



BALANCE SOCIAL 2024

Presentación:	2
1. ANTECEDENTE	3
2. INTRODUCCIÓN	3
3. OBJETIVOS	3
4. METODOLOGÍA	4
5. UBICACIÓN Y SERVICIOS	5
5.1 PRODUCTOS DE AHORRO	5
5.2 PRODUCTOS DE CRÉDITO	6
5.3 SERVICIOS	7
6. MUTUALISTA AZUAY APORTANDO AL DESARROLLO SOSTENIBLE	8
7. INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES AGRUPADOS EN LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS	10
7.1 Principio I: Adhesión libre y voluntaria	10
7.2 Principio II: Control democrático	13
7.3 Principio III: Participación económica	15
7.4 Principio IV: Autonomía e independencia	17
7.5 Principio V: Educación, capacitación e información	21
7.6 Principio VI: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	24
7.7 Principio VII: Integración estructurada con la comunidad ..	26
8. RESULTADOS ALCANZADOS	28
9. CONCLUSIONES	29

Presentación:

El informe correspondiente al Balance Social se presenta mediante indicadores cuantitativos y cualitativos de acuerdo con el grado de cumplimiento de las políticas de responsabilidad social que la Institución impulsa con sus grupos de interés. En las organizaciones de economía popular y solidaria el balance social trata de velar porque se cumplan todos los principios de la economía popular y solidaria; es decir la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

El Balance Social busca ser un insumo que fomente la comunicación y conocimiento de las actividades generadas por la institución a sus grupos de interés (clientes, socios, trabajadores, proveedores y comunidad), de forma que pueda generar una sinergia en la información y retroalimentación entre estos a fin de mejorar la gestión sostenible en Mutualista Azuay. No es sino otra forma de informar con transparencia y responsabilidad las tareas cumplidas dentro de la intermediación financiera en lo relacionado a su gestión social en un periodo determinado. Según lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Balance Social es una herramienta de la gestión socioeconómica, que facilita a las entidades medirse y rendir cuentas a sus socios especialmente y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar, en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los principios establecidos en la Ley y los valores y principios del cooperativismo y los objetivos sociales, que busca cuantificar y cualificar los datos a través de instrumentos como los indicadores, que tratan de medir la actividad de la Institución en relación y con referencia a sus principios y valores, teniendo en cuenta la misión y visión institucional.

En base a lo expuesto se puede definir al "Balance Social" como:

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

1. ANTECEDENTE

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

Mutualista Azuay, en cumplimiento a su Manual de Balance Social, a través del Responsable de Balance Social, ha preparado el siguiente informe con corte al periodo 2024, para dar cumplimiento normativo al Control y Seguimiento de la implementación del Balance Social.

2. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en el artículo 152.3 dispone: *"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."* El presente Informe de Balance Social de Mutualista Azuay refleja el compromiso continuo de la Institución con la transparencia, la responsabilidad social y el impacto positivo en la comunidad, basado en la gestión socioeconómica que mide el cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa, expresados en los valores, objetivos y principios institucionales. A medida que avanzamos en la era de la Economía Popular y Solidaria, reconocemos la necesidad de ir más allá de los resultados financieros para medir nuestro éxito y, evaluar además el impacto que generamos en la vida de nuestros socios, clientes y en la sociedad en su conjunto.

3. DATOS DE LA INSTITUCIÓN

No.	Campo	Descripción
1	Código del Formulario	BS01
2	Número de RUC	0190006247001
3	Razón Social	Asociacion Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay
4	Segmento	1
5	Fecha de corte	31/12/2024
6	Fecha de creación	30/04/2025
7	Fecha de envío	30/04/2025
8	Usuario	1715826648

4. OBJETIVOS

- Contribuir con el desarrollo de la comunidad a través de la generación de servicios financieros e inmobiliarios, con énfasis en la sostenibilidad e innovación, a través de la medición del cumplimiento de indicadores de gestión social.
- Desarrollar de manera pertinente un plan de acción según corresponda, a partir del análisis de la evolución de los indicadores.
- Construir una herramienta de información del Balance Social para el público y los grupos de interés.

5. METODOLOGÍA

Para la medición del cumplimiento en la gestión de Balance Social, se han establecido indicadores a partir de la categorización de cada uno de los siete principios cooperativos. Los indicadores son cuantitativos (expresados en un valor o porcentaje), o cualitativos que determinan el cumplimiento (o no) de un producto o documento.

La medición del balance social se guiará por los principios prescritos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, principios de responsabilidad social, los objetivos de desarrollo sostenible y los principios del cooperativismo, la misión, visión y valores de la Mutualista Azuay, mismos que se indican a continuación:



6. UBICACIÓN Y SERVICIOS

Comprometidos con el desarrollo y cercanía con la comunidad, contamos con 8 puntos de atención; siete oficinas en la ciudad de Cuenca y una agencia en Azogues.

Matriz	Agencia Hurtado de Mendoza	Agencia Plaza de las Américas	Agencia Batán Shopping
Hermano Miguel 9-19 y Simón Bolívar. Edificio Mutualista Azuay	Sangurima y Tomás Ordóñez (Esq.) Sector 9 de Octubre	Centro Comercial "Plaza de las Américas"	Centro Comercial "Batán Shopping" Av. Remigio Crespo y Calle Santa Cruz
Agencia Mall del Río	Agencia El Vergel	Agencia Totoracocha	Agencia Azogues
Centro Comercial "Mall del Río"	Centro Comercial "El Vergel"	Av. González Suárez y calle Carpentier. Centro Comercial Plaza Norte	Mariscal Sucre 4-14 y Simón Bolívar.

6.1 PRODUCTOS DE AHORRO



Cuenta de ahorros digital

Ahora puedes abrir tu cuenta de ahorros desde cualquier parte, solo necesitas:

- Ingresar en CUENTA DIGITAL
- Tener una planilla de servicios básicos, luz, agua o teléfono del domicilio actual
- Tener la cédula de ciudadanía vigente.



Cuenta de ahorros en agencia

Si deseas puedes visitar una de nuestras agencias para abrir tu cuenta de ahorros, solo necesitas presentar:

- Depósito inicial: \$10
- Cédula de ciudadanía de todos los firmantes de la cuenta (si es extranjero debe presentar el pasaporte).
- Planilla de servicios básicos, luz, agua o teléfono del domicilio actual.



Cuenta de Ahorros Plus (Tasa de Interés 5%)

- Sin monto mínimo.
- Libre disponibilidad de tu dinero.
- Manejo 100% digital.



Inversiones a Plazo Fijo

- Las tasas más convenientes del mercado
- Pago de interés mensual o al vencimiento.
- Realízelo a través de su cuenta MUTUALISTA AZUAY VIRTUAL.

6.2 PRODUCTOS DE CRÉDITO

Nuestros créditos se alinean a la realidad de nuestros clientes, lo que les permite desarrollar y cumplir sus sueños anhelos y metas.



Crédito de Consumo

- Consolidación de deudas.
- Quirografario
- Hipotecario



Inmobiliario

- Casa Nueva
- Remodelación
- Quinta Vacacional
- Terreno
- Construcción
- Primera Vivienda
- Casa para todos – Crédito VISP



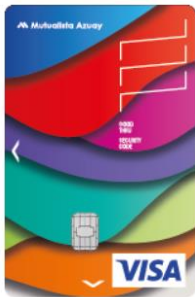
Microcrédito

- Crédito para negocio pequeño



Productivo

- Comercial personas naturales.



Tarjetas de Crédito

- Visa Clásica.
- Visa Oro

6.3 SERVICIOS

Mutualista Azuay ofrece el servicio de MoneyGram, con el cual se podrá:

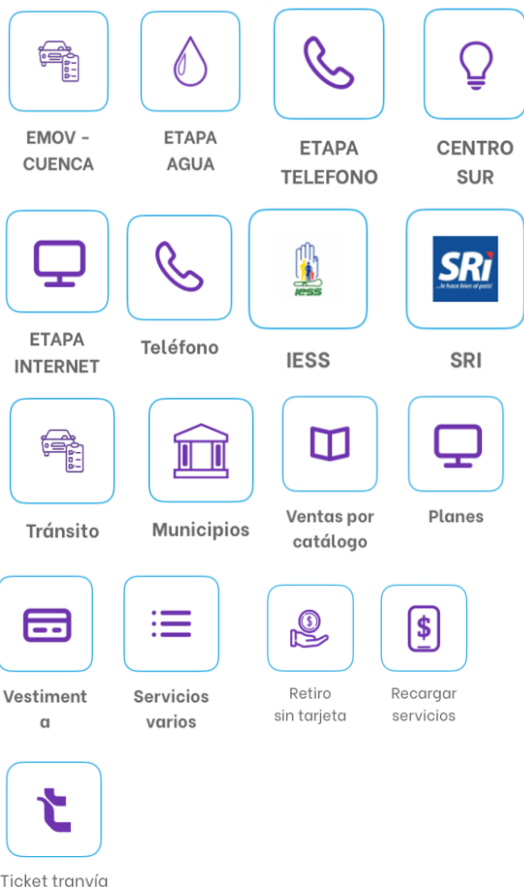
- Enviar de dinero al exterior desde nuestras ventanillas
- Recibir dinero desde el exterior en nuestras ventanilla



Transferencias Interbancarias

Enviamos y recibimos transferencias de dinero desde su cuenta y hacia cualquier cuenta de las diversas entidades financieras.

Pagos en Ventanilla y a través de MAZ VIRTUAL



Agencia Nacional de Tránsito

- Matriculación vehicular
- Transferencia de dominio

Etapa-EP

- Agua
- Telefonía
- Internet

Centrosur

- Luz eléctrica

SRI

- RISE
- IVA
- Impuesto a la renta

Pago de plan celular o recargas de:

- Movistar
- Claro
- CNT
- Tuenti

Pagos varios:

- Bono de desarrollo humano
- SENA
- IECE
- CFN
- Delegación distrital consejo nacional de la judicatura
- TV Cable
- UTPL
- AVON
- UNIVISA, etc.

7. MUTUALISTA AZUAY APORTANDO AL DESARROLLO SOSTENIBLE

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Azuay tiene como misión mejorar la vida de las familias con soluciones inmobiliarias y financieras, por lo cual, desarrolló el proyecto inmobiliario del conjunto habitacional **Condominio "JARDINES DE BELLAVISTA"** cuya principal finalidad es apoyar a la comunidad cuencana para adquirir su primera vivienda.

En la misma línea también como Institución busca brindar una solución financiera óptima a través de los créditos de interés público y social que se enfocan en dar una oportunidad para que todos los ecuatorianos puedan adquirir una vivienda digna y en buenas condiciones, dicho crédito está destinado a facilitar la compra de la primera casa para familias que cuentan con recursos medios y bajos.

✓ CONDOMIO JARDINES DE BELLAVISTA

El proyecto ha contemplado incluir componentes de diseño bioclimático tanto en su concepto de implementación urbana de las viviendas dentro del predio, así como de la arquitectura de las viviendas y elementos constructivos para incorporar componentes de eficiencia energética y otros elementos que permitan cumplir con el objetivo de ser un proyecto sostenible. El condominio se encuentra ubicado en la parroquia Bellavista, conformado por 44 viviendas, es el **primer Condominio Sostenible** en la ciudad con certificación EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies) que cuenta con paneles solares, sistema de recolección de aguas lluvia, iluminación LED, áreas verdes comunales, sistema de vigilancia.



Mutualista Azuay fue reconocido por Holcim Ecuador como agente de cambio, ahorramos 233 toneladas de CO₂ con el Condominio "JARDINES DE BELLAVISTA", esto equivale a haber planteado 140 hectáreas de bosque.



El Gerente General, Dr. Fernando Gonzalez Corral, desempeña un rol activo en las reuniones con las autoridades gubernamentales, demostrando un firme compromiso con el desarrollo sostenible de proyectos inmobiliarios. A través de estas interacciones se asegura de que los proyectos impulsados por la Mutualista Azuay estén alineados con las políticas públicas y las normativas ambientales, promoviendo prácticas responsables y la integración de soluciones innovadoras que favorezcan el bienestar social y ecológico. Esta colaboración directa con el gobierno subraya el compromiso de la empresa con el progreso y la sostenibilidad a largo plazo.



Ministerio Desarrollo Urbano Vivienda Ecuador

· Seguir

24 oct 2024 ·

#Día2 | Panel 1

Los proyectos que desde el #Miduvi lideramos, cuentan con el apoyo de múltiples instituciones comprometidas con el desarrollo social de nuestro país. Bajo este contexto presentamos el panel "Apoyo Local de Financiamiento (Banca privada)".

Ximena Aguirre, Gerente de Negocios Financieros de [Mutualista Pichincha](#), presentó el Programa El AABC, cuyo objetivo es brindar un acompañamiento en el proceso de quienes buscan obtener el crédito de acceso a vivienda, a través del ahorro, asesoría, bono que lidera el #Miduvi y crédito.

Fernando González Gerente General, de [Mutualista Azuay](#), resalto la importancia de articular acciones que impulsen proyectos sostenibles, donde el concepto de eficiencia de una vivienda sea el pilar, tanto en el proceso constructivo, como en la utilización del beneficiario.

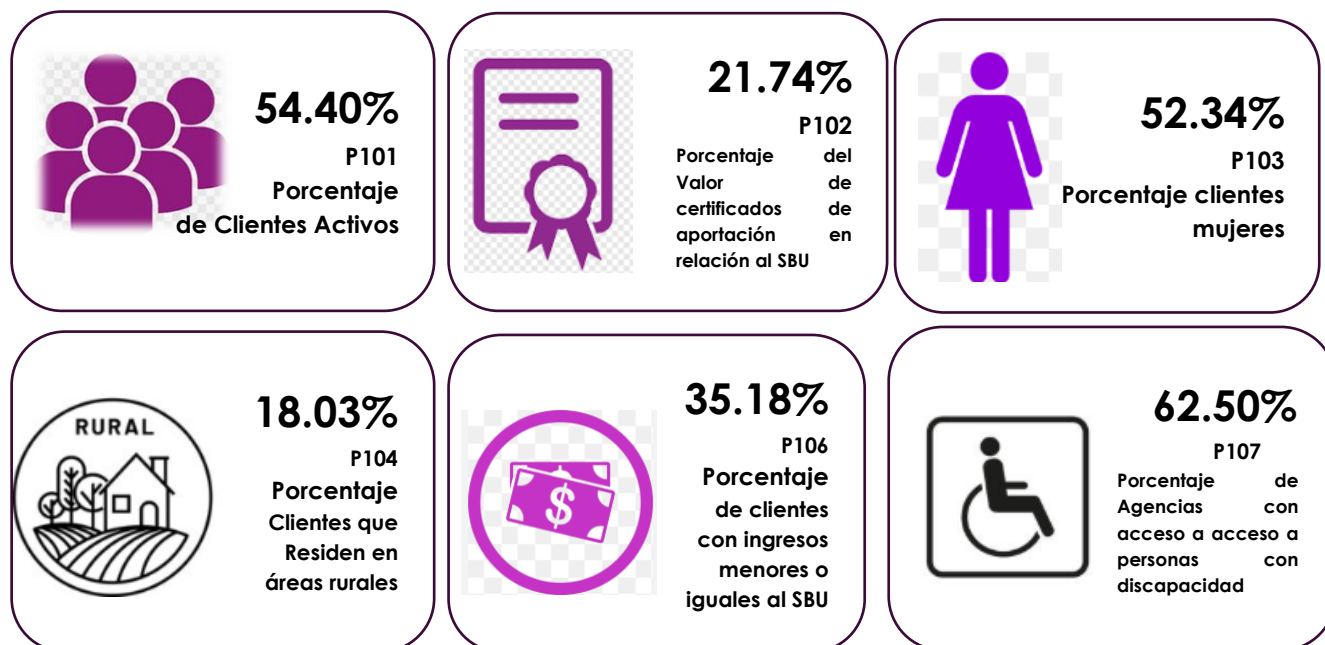


8. INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES AGRUPADOS EN LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

8.1 Principio I: Adhesión libre y voluntaria

Las entidades son sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común; quienes aceptan las responsabilidades que conlleva la adhesión, sin discriminación de género, raza, clase social, ideología política o religiosa.

- **Característica: Nivel de apertura, no discriminación y equidad de género.**



P105	Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas	N/A
P108	Manual y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	NO
P109	Porcentaje de socios con discapacidad	N/A

Análisis: Varios son los factores que inciden en el incremento y disminución de clientes tales como la situación económico-financiera, tipo de servicios ofertados, entre otros aspectos, que brindan las instituciones financieras. En relación con el año 2023 Mutualista Azuay registra un incremento del 2% de cuentas activas, se continuará trabajando en estrategias para la reactivación de las cuentas inactivas y la fidelización de las cuentas activas.

El valor de los certificados de aportación de Mutualista Azuay corresponde a un 21.74% del Salario Básico Unificado, la Institución ha definido el valor de USD 100,00 como mínimo de aportación.

El 52,34% del total de clientes son mujeres existiendo una distribución adecuada de acuerdo con la composición demográfica manteniendo la misma composición con respecto al año anterior.

El 18,03% de clientes residen en el área rural. Esto es coherente en la medida del enfoque y la estrategia institucional orientada a la disminución del déficit habitacional concentrada en las ciudades.

Las bases de datos de la mutualista no recopilan información con respecto a los porcentaje de clientes pertenecientes a minorías étnicas. A futuro se analizará incorporarla.

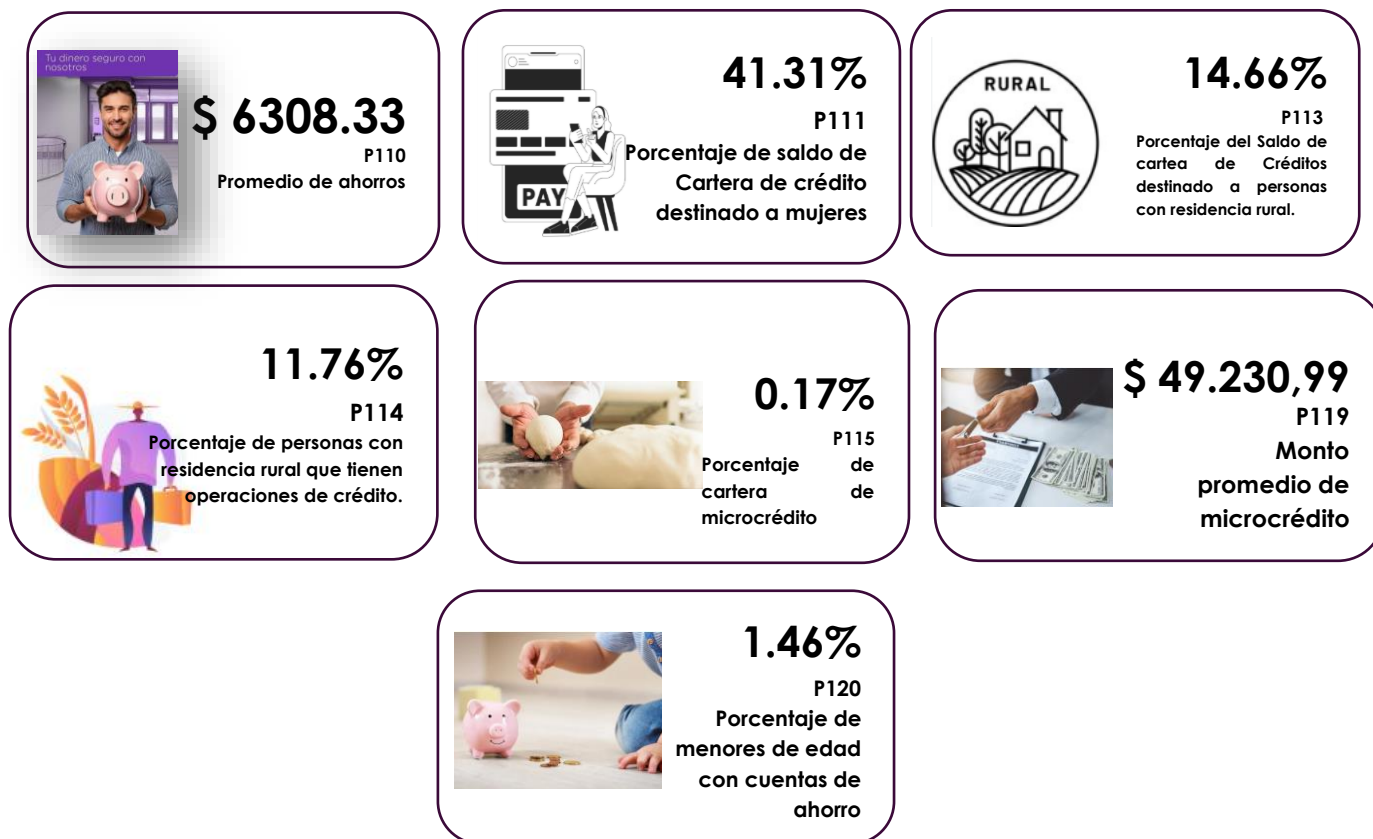
Un tercio de los clientes de Mutualista Azuay pertenecen a un segmento económico con ingresos inferiores al salario mínimo. La institución aporta a la inclusión financiera de la población sin discriminación por ingresos.

De un total de 8 agencias, 5 poseen acceso para personas con discapacidad y 3 no cuentan con accesos. A futuro se considerará la posibilidad de dotar de accesos a todas las oficinas.

En relación con el principio **P108** La institución no cuenta con manuales específicamente para la población vulnerable, sin embargo, las políticas aplicadas a servicios financieros no son discriminantes.

En lo que respecta a los porcentajes de socios y clientes con capacidades especiales la institución no recopila información de clientes en las que indiquen si tienen capacidades especiales, se analizará la posibilidad de recabar esta información a futuro.

- **Clasificación: Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local**



P112	Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU	N/A
------	--	-----

P116	Desembolsos de CDH	N/A
P117	Pagos de BDH	N/A
P118	Monto promedio de créditos asociativos	N/A

Análisis: Se trata de un promedio aceptable en consideración a la coyuntura que ha vivido el país en el año 2024.

Dado el giro de negocio el mayor número de operaciones de créditos se otorgan a sociedades conyugales. El análisis de créditos no está basado en el género del solicitante pues todos tienen la misma oportunidad de acceder si cumplen con los requisitos que la institución solicita. No obstante, el 41.31% de la cartera de crédito es de mujeres, existiendo un incremento de más de 2 puntos porcentuales con respecto al año precedente.

La institución no otorga crédito de montos menores a \$1.000, pues se concentra en el crédito para la vivienda.

El giro de negocio se encuentra enfocado en zonas urbanas, por lo que el porcentaje se considera adecuado.

Con corte al mes de diciembre de 2024; Mutualista Azuay concentra su cartera principalmente en el segmento inmobiliario, consumo y productivo. El porcentaje del total del cartera de microcrédito al cierre del 2024 es del 0.17% con un monto promedio de USD 49.230,99

En lo que respecta los principio P116 – P117 – P118; Mutualista Azuay no cuenta con esos productos en su portafolio de servicios.

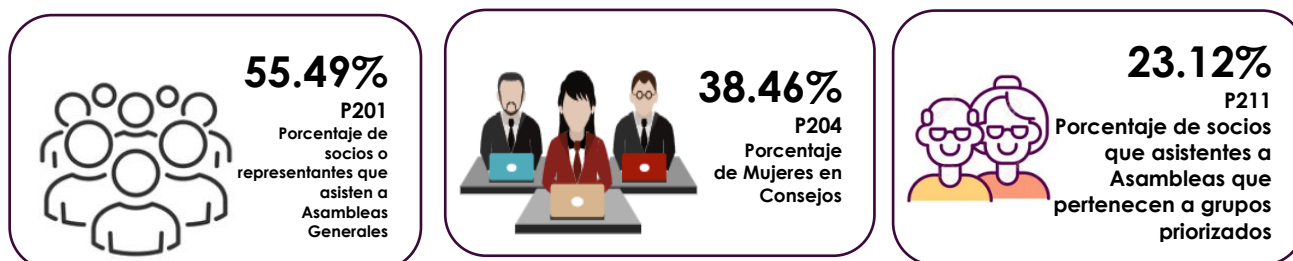
Con corte a diciembre de 2024 el porcentaje de cuentas aperturadas a menores de edad es del 1.46%, la institución seguirá gestionando productos enfocados a atender a menores de edad.

CONCLUSIÓN DEL PRIMER PRINCIPIO: Mutualista Azuay no registra discriminación y mantiene una adecuada equidad de género, cada uno de los clientes de la institución son tratados de forma igualitaria; sin importar su raza, género y nivel de ingresos. La entidad busca atender, servir y conocer a los clientes y socios de manera que podamos ayudar a mejorar sus finanzas con nuestros productos financieros.

8.2 Principio II: Control democrático

Las entidades son de autogestión democrática por sus socios, quienes tienen la obligación de controlar su organización, y participar activamente en la definición de las políticas internas y en la toma de decisiones. Quienes son electos para representar a su entidad en la asamblea o junta general y en los consejos de administración y vigilancia, responden ante los socios. Todos los socios tienen derecho a un voto.

• **Control democrático**



P202	Porcentaje de representantes que participan en elecciones (por agencia)	N/A
P203	Porcentaje de socios que participan en elecciones de representantes	N/A
P205	Porcentaje de mujeres representantes	N/A
P206	Porcentaje de vocales procedentes de zonas de influencia	N/A
P207	Presencia de jóvenes en órganos de gobierno	N/A
P208	Porcentaje de vocales que pertenecen a minorías étnicas	N/A
P209	Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	Si
P210	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	Si

Análisis: La participación de socios durante el año 2024 se ha mantenido en un porcentaje aceptable, en relación con los años anteriores.

En atención al principio **P202 - P203 – P205 – 206** la institución no elige representantes debido a que el número de socios actuales es menor al requerido para elegirlos, de acuerdo con los Estatutos y demás normativa vigente.

En cumplimiento de los principios de la igualdad de género, la institución ha procurado incorporar un número mayor de mujeres dentro de los Consejos de Administración y Vigilancia. Se continuará con esta política a futuro.

Mutualista Azuay cuenta con políticas de inclusión y participación actualizadas, el Reglamento de elecciones y Reglamento Interno aprobados por la Junta General de Socios en sesión celebrada el 01 de diciembre del 2022, cumpliendo con los principios **P209 y P210**.

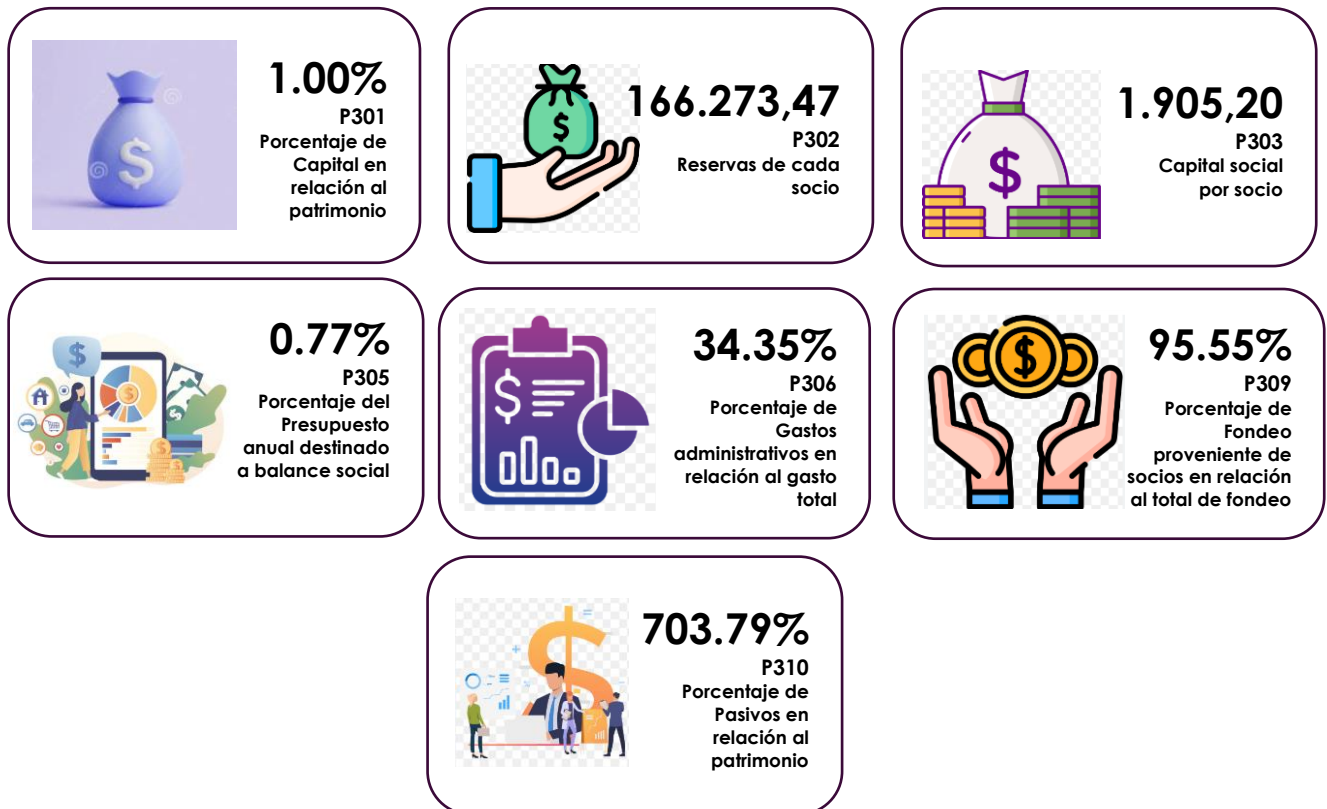
CONCLUSIÓN DEL SEGUNDO PRINCIPIO: Durante el año 2024, la participación de los socios en la institución se ha mantenido estable y dentro de un rango aceptable en comparación con años anteriores. Sin embargo, debido a que el número de socios no alcanza el umbral requerido según los Estatutos, no se ha realizado la elección de representantes. La

institución continúa promoviendo la inclusión y equidad de género, con un enfoque en aumentar la participación femenina en los Consejos de Administración y Vigilancia, un compromiso que se reforzará en el futuro. Además, se destaca que se cuenta con políticas de inclusión y participación vigentes, así como con Reglamentos aprobados por la Junta General de Socios, asegurando el cumplimiento de las normativas internas.

8.3 Principio III: Participación económica

Los socios participan de manera equitativa y democrática en el capital. En la participación de los socios en las utilidades y excedentes se garantizará la justicia social y económica.

- Participación económica



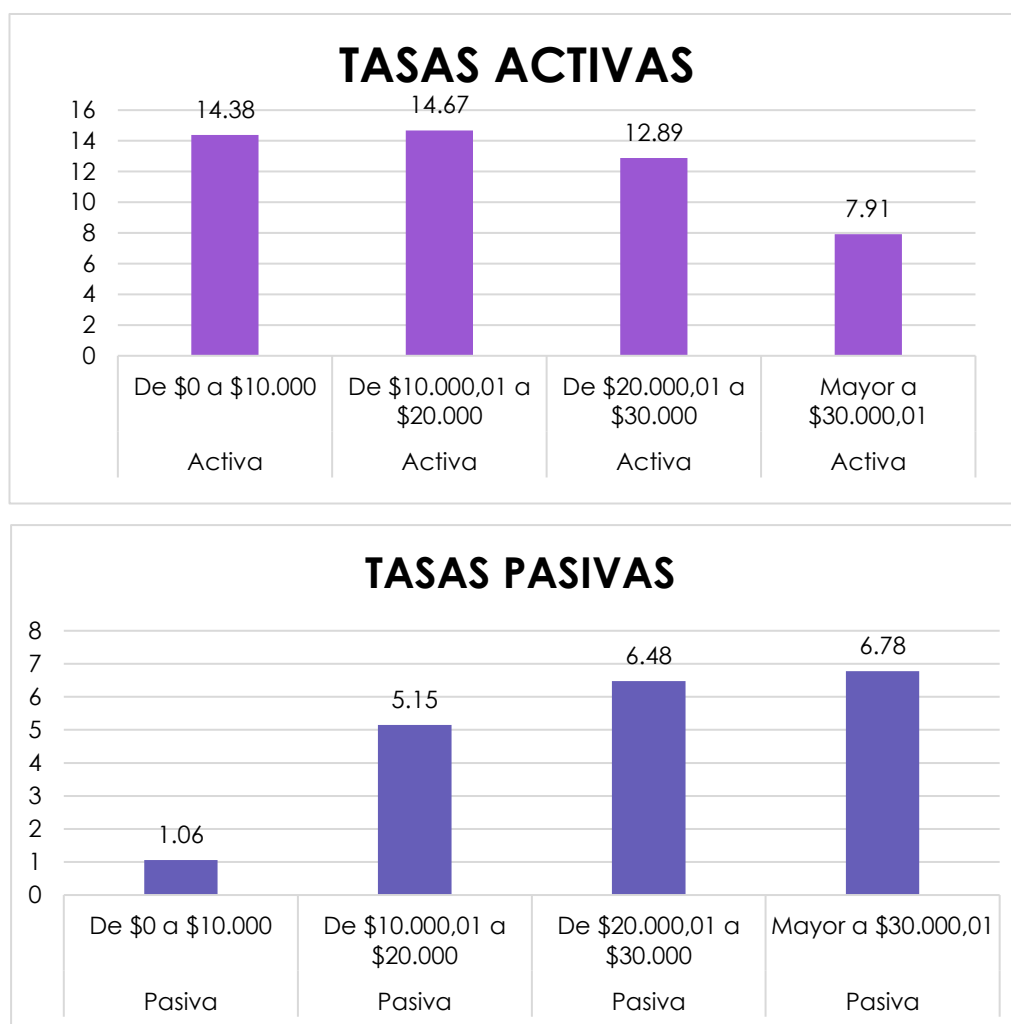
P304	Fondo irrepartible de reserva legal por socio	0	173
------	---	---	-----

Nota: Con corte a diciembre 2024, no registra saldo en la cuenta 3301

P307	Promedio de transacciones por periodo	1681486.00	42882
------	---------------------------------------	------------	-------

Tipo producto/servicio	Cumplimiento	Numerador	Denominador	Resultado de indicador
VISTA	SI	1547834.000	32480.000	47.655
PLAZO	SI	31909.000	4603.000	6.932
CRÉDITO	SI	101743.000	5799.000	17.545

P308 Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor



Análisis: El aporte de los socios con relación al patrimonio de Mutualista Azuay es del 1,00% debido a que existió una acumulación de reservas durante más de 60 años de vida institucional, en la que no existía la figura de capital social.

Desde el año 2023 la institución ha considerado dentro de su presupuesto el valor para el desarrollo de las actividades planificadas en el Balance Social.

El 34.35% del gasto institucional corresponde a los gastos de operación mismos que excluyen la intermediación financiera.

Las tasas son definidas por la administración en función de análisis del mercado y de información publicada por el Banco Central.

La institución se fondea en un 95.55% por los depósitos provenientes de sus clientes y socios. En el análisis, las captaciones representan 7.03 veces el patrimonio, lo cual es una relación adecuada. Los pasivos representan un 703.79% del patrimonio, lo que significa que la mayor parte de nuestra operación está financiada por los pasivos (obligaciones con el público, obligaciones financieras, cuentas por pagar y otros).

P311 – Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos: Mutualista Azuay mantiene actualizada de manera rigurosa, la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos.

P312 - Porcentaje de socios que mantienen valores de certificados de aportación inferiores al establecido en el Estatuto: Del total de los socios ninguno de ellos mantiene valores de certificados de aportación inferiores al establecido en el Estatuto.

P313 – Porcentaje de socios con participación superior al 5% del capital social: Mutualista Azuay no cuenta con socios con participación superior al 5% del total del capital social, cumpliendo con las regulaciones correspondientes.

CONCLUSIÓN DEL TERCER PRINCIPIO: Mutualista Azuay., busca motivar y garantizar la participación económica de sus socios a través de mecanismos dirigidos al fortalecimiento del capital. Anualmente previo al reparto de utilidades a los socios se dan a conocer los resultados generados en el año una vez conocido y aprobados se reparten en consideración a las acciones que dispongan cada uno de los socios.

8.4 Principio IV: Autonomía e independencia

Las entidades son autónomas de ayuda mutua, gestionadas por sus socios. Si se relacionan con otras organizaciones o tienen fuentes de fondeo externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la entidad.

- **Capacidad de creación y adaptación de productos y servicios.**



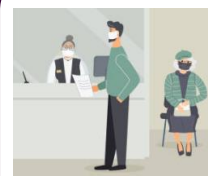
P403: Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros: Si cumple

**169.52%**

P405
Porcentaje de
Productos
financieros con
captaciones de
los socios

**434.764**

P406
Transacciones
realizadas por
personas
vulnerables

**126**

P407
Operaciones de
crédito
concedidas a
personas
vulnerables

- **Generación de planes de auditoría.**

P408	Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa	0
P409	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV	0

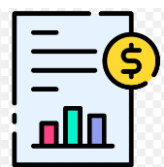
**100%**

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

P411	Manual y políticas de procesos actualizados y definidos que establezcan medidas 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

- **Transparencia de la información.**

P414	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	8 PANTALLAS 1 PÁGINA WEB INFORMATIVA
------	---	---

**64.38%**

P415
Porcentaje de
Presupuesto en
materiales para
promover la
transparencia de
información

**24**

P416
Reuniones
realizadas
anualmente por los
miembros del CAD

**12**

P417
Reuniones
realizadas
anualmente por
los miembros del
Consejo de
Vigilancia



1
P418
Asambleas
generales
realizadas



55.49%
P419
Porcentaje de
Socios o
representantes que
participan en las
asambleas
generales



100%
P420
Porcentaje
de los
Miembros
del CAD que
participan en
reuniones



100%
P421
Porcentaje
Miembros del CV
que participan
en reuniones

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

- **Seguridad de la información.**

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

Análisis:

Los productos financieros de Mutualista Azuay son desarrollados en coherencia con su misión y principios, en el año 2024 se desarrollaron principalmente 2 productos "Cuenta Digital y la Cuenta Plus"

La Mutualista analizará las alternativas de productos enfocados en personas en estado de vulnerabilidad.

El Manual de captaciones fue actualizado a noviembre 2024 al igual que manual de colocaciones.

P404 - Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural: Este resultado se desprende de los datos otorgados por clientes al momento de indicar la zona en la que se encuentra su residencia y de acuerdo con la sectorización de la SEPS. La gestión de Mutualista Azuay está enfocada hacia los sectores urbanos.

La captación de recursos permite una colocación de operaciones de crédito incremental, por tal razón registra el 169.52%.

Se ha considerado en este indicador las transacciones que realizan personas mayores de 65 años.

La institución continuará desarrollando productos y servicios en consonancia con sus principios y valores.

La institución continuará desarrollando productos y servicios en consonancia con sus principios y valores.

En relación con el principio P408 y P409 no hay información a reportar.

Las actividades de auditoría, durante el año 2024 han sido realizadas con eficiencia cumpliendo la planificación establecida. La Mutualista seguirá cumpliendo con las actividades dentro de los plazos establecidos.

Con relación a los principios P411 – P412 – P413 Mutualista Azuay mantiene sus políticas y procesos actualizados en cumplimiento a lo establecido por el Organismo de Control, así también para la elección de Auditor Interno, Auditor Externos y para la elección del Consejo de Vigilancia.

Con respecto a la transparencia de información durante el año 2024, se ha utilizado diferentes mecanismos de comunicación con el fin de llegar a cada uno de nuestros socios.

Se cumplen en su totalidad con el principio de seguridad de la Información, el manual de procesos establece que los procesos deberán ser definidos con base en la respectiva segregación de funciones y los procesos están basados en:

1. Gestionar la construcción y adquisición de servicios y soluciones de TI, actualizados a noviembre 2024.
2. Entregar y soportar los servicios y soluciones de TI, actualizados a noviembre 2024
3. Gestionar la supervisión, actualizados a abril 2017

CONCLUSIÓN DEL CUARTO PRINCIPIO: Los productos financieros de Mutualista Azuay son desarrollados en coherencia con su misión y principios.

En el año 2025 se enfocará en realizar capacitaciones para los socios de la entidad para formarlos en temas de EPS.

En la Institución garantiza la total libertad de acción en el diseño de estrategias y políticas en beneficio de sus socios y clientes, en un marco absoluto de autonomía y responsabilidad en las decisiones.

8.5 Principio V: Educación, capacitación e información

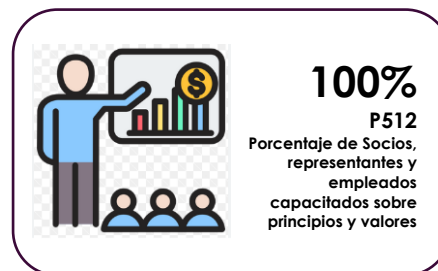
Las entidades brindan educación y formación cooperativa, capacitación, asistencia técnica, comunicación a sus socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados, a fin de que coadyuven eficazmente a mejorar sus capacidades y al desarrollo de las entidades en sus zonas de influencia. Las entidades informan al público en general, acerca de la naturaleza, beneficios de la economía popular y solidaria y cooperación.

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

P501 al P510 Mutualista Azuay en el transcurso del año 2025 incorporará capacitaciones en todos los ámbitos de acuerdo con las necesidades de los socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados de esta forma robustecerá las áreas de conocimiento.

P501	Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	SI
P502	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS	0
P503	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados	0
P504	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes	0
P505	Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones	0
P506	Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	0
P507	Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS	NA
P508	Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS	0
P509	Porcentaje de socios capacitados sobre EPS	0
P510	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	0

- **Formación en principios y valores.**

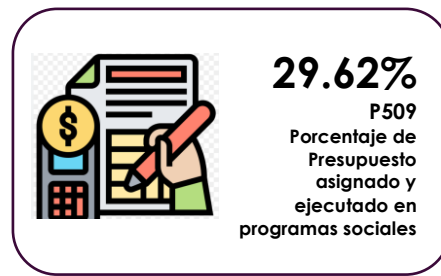


P513	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	NO
------	--	----

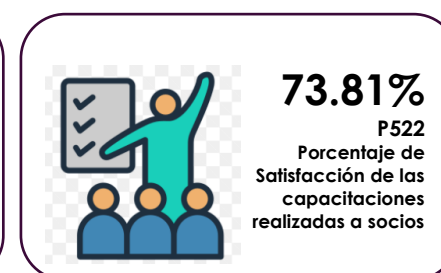
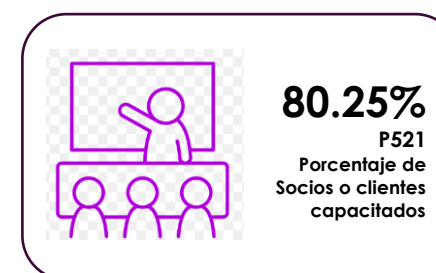
- Formación de representantes a órganos de gobierno, vocales de los consejos.**

P514	Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	N/A
P515	Porcentaje de socios capacitados en formación para futuros representantes	N/A
P516	Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	N/A

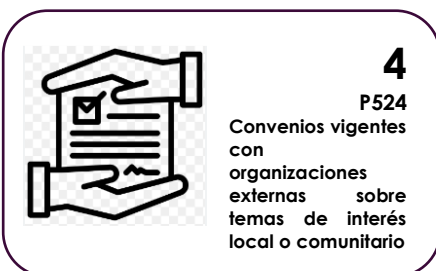
- Educación en temas del sector de economía popular y solidaria.**



- Educación financiera.**



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



- **Desarrollo de proyectos.**



Análisis: La institución en 2024 ha desarrollado este tipo de Programas en la planificación anual del área de cumplimiento, capacitación sobre lavado de activos, se analizará robustecer la capacitación en estos ámbitos.

A futuro se considerará mecanismo de medición de este programa de capacitación.

Mutualista Azuay utiliza diferentes medios para dar a conocer sus servicios a clientes y a la comunidad en general.

Se ha hecho uso del presupuesto asignado al área de mercadeo de manera que aporte significativamente.

Se continuará fortaleciendo esta línea de proyectos de construcción sostenible.

CONCLUSIÓN DEL QUINTO PRINCIPIO: Mutualista Azuay debe enfocarse en realizar capacitaciones para los socios de la entidad para formarlos en temas de EPS

Cabe indicar que en la entidad brindó capacitaciones a todo el personal y vocales del Consejo de Administración y Vigilancia en temas de Prevención de Lavado de Activos.

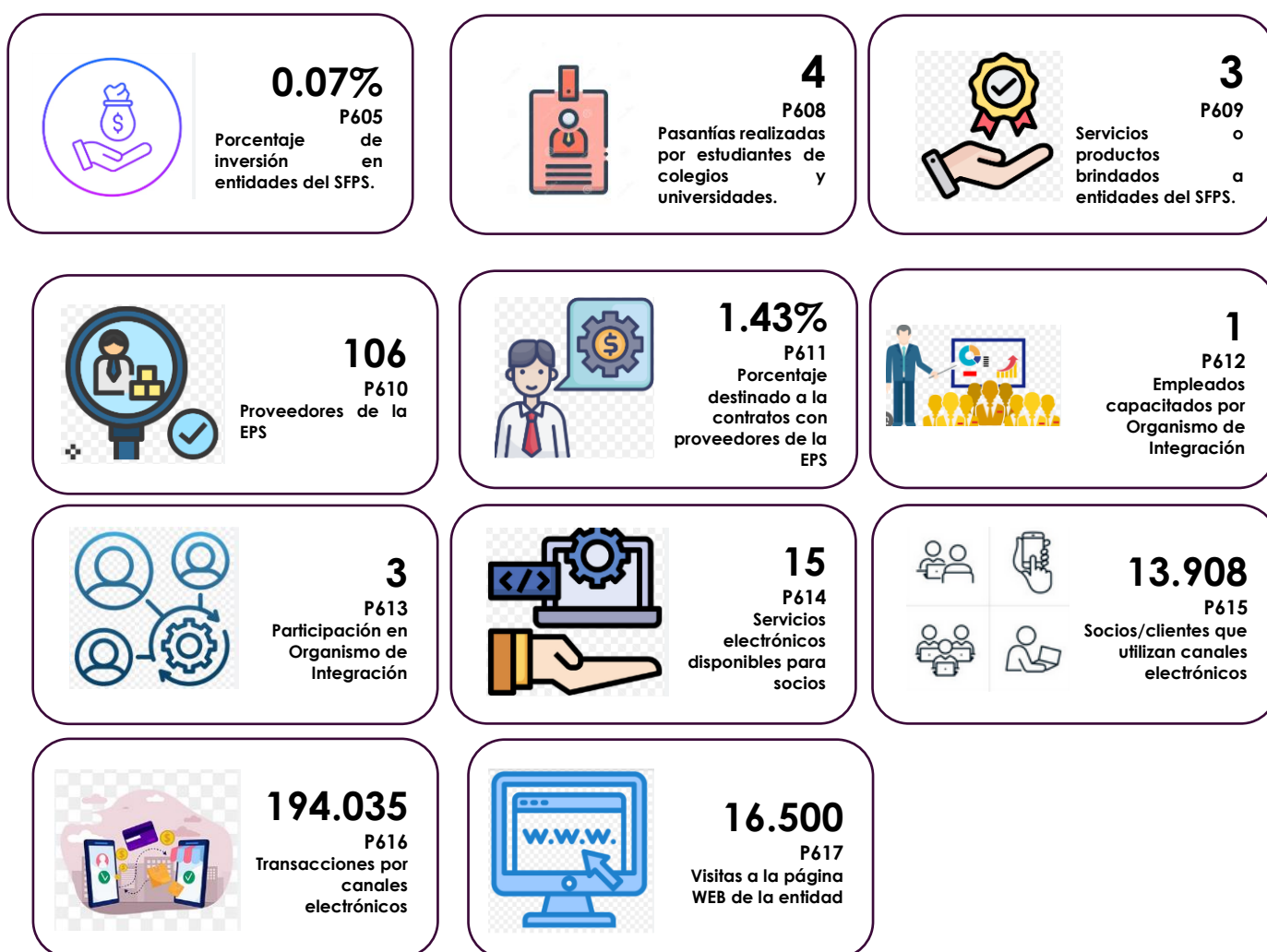
La Institución capacita a sus colaboradores que ingresan en los temas de código de ética, misión, visión y valores institucionales.

Es importante mencionar que la Institución cuenta con un programa de educación financiera que se conoce como "Yo Cuido mis finanzas" en que se desarrollan temas relacionados a la economía popular y solidaria.

En el transcurso del año 2025 Mutualista Azuay continuará fortaleciendo la línea de proyectos de construcción sostenible.

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

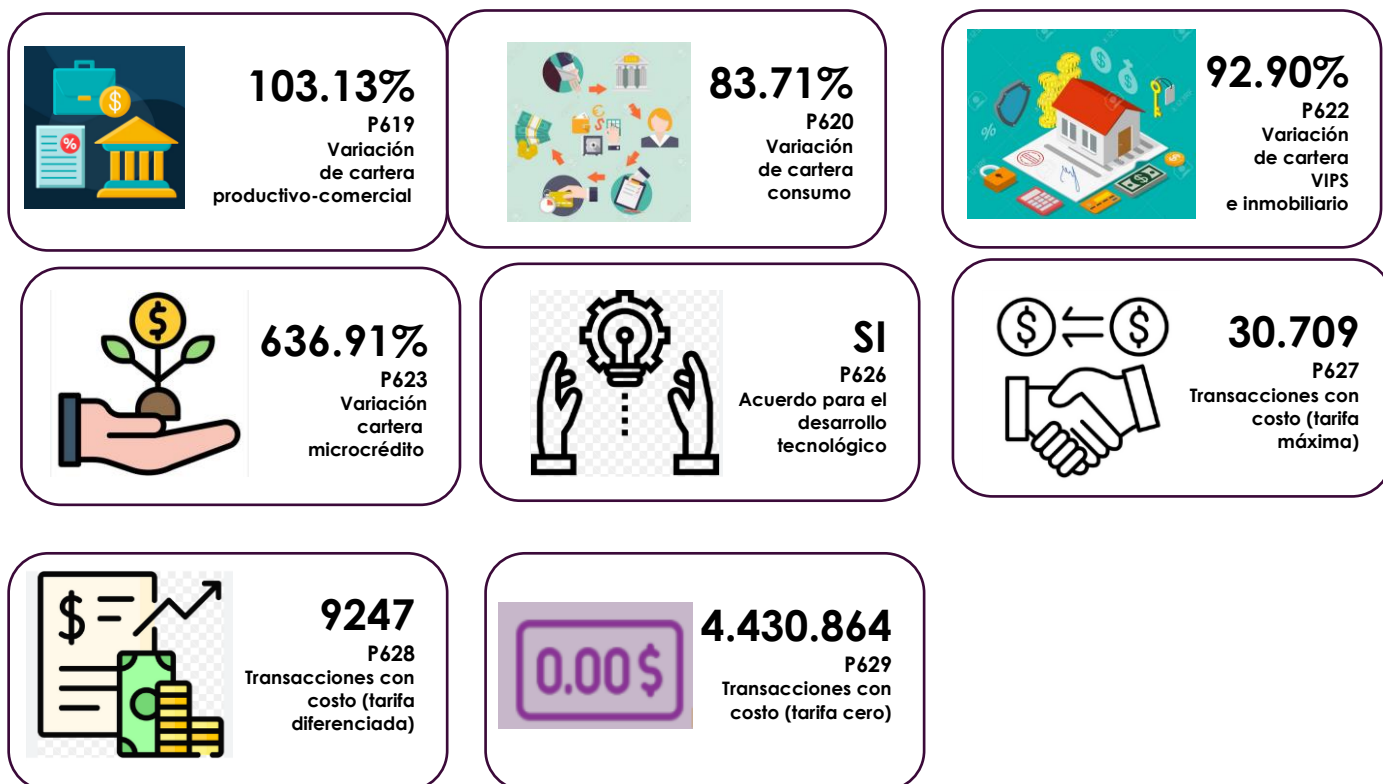
Las entidades sirven a sus socios eficazmente y fortalecen el movimiento de la economía popular y solidaria, trabajando de manera conjunta o por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



P601	Convenios de asociación como administrador	0
P602	Convenios de asociación como asistida	0
P603	Convenios de asociación gestionados en el SFPS	0
P604	Convenios de asociación ejecutados en el SFPS	0
P606	Convenios con organizaciones de la EPS	0

P607	Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación	0
P618	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	NO

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



P621	Variación cartera educativo	N/A
P624	Corresponsales solidarios	0
P625	Transacciones realizadas en corresponsales solidarios	0
P630	Aperturas de cuentas básicas	N/A
P631	Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	N/A

Análisis: Se analizará generar acercamientos con cooperativas de ahorro y crédito a futuro.

Del total de valores que la institución mantiene en inversiones un 0.07% corresponden a inversiones en el Sistema Financiero Popular y Solidario, debido a que la mayoría de las

instituciones del SFPS no calificaron en la matriz de inversiones aprobada por el Consejo de Administración.

Mutualista Azuay cumple con la normativa establecida para acoger pasantes.

Mutualista Azuay durante el año 2024 brinda los servicios de cuentas de ahorros, e inversiones a plazo fijo, a otras instituciones del sistema financiero popular y solidario.

Mutualista Azuay durante el año 2024 ha establecido relación con 106 proveedores de la economía popular y solidaria.

La Institución es miembro de algunos organismos de integración. A futuro se analizará la posibilidad de ampliar convenios con otros organismos pertinentes.

Existe una mejora permanente de canales de atención con el fin de facilitar y ampliar el acceso a los servicios.

CONCLUSION DEL SEXTO PRINCIPIO: Con respecto al cumplimiento de los indicadores que se encuentran dentro del Aporte al fortalecimiento del sector, Mutualista Azuay no mantiene convenios como asistida o administrador; no obstante, propicia espacios de confianza y apertura a otras Entidades Financieras a través de depósitos a plazo fijo y cuentas de ahorro.

8.7 Principio VII: Integración estructurada con la comunidad

La entidad desarrolla su actividad con compromiso social, comunitario y ambiental y promueve el comercio justo, orientado al bienestar de sus socios y de la comunidad.

- **Satisfacción clientes y socios**

P701	Prácticas para medir la satisfacción del cliente	SI	0
P702	Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios	0.569	0
P703	Gestión de quejas y reclamos	868.000	868.000
P704	Manual y políticas de gestión de reclamos	SI	0
P705	Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad	Mensual	0
P706	Puntos de atención en zonas vulnerables	NA	0
P707	Productos y servicios adaptados para personas vulnerables Infraestructura física para personas vulnerables	SI	0
P708	Infraestructura física para personas vulnerables	SI	0
P709	Infraestructura tecnológica para personas vulnerables	NO	0
P710	Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados	SI CUMPLE Manuales de captaciones actualizado a noviembre 2024 y manual de colocaciones actualizado a noviembre 2024	0
P711	Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	SI CUMPLE Manuales de captaciones actualizado a noviembre 2024 y manual de colocaciones actualizado a noviembre 2024	0

- **Finanzas verdes**

P712	Políticas destinadas a las finanzas verdes	NO	
P713	Productos y servicios destinados a finanzas verdes	NO	
P714	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	NO	
P715	Socios beneficiados por finanzas verdes	NO	
P716	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes	1	
P717	Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes	NO	
P718	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	SI	3
P719	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia	5	

- **Relacionamiento con el Gobierno local y Gobiernos Autónomos Descentralizados**

P720	Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional	1
------	--	---

- **Relación con los proveedores**

P721	Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	NO	NO
P722	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales	106	394
P723	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	240925.168	3011564.6
P724	Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS	115754.04	3011564.6

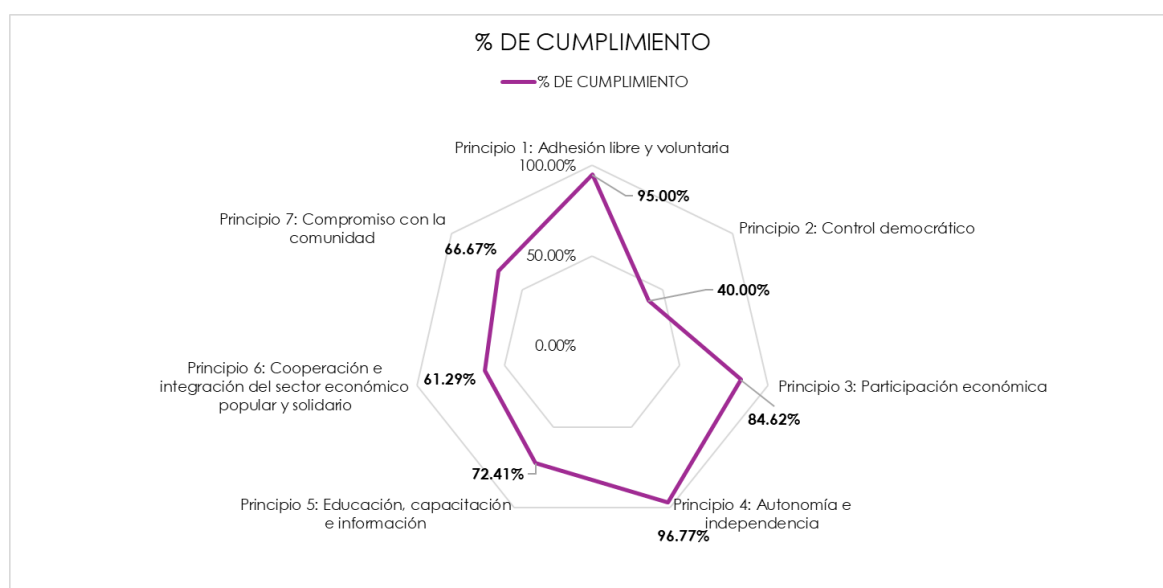
Análisis: Con respecto a Finanzas Verdes y Prácticas medioambientales; Mutualista en el año 2024 no cuenta con productos y servicios destinados a finanzas verdes, por lo que se planteó para este año 2025 la creación de un producto verde y fomentar las buenas prácticas medio ambientales mediante convenios que involucren a nuestros socios y la sociedad en general, sin embargo desarrolló proyectos inmobiliarios y se tiene planificado

para el año 2025 la ejecución de otros proyectos que fomentan la sostenibilidad en el sector inmobiliario.

CONCLUSIÓN DEL SEPTIMO PRINCIPIO: Uno de los principales objetivos de la entidad es ofrecer viviendas y mediante esta línea de crédito se brinda soluciones habitacionales a los clientes, fomentando la sostenibilidad en la construcción de estas.

8. RESULTADOS ALCANZADOS

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES					
PRINCIPIOS	CUMPLIDOS	POR CUMPLIR	NO APLICA	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO
Principio 1: Adhesión libre y voluntaria	14	1	5	20	95.00%
Principio 2: Control democrático	4	0	6	10	40.00%
Principio 3: Participación económica	11	0	2	13	84.62%
Principio 4: Autonomía e independencia	28	1	2	31	96.77%
Principio 5: Educación, capacitación e información	17	8	4	29	72.41%
Principio 6: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	19	9	3	31	61.29%
Principio 7: Compromiso con la comunidad	16	1	7	24	66.67%
TOTAL	109	20	29	158	68.99%



9. CONCLUSIONES

Mutualista Azuay es una institución comprometida con la responsabilidad social y ambiental. Sus acciones en 2024 dan cuenta de esta línea estratégica basada en la sostenibilidad y la innovación. El informe de Gestión de Balance Social permite comprender mejor el funcionamiento de sus indicadores e identificar sus límites. Así mismo, permite dar seguimiento a aspectos clave en el monitoreo de la acción social de la institución, y sobre todo establecer la relevancia del sentido social de las acciones ejecutadas y de la planificación a futuro.

Del presente informe de gestión de balance social de Mutualista Azuay se demuestra que en la Institución se ha garantizado el cumplimiento de los principios, fortaleciendo los valores institucionales. Se cumple con la razón de ser de la entidad que es brindar productos y servicios financieros ágiles y oportunos a nuestros socios y clientes con excelente calidad de servicio, que les permita alcanzar sus metas personales y empresariales, fortaleciendo los principios y valores. Su fin no es solamente la búsqueda de rentabilidad financiera sino el bienestar de sus clientes.

Responsable de Balance Social (e)
Félix Daniel Ayala Ortuño