máxima instancia de decisión institucional. En este contexto, 124 socios o sus delegados asistieron a la Asamblea General, lo que representa una participación del 71,68% (**P201**), evidenciando un involucramiento relevante en los procesos de deliberación y control democrático.

En relación con la composición de los órganos de gobierno, la Institución mantiene la participación de 5 mujeres dentro de los 16 vocales que conforman los Consejos (P204), equivalente al 31,25%. Adicionalmente, el **100% de los vocales proviene de las zonas de influencia de Mutualista Azuay (P206)**, fortaleciendo la representatividad territorial en los procesos de toma de decisiones institucionales.

Desde un enfoque de inclusión, se registró la asistencia de 47 socios pertenecientes a grupos priorizados en las Asambleas Generales, lo que corresponde al 27,17% del total de socios (P211), evidenciando esfuerzos orientados a promover una participación democrática inclusiva.

En el ámbito institucional, Mutualista Azuay cuenta con **políticas de inclusión y participación democrática actualizadas (P209)**, así como **manuales y procesos aprobados que regulan la participación de los socios y el ejercicio del control democrático (P210)**.

Durante el período evaluado, algunos indicadores del Principio II fueron clasificados como No Aplica (NA) debido a la estructura de gobernanza de la institución. En particular, Mutualista Azuay no cuenta con un sistema de representantes por agencia, considerando que el número de socios permite la participación directa en la Asamblea General. En este sentido, los siguientes indicadores no aplican:

- **P202 – Porcentaje de representantes que participan en elecciones (por agencia).**
- **P203 – Porcentaje de socios que participan en elecciones de representantes.**
- **P205 – Porcentaje de mujeres representantes.**

Adicionalmente, los siguientes indicadores fueron clasificados como **No Aplica (NA)** debido a las características de la base societaria.

- **P207 – Presencia de jóvenes en órganos de gobierno:** No aplica debido a que actualmente todos los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia superan los 30 años, lo que se relaciona con la composición etaria de la base societaria.
- **P208 – Porcentaje de vocales que pertenecen a minorías étnicas:** No aplica debido a que no se registra participación de vocales pertenecientes a minorías étnicas en los órganos de gobierno durante el período evaluado.

Resultados del principio

En función de los indicadores establecidos, el **Principio II** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 11
- **Indicadores cumplidos (SI):** 6
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 0
- **Indicadores no aplicables (NA):** 5
- **Nivel de cumplimiento:** 100,00%

Este nivel de cumplimiento se mantiene respecto al período 2024, evidenciando consistencia en la aplicación de los mecanismos de control democrático y gobernanza institucional.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio II refleja una gestión consistente del control democrático, sustentada en la participación de los socios en las Asambleas Generales, la representatividad territorial de los órganos de gobierno, la participación femenina en los espacios de decisión y la existencia de políticas y procesos institucionales actualizados.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de información y participación de los socios, así como a la promoción progresiva de una mayor diversidad en los órganos de gobierno, en coherencia con los principios de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua de la gobernanza institucional.

5.3 Principio III: Participación económica

El Principio III evalúa la forma en que los socios participan en el capital de Mutualista Azuay, así como la gestión de los recursos económicos, la distribución equitativa de excedentes, el uso responsable del fondeo y la sostenibilidad financiera de la Institución, en coherencia con su naturaleza jurídica y la normativa vigente.

Durante el período 2025, Mutualista Azuay mantuvo una estructura patrimonial sólida. El **capital social representa el 0,94% del patrimonio (P301)**, relación que responde al proceso histórico de acumulación de reservas institucionales y al fortalecimiento patrimonial sostenido de la entidad.

En este contexto, las **reservas por socio** alcanzan un valor promedio de **USD 178.098,79 (P302)**, mientras que el **capital social por socio** asciende a **USD 1.911,56 (P303)**, evidenciando una adecuada base de respaldo financiero y una estructura patrimonial orientada al fortalecimiento institucional. En relación con la reserva legal, el fondo irrepartible por socio se mantiene en 0,00 **(P304)**, en concordancia con la naturaleza jurídica de la institución.

En cuanto al destino de los recursos institucionales, Mutualista Azuay asignó el **0,89% del presupuesto anual** al desarrollo de actividades vinculadas al Balance Social **(P305)**, reflejando la incorporación progresiva de la gestión social dentro de la planificación financiera institucional. Asimismo, los **gastos administrativos representan el 32,97% del gasto total (P306)**, evidenciando un control adecuado de los costos operativos.

Respecto a la estructura de fondeo, la Institución se financia principalmente a través de recursos captados de socios y clientes. El **95,49% del fondeo proviene de estos segmentos (P309)**, lo que refleja un alto nivel de confianza en la entidad. Esta estructura se traduce en una relación de pasivos equivalente al 793,90% del patrimonio **(P310)**, lo que evidencia que la mayor parte de la operación institucional se sustenta en obligaciones con el público, manteniendo niveles adecuados de respaldo patrimonial.

Desde el enfoque de cumplimiento y control, Mutualista Azuay mantiene **actualizada la normativa y los procedimientos de prevención de lavado de activos relacionados con la procedencia de fondos (P311)**, fortaleciendo la transparencia y la integridad en la gestión económica.

En relación con la participación económica de los socios, se verifica que **ningún socio mantiene certificados de aportación por debajo del mínimo estatutario (P312)**. Asimismo, se registra **un socio con participación superior al 5% del capital social (P313)**, equivalente al **0,58% del total de socios**, situación que se encuentra debidamente identificada y gestionada conforme a la normativa interna y a los mecanismos de control institucional.

En cuanto a la dinámica transaccional, durante 2025 se registró un volumen significativo de operaciones financieras. El **promedio de transacciones por período (P307)** alcanzó **4.761,13 operaciones en ahorro a la vista, 800,45 en depósitos a plazo fijo y 1.669,13 en operaciones de crédito**, evidenciando una utilización activa y diversificada de los productos financieros ofrecidos por la institución.

Respecto a las condiciones financieras, el **promedio de tasas activas y pasivas por rango de valor (P308)** refleja una gestión de tasas alineada con las condiciones del mercado y con criterios de sostenibilidad financiera. Las **tasas activas** se ubicaron **entre 10,23% y 14,01%**, dependiendo del monto del crédito, mientras que las **tasas pasivas** oscilaron entre **1,06% y 5,66%**, de acuerdo con los rangos de captación.

Resultados del principio

En función de los indicadores establecidos en el formulario de Balance Social, el **Principio III** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 13
- **Indicadores cumplidos (SI):** 13
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 0
- **Indicadores no aplicables (NA):** 0
- **Nivel de cumplimiento:** 100,00%

En relación con el período 2024, este resultado evidencia estabilidad y consistencia en la gestión económica de la Institución, reflejando una adecuada administración de los recursos financieros y el cumplimiento de los principios de participación económica.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio III refleja una gestión económica sólida, sustentada en una estructura financiera equilibrada, un adecuado control del gasto, una alta participación del fondeo proveniente de socios y clientes y una adecuada gestión de las condiciones financieras aplicadas a los productos institucionales.

Mutualista Azuay evidencia coherencia entre su modelo de negocio, su planificación financiera y los principios de la Economía Popular y Solidaria, manteniendo prácticas orientadas al fortalecimiento patrimonial, la transparencia en la gestión de recursos y la sostenibilidad financiera de la institución.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento progresivo del capital social, la optimización del uso de los recursos financieros y la consolidación de estrategias que promuevan una mayor participación económica de los socios, en coherencia con los principios de sostenibilidad financiera y mejora continua de la gestión institucional.

5.4 Principio IV: Autonomía e independencia

El Principio IV – Autonomía e independencia evalúa la capacidad de Mutualista Azuay para gestionar sus operaciones de manera autónoma, definir y adaptar sus productos y servicios financieros, mantener la independencia en la toma de decisiones y asegurar mecanismos de control, auditoría, transparencia y seguridad de la información.

Durante el período 2025, Mutualista Azuay desarrolló y mantuvo **productos financieros alineados con su misión y principios institucionales (P401)**, evidenciando capacidad de adaptación y evolución de su portafolio. En este contexto, la Institución dispone de productos vigentes orientados a la atención de sus clientes e incorpora alternativas dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad, entre las que se destaca el crédito para Vivienda de Interés Social y Público – VISP, orientado a facilitar el acceso a soluciones habitacionales para hogares de menores ingresos (P402). Asimismo, **la institución mantiene políticas actualizadas para la gestión de productos y servicios financieros (P403)**.

En relación con el acceso a productos financieros, el 0,89% de las operaciones correspondió a clientes con residencia rural (P404), resultado coherente con la mayor presencia urbana de la Institución. Adicionalmente, **se registraron 454.182 transacciones realizadas por personas vulnerables (P406)** y 129 operaciones de crédito otorgadas a este segmento (P407), evidenciando la **utilización efectiva de los productos financieros** por parte de poblaciones prioritarias.

Respecto al financiamiento de las operaciones institucionales, los productos financieros se sostienen principalmente mediante recursos provenientes de captaciones de socios y clientes (P405), lo que refleja un alto grado de autonomía financiera en la gestión del fondeo

Desde el enfoque de control y auditoría, **Mutualista Azuay ejecutó el 100% de las actividades planificadas en el plan de trabajo de auditoría interna (P410)**. Asimismo, la institución mantiene manuales y políticas de control interno actualizados (P411), políticas para la contratación de auditoría interna y externa (P412) y procedimientos para la elección y designación del Consejo de Vigilancia (P413), fortaleciendo la independencia y la eficacia de los procesos de fiscalización institucional.

En materia de transparencia, **Mutualista Azuay utiliza diversos medios de comunicación institucionales, tales como pantallas informativas y su página web**, para difundir de manera clara y oportuna información relacionada con tasas de interés, costos y tarifas de los productos financieros, **fortaleciendo el derecho a la información**

de socios y clientes (P414). Además, destinó el 3,27% del presupuesto a materiales orientados a promover la transparencia de la información **(P415).**

En relación con la gobernanza institucional, durante el período evaluado se realizaron 24 reuniones del Consejo de Administración **(P416)** y 12 reuniones del Consejo de Vigilancia **(P417)**, así como 1 Asamblea General **(P418)**. La participación en estos espacios fue plena, registrándose 100% de asistencia de los miembros del Consejo de Administración **(P420)** y 100% de los miembros del Consejo de Vigilancia **(P421)**. Asimismo, la participación de socios en la Asamblea General alcanzó 71,68% **(P419).**

Respecto a la gestión de tasas y tarifas, la Institución cuenta con metodologías formalmente definidas para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual **(P422)** y de la tasa pasiva **(P423)**. También **dispone de tarifas de servicios financieros establecidas (P424)** y aplica límites de tasas de colocación alineados a lo dispuesto por el Banco Central del Ecuador **(P425)**, evidenciando autonomía técnica en la fijación de condiciones financieras dentro del marco regulatorio.

En cuanto a la seguridad de la información y la gestión institucional, **Mutualista Azuay mantiene líneas de negocio definidas y actualizadas (P426), políticas de independencia y segregación de funciones (P427), bases de datos actualizadas de su personal (P428)** y acuerdos de confidencialidad vigentes con todos los colaboradores **(P429)**. Además, cuenta **políticas y procedimientos para la administración de tecnologías de la información (P430)** y un **plan de continuidad del negocio (P431)**, fortaleciendo la resiliencia operativa y la protección de la información institucional.

Durante el período evaluado, algunos indicadores fueron clasificados como **No Aplica (NA)**, debido a que no se registraron hallazgos de riesgo alto o crítico en los informes de auditoría correspondientes. En este contexto:

- **P408 – Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en informes de auditoría externa:** No aplica debido a que no se registraron hallazgos de este nivel en el período evaluado.
- **P409 – Porcentaje de cumplimiento de estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en informes de auditoría interna o por el PCV:** No aplica por la misma razón que el numeral anterior.

Resultados del principio

En función de los indicadores establecidos, el **Principio IV** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 31
- **Indicadores cumplidos (SI):** 29
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 0
- **Indicadores no aplicables (NA):** 2
- **Nivel de cumplimiento:** 100,00%

Este nivel de cumplimiento se mantiene respecto al período 2024, evidenciando consistencia en la gestión institucional orientada a la autonomía, la independencia en la toma de decisiones y el fortalecimiento de los mecanismos de control, transparencia y seguridad de la información.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio IV refleja una gestión institucional sólida en materia de autonomía e independencia, evidenciada en la capacidad de Mutualista Azuay para desarrollar y gestionar productos financieros alineados con su misión, mantener mecanismos de control y auditoría efectivos, garantizar la transparencia de la información y fortalecer la seguridad y continuidad de sus operaciones. La institución evidencia coherencia entre su modelo de gestión, su estructura de control interno y las prácticas de gobernanza institucional, lo que contribuye al fortalecimiento de su independencia operativa y al adecuado manejo de los riesgos institucionales.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas al desarrollo progresivo de productos financieros específicos para personas en situación de vulnerabilidad y al fortalecimiento continuo de las capacidades institucionales, en coherencia con los principios de autonomía, responsabilidad y mejora continua que orientan la gestión de la entidad

5.5 Principio V: Educación, capacitación e información

El Principio V – Educación, capacitación e información evalúa las acciones desarrolladas por Mutualista Azuay para fortalecer las capacidades de sus socios, vocales de los consejos, representante legal, colaboradores y clientes, así como las iniciativas orientadas a informar y educar a la comunidad sobre los principios de la Economía Popular y Solidaria, la educación financiera y temas de interés social.

Durante el período 2025, **Mutualista Azuay implementó una planificación anual de capacitaciones sobre Economía Popular y Solidaria (P501), dirigida tanto a colaboradores, clientes y comunidad** alcanzando la ejecución del 100% de las capacitaciones planificadas (P502). Estas actividades permitieron fortalecer conocimientos institucionales y promover la apropiación de los principios y valores que rigen el accionar de la entidad.

En relación con la cobertura de estas capacitaciones, el 100% de las capacitaciones sobre economía popular y solidaria dirigidas a empleados fueron ejecutadas (P503), así como el 100% de las capacitaciones dirigidas a socios (P504). De igual manera, 162 colaboradores participaron en charlas relacionadas con la economía popular y solidaria (P508), sobre un total de 165, equivalente al 98,18%, evidenciando una alta cobertura interna. Asimismo, 28 socios participaron en procesos de capacitación (P509), lo que representa el 16,18% del total de socios, fortaleciendo progresivamente la formación de este grupo de interés.

Mutualista Azuay asignó USD 24.000 para el desarrollo de estas actividades (P505), lo que representa el 0,31% del presupuesto institucional, alcanzando una ejecución presupuestaria del 5,06% sobre el monto planificado, reflejando un uso focalizado de los recursos disponibles (P506).

Desde el enfoque de calidad, las capacitaciones dirigidas a socios, representantes y colaboradores alcanzaron un nivel de satisfacción del 95,30% (P510), evidenciando una valoración positiva de los contenidos y metodologías implementadas. Asimismo, se desarrolló una planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores institucionales (P511), alcanzando una participación del 50,47% de socios, representantes y colaboradores capacitados en estos temas (P512).

En el ámbito de la educación financiera, Mutualista Azuay mantuvo la planificación anual de programas de capacitación en educación financiera (P520) y ejecutó acciones dirigidas a fortalecer las capacidades de sus socios, registrando la participación de 17 socios en procesos de capacitación financiera (P521), equivalente al 9,83% del total de socios. Estas iniciativas se enmarcan en el **programa institucional “Yo cuido mis finanzas”, orientado a promover el uso responsable de productos financieros y la toma de decisiones informadas.**

En relación con la difusión de información institucional, **la entidad utiliza diversos medios de difusión para comunicar productos, servicios y programas sociales (P518)** y destinó el 0,20% del presupuesto institucional a programas sociales y educativos (P519).

Adicionalmente, Mutualista Azuay desarrolló programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario (P523) y mantiene convenios vigentes con organizaciones externas para el desarrollo de iniciativas formativas (P524). En este contexto, también se ejecutaron acciones de capacitación interna en temas de interés local o comunitario (P525).

En el ámbito de los proyectos sociales y ambientales, durante el período evaluado se ejecutó el 50% de los proyectos planificados en temas sociales y ambientales (P526), y la institución cuenta con productos y servicios orientados al financiamiento de este tipo de iniciativas (P527). Asimismo, dispone de presupuesto asignado para el desarrollo de proyectos sociales y medioambientales (P528), registrándose una ejecución del 13,32% del presupuesto destinado a estos proyectos, equivalente a USD 65.900 (P529).

Durante el período evaluado, algunos indicadores fueron clasificados como **No Aplica (NA)** debido a la estructura de gobernanza de la institución. En particular, Mutualista Azuay no cuenta con un sistema de representantes, considerando que el número de socios de la institución no supera los 200, lo que permite la participación directa de los socios en la Asamblea General conforme a su normativa interna. En este contexto, los siguientes indicadores no aplican:

- **P507 – Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS.**
- **P514 – Planificación anual de programas de formación de futuros representantes**
- **P515 – Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados.**
- **P516 – Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno:** No aplica debido a que durante el período 2025 no se realizaron procesos de elección para renovación de órganos de gobierno.

Asimismo, se identificó un indicador clasificado como **No Cumple (NO)**:

- **P513 – Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados:** durante el período evaluado no se registró información suficiente que permita determinar este indicador conforme a la metodología establecida.

Resultados del principio

En función de los indicadores establecidos en el Formulario Oficial de Balance Social, el **Principio V** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 29
- **Indicadores cumplidos (SI):** 24
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 1
- **Indicadores no aplicables (NA):** 4
- **Nivel de cumplimiento:** 96,00%

Este nivel de cumplimiento refleja una gestión estructurada en materia de capacitación, educación financiera y difusión de información, con énfasis en el fortalecimiento de capacidades internas y en la continuidad de programas formativos dirigidos a socios y otros grupos de interés.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio V refleja una gestión activa en materia de educación, capacitación e información, evidenciada en la ejecución total de la planificación anual de capacitaciones sobre Economía Popular y Solidaria, la alta cobertura de colaboradores capacitados y el fortalecimiento de los programas de educación financiera dirigidos a socios.

La institución mantiene un enfoque orientado al desarrollo de capacidades internas y al fortalecimiento de la cultura financiera de sus grupos de interés, mediante programas formativos, convenios institucionales y acciones de capacitación en temas sociales, comunitarios y ambientales.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas al incremento progresivo de la participación de socios en los procesos de capacitación y educación financiera, así como al fortalecimiento de los mecanismos de registro y medición de la satisfacción de las capacitaciones, en coherencia con los principios de mejora continua promovidos por la Economía Popular y Solidaria.

5.6 Principio VI: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario

El Principio VI – Cooperación e integración del sector económico popular y solidario evalúa las acciones desarrolladas por Mutualista Azuay para fortalecer la articulación con otras entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS), organismos de integración y actores del entorno, así como el uso de canales que faciliten el acceso a los servicios financieros y contribuyan al fortalecimiento del sector.

Durante el período 2025, Mutualista Azuay no registró convenios formales de asociación en calidad de administradora o asistida, ni convenios de asociación ejecutados o gestionados dentro del SFPS (P601, P602). No obstante, **la Institución mantuvo una relación activa de cooperación operativa con el sector, brindando servicios financieros a entidades del SFPS**, tales como cuentas de ahorro e inversiones a plazo fijo, contribuyendo a mantener relaciones operativas y comerciales con entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

En el ámbito de integración con la Economía Popular y Solidaria, Mutualista Azuay mantuvo relación comercial con **44 proveedores pertenecientes a la EPS (P603)**, y destinó el 0,76% del gasto institucional a la contratación de bienes y servicios provenientes de este sector, promoviendo encadenamientos productivos y el fortalecimiento de economías locales (P604).

Desde el enfoque de desarrollo de capacidades y vinculación institucional, la Institución permitió la realización de **pasantías de estudiantes de colegios y universidades (P605)**, y registró la participación de **16 colaboradores capacitados por organismos de integración (P606)**, así como la participación en **tres organismos de integración (P607)**, fortaleciendo su articulación institucional con el ecosistema del sector financiero popular y solidario.

En relación a la modernización y ampliación de canales de atención, Mutualista Azuay fortaleció el uso de canales electrónicos (P608), registrando **194.036 transacciones realizadas por medios electrónicos, 132.949 visitas a la página web institucional y 17.521 socios que utilizan canales electrónicos**, lo que evidencia avances en accesibilidad, eficiencia operativa e integración tecnológica.

Respecto a la evolución de la cartera, se observaron variaciones diferenciadas según el tipo de crédito (P609, P610, P611). La cartera productivo-comercial y de consumo registró variaciones negativas, mientras que la **cartera de microcrédito presentó una variación positiva significativa**, evidenciando una orientación hacia segmentos de menor escala y contribuyendo a la inclusión financiera.

En materia de costos y acceso a servicios financieros, Mutualista Azuay mantuvo operaciones con **tarifa máxima, tarifa diferenciada y tarifa cero (P612, P613, P614)**. En el período evaluado se registraron **208.161 transacciones con tarifa máxima, 4.729 con tarifa diferenciada y 2'949.598 con tarifa cero**, lo que refleja acciones orientadas a facilitar el acceso a los servicios financieros y generar beneficios económicos para sus socios y clientes.

Durante el período evaluado, algunos indicadores fueron clasificados como **No Aplica (NA)** debido a que la institución no mantiene esquemas formales de asociación institucional dentro del SFPS. En particular:

- **P601 – Convenios de asociación en calidad de administradora.**
- **P602 – Convenios de asociación en calidad de asistida.**

Asimismo, se identificaron indicadores clasificados como **No Cumple (NO)**, principalmente relacionados con la ausencia de mecanismos formales de cooperación estructurada, convenios de integración institucional y otras formas de asociación dentro del Sector Financiero Popular y Solidario, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer los procesos de articulación institucional.

Resultados del principio

En función de los indicadores establecidos, el **Principio VI** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 31
- **Indicadores cumplidos (SI):** 20
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 9
- **Indicadores no aplicables (NA):** 2
- **Nivel de cumplimiento:** 90,90%

En relación con el período 2024, este resultado evidencia una gestión orientada a la cooperación operativa y a la integración funcional con actores del sector, con énfasis en el fortalecimiento de capacidades, el uso de canales tecnológicos y la prestación de servicios financieros vinculados al SFPS.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio VI refleja una gestión orientada a la cooperación operativa y a la integración progresiva con el sector económico popular y solidario. Esto se evidencia en la prestación de servicios financieros a entidades del SFPS, la contratación de proveedores pertenecientes a la EPS, la participación en organismos de integración y el fortalecimiento del uso de canales electrónicos para la prestación de servicios financieros.

La institución mantiene vínculos activos con actores del sector y con organizaciones del entorno educativo y comunitario, contribuyendo al fortalecimiento del ecosistema del sector financiero popular y solidario.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas a la formalización de convenios de cooperación con entidades del SFPS y organizaciones de la EPS, así como al desarrollo de mecanismos más estructurados de integración institucional, en coherencia con los principios de cooperación, integración y fortalecimiento del sector promovidos por la Economía Popular y Solidaria.

5.7 Principio VII: Compromiso con la comunidad

El Principio VII – Integración estructurada con la comunidad evalúa la forma en que Mutualista Azuay desarrolla su actividad con enfoque social, comunitario y ambiental, promoviendo el desarrollo local, la sostenibilidad ambiental y el bienestar de sus socios, clientes y de la comunidad en general.

Durante el período 2025, Mutualista Azuay **mantuvo prácticas institucionales para medir la satisfacción de los clientes (P701)**, registrando un nivel de satisfacción del 66% respecto al acceso a productos y servicios financieros (P702). Asimismo, la institución cuenta con **mecanismos formales para la gestión de quejas y reclamos (P703)** y dispone de manuales y políticas institucionales que regulan estos procesos (P704), lo que fortalece la atención al cliente y la mejora continua del servicio. En materia de transparencia, Mutualista Azuay **mantiene mecanismos de exhibición de información sobre productos y servicios en paneles informativos de la entidad (P705)**, los cuales se actualizan de manera periódica, facilitando el acceso a información relevante para socios y clientes.

Desde el enfoque de inclusión financiera, la institución dispone de productos y servicios adaptados para personas vulnerables (P707), así como infraestructura física accesible para este segmento de la población (P708). Asimismo, mantiene políticas de colocación y captación que no incluyen costos asociados adicionales (P710) y **políticas que promueven la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios financieros (P711)**.

En el ámbito de sostenibilidad, Mutualista Azuay **incorporó el enfoque de finanzas verdes dentro de su gestión institucional (P712)**. En este marco, la institución cuenta con productos financieros orientados a este enfoque (P713), entre los que destaca el **Ecocrédito, destinado a financiar soluciones habitacionales con criterios de eficiencia energética y sostenibilidad ambiental**.

Como resultado de esta estrategia, la cartera destinada a finanzas verdes alcanzó el 1,81% del total de la cartera institucional (P714). Asimismo, dos socios fueron beneficiados directamente mediante este tipo de financiamiento (P715).

Adicionalmente, Mutualista Azuay desarrolló iniciativas orientadas a promover productos y servicios enfocados en finanzas verdes (P716) y ejecutó acciones de capacitación dirigidas a fortalecer la gestión e involucramiento institucional en este ámbito (P717). En este contexto, también se implementaron iniciativas internas que incentivan buenas prácticas ambientales dentro de la entidad (P718) y acciones orientadas a impulsar la sostenibilidad en la comunidad y sus grupos de interés (P719).

En línea con este enfoque de sostenibilidad, Mutualista Azuay ha desarrollado acciones orientadas a la medición y gestión de su impacto ambiental, entre ellas el cálculo de su **huella de carbono institucional**, a partir del cual se implementarán medidas de reducción y mejora continua. Este modelo de finanzas sostenibles fue socializado a la comunidad mediante la participación de la institución en el **Summit Energía 2025**, donde Mutualista Azuay presentó su experiencia en la integración de criterios ambientales dentro de su gestión financiera.

Como resultado de estas iniciativas, la institución recibió reconocimientos relevantes a nivel nacional, entre ellos el **Premio CIPEM al Compromiso Sostenible** y el reconocimiento por **Edificación Sustentable otorgado por CEES**, distinciones concedidas tras procesos de evaluación realizados por instituciones calificadas y acreditadas a nivel internacional. Estos reconocimientos fueron otorgados en procesos de selección competitivos en los que participaron más de **50 empresas**, validando de manera independiente el desempeño de Mutualista Azuay en materia de sostenibilidad e impacto social.

En cuanto al relacionamiento institucional, Mutualista Azuay mantuvo dos convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y organismos gubernamentales orientados a promover el desarrollo local y la sostenibilidad interinstitucional (P720).

En el ámbito de desarrollo local y comercio justo, la institución registró 44 proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales (P722). En este contexto, el 9,51% del presupuesto institucional fue destinado a compras a proveedores de la Economía Popular y Solidaria (P723), mientras que la ejecución efectiva de estas compras alcanzó el 2,40% del presupuesto asignado (P724), contribuyendo al fortalecimiento de economías locales.

Durante el período evaluado, algunos indicadores fueron clasificados como **No Aplica (NA)** debido a las características de la cobertura territorial de la institución. En particular:

- **P706 – Puntos de atención en zonas vulnerables:** No aplica debido a que la cobertura geográfica de la institución se concentra en zonas urbanas donde actualmente no se identifican puntos de atención ubicados en áreas catalogadas formalmente como zonas vulnerables.

Asimismo, se identificaron dos indicadores clasificados como **No Cumple (NO)**:

- **P709 – Infraestructura tecnológica para personas vulnerables:** No cumple debido a que la institución no dispone actualmente de herramientas tecnológicas específicas diseñadas para este segmento.

- **P721 – Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS:** No cumple debido a que, si bien la institución mantiene relaciones comerciales con proveedores locales, no dispone de una política formal específica que regule su inclusión dentro de la gestión de compras.

Resultados del principio

En función de los indicadores establecidos, el **Principio VII** presentó en 2025 los siguientes resultados:

- **Indicadores evaluados:** 24
- **Indicadores cumplidos (SI):** 21
- **Indicadores no cumplidos (NO):** 2
- **Indicadores no aplicables (NA):** 1
- **Nivel de cumplimiento:** 91,30%

Este resultado evidencia un compromiso institucional favorable con la comunidad, especialmente en la incorporación del enfoque de finanzas verdes, la articulación con actores públicos y la promoción progresiva de prácticas de sostenibilidad.

Análisis y conclusión del principio

El resultado obtenido en el Principio VII refleja un compromiso institucional sólido con la comunidad, evidenciado en la implementación de productos de finanzas verdes, la gestión de la huella de carbono, el desarrollo de iniciativas ambientales, la articulación con

gobiernos locales y organismos públicos, y la promoción del comercio justo a través de proveedores de la Economía Popular y Solidaria.

Asimismo, la institución mantiene mecanismos orientados a fortalecer la satisfacción del cliente, la transparencia en la información de productos y servicios financieros y la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios financieros.

Se identifican oportunidades de mejora orientadas a la ampliación progresiva de la cartera de finanzas verdes, el fortalecimiento de políticas específicas para la inclusión de proveedores locales de la EPS y la consolidación de alianzas estratégicas que potencien el impacto social y ambiental de Mutualista Azuay, en coherencia con su modelo de finanzas sostenibles y su compromiso con el desarrollo comunitario.

6. Resultados de la gestión

El Balance Social 2025 de Mutualista Azuay evidencia un desempeño institucional consistente y alineado con los principios de la Economía Popular y Solidaria. La evaluación del cumplimiento se realiza exclusivamente sobre los **indicadores aplicables**, conforme a la metodología establecida en el formulario oficial de Balance Social emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Bajo este criterio, Mutualista Azuay alcanzó **un nivel global de cumplimiento del 90,64%**, resultado del cumplimiento de 126 indicadores, sobre un total de 139 indicadores aplicables, reflejando una gestión responsable, transparente y orientada a la mejora continua.

Los resultados muestran un buen nivel de desempeño en los principios vinculados directamente con la gestión interna, la gobernanza y la autonomía institucional, destacándose:

- **Principio I – Adhesión libre y voluntaria:** presenta un nivel de cumplimiento elevado, evidenciando consistencia en el acceso equitativo a los servicios financieros, la promoción de la inclusión financiera y la aplicación de prácticas no discriminatorias.
- **Principio II – Control democrático:** se evidencia el adecuado funcionamiento de los mecanismos de participación y control institucional previstos en la normativa vigente, fortaleciendo la gobernanza y el rol de los órganos de dirección y control.

- **Principio III – Participación económica:** refleja estabilidad en la gestión económica institucional, adecuada administración del capital social y mecanismos efectivos de control de los recursos financieros.
- **Principio IV – Autonomía e independencia:** registra uno de los mayores niveles de cumplimiento, evidenciando solidez en los sistemas de control interno, auditoría, transparencia institucional, seguridad de la información y toma de decisiones autónoma.
- **Principio V – Educación, capacitación e información:** muestra una gestión estructurada en la ejecución de programas de capacitación y educación financiera, particularmente a través del programa institucional “Yo cuido mis finanzas”, manteniéndose oportunidades de mejora orientadas a ampliar la cobertura y fortalecer los mecanismos de medición de impacto.
- **Principio VI – Cooperación e integración del sector EPS:** evidencia avances en la articulación con actores del sector, el uso de canales electrónicos y la vinculación con proveedores pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria.
- **Principio VII – Compromiso con la comunidad:** refleja el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad, la incorporación progresiva del enfoque de finanzas verdes y la promoción de buenas prácticas ambientales.

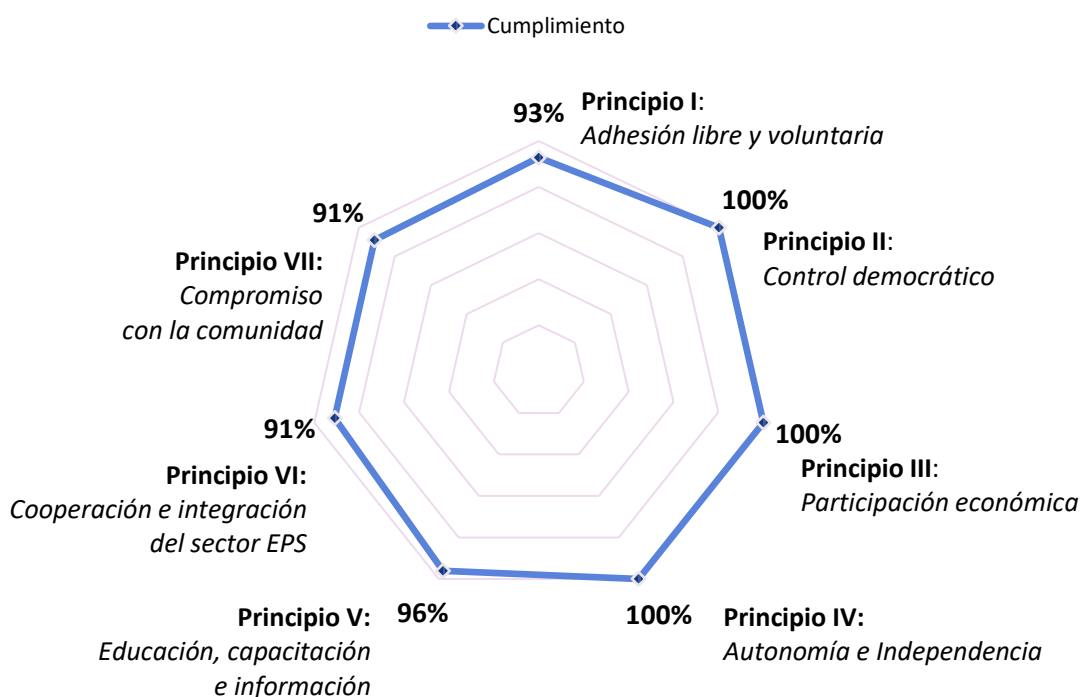
En su conjunto, los resultados del Balance Social 2025 reflejan una gestión institucional coherente con los indicadores aplicables, alineada con la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y orientada al fortalecimiento progresivo del impacto social, económico y ambiental de Mutualista Azuay.

Cuadro 1. Resumen de cumplimiento

Principios	Total indicadores	Cumplidos	No Cumplidos	No Aplica	% cumplimiento*
Principio I: Adhesión libre y voluntaria	20	13	1	6	92,85%
Principio II: Control democrático	11	6	0	5	100,00%
Principio III: Participación económica	13	13	0	0	100,00%
Principio IV: Autonomía e independencia	31	29	0	2	100,00%
Principio V: Educación, capacitación e información	29	24	1	4	96,00%
Principio VI: Cooperación e integración del sector EPS	31	20	9	2	90,90%
Principio VII: Compromiso con la comunidad	24	21	2	1	91,30%
TOTAL	159	126	13	20	90,64%

**Nota: El porcentaje de cumplimiento del Balance Social se calcula exclusivamente sobre los indicadores aplicables, es decir, aquellos clasificados como cumplidos (SI) y no cumplidos (NO). Los indicadores identificados como No Aplica (NA) no forman parte del denominador para el cálculo del nivel de cumplimiento, conforme a la normativa vigente y al formulario oficial de Balance Social emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).*

Cumplimiento de los principios



7. Conclusión general

El Balance Social 2025 de Mutualista Azuay evidencia una gestión institucional alineada con los principios de la Economía Popular y Solidaria, la normativa vigente y los objetivos estratégicos de la entidad. A través de este instrumento se evalúa de manera integral el desempeño social, económico, comunitario y ambiental de la Institución, fortaleciendo los procesos de rendición de cuentas y transparencia hacia sus grupos de interés.

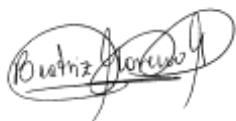
Durante el período evaluado, Mutualista Azuay alcanzó un nivel global de cumplimiento del 90,64% de los indicadores aplicables, lo que refleja una gestión institucional consistente y comprometida con los principios que rigen el Sector Financiero Popular y Solidario. Los resultados evidencian fortalezas en ámbitos como la gobernanza institucional, la autonomía y control interno, la educación financiera, el fortalecimiento de canales digitales y la incorporación progresiva del enfoque de sostenibilidad y finanzas verdes.

El Balance Social se consolida así como una herramienta de gestión y mejora continua, que permite monitorear el impacto de las acciones institucionales y orientar la toma de

decisiones futuras. En este sentido, Mutualista Azuay reafirma su compromiso con la inclusión financiera, el desarrollo sostenible y el bienestar de sus socios, clientes y de la comunidad en general, en coherencia con su modelo de finanzas responsables y sostenibles.

En función de los resultados obtenidos, se identifican líneas de trabajo orientadas al fortalecimiento de la gestión social e institucional durante el período 2026. Entre ellas se destaca la ampliación progresiva de la cobertura de programas de capacitación y educación financiera, el fortalecimiento de la cooperación sectorial y la consolidación de la estrategia institucional de sostenibilidad y finanzas verdes.

Elaborado por:



Beatriz Moreno Montes

Responsable de Gestión de Balance Social

Mutualista Azuay