



INFORME DE BALANCE SOCIAL 2025

FECHA ELABORACIÓN

28/01/2026

ELABORADO	Eco. Jandry Javier Ramón Rodríguez	Responsable de Balance Social	 Firmado electrónicamente por: JANDRY JAVIER RAMON RODRIGUEZ Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO	Dra. Yadira Catina Arévalo Maldonado	Presidente del Comité de Balance Social	 Firmado electrónicamente por: YADIRA CATINA AREVALO MALDONADO Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO	Ing. Byron Andrés Agila Rojas	Vocal del Comité de Balance Social	 Firmado electrónicamente por: BYRON ANDRES AGILA ROJAS Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO	Ing. Jeisson Michael Villavicencio Poma	Secretario del Comité de Balance Social	 Firmado electrónicamente por: JEISSON MICHAEL VILLAVICENCIO POMA Validar únicamente con FirmaEC

**La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad de Zamora.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO**

"CIUDAD DE ZAMORA"

BALANCE SOCIAL



PERIODO 2025

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

- **Misión y visión**

Los lineamientos estratégicos de una organización constituyen su razón de ser, sus principios, sus valores y lo que inspira su quehacer.

- **Misión**

Facilitamos el acceso a servicios financieros personalizados y accesibles, promoviendo el crecimiento económico y la prosperidad de nuestros socios, clientes y la comunidad en general.

- **Visión**

Ser una cooperativa financiera líder a nivel regional, reconocida por su solidez, innovación y compromiso social, brindando soluciones financieras inclusivas y sostenibles que mejoren la calidad de vida de nuestros socios y fortalezcan el desarrollo integral de nuestras comunidades.

- **Valores institucionales**

- Honestidad
- Integridad
- Compromiso
- Trascendencia
- Humanismo
- Credibilidad
- Imparcialidad
- Lealtad
- Libertad intelectual
- Sentido de justicia
- Responsabilidad
- Respeto
- Independencia de juicio



	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

Contenido

1.	Antecedentes	4
2.	Introducción	5
3.	Impacto Económico Financiero Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”.	5
4.	Impacto Social	6
5.	Impacto Ambiental	6
6.	Estructura para la gestión de balance social	7
6.1	Bitácora Capacitación y Formación	7
7.	Medición del Balance Social Cooperativo 2025	8
7.1	Metodología	8
7.2	Detalle del Balance Social Cooperativo periodo Enero – Diciembre 2025	8
7.3	Cumplimiento de Principios del Sector Financiero Popular y Solidario	8
7.3.1	Primer Principio: “Membresía Abierta y Voluntaria”	9
7.3.2	Segundo Principio: “Control Democrático de los Miembros”	13
7.3.3	Tercer Principio: “Participación Económica de los Miembros”	14
7.3.4	Cuarto Principio: “Autonomía e Independencia”	17
7.3.5	Quinto Principio: “Educación, Capacitación e Información”	21
7.3.6	Sexto Principio: “Cooperación entre Cooperativas”	23
7.3.7	Séptimo Principio: “Compromiso con la Comunidad”	26
7.4	Indicadores de Responsabilidad Financiera	28
8.	Conclusiones Generales	29
9.	Recomendaciones Generales	30

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

1. Antecedentes

El artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el sistema económico es social y solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. Este marco constitucional fundamenta la implementación de mecanismos que promuevan la responsabilidad social y la evaluación del impacto de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

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

En su artículo 6, dicha normativa establece que las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario podrán aplicar la metodología definida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para la gestión del Balance Social, acorde a los segmentos establecidos, con el propósito de evaluar de manera sistemática el cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa. En concordancia con esta disposición y con el fin de garantizar una adecuada implementación y seguimiento del proceso, mediante memorando Nro. 036-G-COAC-CZ, de fecha 05 de febrero de 2025, se designó como Responsable de la Gestión del Balance Social al Econ. Jandry Ramón, conformándose además el Comité de Balance Social, liderado por la Presidenta, Dra. Yadira Arévalo Maldonado.

En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”, clasificada dentro del Segmento 3, ha venido desarrollando de forma progresiva y responsable su proceso de Balance Social, consolidándolo como una herramienta fundamental para la medición del desempeño social, económico y comunitario, en coherencia con los principios del cooperativismo y los valores de la Economía Popular y Solidaria.

El presente Informe de Balance Social correspondiente al período enero – diciembre 2025 dio continuidad al proceso institucional iniciado en años anteriores, fortaleciendo la cultura de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua, y reafirmando el compromiso de la cooperativa con sus socios, la comunidad y el desarrollo local sostenible. Este informe fue puesto en conocimiento del Consejo de Administración mediante Acta Nro. ___, en sesión realizada el 18 de febrero de 2025, para su respectivo análisis y aprobación.

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

2. Introducción

Mediante El artículo 152.3 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (agregado posteriormente a la ley) establece la obligación general de que las cooperativas presenten anualmente un balance social, de acuerdo con criterios elaborados por la Superintendencia.

Con Resolución Nro. JPRF-F-2022-048 de 15 de diciembre de 2022 fue emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y en ella se expide e incorpora la Norma de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda dentro de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros

El presente Informe de Balance Social 2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” constituye una herramienta de gestión que permite evidenciar el impacto social, económico, financiero y comunitario generado por la institución durante el período enero – diciembre 2025, en coherencia con su misión, visión, principios cooperativos y valores institucionales.

Este informe tiene como finalidad evaluar el desempeño social de la cooperativa, considerando no solo los resultados financieros, sino también la forma en que estos se traducen en beneficios concretos para los socios, sus familias y la comunidad, fortaleciendo la inclusión financiera, la equidad, la participación democrática y el desarrollo local sostenible.

Durante el año 2025, la Cooperativa “Ciudad de Zamora” ha continuado consolidando su rol como actor relevante del desarrollo económico y social en su zona de influencia, impulsando el acceso equitativo a productos y servicios financieros, promoviendo la participación activa de los socios y reafirmando su compromiso con los principios de la Economía Popular y Solidaria.

El Balance Social se enmarca dentro del enfoque de Gestión del Desempeño Social, permitiendo identificar avances, brechas y oportunidades de mejora, que sirven como insumo clave para la toma de decisiones estratégicas, la planificación institucional y la mejora continua de la gestión cooperativa.

3. Impacto Económico Financiero Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”.

Durante el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” mantuvo una gestión económico–financiera orientada a la sostenibilidad institucional y al fortalecimiento de la participación económica de sus socios, en coherencia con los principios cooperativos y los objetivos estratégicos definidos por sus órganos de gobierno.

El desempeño económico–financiero de la cooperativa refleja la importancia del rol del socio no solo como usuario de servicios financieros, sino también como copropietario de la institución, cuya participación se evidencia a través del capital social, el ahorro, el acceso al crédito y la reinversión de excedentes en beneficio colectivo.

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

- **Microcrédito como motor de la economía:** El 18.94% del total de los créditos otorgados en 2025 correspondió a microcréditos, recursos que fueron inyectados directamente en la economía y su productividad.
- **Dinamización del crédito:** Durante el 2025 se generaron 375 operaciones crediticias, incluyendo refinanciamientos, lo que permitió mitigar los efectos de la crisis económica y mantener en movimiento el flujo financiero en la comunidad.
- **Inversión crediticia en la economía:** Al cierre del período, la cooperativa registró 697 operaciones de crédito activas, con un monto total de USD 3'128.890,00 aporte directo de la institución al desarrollo económico de su zona de influencia.
- **Crecimiento de activos y solidez financiera:** La cooperativa alcanzó un tamaño de activo de USD 7'309.320,03, lo que consolidó su posición dentro del Segmento 3 del Sector Financiero Popular y Solidario, fortaleciendo la confianza de socios y clientes.

4. Impacto Social

Nuestro compromiso con la inclusión financiera y el bienestar de la comunidad se refleja en las siguientes acciones:

- **Expansión de la base de socios:** En 2025, 165 nuevos socios se unieron a la cooperativa, contribuyendo a un incremento de USD 4'992.396,22 en ahorros.
- **Generación y preservación del empleo:** Desde del 2020, la cooperativa ha creado 7 nuevas plazas de trabajo y ha logrado evitar la reducción de personal, asegurando estabilidad laboral en tiempos de crisis.
- **Inclusión financiera de los socios:** Durante el período 2025, la cooperativa mantuvo una política de acceso equitativo a productos y servicios financieros, beneficiando a socios de distintos segmentos económicos
- **Participación de mujeres:** La Cooperativa “Ciudad de Zamora” registró una participación relevante de mujeres dentro de su base social, reflejando un acceso equitativo a la membresía y a los servicios financieros, y contribuyendo al empoderamiento económico y social de las socias.

5. Impacto Ambiental

En nuestra búsqueda de una gestión responsable con el medio ambiente, hemos implementado diversas acciones internas orientadas a la reducción del consumo de recursos y la minimización de residuos:

- **Reducción del uso de papel.**

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

- **Disminución del consumo de servicios básicos.**
- **Sustitución de materiales desechables** por vajilla reutilizable de cerámica, contribuyendo a la reducción de la huella de carbono.

Conscientes de que **pequeñas acciones generan grandes cambios**, estamos comprometidos a expandir estas iniciativas hacia la comunidad, promoviendo la educación ambiental y fomentando prácticas sostenibles.

6. Estructura para le gestión de balance social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” cuenta con una estructura organizativa definida para la gestión, seguimiento y evaluación del Balance Social, en concordancia con los principios cooperativos y las disposiciones normativas aplicables al Sector Financiero Popular y Solidario.

Durante el año 2025, la cooperativa mantuvo mecanismos internos que permitieron la planificación, ejecución y evaluación del Balance Social, fortaleciendo la articulación entre los diferentes niveles de gestión y promoviendo una cultura institucional orientada a la responsabilidad social y la mejora continua.

Tabla 1.

Responsables

RESPONSABLE DE GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL	Econ. Jandry Javier Ramón Rodríguez.
CÓMITE DE GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL	Dra. Yadira Arévalo Maldonado, presidenta. Ing. Byron Agila Rojas, vocal del comité. Econ. Jandry Ramón Rodríguez, responsable de balance social. Ing. Jeisson Villavicencio Poma, secretario.

6.1 Bitácora Capacitación y Formación

La cooperativa implementará una **bitácora de capacitación** con el propósito de garantizar un control y seguimiento efectivo en la formación en materia de responsabilidad social cooperativa.

- **Capacitación del Responsable de Balance Social:** Se ha fortalecido su formación a través de diversos talleres y capacitaciones, asegurando la correcta aplicación y desarrollo de la política institucional en materia de balance social.

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

Tabla 2.

Formación del responsable de Balance Social en talleres o capacitaciones 2025

Evento	Número de Horas	Observaciones
Metodología Balance Social Loja	16 horas	Capacitación presencial organizado por la UCACSUR en la ciudad de Loja
Informe de gestión de balance social para el sector cooperativo	9 horas	Capacitación virtual presentada por RENAFIPSE

7. Medición del Balance Social Cooperativo 2025

7.1 Metodología

La medición del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito **“Ciudad de Zamora”** correspondiente al período enero – diciembre 2025 se realizó con el objetivo de evaluar de manera integral el cumplimiento de los principios cooperativos y el desempeño social de la institución, considerando su impacto económico, social y ambiental.

El Balance Social constituye una herramienta que permite identificar los avances alcanzados, así como las brechas y oportunidades de mejora en la gestión institucional, sirviendo como insumo para la toma de decisiones y la planificación estratégica de la cooperativa.

7.2 Detalle del Balance Social Cooperativo periodo Enero – Diciembre 2025

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ciudad de Zamora". ha elaborado el presente Balance Social considerando los Principios Universales Cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y los lineamientos de la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Estos principios sirven como guía para optimizar las actividades diarias de la cooperativa, facilitando la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la prestación de servicios y a fortalecer el compromiso con la comunidad. En este contexto, el balance social busca demostrar el grado de cumplimiento de los principios cooperativos.

7.3 Cumplimiento de Principios del Sector Financiero Popular y Solidario

Las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario deben regirse por los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. La Cooperativa "Ciudad de Zamora" fundamenta su accionar en los siguientes principios:

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

7.3.1 Primer Principio: “Membresía Abierta y Voluntaria”

El cooperativismo se fundamenta en una serie de principios universales que guían su funcionamiento y garantizan su impacto positivo en la sociedad. El primero de estos principios es la **"Membresía Abierta y Voluntaria"**,

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad de Zamora, este principio garantiza que la cooperativa no impone restricciones arbitrarias para la afiliación y que cada ingreso de un socio es por su propia voluntad, con la posibilidad de retirarse en cualquier momento. Así, fomentamos un ambiente de participación democrática y compromiso mutuo, asegurando que nuestra gestión y crecimiento respondan a las necesidades reales de nuestra vida.

Nivel de apertura

Al 31 de diciembre de 2025, la Cooperativa cuenta con 2,638 socios, de los cuales 2,278 se encuentran activos, representando el 86,35% del total. Este alto porcentaje refleja la confianza de los socios en los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa y su compromiso con la institución.

En la Cooperativa "Ciudad de Zamora", el monto mínimo de aportación equivale al 2,13% del Salario Básico Unificado (SBU), asegurando que sea accesible para todos los sectores de la población.



La cooperativa promueve la equidad de género como parte de su compromiso con una sociedad más justa e inclusiva. Del total de socios activos, el 49,78 % corresponde a mujeres, mientras que el 50,22 % corresponde a hombres, lo que refleja una distribución prácticamente paritaria en el acceso a la membresía cooperativa y a los servicios financieros.

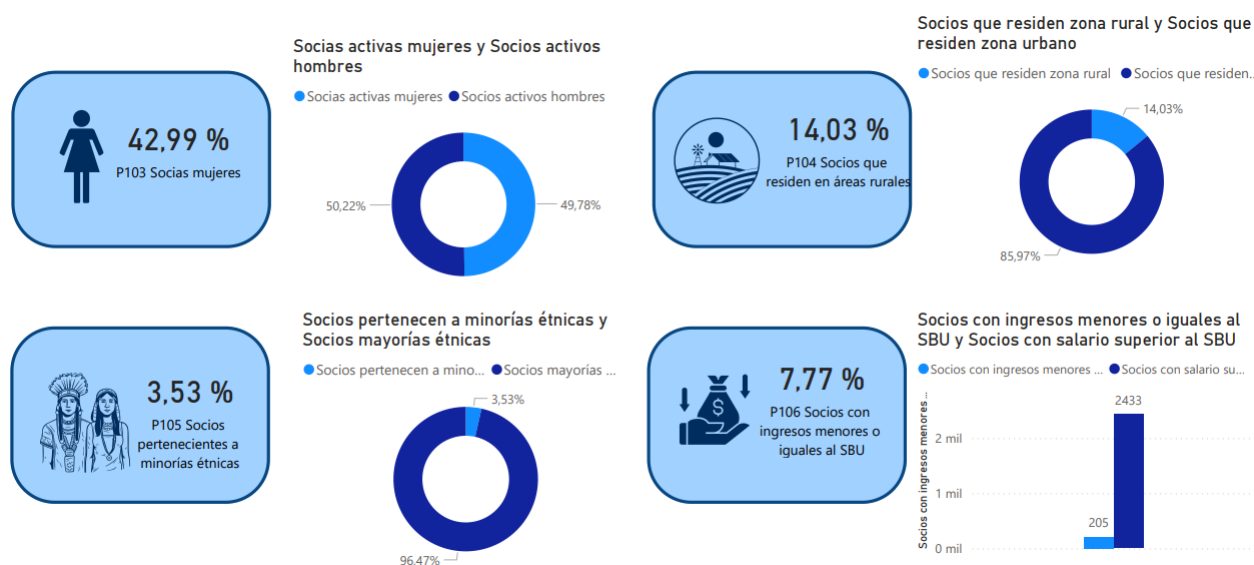
En cuanto a la inclusión territorial y social, el 14,03 % de los socios reside en zonas rurales, lo que representa una oportunidad para ampliar la cobertura y fortalecer la inclusión financiera en estos sectores. Asimismo, el 3,53 % de los socios pertenece a minorías étnicas, evidenciando la necesidad de impulsar estrategias que fortalezcan su participación dentro de la cooperativa.

El porcentaje de socios con ingresos menores o iguales al Salario Básico Unificado (SBU) es un indicador clave para evaluar la situación económica de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”. Este indicador permite identificar la capacidad adquisitiva de los

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

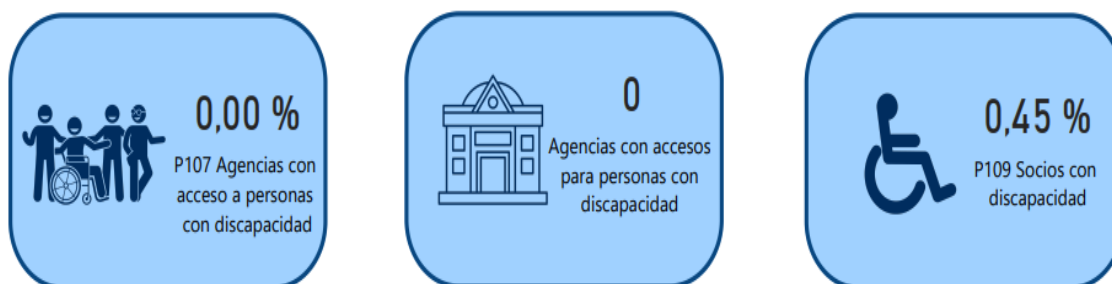
socios y su nivel de acceso a productos financieros, lo que a su vez influye en las estrategias de inclusión financiera y diseño de productos crediticios y de ahorro adecuados para este segmento.

Respecto al nivel de ingresos, el 7,77 % de los socios percibe ingresos iguales o inferiores al Salario Básico Unificado (USD 470,00), lo que resalta la importancia de ofrecer productos financieros accesibles y fortalecer acciones de educación financiera orientadas al ahorro y al uso responsable del crédito, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de este segmento.



La inclusión financiera de personas con discapacidad constituye un componente relevante del compromiso social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”. En este sentido, la cooperativa busca fortalecer sus procesos de identificación y atención a este grupo de socios, con el fin de garantizar un acceso equitativo a los productos y servicios financieros.

Durante el año 2025, el 0,45 % de los socios reportó algún tipo de discapacidad, lo que representa una oportunidad para mejorar los mecanismos de registro y sistematización de esta información. El fortalecimiento de estos procesos permitirá diseñar estrategias de atención más adecuadas y alineadas con las necesidades específicas de los socios, contribuyendo a una gestión más inclusiva.



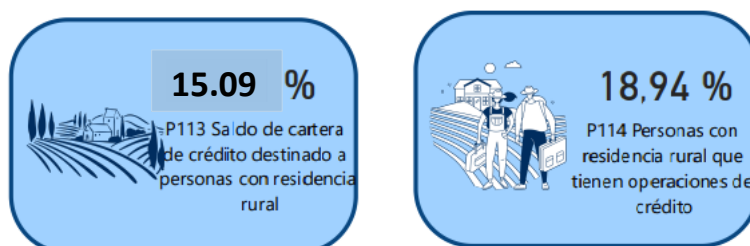
	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

Crecimiento, Cobertura de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local

A diciembre de 2025, el promedio de ahorro por socio alcanza los USD 2.641,48, lo que evidencia una base de depósitos sólida y una cultura de ahorro consolidada entre los socios, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la cooperativa. Asimismo, el 51,24 % de la cartera de crédito se encuentra colocada en mujeres, lo que impulsa su participación activa en la economía, fomenta el emprendimiento y contribuye al fortalecimiento de su autonomía financiera y bienestar social.



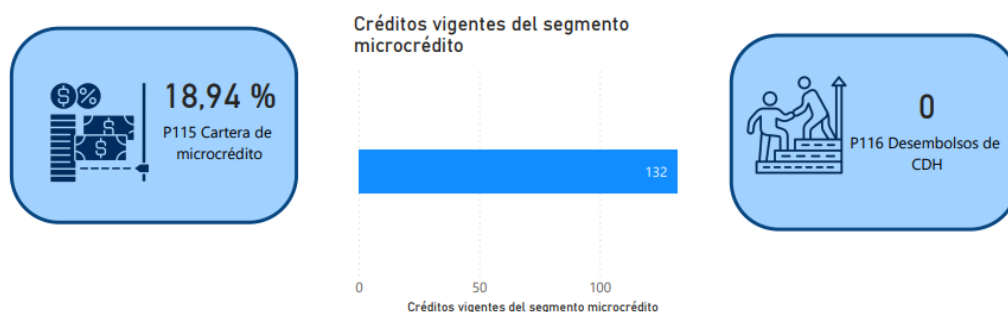
El 15,09 % del saldo total de la cartera de crédito de la cooperativa se encuentra destinado a personas que residen en zonas rurales, lo que evidencia un mayor enfoque en la atención de las necesidades crediticias de este sector. Este resultado refleja tanto una mayor demanda de crédito en áreas rurales como una estrategia institucional orientada a fortalecer la presencia de la cooperativa en estas comunidades, constituyéndose en un indicador relevante del compromiso con su desarrollo económico y social.



El 18,94 % de las personas que residen en zonas rurales mantienen operaciones de crédito con la cooperativa, lo que evidencia una presencia relevante en este segmento, aunque aún existen amplias oportunidades para fortalecer la cobertura y el acceso al financiamiento en estas áreas.

Asimismo, el 18,94 % de la cartera de crédito se encuentra destinada a microcréditos, lo que refleja el compromiso de la cooperativa con el apoyo a emprendedores y pequeñas iniciativas productivas. Este indicador destaca el rol de la institución en la inclusión financiera y su contribución al dinamismo económico local.

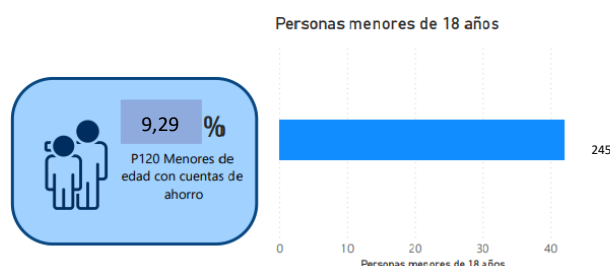
	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025



Al realizar el promedio del saldo de la cartera de microcrédito a la fecha de corte en relación con el número de operaciones, se obtiene un monto promedio de USD 5.612,61 por crédito. Este resultado sugiere que los microcréditos otorgados se orientan a negocios de un tamaño considerable, evidenciando el apoyo de la cooperativa a proyectos con potencial de crecimiento y necesidades de capital moderadas.



En este principio de Membresía Abierta y Voluntaria, tampoco se ha dejado fuera las cuentas para incentivar el ahorro a personas menores de edad, que a la fecha de corte representan el 9,29% del total de socios con los que cuenta la Cooperativa.



Conclusiones: “Membresía Abierta y Voluntaria”

Con un cumplimiento del 86,35% en la tasa de socios activos, la cooperativa muestra una membresía comprometida y participativa. El acceso a la membresía es inclusivo y accesible, facilitando la participación de diferentes sectores de la comunidad.

El ahorro promedio por socio de USD 2.604,48 evidencia confianza en los servicios financieros que ofrecemos. Además, un 9,29% de nuestras cuentas de ahorro pertenecen a menores de edad, fomentando la educación financiera y la participación desde edades tempranas.

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

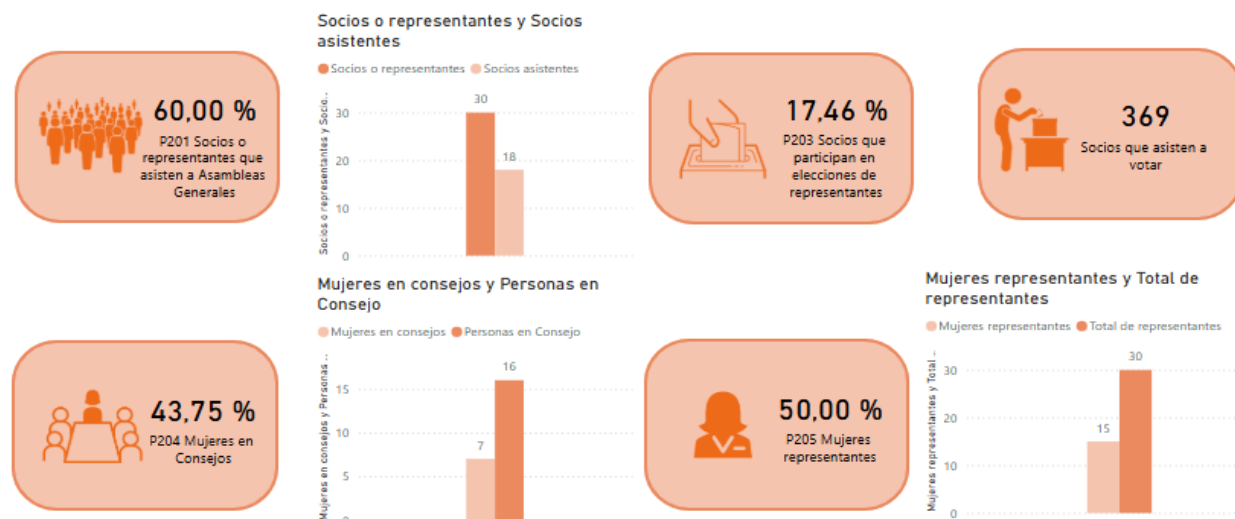
7.3.2 Segundo Principio: “Control Democrático de los Miembros”

Las cooperativas son organizaciones democráticas en las que sus miembros participan activamente en la definición de políticas y la toma de decisiones. Los representantes elegidos responden ante los socios y garantizan que los procesos sean equitativos y transparentes. En las cooperativas de base, cada miembro tiene igual derecho de voto (1 miembro = 1 voto).

Participación y control democrático

La participación de los socios en los espacios de toma de decisiones es un elemento fundamental del principio de Control Democrático de los Miembros. En la cooperativa, el 60,00% de los socios o representantes asisten a las Asambleas Generales, lo que refleja un nivel de participación aceptable y evidencia el interés de los socios en los procesos democráticos. No obstante, este indicador muestra un margen de mejora para fortalecer el involucramiento activo de la totalidad de los socios en las decisiones institucionales.

Desde el enfoque de equidad de género, los resultados son positivos. El 43,75% de los integrantes de los Consejos corresponde a mujeres, mientras que el 50,00% de los representantes son mujeres, lo que demuestra un compromiso claro con la igualdad de oportunidades y la inclusión de género en los espacios de liderazgo y toma de decisiones.



Por otro lado, no se registra participación de jóvenes en los órganos de gobierno, con un 0,00% de representación juvenil. Esta ausencia constituye un desafío importante para la sostenibilidad futura de la cooperativa, ya que limita el relevo generacional y la incorporación de nuevas ideas e iniciativas innovadoras.

En relación con la inclusión de grupos históricamente excluidos, el 6,67% de los vocales pertenece a minorías étnicas, lo que representa un avance en términos de diversidad, aunque todavía existe un amplio potencial para fortalecer su participación. Asimismo, el 10,00% de los socios o

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

representantes que asisten a las asambleas pertenece a grupos priorizados, evidenciando esfuerzos iniciales por promover una participación más inclusiva.



Conclusiones: “Control Democrático de los Miembros”

Los resultados obtenidos durante el año 2025 evidencian que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” cuenta con espacios formales de participación democrática, reflejados en la asistencia de los socios a las Asambleas Generales y en la representación de mujeres en los órganos de gobierno, lo que fortalece la transparencia y la equidad en la toma de decisiones.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la participación electoral de los socios y en la incorporación de jóvenes en los órganos de gobierno, aspectos clave para fortalecer la representatividad, el relevo generacional y la sostenibilidad democrática de la cooperativa.

Asimismo, la participación de personas pertenecientes a minorías étnicas y grupos priorizados, aunque presente, puede ser fortalecida mediante estrategias que promuevan una mayor inclusión y diversidad en los espacios de decisión.

En este contexto, el fortalecimiento del control democrático de los miembros constituye un eje estratégico para consolidar una gestión participativa, inclusiva y alineada a los principios cooperativos, contribuyendo al desarrollo institucional de la cooperativa.

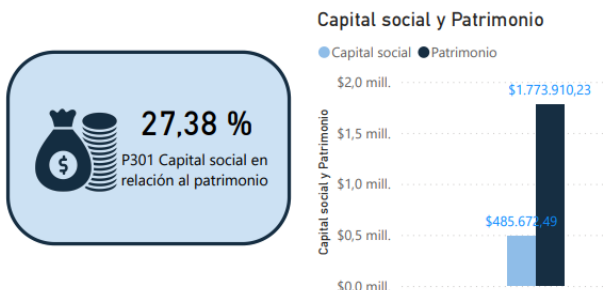
7.3.3 Tercer Principio: “Participación Económica de los Miembros”

La participación económica de los socios constituye un eje fundamental del modelo cooperativo, ya que permite fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución y garantizar que los beneficios generados se reinviertan en favor de los propios socios y de la comunidad.

En el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” evidencia una participación activa de sus socios a través de los aportes al capital social, la constitución de reservas y el fondeo institucional.

"Reciprocidad y Crecimiento Sostenido: Fuentes de Fondeo, Endeudamiento y Economía Popular y Solidaria"

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025



El capital social representa el 27,38 % del patrimonio de la cooperativa, lo que refleja una participación directa de los socios en la estructura financiera de la institución y contribuye al fortalecimiento de su solidez patrimonial.

Las reservas alcanzan un monto de USD 1'152.343,57, con un promedio de USD 436,82 por socio, lo que evidencia una gestión responsable orientada al fortalecimiento institucional y a la sostenibilidad financiera de la cooperativa.



El capital social por socio a la fecha de corte tiene un promedio de USD 184.11, que representa el dinero o recursos aportados a la cooperativa. Este indicador es clave para evaluar el compromiso financiero de los socios con la cooperativa. El valor es moderado, refleja que los socios están comprometidos, existiendo oportunidades para aumentar las aportaciones y fortalecer aún más la base financiera de la cooperativa.

El fondo irrepartible de reserva legal promedio por socio asciende a USD 436.62, reflejando el compromiso mutuo entre los socios y la cooperativa en la consolidación de una estructura financiera sólida. Este monto evidencia la confianza depositada por los socios en la institución, así como la gestión responsable de la cooperativa para garantizar su estabilidad a largo plazo. Además, este fondo actúa como un respaldo esencial para afrontar eventuales riesgos financieros, fortaleciendo la capacidad de la cooperativa para operar de manera sostenible y ofrecer seguridad a sus miembros ante posibles contingencias económicas.

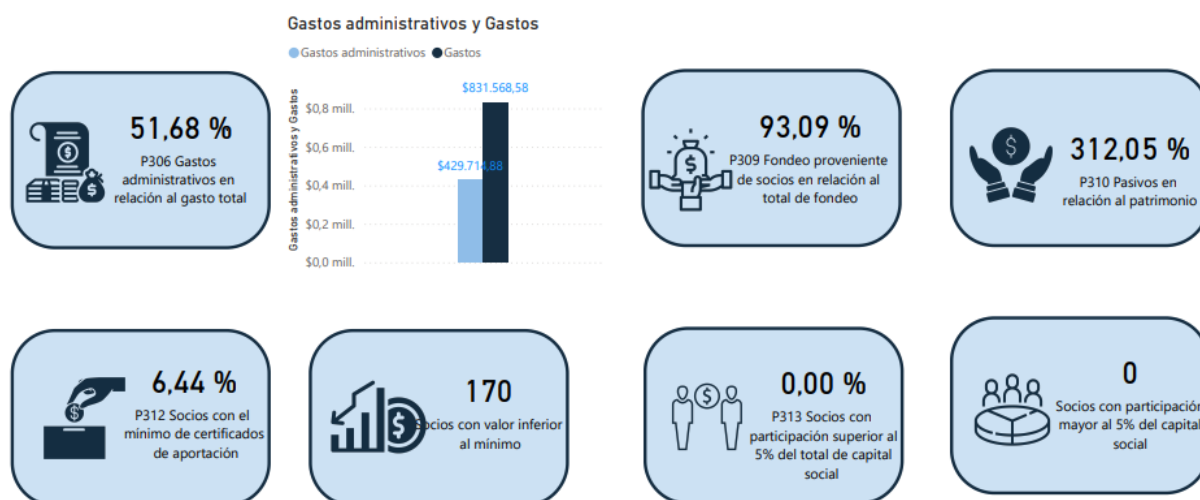


Los gastos administrativos representan el 51,68 % del gasto total, indicador que permite evaluar la eficiencia operativa de la cooperativa y la adecuada administración de los recursos, manteniendo un equilibrio entre sostenibilidad financiera y responsabilidad social.

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

El fondeo proveniente de los socios alcanza el 93,09 % del total de fondeo, lo que evidencia un alto nivel de confianza de los socios en la cooperativa y fortalece su autonomía financiera frente a fuentes externas.

El nivel de apalancamiento financiero es elevado (312.05%), con pasivos que triplican el patrimonio, lo que sugiere una fuerte dependencia del financiamiento externo. Esto requiere una gestión prudente para evitar riesgos de liquidez. La gobernanza democrática se mantiene, ya que ningún socio posee más del 5% del capital, garantizando una distribución equitativa del poder económico.



Nuestro plus es la atención personalizada que cada socio recibe en nuestra Cooperativa, donde es considerado como parte importante del desarrollo colectivo y crecimiento económico de todos quienes hacemos la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”, es por eso por lo que hemos incrementado los productos y servicios para cubrir las necesidades colectivas.

Tipo producto/servicio	Número de transacciones por producto	Número de socios activos al corte	Resultado de indicador
SOBREAHORRO	59,547	2,638	22,57
AHORRO OBLIGATORIO	20,233	2,638	7,67
AHORRO PLANILLA	8,757	2,638	3,32
SEGURO DE VIDA	4,895	2,638	1,86
AHORRO INFANTIL	4,502	2,638	1,71
AHORRO RESTRINGIDO	3,008	2,638	1,14
CREDITOS DE CONSUMO	565	2,638	0,21
AHORRO PROGRAMADO	159	2,638	0,06
MICROCRÉDITOS	132	2,638	0,05
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	115	2,638	0,04

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”, la gestión de tasas de interés durante el año 2025 se orientó a mantener un equilibrio entre la sostenibilidad financiera de la institución y el bienestar económico de los socios.

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

Las tasas de interés pasivas aplicadas a los diferentes rangos de ahorro se ubicaron en niveles competitivos, permitiendo a los socios obtener una rentabilidad adecuada por sus depósitos y fortaleciendo la cultura de ahorro dentro de la cooperativa.

Por su parte, las tasas de interés activas fueron establecidas dentro de los márgenes permitidos, garantizando condiciones accesibles para el otorgamiento de crédito. Esta política facilitó el acceso al financiamiento para distintos segmentos de socios, en especial para emprendedores, microempresarios y familias, contribuyendo al desarrollo de actividades productivas y a la mejora de las condiciones económicas de los socios.

La gestión responsable de las tasas de interés evidencia el compromiso de la cooperativa con una intermediación financiera justa y equilibrada, orientada a generar beneficios tanto para los socios ahorristas como para aquellos que acceden a crédito, en coherencia con los principios cooperativos.

Tipo de tasa	Rango de valor	Resultado de indicador
Pasiva	De \$0 a \$10.000	3,55 %
Pasiva	De \$10.000,01 a \$20.000	5,20 %
Pasiva	De \$20.000,01 a \$30.000	6,91 %
Pasiva	Mayor a \$30.000,01	7,30 %
Activa	De \$20.000,01 a \$30.000	14,79 %
Activa	De \$10.000,01 a \$20.000	15,12 %
Activa	Mayor a \$30.000,01	15,60 %
Activa	De \$0 a \$10.000	15,67 %

Conclusiones: “Participación Económica de los Miembros”

La gestión de las tasas de interés durante el año 2025 evidencia una política financiera orientada al equilibrio entre la sostenibilidad institucional y el bienestar económico de los socios. Las tasas pasivas aplicadas permitieron fortalecer la rentabilidad del ahorro, incentivando la permanencia de los socios y consolidando la base de fondeo de la cooperativa.

Asimismo, la definición de tasas activas dentro de los márgenes permitidos facilitó el acceso al crédito en condiciones adecuadas, contribuyendo al desarrollo de actividades productivas y al fortalecimiento económico de los socios.

En conjunto, estos resultados reflejan una intermediación financiera responsable y coherente con los principios cooperativos, que genera beneficios tanto para los socios ahorristas como para aquellos que acceden a financiamiento, aportando al desarrollo sostenible de la cooperativa y de su entorno.

7.3.4 Cuarto Principio: “Autonomía e Independencia”

La autonomía e independencia constituyen elementos fundamentales para garantizar una gestión cooperativa responsable, transparente y alineada a los intereses de los socios. Durante el año

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” mantuvo una gestión institucional basada en decisiones propias, sustentadas en políticas financieras prudentes y mecanismos de control interno.

Los indicadores del Balance Social 2025 evidencian que la cooperativa financia mayoritariamente sus operaciones con recursos propios, destacándose el fondeo proveniente de los socios como principal fuente de financiamiento. Este comportamiento fortalece la autonomía financiera de la institución y reduce la dependencia de fuentes externas.

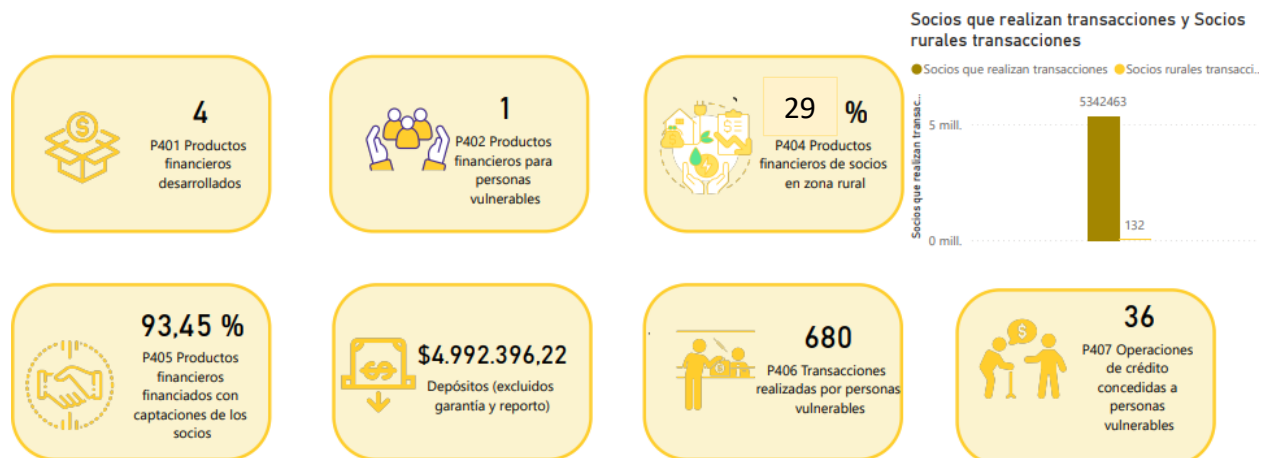
Capacidad de creación y adaptación de productos y servicios

La cooperativa cuenta con cuatro productos financieros alineados a su misión institucional, lo que evidencia coherencia entre su gestión financiera y sus objetivos estratégicos. Asimismo, mantiene actualizadas sus políticas de productos y servicios financieros, garantizando transparencia, legalidad y calidad en la atención a los socios.

El acceso a productos financieros por parte de socios que residen en zonas rurales presentó un incremento significativo, pasando del 17,25 % en 2024 al 29,00 % en 2025. Este avance refleja un progreso importante en materia de inclusión financiera, al ampliar la cobertura de servicios y generar mayores oportunidades de desarrollo económico y social en estas comunidades. No obstante, persisten brechas que representan oportunidades de mejora, por lo que resulta necesario fortalecer las estrategias orientadas a ampliar la cobertura y el alcance de los servicios.

Adicionalmente, durante el período analizado se registraron 680 transacciones realizadas con personas en situación de vulnerabilidad, lo que reafirma el compromiso de la cooperativa con la inclusión y el acceso equitativo a los servicios financieros.

En cuanto al fondeo, el 93,45 % de los recursos utilizados para la colocación de productos financieros proviene de las captaciones de los socios, lo que refleja un alto nivel de confianza y respaldo hacia la cooperativa. Sin perjuicio de ello, se identifica la conveniencia de diversificar las fuentes de financiamiento, con el fin de mitigar riesgos de liquidez y fortalecer la sostenibilidad financiera a largo plazo.

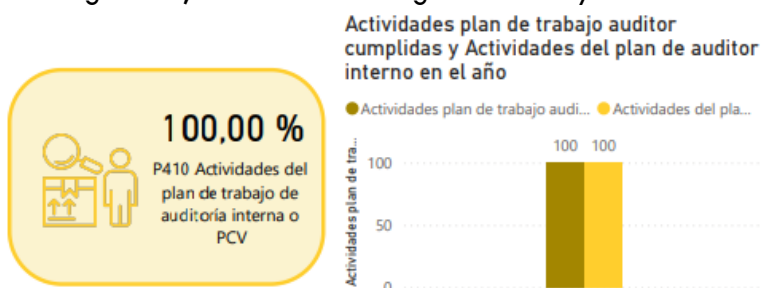


	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

Generación de planes de auditoría.

La cooperativa ha cumplido el 100% de su plan de auditoría interna, lo que evidencia una gestión eficiente y un control interno sólido. Además, cuenta con manuales y políticas actualizadas que aseguran transparencia y eficiencia en los procesos.

La cooperativa cuenta con procedimientos claros para la contratación de auditores internos y externos, garantizando independencia y confiabilidad. También existen normas definidas para la elección del consejo de vigilancia, fortaleciendo la gobernanza y la rendición de cuentas.

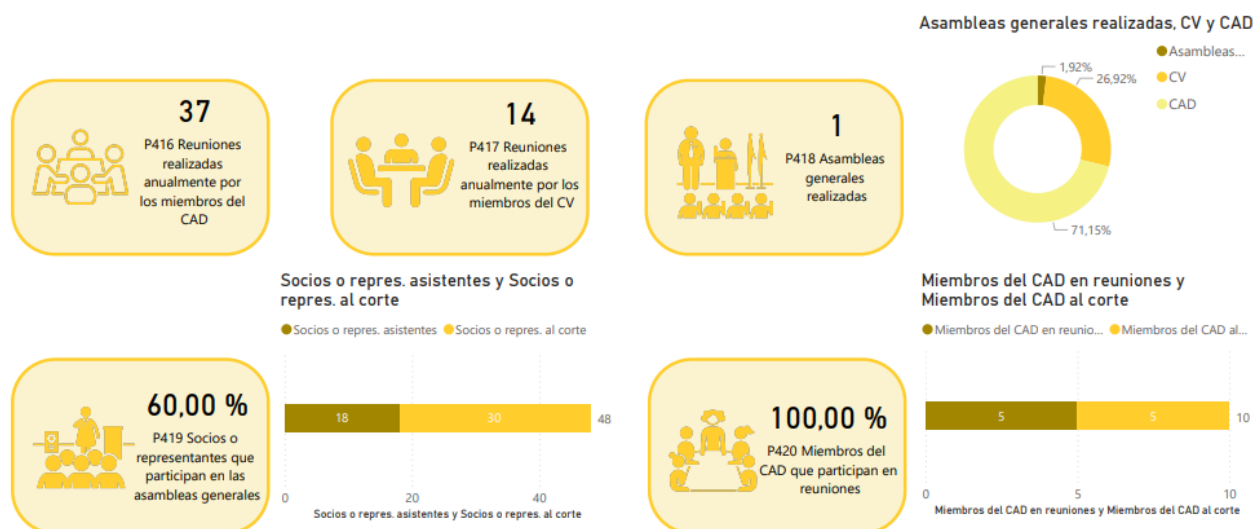


Transparencia de la información

La cooperativa utiliza diversos medios visuales y su página web para promocionar sus productos y servicios financieros. Actualmente, destina el 0.85% del presupuesto al marketing, se recomienda aumentar esta asignación para mejorar la comunicación, incrementar la visibilidad de la cooperativa y atraer más socios, lo que contribuirá a su crecimiento y fortalecimiento.



	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025



En materia de gobernanza y participación, se realizaron 37 reuniones anuales del Consejo de Administración (CAD) y 14 reuniones del Consejo de Vigilancia (CV), lo que demuestra un funcionamiento activo de los órganos de control y dirección de la cooperativa. Asimismo, durante el período se llevó a cabo 1 Asamblea General, cumpliendo con lo establecido en la normativa y los estatutos institucionales.

Respecto a la participación de los socios, el 60,00 % de los socios o representantes asistieron a las asambleas generales, lo que evidencia un nivel de involucramiento significativo en los espacios de toma de decisiones, aunque persiste la oportunidad de fortalecer estrategias que promuevan una mayor participación.

En cuanto a la participación de los órganos directivos, el 100,00 % de los miembros del Consejo de Administración participó en las reuniones convocadas, reflejando un alto nivel de compromiso y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

En conjunto, estos indicadores evidencian que la cooperativa mantiene espacios formales de información, educación y participación, contribuyendo al fortalecimiento de la gobernanza institucional y a la transparencia en la gestión, en beneficio de los socios.

Seguridad de la información

La cooperativa tiene claramente definida su línea base de negocios, centrada en productos de micro emprendedor y microfinanzas.

En cuanto a su estructura operativa, la cooperativa cuenta con 9 trabajadores permanentes y 4 funcionarios bajo la modalidad de servicios profesionales, quienes desarrollan sus actividades conforme al reglamento interno de trabajo y a la normativa legal vigente.

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

Con el fin de garantizar la seguridad de la información, la cooperativa ha implementado acuerdos de confidencialidad orientados a proteger la información sensible tanto institucional como de los socios. Estos mecanismos reflejan el compromiso con la privacidad y el manejo responsable de los datos, fortaleciendo la confianza de los socios en la gestión institucional.

Asimismo, la cooperativa mantiene procesos de actualización continua de políticas, procesos y procedimientos relacionados con la administración de Tecnologías de la Información (TI), lo que permite asegurar la eficiencia operativa de los sistemas informáticos y la adecuada protección de la información, contribuyendo a una gestión segura y confiable.

Conclusiones: “Autonomía e Independencia”

En conclusión, la cooperativa ha logrado avances significativos en la alineación de sus productos financieros con su misión y en inclusión financiera, particularmente en zonas rurales. Es necesario continuar reduciendo las brechas existentes y diversificar las fuentes de financiamiento para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

El cumplimiento del plan de auditoría, la implementación de controles internos actualizados y una gobernanza sólida refuerzan la transparencia institucional. Se recomienda aumentar la inversión en marketing para mejorar la comunicación y captar nuevos socios. Además, la cooperativa ha demostrado un firme compromiso con la seguridad de la información mediante acuerdos de confidencialidad y una gestión eficiente de TI, garantizando la protección de los datos de socios y colaboradores.

7.3.5 Quinto Principio: “Educación, Capacitación e Información”

La educación, capacitación e información constituyen pilares fundamentales para el fortalecimiento de la gestión cooperativa y la participación activa de los socios. Durante el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” implementó acciones orientadas a garantizar el acceso a la información, fortalecer los espacios de formación y promover la participación de los socios en los procesos institucionales.

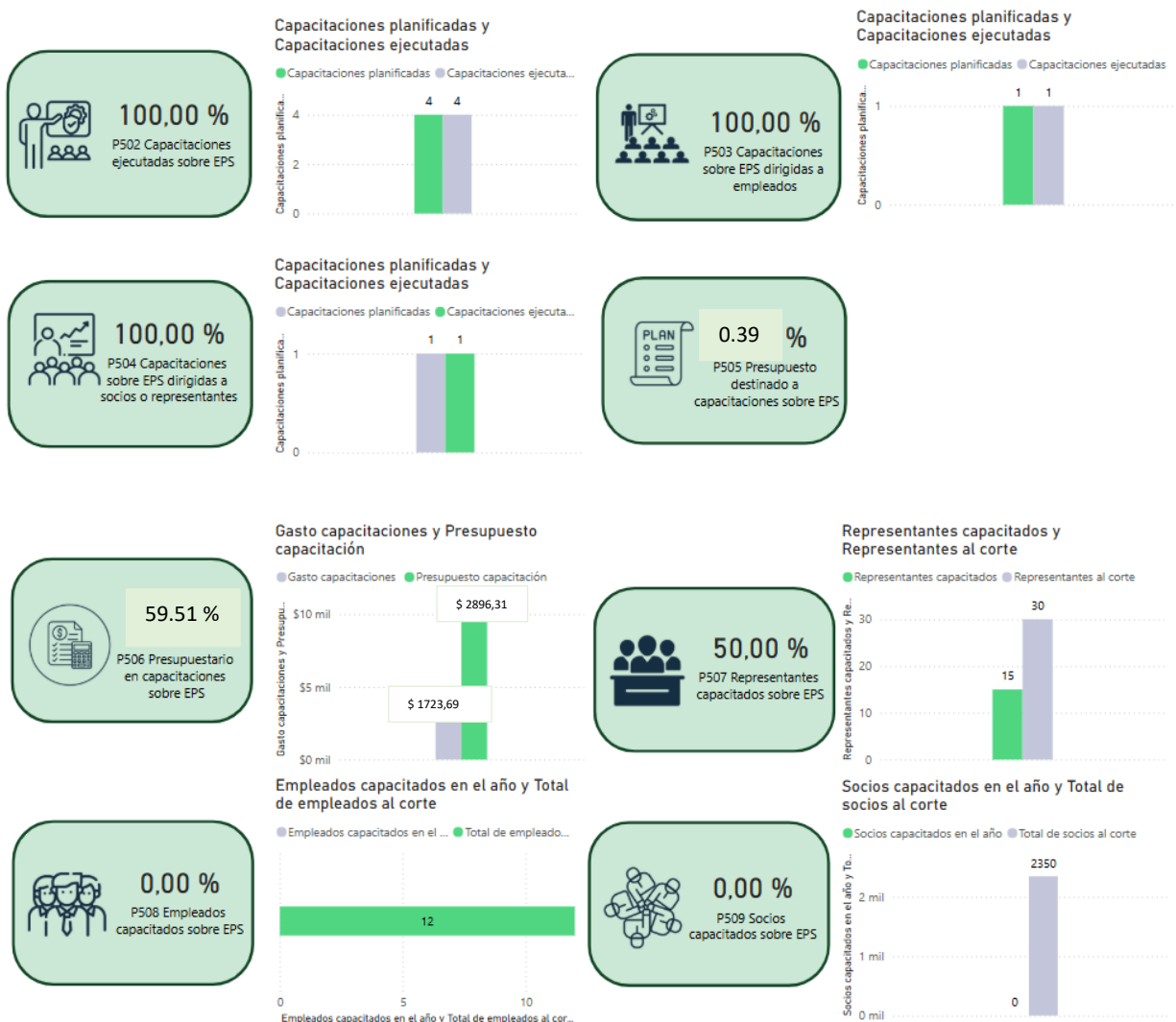
Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios, vocales de los consejos, representante legal y trabajadores.

La cooperativa ha logrado un cumplimiento total del 100% en la ejecución de capacitaciones relacionadas con la Economía Popular y Solidaria (EPS), lo que refleja una excelente organización y un fuerte compromiso con la formación continua de su equipo. Este logro asegura que los trabajadores estén debidamente informados sobre los principios y prácticas fundamentales de la EPS, alineándose con la misión de la cooperativa y garantizando que todos los socios del equipo estén capacitados para ofrecer servicios adecuados y alineados con los valores cooperativos.

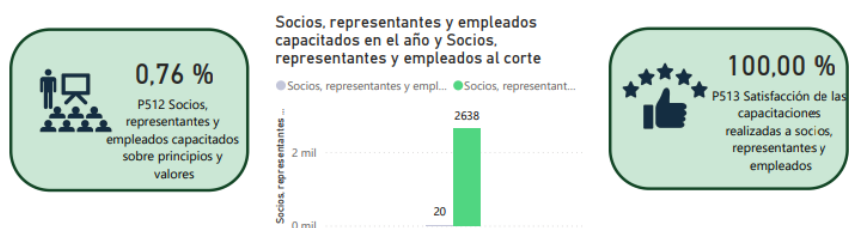
El presupuesto destinado a capacitación representa el 0.39%, lo que limita el impacto y alcance de estas iniciativas. Se recomienda aumentar esta asignación para fortalecer la calidad de la

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

formación y extenderla a un mayor número de socios, promoviendo un mejor entendimiento de los valores cooperativos.



Formación en principios y valores.



	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

La cooperativa cuenta con una planificación anual de capacitaciones en principios y valores, asegurando coherencia en su ejecución. El 0.76% de socios, representantes y trabajadores han sido capacitados en estos temas, evidenciando oportunidades de mejora en la búsqueda de estrategias más efectivas para fomentar una mayor participación.

Educación en temas del sector de economía popular y solidaria.

La cooperativa demuestra una buena planificación en capacitaciones de EPS y difusión de sus productos, servicios y programas sociales. Se debe trabajar en la ejecución del presupuesto para programas sociales, ya que refleja una brecha entre la planificación y la acción. Es crucial abordar esta debilidad para garantizar un impacto real en la comunidad.

Educación financiera.

Si bien la cooperativa reconoce la importancia de la educación financiera y cuenta con una planificación anual de capacitaciones, el 0.76% de los socios han participado en estas formaciones. Para mejorar la efectividad, es necesario implementar estrategias de alcance más amplio. Además, la falta de mediciones de satisfacción impide evaluar la calidad de las capacitaciones. Se recomienda aplicar encuestas para optimizar estos programas.

Conclusiones: “Educación, Entrenamiento e Información”

La cooperativa ha demostrado un compromiso con la formación de su equipo y socios, especialmente en EPS y educación financiera. La baja participación en estas capacitaciones del 0.76% y la ejecución del presupuesto del 1.21% limitan su impacto.

Sin embargo, la participación de socios en capacitaciones sobre principios y valores cooperativos y educación financiera aún es reducida, lo que revela la necesidad de mejorar las estrategias de convocatoria y alcance. Asimismo, el limitado presupuesto destinado a capacitación restringe el impacto de estas iniciativas, por lo que resulta necesario fortalecer su asignación.

En general, la cooperativa ha avanzado en la planificación de sus procesos formativos, pero debe mejorar la ejecución y ampliar la cobertura para consolidar plenamente este principio cooperativo y generar un mayor impacto en su base social y comunidad.

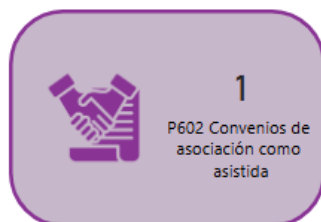
7.3.6 Sexto Principio: “Cooperación entre Cooperativas”

Las cooperativas sirven a sus socios de manera más efectiva y fortalecen el movimiento cooperativo al trabajar conjuntamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Aporte al fortalecimiento del sector.

La cooperativa presenta una participación positiva en el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), como lo demuestra la gestión y ejecución de convenios en este ámbito, lo cual refleja un cumplimiento adecuado de compromisos.

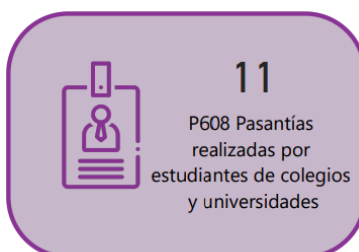
	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025



Aún tenemos la oportunidad de ampliar nuestra red de colaboración mediante nuevos convenios y acuerdos con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS), por otro lado, el 82.05% de sus inversiones las mantiene en el sector Financiero Popular y Solidario a la fecha de corte.



Como Cooperativa de Ahorro y Crédito del sector, se cuenta con el reconocimiento por parte de las Instituciones educativas, por lo que, en el año 2025, once estudiantes han realizado sus pasantías en las oficinas de la Cooperativa.



Desde 2020, la cooperativa ha generado siete nuevas plazas de trabajo y ha mantenido su planta laboral sin reducciones, garantizando estabilidad en un contexto de dificultades económicas. Actualmente cuenta con un total de 13 funcionarios, de los cuales nueve mantienen relación de dependencia y cuatro prestan sus servicios bajo la modalidad de servicios profesionales. Del total del personal, el 40% corresponde a mujeres, lo que refleja el compromiso de la cooperativa con la equidad de género y la inclusión laboral.

Durante el período, todos los funcionarios participaron en procesos de capacitación impartidos por organismos de integración, y se priorizó la realización de pasantías, reflejando un enfoque orientado al fortalecimiento de capacidades y al desarrollo profesional interno.

En materia de modernización, la cooperativa registró avances en la digitalización de sus servicios, facilitando el acceso a la banca electrónica y promoviendo la inclusión digital de los socios. No

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

obstante, se identifica la necesidad de fortalecer la recopilación y análisis de información sobre el uso de estos canales, con el fin de optimizar y personalizar los servicios digitales.



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

Al cierre de diciembre de 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” registró un crecimiento del 2,94 % en su cartera de consumo, lo que evidencia una demanda sostenida por este tipo de financiamiento y una gestión estable de sus productos crediticios.

Por su parte, la cartera de microcrédito, como pilar fundamental de la inclusión financiera y del apoyo a la economía local, presentó un incremento del 7,01 %. Este crecimiento refuerza la importancia de este segmento y plantea la necesidad de analizar sus causas, a fin de consolidar estrategias que fortalezcan el apoyo a emprendedores y microempresarios, generando beneficios colectivos tanto para los socios como para la sostenibilidad de la cooperativa.



Por otro lado, hemos demostrado un fuerte compromiso con la accesibilidad financiera a través de 1226 transacciones sin costo, lo que facilita el acceso a nuestros servicios y reduce barreras económicas para los socios.

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025



En general, el crecimiento de la cartera de consumo y la expansión de cuentas básicas destacan el impacto positivo de la cooperativa en la comunidad. Además, existen grandes oportunidades para seguir fortaleciendo su presencia en diversos sectores financieros, ampliar su cobertura en zonas remotas y optimizar su estructura tarifaria. Estas iniciativas contribuirán a una mayor inclusión, impulsarán el desarrollo económico de más personas y consolidarán el crecimiento sostenible de la cooperativa.

Conclusiones: “Cooperación entre Cooperativas”

La cooperativa ha demostrado un compromiso sólido con el fortalecimiento del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) a través de la gestión de convenios y el crecimiento de su cartera de consumo. Su enfoque en la inclusión financiera es evidente en el alto número de transacciones sin costo, lo que facilita el acceso a servicios financieros para un mayor número de personas.

La cooperativa tiene una valiosa oportunidad para expandir su alcance en zonas remotas mediante la implementación de corresponsales solidarios. Evaluar soluciones para fortalecer la cobertura permitirá garantizar que todos los socios, incluso aquellos en áreas con menor acceso financiero, puedan disfrutar de los beneficios de la cooperativa.

La modernización tecnológica de la cooperativa ha avanzado de manera significativa, brindando a nuestros socios mayores facilidades y accesibilidad en sus operaciones. Para seguir optimizando la experiencia digital, podemos fortalecer el monitoreo del uso de canales electrónicos, permitiéndonos adaptar y mejorar continuamente nuestros servicios. Con una estrategia centrada en la digitalización y la inclusión, consolidaremos nuestro crecimiento y potenciaremos nuestro impacto positivo en la comunidad.

7.3.7 Séptimo Principio: “Compromiso con la Comunidad”

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

Promoviendo la Inclusión: Accesibilidad, Satisfacción y Comercio Justo

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

El firme compromiso de la cooperativa con la comunidad se evidencia en la implementación de estrategias efectivas para medir la satisfacción de los socios, garantizando una mejora continua en la calidad de sus servicios. La satisfacción del 100% en el acceso a productos y servicios refleja una atención eficiente, personalizada y alineada con las necesidades de los socios, consolidando la confianza y fidelización.

La existencia de un manual y políticas claras de atención al cliente garantiza un proceso estructurado, ágil y transparente. Además, la difusión diaria de información sobre productos y servicios refuerza el compromiso con la transparencia y el acceso oportuno a la información, empoderando a los socios en la toma de decisiones financieras.

En materia de inclusión y accesibilidad, la cooperativa ha avanzado significativamente con una infraestructura adecuada para personas en situación de vulnerabilidad, lo que reafirma su enfoque en la equidad. Para potenciar aún más su impacto, se presentan oportunidades de expansión mediante la apertura de nuevos puntos de atención en zonas vulnerables y el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades específicas de estas comunidades.

Por otro lado, las políticas de captación y colocación sin costos adicionales representan un pilar fundamental para la igualdad de oportunidades, promoviendo el acceso equitativo a los servicios financieros y fomentando una cultura de ahorro e inversión accesible para todos. Con estas acciones, la cooperativa sigue fortaleciendo su rol como una institución sólida, inclusiva y comprometida con el bienestar de sus socios y la comunidad.



Finanzas Verdes y Prácticas medioambientales

Durante el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” no registró productos, servicios ni cartera de crédito orientados a finanzas verdes, por lo que los indicadores correspondientes presentan valores nulos. Esta situación responde a criterios técnicos y regulatorios relacionados con el tamaño de la cartera y la estructura financiera de la cooperativa.

De acuerdo con las recomendaciones y lineamientos del organismo de control y del sector, la implementación de productos de finanzas verdes requiere alcanzar previamente determinados niveles de participación y diversificación de la cartera de crédito, que permitan garantizar la sostenibilidad financiera y la adecuada gestión del riesgo. Al cierre del período, la cooperativa

	INFORME BALANCE SOCIAL	Versión	1.0
		Año	2025

no alcanzó aún los porcentajes mínimos recomendados para la incorporación de este tipo de productos, por lo que no se procedió a su implementación.

No obstante, la cooperativa reconoce la importancia de integrar criterios ambientales en su gestión y mantiene una visión estratégica orientada a la incorporación progresiva de productos de financiamiento sostenible una vez que se cumplan las condiciones técnicas y financieras necesarias.

En este sentido, se identifica como oportunidad futura el diseño de productos y servicios de finanzas verdes, así como la promoción de prácticas ambientales responsables, en la medida en que la evolución de la cartera y el crecimiento institucional lo permitan, asegurando siempre el cumplimiento normativo y la sostenibilidad financiera.



Conclusiones: “Compromiso en la Comunidad”

En el ámbito de la sostenibilidad, la cooperativa ha establecido lineamientos y criterios orientados a las finanzas verdes, reconociendo la importancia de incorporar progresivamente enfoques ambientales en su gestión institucional. Sin embargo, durante el período 2025 no se implementaron productos ni servicios financieros verdes, debido a que la estructura y nivel de participación de la cartera aún no alcanzan los porcentajes técnicos recomendados por el sector y el organismo de control para la incorporación de este tipo de productos.

De esta manera, la cooperativa puede fomentar prácticas medioambientales responsables, tanto dentro de su estructura organizativa como en su entorno, promoviendo la educación financiera con enfoque ecológico y la adopción de iniciativas sustentables. De esta manera, consolidará su compromiso con el desarrollo sostenible, posicionándose como una entidad líder en responsabilidad social y contribuyendo activamente a la construcción de un futuro más verde y próspero.

7.4 Indicadores de Responsabilidad Financiera

El control y la medición de la sostenibilidad en la intermediación financiera son fundamentales para garantizar una gestión responsable de los recursos de los socios, es un factor clave al momento de

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

determinar la responsabilidad social cooperativa ya que permite generar un nexo entre las buenas prácticas y la estabilidad financiera de las instituciones para promover la confianza y respaldo necesario. En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora”, durante el periodo 2025, ha analizado los siguientes indicadores:

I. Solvencia Patrimonial Mínima Aceptada

Al cierre de diciembre de 2025, la solvencia patrimonial alcanzó el 30,18 %, evidenciando un crecimiento sostenido frente al 29,37 % registrado en 2024 y al 28,77 % en 2023. Este resultado se sitúa ampliamente por encima del mínimo regulatorio del 9 %, lo que demuestra la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras y fortalecer su estabilidad a largo plazo. El comportamiento positivo de este indicador refleja una gestión prudente y estratégica de los recursos, consolidando la confianza en la institución.

II. Indicador de Morosidad Ampliada Máximo Aceptado

Al 31 de diciembre de 2025, el índice de morosidad se ubicó en 3,60 %, nivel significativamente inferior al límite máximo aceptado del 10 %. Este resultado evidencia una adecuada administración de la cartera crediticia, sustentada en políticas de colocación responsables y estrategias de recuperación eficaces, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la cooperativa y a la continuidad de su capacidad de financiamiento.

III. Cobertura de Cartera Global Mínimo Aceptado

La cobertura de la cartera global alcanzó el 104,25 %, lo que garantiza la existencia de provisiones suficientes para cubrir la totalidad de la cartera morosa. Si bien este indicador presentó una reducción en comparación con periodos anteriores, se mantiene en un nivel adecuado que refleja una gestión prudente del riesgo crediticio y el compromiso institucional con la protección del patrimonio de los socios.

IV. Grado de Absorción

Al cierre del periodo 2025, el grado de absorción se situó en 91,33 %, reflejando un adecuado equilibrio entre los ingresos generados y los gastos operativos. Este nivel evidencia una gestión eficiente de los recursos, permitiendo a la cooperativa sostener sus operaciones, mejorar sus servicios y avanzar en procesos de fortalecimiento institucional de manera responsable.

8. Conclusiones Generales

El Balance Social 2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” evidencia un desempeño institucional alineado con los principios del cooperativismo y con los lineamientos de la Economía Popular y Solidaria, consolidando su rol como una entidad financiera con enfoque social, inclusivo y responsable.

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

En el ámbito **económico y financiero**, la cooperativa demuestra solidez y estabilidad, reflejada en indicadores de solvencia patrimonial superiores al mínimo regulatorio, bajos niveles de morosidad y una adecuada cobertura de cartera. Esto confirma una gestión prudente de los recursos y una administración responsable del riesgo crediticio, garantizando la sostenibilidad institucional y la protección del patrimonio de los socios.

Desde la perspectiva **social**, la cooperativa ha fortalecido su impacto positivo mediante la ampliación de su base de socios, la generación y preservación de empleo, el impulso al microcrédito y el acceso equitativo a servicios financieros. Se destaca la participación significativa de mujeres tanto en la base social como en el acceso al crédito, contribuyendo al empoderamiento económico y la equidad de género.

En cuanto al **cumplimiento de los principios cooperativos**, la cooperativa muestra avances importantes en membresía abierta y voluntaria, control democrático de los miembros, participación económica, autonomía e independencia, educación y capacitación, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la participación de jóvenes en órganos de gobierno, mayor cobertura de capacitación a socios y fortalecimiento de programas sociales.

En el ámbito **ambiental**, aunque la cooperativa aún no ha implementado productos de finanzas verdes debido a que no alcanza los porcentajes técnicos recomendados por el organismo de control y el sector para su incorporación, ha demostrado una visión estratégica orientada a integrar criterios de sostenibilidad en su gestión. Asimismo, ha desarrollado prácticas ambientales responsables al interior de la institución, como la reducción del uso de papel y materiales desechables.

Más que un informe de medición, el Balance Social Cooperativo es una guía estratégica para seguir impulsando mejoras continuas y consolidar el papel de la cooperativa como un agente de cambio positivo en la sociedad.

9. Recomendaciones Generales

Es fundamental que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ciudad de Zamora” fortalezca la implementación de estrategias que permitan consolidar su estabilidad financiera, profundizar la inclusión social y mejorar su gestión institucional, garantizando su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo. A partir de los resultados del Balance Social 2025, se han identificado oportunidades de mejora en la aplicación de los principios cooperativos, que permitirán robustecer su compromiso con el desarrollo económico y social de sus socios y la comunidad:

✓ **Consolidar la solidez financiera y la gestión del riesgo**, manteniendo niveles adecuados de solvencia patrimonial y cobertura de cartera, y reforzando las estrategias de control y prevención de morosidad mediante educación financiera y seguimiento oportuno de la cartera.

	INFORME BALANCE SOCIAL		Versión	1.0
			Año	2025

✓ **Impulsar el desarrollo del microcrédito y el emprendimiento local**, analizando su crecimiento y diseñando estrategias que permitan potenciar su impacto en la generación de ingresos y empleo en la comunidad.

✓ **Fomentar la participación democrática** dentro de la cooperativa, promoviendo el liderazgo juvenil a través de programas de formación y becas o incentivos que motiven su integración en los órganos de gobierno y la creación de espacios de debate donde puedan presentar propuestas innovadoras fortalecería su compromiso con la cooperativa.

✓ **Asegurar la ejecución de las actividades de los programas sociales**, como expresión del compromiso de la cooperativa con su comunidad. Se recomienda programar y desarrollar las acciones previstas en el plan social con responsabilidad y coherencia con las necesidades del entorno, reafirmando el rol de la cooperativa como un agente de desarrollo social y solidario más allá de su función de intermediación financiera.

✓ **Promover prácticas ambientales responsables al interior de la cooperativa**, implementando medidas concretas como la reducción del consumo de papel, la gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de energía y la digitalización progresiva de procesos administrativos. Se recomienda además sensibilizar al personal y a los socios sobre el cuidado del medio ambiente, reforzando el rol de la cooperativa como una institución comprometida con el desarrollo sostenible de su comunidad.

Con estas acciones, la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ciudad de Zamora"** seguirá consolidándose como una institución referente en responsabilidad social, inclusión financiera y sostenibilidad, asegurando un futuro próspero para sus socios y la comunidad.