

INFORME

BALANCE SOCIAL

2025



Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas

NEGOCIOS INCLUSIVOS

MARZO 2026

INFORME – BALANCE SOCIAL 2025

El balance social es una herramienta de gestión que recopila resultados cuantitativos y cualitativos de todos los departamentos de la institución a cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa, permitiendo evaluar su desempeño económico-financiero durante un periodo determinado.

Esta herramienta evalúa un total de 159 indicadores determinados por la SEPS que se han venido adaptándose y ajustando a las realidades, y que sea agrupan de la siguiente manera:

➤ **PRINCIPIOS COOPERATIVOS:**

- Membresía libre y voluntaria
- Control democrático
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, capacitación e información
- Cooperación e integración del sector económico popular y solidario
- Compromiso con la comunidad

➤ **DIMENSIONES:**

- Público Interno – Talento Humano
- Gestión Institucional.

A continuación, se presentan los principales resultados de la evaluación a diciembre 2025:

1. SOCIOS CON SERVICIOS CREDITICIOS:

En el año 2025 tuvimos un aumento de la cartera de créditos a comparación del año 2024 de un 6.4%. Este resultado nos demuestra el esfuerzo y trabajo en medidas estratégicas para contribuir con la reactivación económica de nuestros socios.

Cartera con créditos mujeres:

El 50.1% de participación de mujeres en la cartera de crédito, es sinónimo del esfuerzo que va de la mano con nuestra misión institucional de equidad de género, la cual está alineada con el mejoramiento de las condiciones de vida de las mujeres y sus familias.

Créditos para destinos sociales, finanzas verdes:

Alineados a nuestra misión institucional la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas destina en este periodo el 10% de su cartera total a créditos para destinos de finanzas verdes. Esto contribuye con el mejoramiento de las condiciones de vida de las mujeres y sus familias de los sectores rurales y urbanos del país.

Créditos otorgados en la zona rural:

Fuerte Presencia Territorial en el sector rural, un 55% es un porcentaje significativo. Indica que más de una media parte de la actividad crediticia de la organización está destinada a dinamizar la economía de zonas rurales, lo cual es un pilar fundamental de la Economía Popular y Solidaria (EPS).

Este resultado demuestra que la institución no está concentrada únicamente en centros urbanos, sino que cumple con el rol de democratizar el acceso al crédito en áreas que tradicionalmente tienen menos acceso a la banca convencional.

2. INCLUSIÓN DE SOCIOS DEL SECTOR RURAL:

Este porcentaje 39,39% nos indica que un poco más de un tercio de la base social de la entidad pertenece al sector rural, y esto nos sugiere que la institución debe tener productos financieros o servicios diseñados específicamente para el sector agropecuario o rural (créditos agrícolas, microcrédito, etc.).

3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS:

Se evidencia una Alta Fidelidad, un 100% de socios activos nos indica que la gran mayoría de los miembros están comprometidos, cumplen con sus obligaciones o utilizan los servicios de la entidad.

El dato más relevante es que las mujeres con cuentas activas constituyen la mayoría absoluta de la organización. Con un 61,34%, la participación femenina supera más de la mitad del total de socios, lo que sugiere un enfoque o una base social fuertemente orientada hacia las mujeres.

4. MUJERES REPRESENTANTES:

El rol de nuestra institución es trabajar constantemente por el desarrollo personal y profesional de la mujer, es así, que contamos con un 65% de mujeres representantes, trabajando activamente por el fortalecimiento y cuidado institucional.

En cumplimiento de Equidad de Género: En el marco de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y las regulaciones de la SEPS, se promueve la inclusión y la equidad. Este porcentaje nos indica que la organización no solo cumple con principios de equidad, sino que tiene un liderazgo femenino predominante, y que las decisiones tomadas en la Asamblea tienen una fuerte perspectiva de género, lo cual es un indicador positivo para evaluaciones de Responsabilidad Social y cumplimiento de principios cooperativos.

5. PERSONAS EN CARGOS DIRECTIVOS CAPACITADAS:

Nuestra institución consciente de la importancia de mantener un equipo de dirección capacitado, cumple con actividades de educación y fortalecimiento de conocimientos que serán aplicados de manera responsable en la toma de decisiones, el 100% de nuestros representantes de los órganos de gobierno cooperativo, se encuentran capacitados sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines, a través del programa de capacitación de la SEPS y otras capacitaciones gerenciales y de directivos como la de GERCOP.

6. FORMACIÓN COOPERATIVA DE FUNCIONARIOS:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas cuenta con un programa de formación y educación enfocado al desarrollo personal y profesional de sus funcionarios y socios. Esto se demuestra a través

del 100% obtenido como resultado de la medición de este indicador de empleados capacitados, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.

7. EDUCACIÓN Y CAPACITACION:

Nuestra institución cuenta con el programa Escuela CACMU Educa, el cual se encuentra enfocado en brindar educación para promover el desarrollo de nuestros socios, clientes y comunidad, así lo indica el resultado de 801 personas capacitadas en la escuela alcanzado en el periodo de evaluación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas (CACMU) reafirma su compromiso con el bienestar integral de sus miembros a través de su programa bandera, CACMU Educa. Este programa no es solo una iniciativa de capacitación, sino una herramienta de transformación social diseñada para dotar a las personas de las competencias necesarias para tomar decisiones financieras informadas y responsables.

El programa se centra en democratizar el conocimiento técnico, traduciendo conceptos complejos a un lenguaje cotidiano que permita:

- **Fomentar la cultura del ahorro:** Estrategias prácticas para la construcción de fondos de emergencia y metas a largo plazo.
- **Gestión responsable del crédito:** Orientación sobre el endeudamiento saludable para evitar el sobreendeudamiento y proteger el patrimonio familiar.
- **Planificación Financiera:** Elaboración de presupuestos familiares y empresariales para socios emprendedores.

8. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

La comunicación interna no es solo una herramienta de transmisión de datos, sino uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento estratégico de nuestra institución. Una estructura organizacional sólida depende de qué tan fluido, transparente y oportuno sea el intercambio de información entre sus miembros.

Por tal motivo, nuestra cooperativa ha establecido un ecosistema digital de comunicación diseñado para optimizar el flujo de información y fortalecer la cultura corporativa. Este sistema se articula a través de diversos canales especializados que permiten atender con precisión las necesidades del público interno:

9. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

CACMU Ltda., alineada con el valor cooperativo de transparencia, utiliza mecanismos de comunicación como: Página WEB, Aplicación móvil APP, CHATBOT LA WARMI, Facebook, pantallas en agencias, papelería informativa, que permiten a nuestros socios y clientes mantener a su alcance información de nuestros productos, servicios y gestión institucional actualizada.

La entidad presenta una estrategia digital madura. La alta relación entre transacciones y usuarios indica que los canales electrónicos son la vía principal de operación para un segmento importante de la organización, lo cual optimiza costos y mejora la experiencia del usuario.

Un grupo de más de 3.000 socios ya ha superado la brecha de adoptar servicios no presenciales. Esto reduce la carga operativa en ventanillas físicas y sugiere que los socios confían en la seguridad de la plataforma de la entidad.

Los socios no solo están registrados en los canales digitales, sino que los usan de manera recurrente y sistemática. Esto demuestra que la herramienta es útil y funcional para el día a día del socio.

10. ALIANZAS CON OTRAS COOPERATIVAS:

Uno de los pilares fundamentales y retos prioritarios de nuestra institución es contribuir de manera significativa al fortalecimiento y la sostenibilidad del sector cooperativo. Entendemos que la cooperación entre entidades es la clave para generar un ecosistema financiero más robusto y resiliente.

Bajo esta perspectiva, la Cooperativa impulsa y participa activamente en convenios de asociación y alianzas estratégicas con otras instituciones financieras de relevancia. Estos acuerdos no son solo administrativos; representan un compromiso conjunto para:

Compartir recursos y mejores prácticas que mejoren la eficiencia de nuestros servicios.

Desarrollar productos conjuntos que alcancen a sectores de la población que requieren soluciones más solidarias y cercanas.

Participar en mesas de trabajo y pasantías de decisión que dicten el rumbo del cooperativismo moderno.

Unir esfuerzos, transformamos la competencia en colaboración estratégica, asegurando que el modelo de economía social siga siendo una alternativa sólida, confiable y competitiva frente a la banca tradicional.

11. PARTICIPACIÓN EN LA INTEGRACIÓN:

En CACMU trabajamos con varias instituciones actoras de la EPS, organizaciones externas (GAD'S, ONG'S, EMPRESA PÚBLICA, EMPRESA PRIVADA Y OTROS), para transformar el mundo de las finanzas y contribuir con el desarrollo de una sociedad inclusiva y con mejores oportunidades para todos y todas.

El indicador de proveedores de la EPS contratados en el año se refiere a la gestión de adquisiciones dentro del marco de la Economía Popular y Solidaria (EPS), 69 unidades productivas, asociaciones o cooperativas catalogadas como EPS que han logrado vender sus productos o servicios a la entidad durante el ejercicio anual.

Refleja la capacidad de la organización para integrar a pequeños productores y organizaciones solidarias en su cadena de valor.

12. SERVICIOS A PERSONAS VULNERABLES:

El 100% de nuestras agencias tienen accesos para personas con discapacidad. Se recomienda se siga trabajando en planes de acción para poder facilitar accesos y servicios a personas con discapacidad, la responsabilidad social inclusiva, permite contemplar una serie de acciones alineadas con el desarrollo de los grupos vulnerables.

La institución ha logrado entregar créditos a 416 personas en situación de vulnerabilidad. Esto demuestra una gestión eficiente en la colocación de productos financieros con enfoque social. El resultado sugiere que se ha cumplido con la planificación institucional para apoyar la inclusión financiera de grupos prioritarios, permitiendo que estos beneficiarios accedan a recursos para emprendimientos o sostenibilidad económica.

El número 6.731 representa la cantidad total de operaciones (depósitos, retiros, transferencias, pagos, etc.) realizadas por los usuarios que poseen cuentas de tipo "básica". Las cuentas básicas están diseñadas

para sectores de la población que tradicionalmente no tienen acceso a la banca comercial (son de bajo costo y requisitos mínimos). Un número alto de transacciones indica que estos usuarios están utilizando activamente el sistema financiero. Refleja la confianza y el hábito de los socios/clientes para mover su dinero a través de la institución en lugar de mantenerlo únicamente en efectivo.

13. FORMACIÓN COOPERATIVA A LA COMUNIDAD:

Preocupados por el apoyo y formación a la comunidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas pone a disposición 7 programas virtuales de capacitación como iniciativas de desarrollo comunitario en condiciones de fácil acceso.

El valor de 801 personas capacitadas indica que, durante el periodo evaluado, se ha realizado un esfuerzo operativo considerable en Educación y Formación.

14. PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS Y APROBADOS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS:

Se confirma que la entidad tiene un escudo legal y operativo. Significa que existen reglas claras para verificar que el dinero que ingresa de los socios o clientes no proviene de actividades ilegales.

15. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN:

La cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas impulsa de manera importante y pone a disposición de sus socios, clientes, comunidad y otros grupos de interés, canales de comunicación a través de los cuales mantenemos información actualizada de nuestra gestión, haciendo sentido a nuestro valor institucional de transparencia de información.

La Cooperativa asume la transparencia no solo como una obligación normativa, sino como el pilar fundamental que sostiene la confianza de nuestra base social. Bajo esta premisa, impulsamos una gestión de puertas abiertas que garantiza el acceso democrático a la información.

Para asegurar que nuestros socios, clientes y la comunidad en general cuenten con datos veraces y oportunos, hemos fortalecido diversos canales institucionales:

- **Plataformas Digitales:** Mantenemos nuestro portal web y redes sociales actualizados con reportes financieros, indicadores de impacto social y novedades de productos.
- **Puntos de Atención Física:** Brindamos asesoría personalizada para resolver dudas sobre contratos, tasas de interés y beneficios, eliminando las "letras pequeñas".

Hacer honor al valor de la **transparencia** significa que cada grupo de interés tiene la certeza de que su capital está siendo administrado bajo los más altos estándares éticos.

16. PROYECTOS EN TEMAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES:

La Cooperativa CACMU promueve de manera significativa el cuidado ambiental a través del ahorro y reducción del consumo energía, agua y materiales.

Con la ejecución de los productos sociales y medioambientales (CRÉDITOS VERDES) existe una gestión responsable y alineada con objetivos de sostenibilidad y compromiso comunitario, lo cual es fundamental para entidades bajo el marco de la Economía Popular y Solidaria.

CONCLUSIONES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas CACMU Ltda. cumple con fundamentos e información de los principios cooperativos a través de los indicadores emitidos por la SEPS. Se identifica resultados cuantitativos y cualitativos frente a responsabilidad social, aspectos relevantes y oportunidades de mejora continua. Es necesario contemplar que la medición aterriza una valoración de los enfoques económicos, ambientales, sociales, y los logros obtenidos, son la base para construir estrategias institucionales de gran impacto. En la cooperativa CACMU Ltda, se ha podido identificar la colaboración institucional, para reportar de manera oportuna la información requerida, lo que refleja el compromiso institucional alineados con temas de responsabilidad social.

a. Fortalecimiento Financiero y Reactivación

- **Crecimiento Sostenido:** Se logró un incremento del **6.4% en la cartera de créditos** en 2025 respecto al 2024, reflejando una estrategia efectiva de reactivación económica para los socios.
- **Enfoque Rural:** El **55% de la actividad crediticia** y el **39.39% de la base social** pertenecen al sector rural, cumpliendo con el rol de llevar servicios financieros donde la banca tradicional no llega.

b. Liderazgo Femenino y Equidad

- **Participación Mayoritaria:** Las mujeres representan el **61.34% de los socios activos** y el **50.1% de la cartera de crédito**, consolidando la misión de equidad de la institución.
- **Gobernanza Feminizada:** El liderazgo no es solo externo; el **65% de las representantes** de la organización son mujeres, asegurando que las decisiones de la Asamblea tengan perspectiva de género.

c. Sostenibilidad y Compromiso Ambiental

- **Finanzas Verdes:** El **10% de la cartera total** se destina a créditos de finanzas verdes, apoyando la sostenibilidad en sectores urbanos y rurales.
- **Gestión Interna:** Implementación de actividades para la reducción del consumo de recursos (agua, energía, papel) en todas las agencias.

d. Transformación Digital y Comunicación

- **Madurez Digital:** Más de **3,000 socios** han adoptado canales no presenciales, con un alto volumen de transacciones que optimiza la carga operativa en ventanillas.
- **Integración de canales:** El uso de herramientas como el **Chatbot "La Warmi"**, la APP y redes sociales garantiza la transparencia y cercanía con el socio.

e. Capacitación y Cumplimiento Normativo

- **Excelencia en Formación:** Se alcanzó el **100% de capacitación** en temas de EPS y cooperativismo tanto para directivos como para funcionarios.
- **Educación a la Comunidad:** A través de "CACMU Educa" y programas virtuales, se capacitó a más de **800 personas** (socios y comunidad) en finanzas y cooperativismo.

- **Seguridad:** Cumplimiento estricto de los procedimientos de **prevención de lavado de activos**, asegurando un escudo legal sólido.

f. Inclusión Social y Alianzas

- **Atención a Vulnerables:** Se otorgaron créditos a **416 personas en situación de vulnerabilidad** y se procesaron más de 6,700 transacciones en "cuentas básicas", fomentando el hábito del ahorro.
- **Integración del Sector:** La entidad fortalece la Economía Popular y Solidaria (EPS) mediante **convenios interinstitucionales** y la contratación de **69 proveedores del sector EPS**.

RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS

1. Consolidación Financiera y Ruralidad

- **Fidelización del Sector Rural:** Dado que casi el 55% de la cartera es rural, se recomienda implementar **brigadas financieras móviles** que no solo entreguen crédito, sino que ofrezcan asesoría técnica agrícola o comercial in situ.
- **Escalabilidad del Crecimiento:** Para mantener el ritmo de crecimiento, es vital diseñar productos para socios que ya cumplieron su primer ciclo de crédito con éxito.

2. Potenciación del Liderazgo Femenino

- **Créditos con Enfoque de Cuidado:** Desarrollar productos financieros que reconozcan la economía del cuidado (salud, educación de hijos, bienestar familiar), sector donde las socias tienen mayor incidencia.

3. Aceleración de la Sostenibilidad (Finanzas Verdes)

- **Ampliación del Portafolio Verde:** Crear alianzas con proveedores de tecnología limpia (paneles solares, riego eficiente) para que el socio reciba el **activo** y no solo el efectivo.

4. Transformación Digital y Experiencia del Socio

- El éxito de "La Warmi" y la APP debe usarse para mover las transacciones de bajo valor (pagos de servicios, consultas) al canal digital, permitiendo que las ventanillas se conviertan en **centros de asesoría y venta consultiva**.
- Continuar con programas de capacitación digital específicos para el sector rural, reduciendo la brecha tecnológica.

5. Fortalecimiento del Ecosistema EPS y Salud

- Utilizar los convenios actuales para crear una **red de beneficios cruzados** donde los socios puedan comprar productos de los proveedores EPS con descuentos o financiamiento especial.