

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2023



DESEMPEÑO
SOCIAL, AMBIENTAL, ECONÓMICO
Y DE GOBERNANZA

Consejo Directivo:

Jorge E. Sellanes Sosa

Presidente

Carlos A. Leonczuk Fedarovsky

Vicepresidente

José F. Vilela Álvarez

Secretario

Riber R. Aquines Pintos

Tesorero

Antonio Pérez Tejera

Vocal

Robert Y. Bustamante De Mello

Vocal

Julio C. López Alonzo

Vocal

Comisión Fiscal:

Miguel Á. Borges Correa

Presidente

Víctor E. Tomeo LaPaz

Vicepresidente

Julio C. Sosa Uriarte

Secretario

ÍNDICE

- 01.** Nuestra Sostenibilidad - pág. 01
- 02.** Impacto Social - pág. 11
- 03.** Desempeño económico . pág. 33
- 04.** Cuidado Ambiental . pág. 47
- 05.** Nuestro Equipo . pág. 59
- 06.** Nuestra identidad y trayectoria . pág. 73



Nuestra Sostenibilidad

- 01. Bienvenida
- 02. Nuestra visión de Sostenibilidad
- 03. Nuestros grupos de interés
- 04. Nuestros temas materiales
- 05. ODS involucrados
- 06. Compromisos a futuro



Bienvenida



Jorge Sellanes Sosa

Presidente del
Consejo Directivo



Gabriel Gorondona

Gerente General

“Es un gusto darles la bienvenida a este Reporte de Sostenibilidad que marca el comienzo de una nueva forma de comunicación con todas nuestras partes interesadas, un diálogo desde la **transparencia y la cercanía** para rendir cuentas sobre nuestro desempeño. En su elaboración nos movilizó la motivación de contarles acerca de los impactos que hemos estado logrando juntos, la preocupación por los aspectos de la sostenibilidad en los que necesitamos alianzas de valor para avanzar y nuestros compromisos hacia el futuro.

En COPAC facilitamos el acceso al crédito de manera económica, que es nuestra actividad esencial desde hace 41 años, y ofrecemos **servicios y beneficios de valor que apuntan a la mejora de la calidad de vida del usuario y todo su núcleo familiar**, generando un derrame positivo en su comunidad de referencia. Esto nos permite ofrecer servicios y beneficios en tres ejes fundamentales para las personas: la salud, la educación y la familia.

Somos conscientes que las comunidades en que estamos presentes necesitan cada vez más del involucramiento de todos los actores para adecuarse a temáticas sociales, ambientales y de financiamiento que las desafían. Por esta razón en nuestra **Planificación Estratégica** con horizonte en 2026, integramos estas dimensiones. Asimismo, a la proyección anterior le hemos sumado la ejecución de un **ejercicio de materialidad para reconfirmar los temas esenciales** en los que nos concentraremos, porque resultan prioritarios para COPAC y para sus grupos de interés.

El 2023 fue otro año de crecimiento sostenido en masa social, lo que nos genera una gran satisfacción y al mismo tiempo una gran responsabilidad de mantener la solidez institucional y continuar volcando valor económico a la comunidad en forma de beneficios. En

este sentido, la situación patrimonial se mantuvo sólida con un aumento significativo del año anterior, el resultado del ejercicio económico fue una vez más superavitario y el ahorro generado a nuestros socios en forma de beneficios y servicios viene en franco ascenso en la última década.

Por su parte, la gestión de **riesgos de la cartera y la transformación digital** de la organización han estado entre los temas prioritarios de directivos y gerentes del 2023 porque son esenciales para un crecimiento orgánico y sostenible de la institución y su adecuación a los tiempos que corren. Proyectos de score interno, de seguridad informática, plataformas digitales y automatización de procesos caracterizaron el trabajo del último año e impactaron directamente en la calidad de atención. Quisiera aprovechar esta oportunidad para agradecer a nuestros usuarios por elegirnos cada día y por la predisposición a contestar la encuesta de valoración del año 2023, en la que nos puntúan con un **nivel de satisfacción del 97%**.

Está en nuestra vocación la economía social y solidaria que, junto con el principio de participación económica de los miembros, nos ha llevado desde nuestra fundación, en la familia policial, a volcar una parte del capital en forma de beneficios a la comunidad y los socios. Durante 2023 continuamos desarrollando las **campañas de impacto comunitario** que nos caracterizan: talleres de inserción al mundo del trabajo, talleres de economía doméstica en escuelas de policías, y aquellas enmarcadas en el Acuerdo de Cooperación con la Dirección Nacional de Políticas de Género (Ministerio del Interior) como la dotación de “rincones infantiles” en Unidades especializadas de violencia doméstica y género del país. Mantuvimos la batería de **beneficios para nuestros socios** reflejados en las campañas de entrega de canastas de fin de año, entrega de útiles para hijos y nietos en edad escolar y liceal, entrega de becas estudiantiles, certamen de dibujo, mientras que profundizamos el Programa de beneficios COPAC Salud agregando las dimensiones de salud mental, prótesis y ortodoncia.

Las actividades tendientes a cuidar el ambiente, tanto hacia dentro como fuera de nuestra organización ocuparon un papel preponderante en el 2023. Dimos continuidad al Programa **“Sembrando Juntos”** con un fuerte componente de educación ambiental, que nos ha llevado en los últimos años a recalar en muchísimos rincones del país donde realizamos la plantación de especies nativas en colaboración y cooperación con instituciones educativas, organizaciones sociales, gobiernos departamentales, comunidades de influencia y proveedores locales. Hemos implementado acciones para la gestión adecuada de residuos en oficinas de COPAC, implementando una guía de clasificación, estaciones de disposición con clasificación en categorías también accesibles a los usuarios y la contratación de operador logístico calificado para el procesamiento de reciclables. Esto nos ha permitido **recuperar materiales reciclables y compostar residuos orgánicos** que de otra forma hubieran terminado su ciclo en vertederos. Asimismo, hemos analizado el consumo de algunos recursos como energía y papel, y promovido acciones para la minimización y eficacia de su utilización.

Nos llena de gratificación compartir con los lectores los **reconocimientos que obtuvimos en 2023** en el marco del Programa ideaR Sostenibilidad de DERES, donde a través de un riguroso análisis mediante un panel de expertos del Comité Técnico Evaluador Honorario se reconocen, en diferentes categorías, las mejores prácticas empresariales de desarrollo sostenible que impactan en los ODS. Tanto la práctica “Sembrando Juntos” como “COPAC Salud”, estuvieron entre las seleccionadas en la entrega de trofeos en la 12va edición de estos reconocimientos.

Nada de esto hubiera sido posible sin el involucramiento de nuestros colaboradores que están día a día detrás de estos logros. En COPAC **somos 76 colaboradores que trabajamos con integridad y responsabilidad** respaldados por un consistente código de ética, y con fuerte orientación a la

atención y beneficios al usuario. En 2023 mantuvimos equipos estables y logramos entre todos un clima laboral de alto bienestar y satisfacción, con condiciones laborales amplificadas por programas de capacitación, de salud mental y fortalecimiento de líderes.

Los invito a leer las páginas que siguen en este Reporte donde se refleja nuestro compromiso con nuestras partes interesadas, a través de capítulos específicos acerca de nuestro desempeño económico, nuestro impacto social, el ambiental y lo que sostiene estos esfuerzos que son el equipo de personas que conforman COPAC, así como nuestra identidad y trayectoria. A la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS), que nos han guiado en los últimos años en el cumplimiento de los Principios Cooperativos reflejados en el Balance Social Cooperativo Certificado, hemos vinculado nuestras áreas de desempeño con la contribución a éstos a lo largo de las diferentes secciones del documento.

Vislumbramos los tiempos que se avecinan con mucho entusiasmo, durante los cuales **profundizaremos en acciones de responsabilidad social y ambiental** mediante el perfeccionamiento de indicadores para medir su impacto, robusteciendo las alianzas para el logro de los objetivos. Nos desvela la búsqueda de la innovación y la adopción de tecnologías que hagan más eficiente y amigable el servicio, sin perder la calidez de las relaciones humanas. Nos resta por otra parte seguir avanzando en los desafíos que la normativa exige, profesionalizando la gestión para sostener una base de operaciones cada vez mayor, que permita equilibrar el embate al alza de costos y a la baja de tasas.

Seguiremos entonces por este camino avanzando en la construcción futuro, en honor a aquellos socios pioneros y fundadores, y de todos los que hoy forman parte de COPAC: **hagamos más y mejor COPAC para todos.”**



Nuestra visión de la sostenibilidad

En COPAC estamos comprometidos con la creación de un futuro sostenible y responsable, basado en los principios de integridad, transparencia y solidaridad. Reconocemos que nuestro impacto va más allá de los resultados financieros, y, por lo tanto, nos esforzamos por abordar de manera integral los temas materiales relevantes que afectan a nuestra empresa y a la sociedad en general.

Esta declaración de sostenibilidad refleja nuestro compromiso continuo con la responsabilidad empresarial integral y sienta las bases para nuestro progreso hacia un futuro más sostenible. Estamos comprometidos con la mejora continua y la rendición de cuentas a todas nuestras partes interesadas, lo que nos lleva a presentar el presente "Reporte de Sostenibilidad 2023".





Usuarios: En este grupo se encuentran todas aquellas personas que están vinculadas a COPAC en su calidad de socios o clientes. Asumimos en todo momento en la atención que el socio que está frente a nosotros es dueño de la institución y que el cliente es alguien que eligió trabajar junto a nosotros vinculado de una manera diferente, pero compartiendo los valores que la institución le ofrece: el regirnos por el principio de democracia, donde la adhesión de los miembros es libre sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Los socios tienen control democrático de la institución y participan económicamente de su patrimonio, lo que determina un vínculo de confianza profundo con COPAC a lo largo de su vida que es extendido a sus familias a través del conjunto de beneficios y servicios a los que no accederían de forma individual. Ofrecemos servicios financieros acorde a sus necesidades y promovemos las soluciones tecnológicas necesarias para agilizar la atención al usuario, cuidando la seguridad de la información y sin perder la calidez humana ni la cercanía que caracteriza nuestra esencia.



Colaboradores: A los efectos de la definición de grupos de interés, los colaboradores son todos los trabajadores de COPAC que resultan esenciales para llevar adelante la actividad económica, y sobre todo, la forma de vincularnos con los usuarios. Se trata de un equipo con fuerte sentido de pertenencia donde predominan relaciones de largo plazo y una fuerte misión de servicio a los socios. Mantenemos canales de comunicación bidireccionales y accesibles en forma permanente con ellos, establecemos reglas claras y desarrollamos condiciones de trabajo saludables y estables, mientras que apostamos a la formación continua de las personas. Al mismo tiempo, brindamos una serie de beneficios que permiten favorecer el desarrollo de la vida laboral compatibilizándola con la vida personal.



Comunidad: Entendemos por comunidades a las que se encuentran influenciadas por nuestra actividad y también a aquellas donde nuestros socios y clientes desarrollan su vida laboral y familiar. Generamos nuestro compromiso de participación desde la promoción, organización, articulación y acompañamiento de prácticas que impactan positivamente en la salud tanto en prevención de enfermedades como en soluciones para el acceso; educación financiera y de inserción al mundo del trabajo; regeneración y cuidado del ambiente; y concientización sobre violencia de género en estas colectividades. Desde nuestra división de RSE generamos sinergias y alianzas de valor a largo plazo para potenciar los efectos de nuestras prácticas con impacto social.



Aliados estratégicos: Hemos identificado como aliados estratégicos a nuestros proveedores, al sector cooperativo y a todas las organizaciones e instituciones públicas y privadas con las que establecemos acuerdos para profundizar nuestro aporte a la comunidad. A todos estos actores les ofrecemos un socio sólido, confiable, íntegro, con apertura y proactividad a la hora de impulsar espacios y proyectos necesarios para avanzar en el desarrollo sostenible.



Entes Regulatorios: Hace referencia al contexto legal y normativo nacional que regula nuestra actividad comercial. En este sentido, los estándares establecidos por la regulación del país acerca de obligaciones tributarias, normativas de tasas de interés, prevención de lavado de activos, normativas laborales y protección al usuario financiero encuentran un estricto cumplimiento y adecuación por parte de COPAC. Brindamos información precisa y oportuna, otorgándole un máximo valor al principio de transparencia en la organización. Consideramos una responsabilidad ineludible el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales, tributarias y de organización con altos estándares de ética empresarial.



Directivos y Asambleaístas: Consideramos dentro de este grupo a los miembros de la Asamblea de Delegados, el Consejo Directivo, la Comisión Fiscal, la Comisión electoral, la Mesa Ejecutiva, el Comité de Créditos, Comité de Educación Fomento e Integración (CEFIC), el Comité de Ética, Comité Social y de Género, el Comité de recursos, y representantes ante la CUCACC. Para que sus integrantes sean electos para estos roles de gobernanza, deben poseer primero la calidad de socios de COPAC. El intercambio con estos órganos es a través de una agenda de instancias de reuniones calendarizadas a lo largo del año y registradas a través de minutas y resoluciones específicas. Sesionan en simultáneo y realizan sus aportes cumpliendo con los correspondientes objetivos previstos para el año, analizando rendiciones de cuentas y estableciendo directivas para la planificación estratégica de COPAC. Garantizamos un contexto adecuado para que su labor sea guiada por los principios cooperativos y los valores de solidaridad, equidad, transparencia, integridad, honestidad y vocación de servicio.



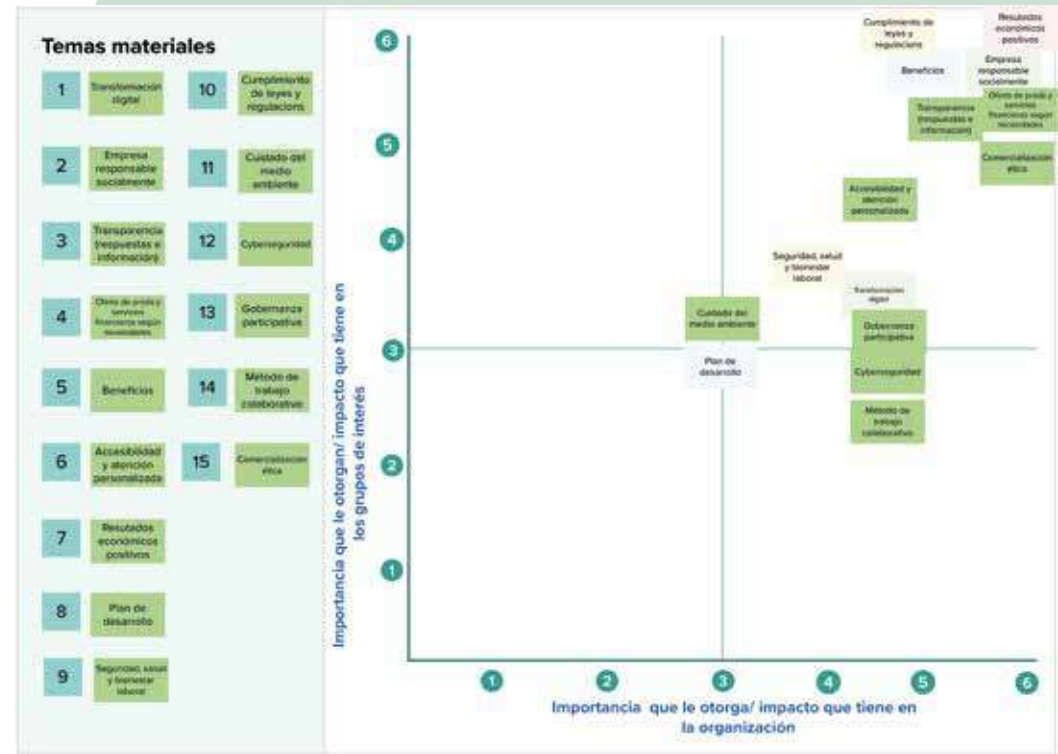
Estamos comprometidos con la mejora continua y la rendición de cuentas a todas nuestras partes interesadas, lo que nos lleva a presentar el presente **Reporte de Sostenibilidad 2023.**

Nuestros temas materiales

En COPAC desde hace 5 años elaboramos puntualmente nuestro Balance Social Cooperativo (BSCoop) que sintetiza la gestión e impacto que hemos tenido a nivel social, económico y medioambiental bajo los exhaustivos lineamientos establecidos por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). El BSCoop es verificado externamente por los Auditores Sociales Cooperativos de ACI y se toma en consideración para la validación de su elaboración los Principios Cooperativos, según la Declaración de ACI. Asimismo, se incluyen aspectos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Guía Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000/2010 y los ODS.

Este instrumento, es una valiosa herramienta de gestión que nos ha permitido seguir impulsando más y mejores prácticas, así como potenciar y profundizar ideas y estrategias, en pos de más y mejores beneficios para todos con quienes nos vinculamos.

Con la elaboración de la primer edición de este Balance fue que en 2018 realizamos por primera vez un análisis de materialidad y verificación en función de los Principios Cooperativos, los cuales cuentan con Dimensiones e Indicadores para su medición y evaluación que permiten brindar toda la información relevante y necesaria para las partes interesadas. **En 2023 profundizamos en el estudio de materialidad mediante un proceso participativo, para actualizar y agrupar aquellos prioritarios para nuestros grupos de interés. El resultado de este ejercicio es un listado de temas materiales ubicados en los ejes de una matriz de materialidad,** donde los más críticos se ubican en la sección superior derecha, dado que son a los que les otorgan más relevancia tanto COPAC como los grupos que nos impactan y se ven impactados por nuestra actividad.



Apostamos a que esta Matriz de Materialidad sea una herramienta de gestión estratégica, anclando las acciones y prácticas del Plan Estratégico en estas dimensiones, tomando en cuenta el nivel de impacto de cada una en cada uno de los grupos de interés y su aporte a los ODS.

ODS involucrados

En COPAC hemos tomado a los ODS como brújula de nuestras prácticas de impacto, realizando desde el diseño de cada acción, un proceso de asociación con determinados ODS, buscando la forma de contribuir desde nuestro lugar a la concreción de éstos para la Agenda 2030. Nuestras prácticas de desarrollo sostenible contribuyen con todos los ODS de la figura como se explicita en la sección correspondiente de cada uno de los capítulos. A medida que el lector se adentra en ellos, notará el vínculo explícito de los temas del capítulo con los ODS específicos de impacto.

Resaltamos en la elaboración de esta herramienta de Reporte al ODS 12 y al 16, que exhortan a las organizaciones a practicar la transparencia por medio de la publicación de información que indique el desempeño en aspectos sociales, ambientales, económicos y de gobernanza, así como lo estamos inaugurando con esta edición.

Ofrecer garantías sobre la modalidad de consumo y producción sostenibles de nuestra actividad a través de la adopción de prácticas sostenibles y la incorporación de información sobre éstas en nuestro ciclo de presentación de informes.



La promoción de una sociedad justa, pacífica e inclusiva con nuestro aporte como institución eficaz y transparente que rinde cuentas sobre su desempeño, sus prácticas de desarrollo sostenible y sus impactos.



Compromisos a futuro

En nuestro propósito y en nuestra esencia fundacional siempre estuvo presente el aporte al desarrollo sostenible con una mirada de largo plazo de las comunidades con las que nos relacionamos, mediante el acceso al crédito y otros beneficios. El ordenamiento de los temas materiales que incidan en una planificación estratégica de sostenibilidad institucional es un ejercicio de análisis más reciente en COPAC. **Estamos en plena transición hacia la profundización y profesionalización del manejo de nuestra sostenibilidad, así como de los mecanismos de diálogo con nuestras partes interesadas.** Nuestros próximos pasos llevan el compromiso de terminar de incorporar fehacientemente los conceptos de nuestra declaración de sostenibilidad en la Misión y Visión. Asimismo, es nuestro objetivo trabajar para que estos principios permeen a lo largo de toda la organización, y que todos los colaboradores nos encontremos alineados hacia un norte de desarrollo sostenible en común.

Está en nuestro horizonte cercano extender aún más la consulta sobre temas materiales a nuestros grupos de interés, sin dejar a nadie atrás de esta participación, para volver a corroborar las prioridades que nos guiarán en las prácticas sostenibles. Esto nos permitirá construir una matriz de riesgo y oportunidades con cada tema material, para incluir en la planificación estratégica y plantear nuevas e innovadoras acciones a partir de allí.

El logro más inmediato que buscamos es que esta rendición de cuentas alcance a nuestros públicos interesados y que mantengamos un canal de comunicación abierto donde circule información de valor para seguir construyendo juntos nuestro impacto.





Impacto social

- 01. Nuestro compromiso con la comunidad
- 02. Nuestros aportes destacados
- 03. Nuestro aporte a socios y familias
- 04. Nuestro involucramiento comunitario
- 05. Valor económico volcado a socios y comunidad
- 06. ODS involucrados
- 07. Reconocimientos recibidos
- 08. Nuestros compromisos a futuro

Nuestro compromiso con la comunidad

Está en nuestro convencimiento que es posible el logro de beneficiar a nuestros socios, quienes poseen y controlan democráticamente a la cooperativa y a la vez cumplir nuestros objetivos económico-financieros como a las comunidades en las que nos desarrollamos. **Desde hace 41 años en COPAC venimos ocupándonos de temas de impacto social porque está en nuestra génesis e identidad**, que emerge y está arraigada en la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad. El trabajo y preocupación por ayudar a esas comunidades a desarrollarse de un modo sostenible está enmarcado en nuestra misión institucional “Mejoramos la calidad de vida de nuestros asociados, clientes, y sus familias, ofreciendo soluciones financieras, servicios y beneficios sociales”; en muchos de los valores que orientan nuestras acciones, como ser la solidaridad, la equidad, la responsabilidad, la vocación de servicio y el foco en las personas; y en los principios cooperativos. Específicamente el 7° Principio cooperativo “Preocupación por la comunidad” combina dos elementos: “autoayuda y responsabilidad propia” y “los valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y preocupación por los demás”.

Asimismo, en nuestra Matriz de Materialidad, el ser una **empresa responsable socialmente**, ocupa un lugar central. Tanto en el impacto en nuestros grupos de interés como en la importancia asignada por la organización. Este factor conduce a otros valores materiales de importancia en la Matriz, como por ejemplo el tener una **oferta de productos y servicios financieros según necesidades**; y la creación de **beneficios** para socios, familias, colaboradores y comunidades de influencia.

Por esto, nuestros productos, servicios y beneficios, los diseñamos y desarrollamos desde una visión de **función social**, como elementos que posibilitan mejor bienestar y calidad de vida de las personas socias, sus familias y comunidades. De esta manera, buscamos crear un **círculo económico financiero que potencie y facilite el desarrollo de las comunidades**.

Nuestra organización concibe entonces al impacto social en dos esferas de acción: a) por un lado en lo que respecta al impacto directo en nuestros socios y sus familias; y por otra parte b) en las comunidades de influencia de la institución. Las dimensiones



en las que nos enfocamos nuestro impacto social para ambos públicos son la educación, la salud, el bienestar, la calidad de vida y el esparcimiento. En el caso del eje educación, nuestro Comité de Educación Fomento e Integración Cooperativa (CEFIC) se convierte en el pilar fundamental para el diseño, impulso y gestión de las prácticas aunadas en la temática.

Una manera de monitorear y evaluar el impacto de nuestras prácticas de responsabilidad social y su reflejo en el desarrollo sostenible en los territorios de influencia, es a través de los indicadores del **Valor Agregado Cooperativo**, en particular en lo que respecta al Valor Agregado Social y al Valor Agregado a la Comunidad. El año 2023 fue un periodo de aumento en ambos indicadores, en las dos esferas de acciones (socios y familias; y comunidades de influencia). Aumentamos el número de canastas navideñas entregadas; incrementamos el número de hijos y nietos que reciben útiles escolares y liceales; mantuvimos el valor y alcance de las becas para estudios terciarios; crecimos en cantidad de beneficiarios de COPAC Salud y extendimos de nuestra participación en diferentes actividades de Responsabilidad Social.



Valor Económico distribuido entre los socios en 2023: \$4.203.381.596, por concepto del valor visibilizado en forma de beneficios directos y el invisibilizado correspondiente al ahorro concreto que los socios tienen por operar con las condiciones (tasas, costos, plazos, etc) de productos o servicios ofrecidos por COPAC en comparación a las características del mercado. Un 13% de aumento del valor distribuido a socios en comparación con el año anterior.



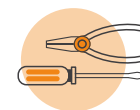
COPAC Salud 2023: 140% de aumento en un año en monto devuelto a socios y sus familias como reintegro de gastos de salud. Se atendieron necesidades de 10.977 tickets, consultas y órdenes para de medicamentos, consultas, estudios médicos, lentes, audífonos, salud mental, ortodoncia y prótesis dentales.



Entrega útiles escolares y becas estudiantiles: En beneficio de hijos y nietos de nuestros socios, aumentamos el monto total invertido en entrega de útiles de un año a otro y en el mismo período mantuvimos la inversión en nuevas becas y renovaciones cubriendo todas las localidades donde estamos presentes. Por medio de estos dos programas resultaron beneficiados 9.984 estudiantes de la gran familia COPAC.



Canastas navideñas: Se vienen entregando año tras año unas 8.700 canastas conmemorativas que contemplan los casos de familias con integrantes celíacos o diabéticos, proporcionando para esos casos el 100% de los insumos completamente aptos para estas intolerancias.



En 2023 se otorgaron un total de **1.306 servicios**, siendo el Servicio de acompañante, la asistencia vehicular, los servicios fúnebres y la asistencia al hogar los más utilizados.



El Club de Viajes para socios continuó su travesía en 2023 con grupos de esparcimiento que tuvieron la experiencia de visitar los tres Parques temáticos de Argentina (Temaikén, Mundo Marino y Parque de la Costa).



Premiamos a un total de 786 socios mediante nuestros habituales certámenes y sorteos de vales, productos y experiencias de valor durante 2023.

Nuestros aportes destacados

Valor extendido a socios y sus familias.

Valor extendido a nuestra comunidad



Valor Económico volcado a la comunidad en 2023: \$152,296,997 que representa un 7% de incremento en comparación con el año 2022.



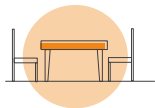
79% de incremento en la inversión específica en aportes, eventos y actividades para a comunidad con relación a 2022.



51% de aumento en comparación con 2022, de participantes en actividades formativas de educación financiera e inserción al mundo del trabajo. Total de 359 participantes en estas capacitaciones brindadas a nuestra comunidad de cercanía.



En nuestra 3ª Edición de la práctica socioambiental **“Sembrando Juntos”** llevamos plantados **más de 300 árboles** nativos en 13 departamentos, involucrando más de 900 estudiantes en educación ambiental.



Implementación de plan a nivel nacional de colocación de **Rincones Infantiles a cargo de COPAC** en Unidades especializadas de violencia doméstica y género del país mediante acuerdo para apoyo a políticas de Género con DNPG* del Ministerio del Interior.



Nuestro aporte a socios y familia



Nuestros productos, servicios y beneficios, los diseñamos y desarrollamos desde una visión de función social, como elementos que posibilitan mejor bienestar y calidad de vida de las personas socias, sus familias y comunidades.

COPAC Salud, porque la salud es lo primero

COPAC SALUD



El cuidado de **la salud es una dimensión de gran sensibilidad para las familias que componen COPAC**, que en ciertos casos conlleva situaciones de vulnerabilidad que buscamos mitigar. Con el propósito de brindar respaldo y cobertura a partir de nuestro fondo especial de salud y en concordancia con nuestra Misión de mejora de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, en el año 2019 creamos COPAC SALUD. El Fondo Especial de Salud, generado con un mínimo de 10% de los excedentes anuales, es un fondo creado por COPAC con la finalidad de propiciar el mejoramiento económico y social de sus socios.

COPAC Salud se trata de un **beneficio totalmente gratuito que consiste en el reembolso semestral de gastos médicos** tanto de los asociados con al menos 2 años de antigüedad como de su núcleo familiar (cónyuge e hijos menores de 21 años).

Tickets de medicamentos, estudios médicos, consultas y emergencias en mutualistas, instituciones médicas, carnés de salud, lentes de receta, fichas médicas, tickets de medicamentos en farmacias privadas y gastos odontológicos, son reintegrados por COPAC a sus asociados (hasta máximo equivalente a 0,25 BPC).

En 2023 anexamos a este servicio el apoyo en la compra de artículos médicos onerosos, habiendo

habilitado la posibilidad de reintegrar hasta \$ 5.164 a 100 socios para la compra de audífonos, por semestre, así como atención a la Salud Mental, tratamiento de ortodoncias y prótesis dentales, y hemos aumentado a 150 cupos el beneficio de “lentes de receta”, producto de la amplia receptividad con la que lo recibieron nuestros socios. **En 2023 se hizo reintegro a socios por un total de \$ 4.142.200.**

Periodo a periodo hemos observado un grato aumento en el número de asociados que hacen uso del beneficio tanto para ellos como para sus familiares, siendo que **en comparación con 2022 incrementamos en un 140% nuestro aporte. Desde el inicio del beneficio en 2019 la cifra de reintegro total asciendo a más de \$7.300.000.**

Esta práctica, brinda un apoyo de carácter económico que impacta directamente en el acceso a la salud, medicamentos, pruebas de laboratorios, servicios odontológicos, favoreciendo la accesibilidad y contribuyendo al bienestar de nuestros socios.

Buscando facilitar el procedimiento de carga de comprobantes para las solicitudes de reintegro, a través del sitio web y de la App de COPAC está abierta la posibilidad de apoyo remoto para aquellos socios que así lo requieran. Asimismo, quienes aún no cuentan con las habilidades digitales que se requieren, pueden realizar las solicitudes en cualquiera de nuestras sucursales con apoyo de nuestros colaboradores. De la consulta a socios acerca de este beneficio surgen altos niveles de satisfacción: **más del 98% volvería a solicitarlo y casi el 100% de los socios están satisfechos o muy satisfechos con el beneficio.**





Educación y desarrollo: entrega de becas estudiantiles



El Sistema de becas aprobado por nuestro Consejo Directivo constituye una **política de fortalecimiento y ayuda a sus asociados con la finalidad de promover el acceso, la permanencia y el egreso en tiempo de los estudiantes** a los Centros Educativos Terciarios, cuyas condiciones requieran apoyos a esos fines, cumpliendo con los objetivos cooperativos enmarcados en nuestra Misión.

COPAC, a través de su **Comité de Educación Fomento e Integración Cooperativa (CEFIC)**, apoya de forma activa a los asociados y sus familias, desde las etapas educativas más tempranas, entregando packs de útiles para preescolares, escolares y liceales, y cierra el ciclo educativo del estudiante, con el otorgamiento de 100 becas anuales de apoyo económico para estudiantes de nivel terciario.

Este sostén educativo está destinado a aquellos estudiantes socios, hijos, nietos o cónyuges de asociados a COPAC, que cumplan con los requisitos establecidos en el reglamento definido para su otorgamiento y cumplan con la normativa correspondiente a su calidad de estudiante. Al apoyar a los estudiantes en su formación académica, COPAC busca fomentar el crecimiento económico, la innovación, y la construcción de una sociedad preparada para los desafíos del mundo actual.

En el 2023 se otorgaron 106 becas, de las cuales el 60% corresponde a estudiantes del interior del país. El monto total anual otorgado fue de \$ 1.633.500. El programa viene desarrollándose desde 2017 y las becas alcanzan, a la fecha, a 538 beneficiados, habiéndose otorgado, desde el año 2017 a 2023, un importe total de \$7.722.300 en concepto de becas estudiantiles de nivel terciario.



Educación y desarrollo: entrega de útiles escolares

Continuando con el compromiso por apoyar a nuestros socios y sus familias en el inicio del año lectivo, en 2023 realizamos con mucho éxito una nueva gira por las localidades donde se encuentran nuestras agencias, con el objetivo de encontrarnos con socios y sus familias, colaborar con sus hijos y/o nietos **aportando los materiales necesarios para el inicio del año estudiantil**, así como brindarles momentos de diversión y entretenimiento para todos los asistentes.

Con una inversión de \$ 4.894.178, hicimos entrega de 9.878 packs de útiles. 4.244 para escolares, 1.292 para preescolares y 4.342 para liceales.

Nuestra ya tradicional entrega de útiles educativos, una de las actividades a cargo del **Comité de Educación Fomento e Integración Cooperativa (CEFIC)** y **acompañada por colaboradores de COPAC de diversas agencias**, resulta mucho más que simplemente proporcionar materiales a los estudiantes, sino que es una demostración de nuestro compromiso con nuestros socios y su bienestar, una celebración de la educación y el crecimiento, generando una diferencia positiva en sus vidas.

Esta gira supone una conjunción de esfuerzos de múltiples actores entre referentes locales, directivos, colaboradores y aliados estratégicos que toman esta responsabilidad con entusiasmo para miles de socios de todos los rincones del país que van a retirar sus set estudiantiles, encuentros donde predomina la alegría y se palpa la gratitud.



Escanea este código
y revivi estos momentos

Protección y seguridad: Servicios para protección del socio y su familia

Brindar servicios no financieros es uno de los pilares del funcionamiento y la contribución de COPAC a su masa social. Cubrir los imprevistos causados por circunstancias de quebrantos de salud, necesidad de asistencia personal, laboral, médica, vehicular o domiciliaria está entre el paraguas de contención que ofrece COPAC a través de esta batería de servicios. Se trata de una cobertura a contratar dentro de la institución a una tarifa simbólica, que se encuentra muy por debajo de los costos de mercado de estas prestaciones, de forma de tornarla accesible para quienes forman parte de COPAC.

Los **ahorros generados por COPAC** a su masa social al contratar estos servicios en 2023 fueron un total de **\$ 337.737.781**, en comparación con el costo habitual en el mercado de este tipo de paquete de servicios.

Educación:



Asistencia escolar: consultas telefónicas sobre guía en tareas o trabajos de investigación de hijos menores de 12 años del socio, con expertos profesores en educación preescolar y básica primaria.



Gastos educativos: tutoría académica y cobertura económica de materiales de estudio para los hijos menores de 12 años del socio en caso de ocurrencia de condiciones de desempleo u hospitalización.

Asistencia en temas de salud:



Acompañante en sanatorio: coordinación de servicio de acompañantes en el sanatorio, domicilio o enfermería en caso de enfermedad o accidente



Asistencia nutricional: asistencia telefónica o por correo electrónico, y solicitud de una visita a domicilio por parte de nutricionistas recibiendo un plan de alimentación.



Asistencia odontológica: consultas y diagnósticos odontológicos sin cargo en caso de emergencia y descuentos en odontología general y en cirugía dental.



Mediphone: consejos médicos, consultas sobre tratamientos y diferentes maneras de proceder ante algunas eventualidades de la salud, por parte de equipo de médicos especializados.



Servicio por hospitalización: reintegro de los costos de luz, agua y de la canasta básica en caso de la hospitalización del socio.



Asistencia en medicamentos: 10% de descuento adicional en medicamentos en farmacias, además de realizar el envío de medicamentos sin costo para el beneficiario.



Servicios fúnebres y de cremación: coordinación y los trámites necesarios para procedimientos funerarios.

Asistencias para el hogar:



Garantía de alquileres: financiación de la garantía de alquiler a los socios con un mínimo de un año de antigüedad.



Asistencia domiciliaria plus: servicio de asistencia domiciliaria con visita de técnicos especializados que cubre los rubros de plomería, electricidad, cerrajería, sanitaria y cristales, con un máximo de 4 asistencias domiciliarias.



Asistencia informática: atención técnica y tecnológica telefónica o con técnico a domicilio sobre hardware y/o software de los dispositivos digitales del socio y su familia.



Cobertura de servicios básicos: reembolso del costo de los servicios de UTE y OSE del hogar en caso de desempleo involuntario o ante una reducción comprobada del monto salarial.



Reembolso por alimentos: cobertura del costo de los gastos generados por la adquisición de alimentos de primera necesidad en caso de desempleo involuntario o ante una reducción del monto salarial del beneficiario.



Asistencia veterinaria: asistencia a animales domésticos que habiten permanentemente en el domicilio de residencia del beneficiario, desde orientación telefónica, orientación legal, intervenciones quirúrgicas hasta análisis de laboratorio, etc.

Servicios más utilizados

Servicio de acompañante	24%
Asistencia vehicular	24%
Fúnebres	18%
Asistencia al hogar	15%
Asistencia odontológica	8%
Familia protegida	5%

Asesoramiento legal:



Asesoramiento jurídico: en temas relacionados a la familia, violencia doméstica, juicios de paternidad, divorcio y otros campos.



Asistencia laboral: asesoramiento jurídico laboral en forma telefónica

Otros:



Asistencia vehicular: servicio de auxilio mecánico y traslado de autos y motos, las 24 horas todos los días del año, sumando cobertura al vehículo y a las personas.



Seguro por accidentes: reembolso de acuerdo al tipo de daño generado en caso de accidentes personales, tales como robo de documentos en cajeros automáticos, accidentes con armas o robo de documentos, etc, con un tope de hasta \$107.000 al beneficiario



Bienestar y cercanía: Entrega de canastas navideñas

Desde COPAC es nuestra voluntad estar presentes en los momentos más importantes del año de nuestros socios. Anualmente y con motivo de las festividades navideñas, hacemos entrega de canastas con alimentos y bebidas a los socios que cuenten con al menos un año de antigüedad y procedan a solicitarlas por medios digitales o personalmente en las sucursales.

Con una inversión total realizada de \$ 6.610.424 se entregaron efectivamente 8.500 canastas de las 8.766 compradas, y el resto fueron donadas a instituciones sociales que tienen vínculo con COPAC, como merenderos y CAIF.



Aptas para
todos:
7.523



Aptas
Celíacos:
211



Aptas
Diabéticos:
766

"Solo felicitarlos, son la única institución que a la hora de otorgar las canastas piensan en las personas diabéticas y se encargan de que realmente sea completa y útil. Gracias por estar en todos los detalles."

"Simplemente ustedes están cerca del Socio para apoyarlo en todo momento, muchas gracias."

"Muy contento de ser socio de una cooperativa que se preocupa, que cuando necesité me supieron encontrar una solución y siempre el personal con una sonrisa y amabilidad, que da ganas de volver. Muchas gracias por todo eso."

"La canasta navideña mejoró a la de años anteriores. Gracias"



Bienestar y cercanía: Certámenes y sorteos

¡GANADORES! Certamen de Dibujo

Este año participaron más de 200 dibujos

Categoría:
de 4 a 6 años
UNA TABLET,
UN DIBUJANTE
Y UN PORTÁTIL

Categoría:
de 7 a 9 años
UNA TABLET
CON JUEGOS
Y UN DESKTOP

Categoría:
de 10 a 12 años
UNA TABLET
Y UN DIBUJANTE
PORTÁTIL

Categoría:
de 13 a 17 años
UNA TABLET
Y UN DIBUJANTE
PORTÁTIL

Categoría:
mayores
de 18 años
UNA TV
Y UNA TABLET

Categoría	Participante	Edad	Departamento
Categoría de 4 a 6 años	Carla Pineda	5 años	Montevideo
	Paulina Martínez	4 años	San José
	Alba Aguado	6 años	Montevideo
Categoría de 7 a 9 años	Carla Pineda	7 años	Montevideo
	Paulina Martínez	8 años	San José
	Alba Aguado	9 años	Montevideo
Categoría de 10 a 12 años	Carla Pineda	10 años	Montevideo
	Paulina Martínez	11 años	San José
	Alba Aguado	12 años	Montevideo
Categoría de 13 a 17 años	Carla Pineda	13 años	Montevideo
	Paulina Martínez	14 años	San José
	Alba Aguado	15 años	Montevideo
Categoría de 18 años y más	Carla Pineda	18 años	Montevideo
	Paulina Martínez	19 años	San José
	Alba Aguado	20 años	Montevideo

Esta semana estaremos comunicando a los ganadores sobre la entrega de premios, que se realizará:

- Lunes 30/10 a las 10:00 o 14:30 en Montevideo.
- martes 31/10 a las 15:00 en Soriano.
- martes 31/10 a las 10:00 en el resto de las agencias.

En 2023 nuevamente realizamos el **Certamen de Dibujo**. Una actividad que busca fomentar la participación de los socios de COPAC, sus hijos y nietos, fomentando su creatividad e imaginación y vinculándolos con los principios y valores de la institución: la integración, la cooperación, la solidaridad y el trabajo en equipo. Se trata de otra de las tantas actividades a cargo de CEFIC (Comité de Educación, Fomento e Integración de COPAC).

Si bien este certamen suele ser dirigido a niños, este 2023 por primera vez incorporamos una categoría de expresión libre para adultos. Las categorías son divididas en rangos etarios: 4 a 6 años, 7 a 9 años, 10 a 12 años, 13 a 17 años y de 18 en adelante. La actividad tuvo una inversión de \$186.000 y este año participaron del certamen un total de **227 dibujos**.

En total los sorteos de 2023 lograron premiar a 786 socios o sus familiares mediante iniciativas que buscaban fomentar el vínculo con la institución, alimentar la calidad, cohesión y fiabilidad de la base de datos, fomentar la digitalización e inclusión financiera, así como mejorar los canales de comunicación con los socios.

Esparcimiento y calidad de vida: club de viajes

Una propuesta integradora que permite a los socios distribuidos en todo el país, reunirse para conocer lugares dentro de fronteras o fuera, estrechando lazos y fortaleciendo la comunidad de nuestro colectivo. Se trata de una actividad recreativa para la integración, esparcimiento, creación de comunidad, en forma de paquete cerrado de viaje exclusivo para un grupo de socios de COPAC, donde se suman también colaboradores.

Durante 2023 la aventura continuó con grupos de viaje que tuvieron la experiencia de visitar tres Parques temáticos de Argentina (Temaikén, Mundo Marino y Parque de la Costa). En total se sumaron a estas experiencias 178 participantes desde que comenzó el programa y se llevan recorridos 11.142 kms de vivencias conociendo nuevos destinos.

"Muy agradecidos por todo y darnos esa excelente oportunidad de conocer gente maravillosa. Esperemos pronto el mismo grupo este viajando a otro destino. Gracias."

"Muchas gracias por haber podido compartir tan lindo viaje junto a todos Uds. Esperemos se repita pronto y dure más días."

"Agradecidos por una linda experiencia. La excelente atención y un grupo humano maravilloso. Hasta pronto."

"Buen día!! Nos pareció todo estupendo y volveríamos a repetir. Estuvo todo muy bien organizado y lo super recomendamos. Gracias por tan linda experiencia."



Escaneá este código
y acompañanos en
este viaje

Nuestro involucramiento comunitario



La Responsabilidad Social Cooperativa es parte de nuestra misión, y la búsqueda de impactar positivamente en la vida de las personas trasciende a nuestros socios para alcanzar a la comunidad.

El diseño de nuestras prácticas toma en cuenta el aporte al cumplimiento de los ODS, la identificación de los grupos de interés de COPAC que puedan verse impactados positivamente por nuestra acción y la generación de alianzas para el alcance de lo que nos propusimos en la práctica de modo de aunar esfuerzos y potenciar nuestros resultados. De esta forma vivenciamos el valor de la cooperación y aportamos en forma directa al ODS 17 “Alianza para lograr los objetivos”. Una característica transversal en el diseño de nuestras prácticas de RSE es el potencial de replicabilidad: procuramos escalar las prácticas para que tengan alcance nacional y multiplicar los beneficiarios.





Educación financiera

Dentro de los temas educativos en los que nos involucramos, **consideramos el de educación financiera uno de los más relevantes, por ser el corazón de nuestra actividad económica y por el potencial que tiene como impacto positivo en el desarrollo de finanzas sanas en la sociedad toda.** Hemos comprobado que existe una necesidad extendida en todo el territorio nacional de comprender las finanzas domésticas y una ausencia de conocimiento profundo para ejercer una actividad crediticia consciente y responsable. Es en esta brecha que buscamos ejercer nuestro aporte y en el marco de nuestros programas de responsabilidad social cooperativa, venimos capacitando en economía doméstica y en educación financiera a nuestra masa social y su comunidad de cercanía.

Talleres de economía doméstica en escuelas de policía

Desde el 2020 COPAC realiza talleres de Economía doméstica en las Escuelas de Policía del país. El cometido de esta práctica es **brindar herramientas y compartir estrategias para una mejor gestión de las finanzas familiares**, así también sirve para visibilizar un problema que muchas veces ocupa un lugar importante en las preocupaciones de la persona y sus familias.

Durante 2023 hemos capacitado a 242 personas dentro del programa con un acumulado de 596 desde el inicio del mismo, brindamos herramientas para que puedan realizar el presupuesto familiar, establecer estrategias de ahorro, nociones de créditos para que este sea un instrumento dentro de una finanza saludable. Enseñamos a realizar el esquema de gastos y ahorros resaltando sus ventajas y repasamos las señales de alerta de nuestra economía que debemos atender. **Se capacita sobre el concepto de ahorro y el rol que este tiene en el logro de las metas, buscando estrategias de ahorro y reducción de gastos.** Informamos algunos conceptos importantes del crédito como instrumento financiero y explicitamos algunos riesgos para que no se transforme en un problema a futuro.

Estas instancias nos mantienen cerca de las instituciones policiales, dialogando y contribuyendo desde los temas que importan para un desarrollo sostenible. Los talleres son evaluados de forma muy positiva por parte de los participantes, demostrando gran satisfacción al recibirlos.



Contenidos online:

Además de la capacitación a través de talleres, ofrecemos acceso permanente a una guía rápida en nuestro sitio web, que contiene información práctica y útil a tener en cuenta en el momento de solicitar créditos, cumpliendo con el objetivo de fomentar el consumo responsable de los productos financieros que ofrece la cooperativa. La **herramienta “Mi planificación financiera”** que tiene el objetivo de ayudar a los socios a tener sus finanzas organizadas y bajo control, se encuentra accesible para descargarse a través de código QR.



Educación para el mundo del trabajo

La inclusión de los jóvenes al mundo del trabajo es un tema de preocupación constatada en nuestra sociedad y desde COPAC nos involucramos con esta temática pensando en impulsar a hijos y nietos de nuestros socios, así como a nuestros jóvenes estudiantes en general, en sus primeros pasos de ingreso a la vida laboral. Para esto venimos implementando el programa “Talleres de integración al mundo del trabajo” desde hace 3 años. Se trata de una serie de talleres que brindan herramientas y orientación para una mejor inserción y fueron diseñados para ofrecer a los participantes un sistema que ordene la búsqueda, una serie de pasos que los ayuden a seguir una metodología, ajustando la misma a su ubicación geográfica, área de estudios y a sus expectativas.

Profundizamos también, en el valor de lo que cada persona tiene para aportar a una organización, y la clave de la actitud como nuestro diferencial para lograr lo que nos proponemos.

En este año los talleres fueron presenciales y sumamente valorados por los participantes, quienes **culminan el taller preparados para realizar su curriculum vitae y con estrategias para la búsqueda laboral**. Realizamos tres instancias de talleres para estudiantes de UTU próximos a egresar: **UTU de Melo, Escuela Técnica Superior de Rivera, UTU Brazo Oriental de Montevideo. Participaron 117 estudiantes de diferentes carreras** como: informática, cocina, turismo, administración. Fueron encuentros de valor en los que los participantes escuchan atentamente y evacuan sus consultas. Al finalizar los talleres, evalúan el mismo y los resultados demuestran el éxito de estas instancias, obteniendo un promedio de 4,47 sobre 5. Esta práctica cumple también con el cometido de acercarnos a personas jóvenes que no suelen tener cercanía con el mundo cooperativo.



“Es un taller muy bueno, que te explica qué te van a pedir a futuro para el trabajo y cómo hacer para entrar al mundo del trabajo” Ruben, UTU Melo

“Es un taller muy nutritivo que expande conocimientos básicos previos, proporciona ideas claras y una guía precisa de la búsqueda de trabajo. En conclusión, muy bueno” Rocío, UTU Brazo Oriental

“Estuvo genial el taller, me parece que es una forma de como abrir mentes de cierta manera. Y agregar el granito de capacitación al que busca empleo. Felicitaciones!” Mary, UTU Rivera

“Me pareció muy interesante el taller, ya que la verdad me abrió la cabeza con ideas y sugerencias para mi primera búsqueda de trabajo ¡casi todo nuevo, eso es importante!” Estudiante de UTU Brazo Oriental

Perspectiva de género: Acuerdo de Cooperación con la Dirección Nacional de Políticas de Género – Ministerio del Interior

COPAC mantiene fuertes lazos con las instituciones policiales y sus integrantes partiendo de la comunidad en que fue originada la institución, siendo que en la actualidad más del 60% de nuestra masa social proviene de la familia policial. **En el 2023, realizamos un relevante acuerdo de cooperación con el Ministerio del Interior, a través de la Dirección Nacional de Políticas de Género (DNPG).** Este es el órgano rector en materia de violencia doméstica y de género en el Ministerio del Interior y su objetivo es abordar de forma integral la perspectiva de género e incorporarla a las políticas de seguridad pública. A partir del análisis conjunto de sus líneas de trabajo, identificamos aquellas en las que COPAC podría apoyar para potenciar el impacto de sus acciones en línea con nuestros objetivos de trabajo.

Como primera acción se realizó un relevamiento de las 57 Unidades Especializadas, y surgió que 24 de ellas no cuentan aún con el Rincón infantil. Tradicionalmente desde COPAC hemos hecho entrega de Rincones Infantiles a solicitud de las comisarías del país y es así que en el marco de la alianza de trabajo con la DNPG definimos sistematizar la práctica, para volverla escalable a nivel nacional y multiplicar los beneficiarios. Acordamos equipar con **Rincones Infantiles a cada una de las comisarías y oficinas con Unidad Especializada en Violencia Doméstica y de Género**, con el objetivo de cubrir en un año y medio todo el país. El trabajo de cobertura fue iniciado durante el año y se culminará en 2025. De esta forma no solo se ven contenidos los menores en el momento de la denuncia de una situación de violencia familiar, sino también se aportan las condiciones necesarias para la mejor atención de las personas en situación de

violencia y el ejercicio de la tarea de los funcionarios a cargo de la toma de declaraciones.

A partir de esta acción, durante 2023, desde COPAC hemos ampliado el trabajo con la DNPG a través de otros apoyos en actividades específicas que permiten la consecución de los objetivos de la Dirección. En el marco del **Día Internacional de la lucha contra la violencia hacia la mujer**, contribuimos con materiales de difusión, concientización e información que contenían los canales de denuncia sobre situaciones de violencia doméstica y de género. Estos materiales fueron distribuidos por la DNPG en sitios clave de necesidad de promoción de denuncia de situaciones de violencia de género: juzgados, comisarías, ONG de trabajo con mujeres en situación de vulnerabilidad, entre otros.

En el marco del aniversario de la DNPG, se realiza anualmente un encuentro de los referentes departamentales de todo el país con el objetivo de participar de capacitaciones, actualización de procedimientos y normativas e intercambiar experiencias y buenas prácticas. Desde COPAC posibilitamos la realización del evento ejecutado en dos jornadas en el Parque Policial de Solymar, financiando los servicios necesarios para los 35 participantes. Son jornadas fundamentales para el buen funcionamiento de la Dirección que gestiona las políticas nacionales de seguridad en materia de género. La participación en estos eventos nos permite conocer las necesidades e ir ajustando nuestras prácticas en función de la realidad.

En el mismo periodo recibimos un reconocimiento especial de parte de las autoridades del Ministerio del Interior en un acto que tuvo lugar en el mes de noviembre 2023, poniendo de manifiesto el aporte que realizamos desde COPAC a través de las acciones mencionadas.



Estos espacios son esenciales para fortalecer la mejora en la atención a víctimas en violencia doméstica y de género, el personal policial valora los mismos como una herramienta de apoyo en su trabajo. “Dirección Nacional de Políticas de Género (DNPG) del Ministerio del Interior”

Esparcimiento y calidad de vida: actividades que apoyó COPAC en 2023

Además de las iniciativas sociales desarrolladas por COPAC como impulsor, y con el objetivo de estrechar el relacionamiento e integración de COPAC con las diversas comunidades donde tiene presencia, durante el año calendario participamos apoyando actividades de relevancia para estos territorios, con impacto en el bienestar, salud y calidad de vida de sus pobladores. Los colaboradores de las distintas agencias de COPAC estuvimos acompañando esta presencia, involucrándonos en las actividades junto a la comunidad de cercanía.

Enero: Participación como Sponsor Oficial de Comparsa C1080 en Concurso Oficial de Carnaval.

Febrero: Participación como Sponsor Oficial Comparsa C1080 en Concurso Oficial de Carnaval y Participación en Desfile de Llamadas.

Marzo: Entrega de Rincón Infantil para UEVD de Pan de Azúcar en **Maldonado**.

Mayo: Participación en Mayo Amarillo, en la Semana Nacional de la Seguridad Vial de **Durazno**.

Junio: Instalación de Rincón Infantil en UEVD en **Flores**.

Julio: Participación en el Egreso de los Policías de la Escuela, entregando un premio al mejor estudiante en **Cerro Largo**.

Agosto: Apoyo a Actividad Social de la Cooperativa de viviendas COOVIPARK por Agencia **Paysandú**. Entrega de Rincón Infantil en UEVDG en **Rivera**.

Octubre: Charla informativa a retirados policiales en **Rocha**. Apoyo Tercera Feria de Salud Rural en **Flores**. Participación en Expo Rural de **Paysandú**. Participación con Spots Publicitarios en Expo Rural en **Flores**. Charla informativa a retirados policiales en **San José**.

Noviembre: Apoyo en Actividades Recreativas para la Infancia, trabajo en conjunto con entidades policiales y participación en la Semana en **Rocha**.



Participación como Sponsor Oficial en carrera 5K organizada por la Escuela Nacional de Policía en su 80° Aniversario. Participación en Día Mundial contra la Diabetes en Hospital Policial. Entrega de Rincón Infantil en UEVDG de Montevideo.

Diciembre: Participación como Sponsor en evento Globomanía en **Durazno**.

Aporte en situaciones especiales o de emergencia:

Como parte de una **cultura y trayectoria de apoyo a organizaciones y acciones sociales**, en 2023 se destinó un total de \$ 538.893 en actividades a beneficio, en dinero o especie. Las organizaciones destinatarias de estos aportes fueron principalmente instituciones sociales, policiales y deportivas de todo el país con una historia de vínculo con la familia de COPAC, así como también se destinó una parte a situaciones especiales de nuestra masa social (fallecimientos, pérdidas de vivienda, etc.)

Valor económico volcado a socios y a comunidad

Siguiendo nuestros estatutos y esencia cooperativa, el valor económico que generamos lo distribuimos directamente entre nuestros grupos de interés, resultando que en 2024 el 89% lo canalizamos hacia socios y comunidad. El valor agregado cooperativo a socios se compone de su dimensión más fácilmente visible que representa inversión directa que hace COPAC a favor de éstos, y de la parte de ahorros y beneficios por operar con COPAC que requiere de un cálculo para visibilizarla. En 2023 el total del valor agregado cooperati-vo a socios fue de \$4.203.381.597.

Total Valor Económico distribuido entre los socios en 2023		4.203.381.597
* Valor Agregado Cooperativo Visibilizado a Socios/as		
- Excedentes Repartibles		8.095.195
- Inversión en Educación y Capacitación		6.527.678
- Inversión en Asambleas y Elecciones		1.312.204
- Representación institucional		86.799.444
- Inversión en Comunicación		32.699.066
- Monto total de créditos otorgados a socios/as		2.397.902.426
- Costos de actividades para socios/as		10.629.382
- Integración Cooperativa		1.013.484
- Apoyo a socios en situaciones críticas		145.654
Subtotal		2.545.124.533
* Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado por Servicios No financieros a socios		
Ahorros producidos por:		
. Útiles escolares gratuitos		6.356.202
. Bolsas sets gratuitas		293.577
. Canastas navideñas		1.289.443
. Ahorro por diferencia de servicio fúnebre (20.174)		213.375.144
(costo mensual COPAC \$ 50 - Costo mensual mercado promedio \$ 1.180)		
- Ahorro por servicio de acompañantes (20.148)		44.883.886
(costo COPAC \$ 67 - Costo mercado: \$ 245)		
- Servicio COPAC Familia (20.166)		43.183.848
(costo COPAC \$ 52 - Costo Mercado \$ 222)		
- Ahorro servicio Familia Protegida (10.802)		10.291.389
(costo COPAC \$ 136 - Costo mercado \$ 219)		
. Servicio gratuito de cremación (4.221)		22.198.029
(costo COPAC \$ 47 - Costo mercado \$ 439)		
. Servicio gratuito de Accidente (18.545)		3.458.445
(costo COPAC \$ 54 - Costo mercado \$ 66)		
- Asesoramiento Jurídico y Notarial		347.040
(Cantidad de consulta: 96 y costo mercado: \$ 3615)		
Subtotal		345.677.003
* Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado por Servicios Financieros		
- Beneficio por diferencia de tasas		
Diferencia tasa TEA Compensatoria		1.165.479.703
Diferencia tasa moratoria		99.573.739
- Beneficio por perdones de mora		47.526.619
Subtotal		1.312.580.060

En lo que refiere al valor distribuido a la comunidad, en 2023 se compuso de inversiones en aportes, eventos y actividades en beneficio a la comunidad, priorizando el cuidado de la cadena de suministros mediante contratación de proveedores locales para bienes y servicios. La ética en los negocios que es uno de los temas materiales más relevantes para COPAC se ve accionada en este valor agregado a la comunidad mediante el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y normativas de nuestra actividad comercial.



Total Valor Económico distribuido a la comunidad en 2023		152.296.997
* Valor Agregado a la Comunidad		
- Impuestos, tasas y contribuciones		99.446.684
- Inversión en eventos para la comunidad		294.162
- Aportes a instituciones		538.893
- Compras a proveedores nacionales		13.469.272
- Honorarios y/o servicios contratados de terceros		38.376.749
. Inversión en actividades ambientales		171.236

Reconocimientos recibidos

La práctica **COPAC Salud** fue reconocida en la Edición 2023 de entrega de los reconocimientos **DERES*** que dan visibilidad a prácticas de desarrollo sostenible que contribuyen con los ODS. En su 12va Edición, este programa de DERES denominado “ideaR Sostenibilidad”, a través de un Comité Técnico Evaluador Honorario de expertos en diferentes dimensiones de la sostenibilidad, analizan y evalúan cada práctica presentada. **COPAC Salud**, aunque fuera su primer año de presentación al programa, fue reconocida en categoría “cumplimiento” que se trata de una categoría superior para aquellas prácticas que demuestran que se han cumplido con los compromisos establecidos, mediante indicadores que permiten comprobar impactos en los ODS en los que se han postulado.

Con el objetivo de profesionalizar y fortalecer nuestras prácticas de Responsabilidad Social, venimos participando desde hace 4 años consecutivos de este prestigioso programa de reconocimientos, junto con más de un centenar de empresas a nivel nacional que también han venido eligiendo ser parte del movimiento que ofrece DERES. Pasar nuestras prácticas por la mirada, evaluación y devolución de expertos las potencia y enriquece, permitiendo oportunidades de mejora específicas para próximas ediciones. En este sentido, la práctica de **COPAC Talleres de economía doméstica**, fue reconocida en 2022 en categoría compromiso en la entrega de trofeos de la 11va Edición. Del mismo modo, las prácticas **Herramientas para el mundo del trabajo** y Fortalecimiento educativo, así como la acción en tiempo de pandemia **Línea de crédito Conectados** habían sido reconocidas en la edición anterior de 2021.



Escanea este código
y conoce más

**DERES es una institución sin fines de lucro que nuclea en red a organizaciones que trabajan por el desarrollo sostenible. Su Programa ideaR Sostenibilidad tiene como fin reconocer y dar la posibilidad de registro de prácticas sostenibles que demuestren su impacto a través de sólidos indicadores de desempeño.*





ODS involucrados



Garantizar una vida sana y promover el bienestar por medio del acceso a servicios de salud y medicamentos, y del refuerzo de la alerta temprana y reducción de riesgos.



Promover oportunidades de aprendizaje para que jóvenes y adultos obtengan las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.



Fortalecer políticas acertadas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres a todos los niveles, a partir de convenios público-privados.



Reducción de la desigualdad: potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.



Lograr los objetivos en modo alianza: en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Nuestros compromisos a futuro



Desde COPAC nos preocupa y ocupa mantener el crecimiento de nuestra actividad económica a futuro acompañada de un impacto social positivo, que potencie nuestras comunidades de referencia y **permita su desarrollo sostenible**. En lo que concierne a nuestros asociados y en materia de impulso económico, estaremos realizando **ofertas de préstamos** con tasas de interés más accesibles, facilitando las vías de acceso a éstas. Mejorar y aumentar **esquema de beneficios así como los altos niveles de satisfacción** de nuestros socios es un desafío que hemos aceptado y que queremos lograr mientras profundizamos la **velocidad y comodidad de atención**.

Trabajaremos en equipo para potenciar los servicios alcanzados en COPAC Salud, aumentando la cantidad de destinatarios y servicios incluidos como ser **servicios de salud mental** y otros relacionados al crecimiento de las familias. Continuaremos ofreciendo los **servicios de protección a las familias** con tarifas muy por debajo del mercado, de forma de mantener los niveles de ahorros generados a los socios.

En materia de educación, hemos asumido un compromiso con nuestra masa social que nos impulsa a **continuar los programas de entrega de becas y materiales estudiantiles**, revisando la forma en que podemos perfeccionarlos. Asimismo, las **iniciativas de bienestar, cercanía y esparcimiento** como los certámenes, premiaciones, eventos y experiencias que promovemos, seguirán en agenda y siendo gestionadas como prioridad para impactar en la calidad de vida de nuestros socios.

Nuestros próximos avances serán en materia de **diseño de políticas de impacto en**

responsabilidad social, que determinen estrategias y planes de aspectos a impactar, los beneficiarios, los recursos y alianzas estratégicas involucradas. A partir de esta guía de acción, estaremos abocados a generar un programa de RSE que articule, integre, potencie y profundice las prácticas que vienen cosechando una trayectoria de éxitos. Estos esfuerzos incluirán el establecimiento de indicadores cualitativos y cuantitativos de impacto para medir el desempeño de cada una, así como la innovación en un sistema de comunicación integrado de las prácticas y sus resultados.

Es nuestra prioridad mantener las alianzas de género y escalar el impacto en rincones infantiles para unidades de atención de violencia de género del Ministerio del Interior. Ese impacto implica tanto aumentar la cantidad de unidades alcanzadas como la mejora de los insumos que se proveen en los rincones infantiles. Pretendemos en 2025 **culminar la entrega de rincones infantiles en todas las unidades de violencia doméstica y género del país**.

La formación en **educación ambiental, financiera y en habilidades para el mundo del trabajo** en el SXXI ocuparán nuestro quehacer en el futuro inmediato. Buscamos, entre otros, aumentar la cantidad de personas que llegan a los talleres de economía doméstica y realizar algunas ediciones con una perspectiva de género focalizado a mujeres. El futuro del desarrollo comunitario es desafiante en los tiempos que corren pero nos encuentra con experiencia, profesionalismo, entusiasmo y voluntad de perfeccionarnos en la temática, así como de profundizar nuestro impacto.



Desempeño económico

- 01. Finanzas sólidas y sostenibles
- 02. Nuestros aportes destacados
- 03. Nuestro desempeño en 2023
- 04. Valor económico volcado a nuestros grupos de interés
- 05. Señales que avalan nuestra solidez y transparencia
- 06. ODS involucrados
- 07. Nuestros compromisos a futuro

Finanzas sólidas y sostenibles

Nuestra Misión: **“Mejoramos la calidad de vida de nuestros asociados, clientes, y sus familias, ofreciendo soluciones financieras, servicios y beneficios sociales.** Brindamos atención personalizada, profesional y cercana incorporando tecnología y mejora continua a todos nuestros procesos. Como cooperativa creemos que el mayor beneficio individual de nuestros asociados es resultado del esfuerzo colectivo en su conjunto”.

En COPAC, entendemos al acceso de las personas a los servicios financieros como nuestra función social principal, impactando positivamente en su calidad de vida. El circuito económico financiero que germinamos agrega valor, genera ahorros, potencia y facilita el desarrollo de las distintas comunidades. El fundamento de economía social y solidaria está en la génesis de COPAC, y los asociados son quienes tienen el control democrático del capital, definiendo la asignación de excedentes tanto en el desarrollo de la institución mediante la posible creación de reservas, como en beneficios a los miembros y/o el apoyo a prácticas de impacto en las comunidades influenciadas.

La base para que nuestros servicios generen valor, es que estén respaldados por una solvencia patrimonial y una línea de resultados saludable para el negocio. En términos de análisis de materialidad, el tema material “resultados económicos positivos” es ubicado en el primer puesto de relevancia, tanto por la organización, como por nuestros grupos de interés. Nuestros indicadores de desempeño económico financiero se caracterizan por un escenario de robustez patrimonial, alta capitalización, un retorno superior a la media del mercado, bajos niveles de riesgo y un balance superavitario que se vuelca como beneficios a los socios y acciones de Responsabilidad Social.



El acceso de las personas a los servicios financieros es nuestra función social principal, impactando positivamente en su calidad de vida.

Nuestros aportes destacados

Resultados alcanzados por COPAC



Récord en masa social alcanzada: 41.906 personas al 31 de diciembre de 2023.

Nuestra capilaridad en el Interior del país llegó a 451 localidades diferentes.



Una década de crecimiento ininterrumpido,

cumpliendo con nuestros objetivos de montos de créditos otorgados. En 2023 nuestra **cartera de créditos tuvo un incremento porcentual de un 13.5%** en términos corrientes, otorgando acceso al crédito a personas localizadas en los 19 departamentos del Uruguay.



En 2023 se otorgaron 34.144 vales por un total de

\$853.293.855. En montos significó un aumento del 14% en colocaciones líquidas de un año a otro.



13% de crecimiento en el Valor Patrimonial de COPAC.

El Patrimonio total al cierre del ejercicio 2023 de \$1.310 millones de pesos uruguayos, representaba un 82 % de los activos totales, lo cual implica una de nuestras principales fortalezas.



Resultados netos positivos

al cierre del 2023: \$ 120 millones de pesos uruguayos. Representa un incremento de 122% respecto al resultado del ejercicio anterior en términos corrientes.



Indicadores de retorno que indican sostenimiento de situación económico-financiera saludable:

- **9.15%** de retorno sobre el patrimonio de la entidad **(ROE).**
- **8.38%** de Retorno sobre Activos **(ROA)*.**

*En comparación, a nivel nacional el ROA de las Entidades Financieras No Bancarias al cierre del año 2023 se situaba en el 3.2% promedio según datos del BCU proporcionados por EXANTE.

Nuestros aportes destacados

Beneficios trasladados a la masa social



14% de incremento de Valor Económico distribuido entre los grupos de interés, en relación al 2022.



Beneficio en Salud:

Total devuelto a los socios y sus familias en 2023 por **COPAC Salud**: \$ 4.142.200
Cantidad de socios beneficiados: 2.067



Ahorros generados por los socios durante el último año en pesos uruguayos:

Ahorro por operar con nuestra **tasa de interés**:
 \$ 1.265.053.441

Ahorro por concepto de **servicios**: \$337.737.781

Ahorro por concepto de **beneficios**: \$7.939.222

Beneficio por perdones de **mora**: \$47.526.619



Beneficio en apoyo a la educación:

Total invertido en sets de materiales de estudio:
 \$ 4.894.178

Cantidad de estudiantes beneficiados con materiales:
 9.878

Monto total de becas estudiantiles otorgadas:
 \$1.633.500

Cantidad de estudiantes becados: 106



En 2023 **las reservas aumentaron en \$33 millones de pesos**, de pesos, y más del 65% fue destinado a los aportes hacia a las **reservas especiales del Fondo de Educación y Capacitación Cooperativa así como al Fondo Especial de Salud**.



Beneficio en forma de canasta navideña:

Inversión realizada: \$ 6.610.424
 Cantidad de beneficiados: 8.766

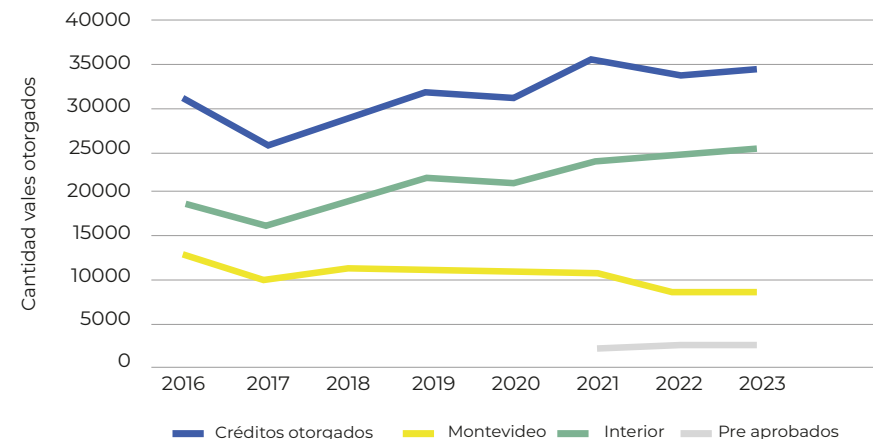
Nuestro desempeño en 2023

Nuestro crecimiento ininterrumpido en los últimos 10 años, deriva de una estrategia de optimización de procesos, incorporación de tecnología y potenciamiento de las habilidades de nuestros recursos humanos y mayor eficiencia en las operaciones. A pesar de haber sido el 2023 un año donde la actividad económica fue afectada por la severa sequía, logramos un desempeño económico incremental.

Pasamos de administrar un volumen de créditos del entorno de \$400 millones de pesos en 2014 a \$1.452 millones en 2023. Venimos propiciando un aumento sostenido del total de activos y de la cartera de créditos de la institución desde 2018, con promedios del 14% de aumento de activos anualmente y 17% respectivamente para la cartera de créditos. COPAC registró un incremento de capital en su cartera de créditos bruta en el ejercicio 2023 de \$173 millones, lo que equivale a un incremento porcentual de un 13.5% en términos corrientes**. En 2023 se otorgaron un total de 34.144 vales, el plazo máximo que ofrecemos es de 40 cuotas y la Tasa efectiva anual fue en promedio de 37,2%.

Contamos con 20 sucursales cubriendo todos los departamentos y una masa social de usuarios que en 2023 ascendió a 41.906 personas. **De acuerdo a nuestro propósito que sean cada vez más quienes accedan a finanzas solidarias e inclusivas,** nuestra capilaridad en el Interior del país llegó a 451 localidades diferentes en 2023, resultando que **el 72% de nuestras colocaciones de créditos se encuentran fuera de la capital.** En la siguiente gráfica se muestra la evolución de nuestro volumen de créditos desde 2014 a 2023, según Montevideo e Interior y créditos preaprobados.

Créditos otorgados según territorio y canal.



** Las Entidades Financieras No Bancarias (EFNBs) del mercado según datos del BCU proporcionados por EXANTE, crecieron en el mismo ejercicio un 12.2%. Fuente: "Monitor de entidades financieras no bancarias, respecto a la evolución de las carteras en balance según reporte BCU"

Nos moviliza la posibilidad de llegar a todos los rincones, en mejores condiciones y en beneficio de las personas con tasas de intereses justas. Nuestra tasa de interés es sustancialmente menor a la tasa del mercado para créditos al consumo, logrando así importantes ventajas para **nuestra masa social que en 2023 obtuvo un ahorro de \$ 1.058.795.340 por operar con tasas de COPAC**. Adicionalmente, en relación a nuestro producto principal, los créditos al consumo, seguimos consolidando la tendencia de tasas a la baja, camino que iniciamos en 2015.

Asimismo, con aquellos que se encontraban en riesgo de sobre endeudamiento, a través de una **tasa moratoria más baja que el promedio del mercado, generamos ahorros por \$ 72.664.247 y auxiliamos a 539 socios** que, por encontrarse en situación crítica, no pudieron enfrentar sus compromisos por un monto de \$58.220.759. En el ejercicio se cumplió con el objetivo de mora total por debajo al 10%, alcanzando un promedio anual 8.82%.

Contamos con un convenio con Fucerep, basado en el sexto principio cooperativo, "cooperación entre cooperativas", el cual nos permite proporcionar a los socios de COPAC la oportunidad de acceder a la tarjeta de crédito CABAL. **A diciembre de 2023, contamos con un total de 874 tarjetas** activas, fortaleciendo así nuestra oferta de servicios financieros para beneficio de nuestros asociados.

En cuanto a los **resultados económicos, este año volvieron a ser superavitarios por \$ 120 millones** y superior en términos corrientes en 122% respecto al ejercicio anterior. Este resultado positivo, incrementa el patrimonio de la institución y en propiedad de los socios. Al mismo tiempo permite que profundicemos los servicios y los beneficios que entregamos al socio, sus familias y la comunidad. Aumentamos el número de canastas navideñas entregadas, aumentamos el número de hijos y nietos que reciben los útiles escolares y liceales, mantuvimos el valor de la beca terciaria en \$ 1.500 y sostuvimos su alcance, aumentamos la cantidad de beneficiarios de COPAC SALUD y extendimos sus beneficios, mejoramos nuestra participación en diferentes actividades de Responsabilidad Social y profundizamos la inversión en el cuidado del medio ambiente.





El patrimonio total de COPAC tuvo un incremento anual de \$ 215 millones, lo que significa que el valor de la Cooperativa en términos de éste aumentó un 13%. Se sitúa actualmente en \$ 1.310 millones, que se corresponde con el 82% de los activos. Nuestro desarrollo económico es sólido y sostenible, con un financiamiento basado fundamentalmente en fondos propios. La solvencia patrimonial de COPAC, que se refiere a relación de activos totales vs pasivos totales, viene manteniéndose en un promedio de 6 en los últimos años, es decir que nuestros activos superan en 6 veces a nuestros pasivos.

En 2023, las reservas de la Cooperativa tuvieron un aumento neto de \$ 33 millones, llegando a los \$ 401 millones al cierre del ejercicio. Uno de los principales recursos con que cuenta COPAC es su nivel de capitalización: el capital social al cierre del ejercicio en cuestión ascendió a \$ 532 millones de pesos uruguayos. Dentro de este capital social, figuran las cuotas sociales que aportan los asociados y a través de las que acceden a servicios no financieros de forma muy accesible y reciben una contrapartida correspondiente en forma de beneficios sociales.

Nivel de logro nuestras metas para 2023:

Meta	Resultado	Cumplimiento
Incrementar el resultado del ejercicio en 10%	\$120 millones	100%
Aumentar la cartera de créditos 5% en monto	Aumentó 5,36%	100%
Aumentar la cartera de créditos 2% en cantidad	Aumentó 1.87%	97%
Mantener la mora en un rango de 7 a 10%	Mora 8.82%	100%
Reducir el costo de funcionamiento en 1%	Se redujo 1.9%	100%
Mantener la tasa de recomendación de usuario encima del 75%	Tasa recomendación 82%	100%
Aumentar las altas anuales de usuarios	Año 2022: 1745 altas Año 2023: 3030 altas	100%

Valor Económico volcado a nuestros grupos de interés

La contribución económica de nuestras actividades tiene una perspectiva de función social por lo que nos es de gran relevancia calcular exactamente el valor económico que volcamos a la comunidad. Con esta óptica, el cálculo lo realizamos a partir de indicadores que se construyen en base a los principios cooperativos. Desde el año 2019, hemos incorporado la metodología de la Alianza Cooperativa Internacional - Coop Américas (ACI), para el cálculo del Valor Agregado Cooperativo.

Según la ACI *"La cuenta de valor agregado cooperativo calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los socios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad"*.

En el año 2023, nuestro valor agregado total ascendió a pesos uruguayos \$4.697 millones de pesos uruguayos, un 14% más que el año anterior en términos corrientes. Este ha sido ascendente en los últimos 5 años, tanto en su componente de valor visibilizado como invisibilizado.

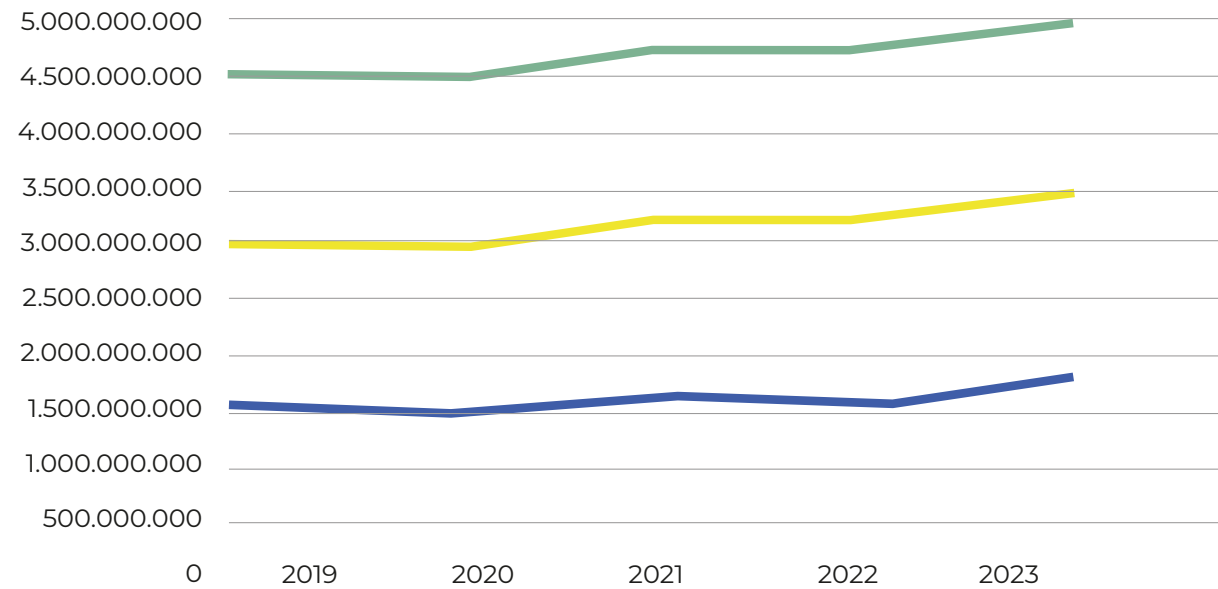
Desde COPAC generamos y distribuimos
Valor a nuestros grupos de interés del 2019 al
2023 por un monto de **\$19.566.451.851**
pesos uruguayos.



Millones de pesos

Evolución del Valor Agregado Cooperativo en COPAC

VAC = VACI + VACV

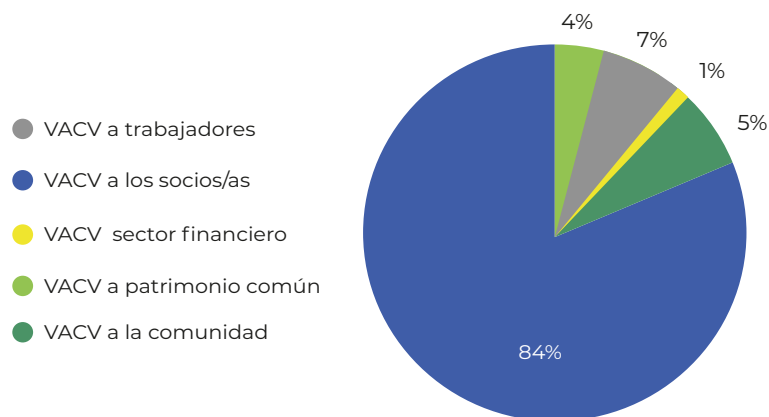


	2019	2020	2021	2022	2023
VACI Total	1.352.386.773	1.250.395.108	1.532.054.941	1.447.843.915	1.658.257.064
VACV Total	1.985.820.751	2.133.410.985	2.495.634.601	2.671.397.888	3.039.249.826
VAC Total	3.338.207.524	3.383.806.093	4.027.689.542	4.119.241.803	4.697.506.890

El **Valor Agregado Cooperativo Visibilizado (VACV)** total, es el beneficio agregado a la comunidad en general, a los socios y colaboradores individualmente y al patrimonio común y el sector financiero. En los últimos 5 años COPAC aportó más de **\$12 mil millones de pesos uruguayos** a esta dimensión.

El Valor Agregado Cooperativo **Invisibilizado (VACI)**, es el ahorro concreto que los socios tienen por operar con COPAC ya sea en créditos o por sus beneficios. No es tan sencillo de visualizar a simple vista, a no ser que se realice una comparación de esos costos en el mercado. En el último quinquenio volcamos más de **\$7 mil millones de pesos uruguayos** a esta dimensión.

Valor Agregado Visibilizado según componentes para 2023:



Se toman en cuenta en el cálculo del VACV a colaboradores, no solo las remuneraciones y cargas sociales, sino la inversión en su formación en forma de capacitaciones, el sistema de evaluación y reconocimiento, los fondos destinados a la mejora del clima laboral, así como todos los beneficios legales y voluntarios en especie o dinero como los uniformes, complementos, primas, viáticos, licencias especiales y beneficios de alimentación en oficinas. Al patrimonio común se agrega el valor del monto destinado a reservas y resultados acumulados, mientras que al sistema financiero se atribuyen los datos numéricos de intereses y gastos bancarios pagados. En términos de lo que se vuelca a la comunidad aparecen los impuestos, tasas y contribuciones, así como los aportes en forma de donaciones y la contratación de servicios y compras de insumos, pero también la inversión en prácticas de impacto social y ambiental que contribuyen con el desarrollo sostenible de nuestras comunidades de influencia. **El 84% del Valor Agregado Visibilizado que aporta COPAC es hacia su masa social en forma de inversión en**

educación, capacitación, comunicación, representación institucional, actividades específicas de entrega de beneficios, los créditos otorgados y excedentes repartibles, y hasta el auxilio a socios en situaciones críticas de emergencia.

El Valor Agregado no visibilizado parte representó un total de \$ 1.658.257.064 pesos uruguayos en 2023. Las ventajas que obtienen los socios bajo este valor salen a la luz al calcular por un lado los ahorros obtenidos de optar por los servicios financieros y no financieros de COPAC, como ser las tasas de interés o los costos de salud y familia (cuotas en servicios fúnebres, acompañantes de salud, asesoría jurídica notarial, etc), y por otro los beneficios directos que les otorgamos como útiles, canastas, etc. **En 2023 el ahorro del que se beneficiaron los socios por diferencia de tarifa de los servicios a precios de mercado fue de \$337.737.781. Asimismo, el ahorro en diferencia de tasas por solicitud de créditos (TEA compensatoria y tasa moratoria) fue de \$1.265.053.441**, es decir, el 76% del total del valor invisibilizado que aportamos a los socios es por operar con nuestras tasas que son más accesibles que el promedio del mercado.



Señales que avalan nuestra solidez y transparencia



Balance Social Cooperativo:

Por quinto año consecutivo completamos satisfactoriamente la elaboración del **Balance Social Cooperativo**, bajo la metodología de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). Se socializa luego de haber sido auditado y obtener la certificación externa independiente de Auditores Sociales Cooperativos de ACI. Este aval nos garantiza el cumplimiento absoluto de los principios cooperativos dado que es un certificado de calidad que determina que se ajusta al modelo sugerido y se enmarca en el análisis de ponderación del cumplimiento de los principios, de acuerdo con el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa aprobado por ACI. Se incluyen en su presentación los resultados económicos-financieros de un ejercicio fiscal completo y también el análisis del Valor Agregado Cooperativo, tanto visibilizado como invisibilizado, entre otros datos de desempeño de COPAC.

Memoria Anual

Todos los años presentamos una **Memoria Anual descriptiva en Asamblea Ordinaria de Delegados** para su aprobación. Se rinde cuentas sobre la constitución de los órganos de dirección, el área de influencia de la institución, aspectos relevantes de la conformación del capital humano, los informes de gestión de las áreas de tecnología de la información, comercial, recuperación de activos, gestión humana, la elaboración del Balance Social Cooperativo, y la participación en el ámbito de la CUCACC. Adicionalmente se presentan las prácticas de Responsabilidad Social del periodo en cuestión y un análisis de la información económico financiera incluyendo el balance del ejercicio económico cerrado al 31 de

diciembre anterior con su correspondiente dictamen de auditoría externa independiente, el proyecto de distribución de utilidades, un informe del comité de créditos, el plan anual de préstamos e inversiones y consideraciones sobre la cuota social.

Sistema de Gestión de Riesgos

La comercialización ética es uno de los temas materiales que aparecen en el reciente ejercicio de materialidad como de mayor relevancia. Este concepto implica no solamente que despluguemos precios justos, información precisa y transparente, y el acompañamiento de la operación de los usuarios con educación financiera, sino también nuestra correcta gestión de riesgos de la cartera para continuar siendo una organización solvente y sostenible en el tiempo. En COPAC hemos implementado un **Sistema de Gestión de Riesgos**, asesorados por consultoría externa especializada, que nos llevó a escalar de nivel en cuanto a las garantías que podemos brindar en este sentido. El riesgo de Crédito lo definimos como la posibilidad de que la organización vea afectadas sus ganancias o su patrimonio debido a la incapacidad del deudor de cumplir con los términos del contrato firmado, o por un empeoramiento de la calidad crediticia de la cartera.



Este tipo de riesgo puede encontrarse cada vez que extendemos fondos, colocamos en custodia, invertimos u otras formas a través de un acuerdo existente o implícito que puede reflejarse o no en nuestros estados contables. Dentro de este sistema contamos con un Comité de Riesgos que evalúa periódicamente los resultados y en función de los mismos analiza cambios en las políticas de riesgo de la cooperativa, así como un responsable de riesgo que se encarga de evaluar el desempeño en el monitoreo y control del riesgo. La evaluación de riesgos y controles se documentó en una Matriz de Riesgos que funciona mediante la:

- identificación de las fuentes de riesgo de crédito;
- evaluación del riesgo inherente para cada fuente de riesgo identificada;
- identificación de los controles existentes y la evaluación de su efectividad;
- evaluación del riesgo residual para cada fuente de riesgo identificada;
- detalle de las medidas a adoptar según el análisis realizado;
- personal responsable por la implementación de las medidas definidas y su plazo de implementación;
- estado de avance en la implementación de las medidas definidas.



Empresa otorgante de crédito bajo reglamentación BCU

En el mes de diciembre de 2022, la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay comunicó la incorporación de las entidades otorgantes de crédito que aún no estaban bajo su supervisión, dentro de la reglamentación de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero. Esto aplica a entidades de mayor nivel de actividad en funcionamiento como COPAC.

Este cambio normativo, supuso durante 2023 el gran desafío de comenzar a adecuar nuestro sistema de información para incorporarnos al del Banco Central del Uruguay, culminando el proceso de inscripción como Empresas Otorgantes de Créditos. A partir del 2024 estaremos enviando la información del endeudamiento de los socios a la Central de Riesgos del Banco Central y pasaremos a ser supervisados por este organismo en el cumplimiento con la prevención de lavado de activos.

La comercialización ética implica no solamente que despleguemos precios justos, información precisa y transparente, y el acompañamiento de la operación de los usuarios con educación financiera, sino también nuestra correcta gestión de riesgos de la cartera.



ODS involucrados



Contribuir a poner fin a la pobreza mediante la microfinanciación. Para garantizar que todos tengan los mismos derechos a los recursos económicos, las nuevas tecnologías y los servicios económicos necesarios de ahorro y crédito. Nuestro espíritu de servicio financiero se basa en la economía solidaria del modelo cooperativo, para que cada vez más personas accedan a condiciones de crédito justas y accesibles que les permitan mejorar su calidad de vida.



Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Apoyar políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. Empleamos un total de 76 colaboradores de manera directa y creamos cadenas de valor económico con proveedores locales. En 2023 se destinó un total de pesos uruguayos \$13.469.272 a proveedores nacionales.



Reducción de la desigualdad. Promovemos la inclusión social y económica de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. Cumplimos con el Principio de “Membresía abierta y voluntaria” en su dimensión de no discriminación en las características anteriores, otorgando acceso a la inclusión social y económica mediante herramientas de financiamiento al consumo.

Nuestros compromisos a futuro

Estamos preparados para afrontar los nuevos requerimientos de los entes regulatorios y las tendencias del mercado, basándonos en las capacidades adquiridas en los últimos años de gestión, en los que nuestro equipo de trabajo se afianzó y nuestros líderes pasaron por un proceso de profesionalización. Asimismo, **como organización, nuestros esfuerzos enfocados en la planificación estratégica nos mantienen enfocados en los tiempos que vienen de renovación y nuevos retos.**

Si bien las regulaciones traen aparejados costos inéditos para el negocio, nuestra meta está puesta en continuar reduciendo nuestro costo de funcionamiento siendo más eficientes, mantener nuestra solvencia patrimonial, e incrementar nuestra línea de resultados netos para poder brindar cada vez más beneficios a nuestros asociados. La tendencia ascendente del Valor Agregado Cooperativo no es casualidad, dado que nuestro esfuerzo está puesto en distribuir el valor generado entre nuestros grupos de interés, por lo cual para el futuro pretendemos que esa tendencia siga al alza, incrementando en valor y en diversidad los beneficios otorgados. En cuanto a los ahorros a los que acceden nuestros socios por medio del Programa COPAC Salud, seguramente serán mayores en años venideros consecuencia del ingreso de nuevas prestaciones en esta dimensión.

Nos consideramos capaces de continuar aumentando la cartera de créditos en hasta un 11% en cuanto al monto y en hasta 4,5% en volumen de vales, a un precio justo y las mejores condiciones posibles adecuadas a las necesidades de la masa social. Asimismo, nuestro objetivo es mantener el crecimiento con niveles de morosidad inferiores al 10% de toda la cartera.

Queremos facilitar el acceso al sistema financiero a más personas, sin discriminación de género, procedencia geográfica, etnia o generación. Estaremos trabajando para que el alcance en todo el territorio sea mayor para 2024 y los años subsiguientes, creciendo en cantidad usuarios sin perder niveles de cercanía y empatía con ellos.

Los desafíos que nos plantean las herramientas de la tecnología de la información son tan importantes como las oportunidades derivadas de su incorporación. Visualizamos su incidencia en el futuro cercano tanto en el vínculo con el socio, en la experiencia de usuario y en la facilitación de servicios, así como en la gestión de la información crediticia para el Sistema de Riesgos de COPAC. **Nos entusiasma adoptar nuevas tecnologías que nos acerquen a los socios, sin perder nuestra calidad y calidez de atención, manteniendo nuestros altos niveles de aprobación.** Esto nos permitirá mejorar nuestros resultados, por lo que apostamos a varias de estas incorporaciones en el período 2024-2026.





Cuidado Ambiental

- 01. Preservación y cuidado del ambiente
- 02. Nuestros aportes destacados
- 03. Sembrando Juntos
- 04. Consumo de recursos e insumos
- 05. ODS involucrados
- 06. Reconocimientos recibidos

Preservación y cuidado del ambiente

La preocupación por la protección del medioambiente, no es un afán nuevo en COPAC, sino que se gesta en los principios cooperativos y lo practicamos en el día a día del negocio. Tradicionalmente el movimiento cooperativo ha expuesto este tema siendo la base de declaraciones y prácticas ambientales y se ha encargado de incluir una referencia a **“el desarrollo sostenible de sus comunidades”** en la redacción del 7º principio cooperativo denominado **“Compromiso con la comunidad”**. Fundamentalmente, este principio tiene embebido dentro de su primer dimensión a la **“Preservación y cuidado del ambiente”**, cuya redacción fue acordada en 1995 en el contexto del establecimiento de los ODS de la ONU. Siendo COPAC parte de la historia de la profundización de este camino, en el año 2009 nos adherimos al **“Pacto Verde Cooperativo”** que se firmaba en el marco de la Cumbre Cooperativa de la ACI-Américas en Guadalajara, México.

El cuidado del medioambiente es, de hecho, uno de los temas materiales identificados para el negocio, que surge de la conjunción de la relevancia que le otorgamos en COPAC y la importancia que le adjudican nuestros grupos de interés.

En COPAC consideramos que proteger el entorno es un desafío urgente y creciente, por eso promovemos la sostenibilidad medioambiental tanto en nuestras actividades como en las comunidades en las que operamos.

"Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, pueden cambiar el mundo" *Eduardo Galeano.*



Nuestros aportes destacados



Llevamos plantado un acumulado de 344 árboles de especies nativas a través del Programa **“Sembrando Juntos”** de COPAC



Involucramos un acumulado de

982 estudiantes

en la actividad de plantación de especies nativas en el Interior del país, pertenecientes a **13 Departamentos y 41 instituciones educativas.**



Llevamos invertidos

\$417.127

en la práctica de **regeneración de especies nativas en nuestro país.**

ideaR
SOSTENIBILIDAD

Recibimos el reconocimiento en categoría **“Cumplimiento” del Programa ideaR Sostenibilidad de DERES** por nuestra práctica **“Sembrando Juntos”** que contribuye con los ODS.



Evitamos enviar a vertedero el **49,16%** de los kgs residuos generados*



Con los residuos que enviamos a compostar, evitamos generar **CO2** correspondiente a un viaje de

1.187 kms*



100% del papel

que utilizamos en impresiones es reciclado.



En 2023 evitamos la tala de

22 árboles

con el consumo de resmas de papel reciclado**



66% de las luminarias

que encendemos en casa central son LED

**desde junio 2023, mes que se comenzó a clasificar en oficinas y a operar con gestor logístico de residuos*

*** un árbol equivale aproximadamente a 16 resmas de papel*

Sembrando Juntos



Mirá el **video completo**
escaneando este código.

RECUPERACIÓN
DE NUESTRO
BOSQUE
NATIVO.



Desde siempre nos acompañó la inquietud por dejar una huella ambiental positiva en cada región del Uruguay donde tenemos operaciones. Con el correr del tiempo hemos logrado tener una cobertura total país, ya que estamos presentes y somos miembros activos de las comunidades a las que pertenecemos en cada uno de los 19 departamentos. Esta búsqueda por parte de COPAC de hacer un aporte extensivo en temática ambiental, se vio plasmada finalmente en 2021 mediante el lanzamiento de nuestro Programa **“Sembrando Juntos”**. Esta iniciativa consiste en la implementación año tras año de la plantación de árboles nativos en una jornada donde participan estudiantes de instituciones educativas de las localidades correspondientes, comunidades beneficiadas e Intendencias departamentales. Se trata de una acción que impacta positivamente a nuestros usuarios locales, ya que muchos de sus hijos o nietos, concurren a las instituciones educativas participantes.

El trabajo en alianzas que generan sinergias y valor adicional a las comunidades está en la génesis de este programa. El logro de los objetivos de Sembrando Juntos no podría ser posible sin la articulación del trabajo que COPAC lidera de tantas instituciones participantes, desde la etapa de diseño, pasando por su implementación y finalmente su correspondiente evaluación.



Objetivos del Programa “Sembrando Juntos”:



Sensibilizar y capacitar a niños y adolescentes respecto de la relevancia de la **recuperación de bosques nativos**, considerando la contribución de éstos al cuidado de la calidad del agua, la conservación de la biodiversidad, así como la mitigación o adaptación al cambio climático. Se busca involucrar previamente a los estudiantes en la temática junto con la guía de docentes y a través de la preparación previa de materiales (*realización de carteles, sistema para evitar que las hormigas accedan a las hojas*), en actividades de fuerte contenido académico.



Fortalecer las alianzas locales para el logro de objetivos colectivos. Convencidos que la magnitud de la crisis ambiental exige que se aborde de forma conjunta y coordinada desde distintos actores sociales, es que en este **Programa generamos alianzas con diversos referentes locales** (*educativos, privados, organizaciones ambientales y gubernamentales*) para el éxito de una práctica que necesita del aporte de todos ellos. Mediante acuerdos previos, el área de Medio Ambiente del Gobierno Departamental correspondiente participa en la implementación de cada actividad de plantación. Su colaboración se realiza en etapas de preparación de la plantación (pozos, herramientas, insumos, etc), durante la jornada en sí con técnicos capacitando al público involucrado en **relevancia del bosque nativo y técnica de plantación**, y posteriormente en la evaluación conjunta. Asimismo trabajamos con proveedores locales de árboles y extendemos la invitación a docentes, familiares, vecinos y referentes comunitarios.



Realizar junto con **estudiantes la plantación de árboles nativos** en los patios de sus instituciones educativas o espacio público de la ciudad, mejorando los espacios compartidos. Los estudiantes de escuelas y liceos son los **protagonistas de la plantación, responsables del cuidado, aprovecharán su sombra, consumirán los frutos** y es legado para generaciones venideras.



Vivenciar la importancia de la cooperación para el logro de objetivos colectivos, llevando el mensaje del cooperativismo. A modo de cierre, con las huellas de las manos de los niños y adolescentes participantes, construimos un árbol sobre tela que permanece en el centro educativo como recuerdo de la actividad.



Generar nuevas **capacidades en nuestros colaboradores y a nivel organizacional**. Esta práctica es motivo de orgullo entre todos quienes somos parte de COPAC, lo cual colabora con nuestro sentido de pertenencia y aporta a la mejora del clima laboral. En cada edición del Programa participan unos **20 colaboradores o representantes de los órganos de gobierno de COPAC**. En los colaboradores de las agencias de las ciudades elegidas, permite desarrollar las relaciones interinstitucionales, que surgen del trabajo de la coordinación de múltiples variables que hacen a la concreción del evento. En cada plantación **aprendemos del impacto ambiental** junto con los técnicos de las Intendencias y **potenciamos nuestras prácticas de Responsabilidad Social**, incluyendo nuevos matices y actores locales.

Sembrando Juntos 2023 en datos:



Cantidad de estudiantes
involucrados:

+330



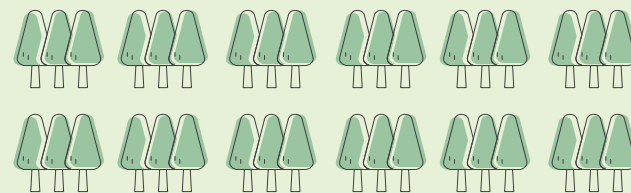
Localidades e Instituciones beneficiadas:

Escuela 87 Melo
Escuela 83 Treinta y Tres
Escuela 84 y CEA de
Tacuarembó
Escuela 37 de Rivera.



Especies plantadas:

Anacahuitas Guayabos del país, Arrayanes,
Pitangas, Francisco Álvarez, Caa-Obetí,
Ombúes, Timbós, Guayabos, Arazás
amarillos y Arazás rojos, entre otros.



Cantidad de árboles plantados:

85 árboles

Consumo de recursos e insumos

Así como nos ocupa la generación de un impacto ambiental positivo en nuestras comunidades, somos conscientes que tenemos la responsabilidad de considerar y reducir el impacto ambiental en nuestras actividades de negocio, hacia dentro de COPAC. Como medidas para reducir el impacto hemos venido desarrollando:



Prácticas de reciclaje compostaje:

Con el fin de **reducir sensiblemente el volumen de residuos** que generamos para disposición final, en el año 2023 concretamos la implementación de un sistema de **valoración de residuos recuperables para casa central**, que es la oficina que alberga la mayor cantidad de colaboradores en forma presencial. Incorporamos la separación en fuente de las categorías **reciclables, compostables, pilas, electrónicos y mezclados** (o residuos sin posibilidad de posterior valorización), mediante la contratación de **Abito**, operador experto en gestión logística de residuos recuperables.



Las estaciones en todos los pisos están correctamente señalizadas y contamos con espacio de acopio externo para colaborar con la logística del retiro por parte del proveedor. Hemos invitado a los usuarios que nos visitan a ser parte del cuidado de la generación de residuos, disponiendo estaciones específicas en áreas de atención al público, con cartelera de referencia de forma de facilitar el uso adecuado y amplificar el impacto. En los **120 días de 2023 que estuvo vigente esta operativa, logramos evitar enviar a vertedero 169kgs de reciclables varios y 237kgs de compostables.**

Generamos una guía práctica de clasificación que difundimos entre los colaboradores oportunamente, apuntando generar la sensibilización necesaria para lograr una correcta clasificación de los residuos. Abito propone cerrar el círculo de los residuos compostables, generando la devolución según los kgs entregados, en forma de bolsas de compost que es distribuido entre los colaboradores interesados para uso doméstico. Adicionalmente, esta acción pretende servir de inspiración para que los colaboradores la repliquen en sus casas y podamos expandir el efecto al entorno familiar, contribuyendo a la calidad de vida.



Mirá el **video completo**
escaneando este código.

En este sentido, y procurando involucrar a los colaboradores con prácticas amigables con el ambiente, la celebración del **Día de la Familia 2023** fue contextualizada en las instalaciones del emprendimiento **“Huerta en casa”** en una experiencia al aire libre, en contacto directo con la Naturaleza. En esa instancia realizamos una actividad de integración y bienestar por medio de talleres de huerta y de vermicompostaje, donde podía participar toda la familia y significó una oportunidad para adoptar los conocimientos brindados siendo replicados en casa. Los aprendizajes se relacionaron con la comprensión del origen de los alimentos así como los beneficios del vermicompostaje, las tareas de mantenimiento, cosecha y siembra en huerta e invernáculo, y el paso a paso del proceso de compostaje doméstico.

Reducción en consumos de recursos e insumos

Al analizar la cadena de suministros, identificamos ciertos insumos que por sus externalidades y por el potencial de reducción de su consumo, podían pasar a ser sustituidos y/o minimizados. Ya en 2019 mediante la campaña **“Junio Verde”** eliminamos los vasos de plástico de un solo uso de las cafeteras de los colaboradores, sustituimos los revolvedores de plástico por otros de bambú y quitamos los vasos de plástico de los dispensadores de agua.

En este caso acompañamos con la campaña interna **“Poné tu taza”** y entregamos caramañolas alusivas para uso personal a cada uno de los colaboradores.



En cuanto a la reducción del consumo de papel incorporamos las siguientes medidas:

- Adopción de papel reciclado desde 2022 para los cuadernos de capacitaciones y para uso en oficina. En COPAC consumimos 360 resmas anuales correspondientes a 180.000 hojas que se evitaron consumir de papel producido con materia prima virgen.
- Proyectos de reducción de impresiones:
 - ✓ Modificamos el layout para ubicar las impresoras en centros de impresión fuera de los escritorios y oficinas particulares, lo que lleva a disminuir el volumen que se envía a imprimir.
 - ✓ PROYECTO FIRMA DIGITAL: Lanzamos en 2023 el Proyecto "firma digital" de los vales de los créditos, utilizando dispositivos electrónicos que evitan la impresión de papel derivado de este trámite que se firma presencialmente en las agencias. Siendo que cada crédito otorgado supone la impresión de 2,5 hojas en promedio y que en el 2023 se firmaron presencialmente 16.072, hay potencial de reducción de más de 40mil hojas. Para concretar el proyecto los socios deben firmar conformidad, se van firmando 5.057 consentimientos.



En las oficinas de casa central de COPAC, donde se encuentra el mayor porcentaje de personal, se viene realizando la sustitución de luminarias por luces LED, habiendo logrado completar un 66% de todas las existentes. Adicionalmente y con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en la energía eléctrica consumida, realizamos una consultoría energética en 2023 en colaboración con SEG Ingeniería, auditora en eficiencia energética y optimización de costos derivados de este consumo. En el asesoramiento para la implementación de sistemas tendientes a una mejor utilización de los recursos energéticos, se modificó la tarifa de suministro por la tarifa THE. Esta tarifa incluye la penetración con generación de fuente eólica en la matriz de energía eléctrica del país estacionalmente, fundamentalmente en los meses de primavera.



ODS involucrados



Ciudades y comunidades sostenibles: a través de la plantación de monte nativo que apunte a proteger y salvaguardar el patrimonio natural.



Consumo responsable: focalizado en reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización



Lograr los objetivos en modo alianza: en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



Acción por el clima: mediante el aporte en educación, sensibilización, además de capacidad humana e institucional para mitigar y adaptarse al cambio climático.



Gestión sostenible de bosques y detención de la pérdida de la biodiversidad: por medio del restablecimiento y conservación de los ecosistemas, en especial los bosques.



Reconocimientos recibidos

En el marco de la entrega de los prestigiosos reconocimientos de **DERES*** a prácticas de desarrollo sostenible que contribuyen con los ODS, hemos participado de las últimas 2 ediciones presentando el Programa **“Sembrando Juntos”**. En el primer año de participación, 2022, este Programa fue reconocido en la categoría “compromiso” y ya en el 2023 fue ascendido a una categoría superior de “cumplimiento”. Esta categoría reconoce a aquellas prácticas que demuestran que se han cumplido con los compromisos establecidos, mediante indicadores que permiten comprobar impactos en los ODS en los que se han postulado.

**DERES es institución sin fines de lucro que nuclea en red a organizaciones que trabajan por el desarrollo sostenible. Su Programa ideaR Sostenibilidad tiene como fin reconocer y dar la posibilidad de registro de prácticas sostenibles que demuestren su impacto a través de sólidos indicadores de desempeño.*





Nuestros compromisos a futuro

En 2024 y en los años venideros seguiremos trabajando con empeño en mitigar nuestra huella ambiental y desarrollando conciencia en la comunidad sobre la importancia de la conservación de la biodiversidad y el cuidado del entorno.

Estamos comprometidos en elaborar una política ambiental organizacional para anclar nuestra futura estrategia de impacto ambiental, que nos ayude a potenciar la minimización de las externalidades en cada aspecto. Esa estrategia tendrá como punto de partida la medición de nuestra huella ambiental global, de modo de seleccionar acciones para su compensación.

Respecto a los esfuerzos emprendidos en oficinas involucrando a los colaboradores, no los consideramos suficientes y nuestra tarea no se agotará en las prácticas ya adoptadas, sino que planificamos perfeccionarlos y extender su alcance. Abordaremos en 2025 una reducción adicional del consumo de agua, energía, cartuchos y papel utilizado.

Estamos en proceso de aprendizaje colectivo acerca de la clasificación en fuente de los residuos que generamos y apuntamos a mejorar el porcentaje de residuos que volcamos a la fracción de “mezclados” que no tiene alternativa de revalorización, sino que va a vertedero como destino final. Nuestra meta es lograr que solamente el 40% de nuestros residuos sea volcado a la categoría “mezclados” en 2025.

Para este objetivo **necesitaremos sensibilizarnos y capacitarnos más, así como profundizar el estudio de nuestra cadena de aprovisionamiento para actuar desde el consumo consciente, evitando insumos que generen residuos de difícil valorización. Consideramos que el involucramiento de los colaboradores es vital en esta tarea**, por lo cual comenzaremos un Programa de formación de líderes ambientales entre nuestros colaboradores, de forma de acrecentar el flujo de conocimiento y mantener la motivación respecto al cuidado del ambiente.

Consideramos que hay mucho campo para avanzar aún en la práctica ambiental “Sembrando Juntos”, con la que pretendemos culminar de cubrir los 19 departamentos del país y realizar un seguimiento periódico de las locaciones donde ya se ha realizado la plantación.

Nuestro Equipo



- 01. Somos COPAC, somos familia
- 02. Nuestro equipo de colaboradores en cifras y principales hitos de 2023
- 03. Quiénes somos
- 04. Beneficios y prestaciones
- 05. Desarrollo del capital humano
- 06. Entorno laboral de calidad
- 07. ODS vinculados
- 08. Nuestros compromisos a futuro

Somos COPAC, somos familia

Desde nuestros inicios visualizamos y afrontamos el desafío de construir un equipo de colaboradores que sea parte de los hogares de la familia COPAC. Nuestra cultura organizativa, busca y logra obtener cercanía con nuestros socios y usuarios, apostando al encuentro personalizado, con profesionalismo y agilidad lograda con la incorporación de tecnología. Los valores que caracterizan a un colaborador de COPAC en su tarea diaria son la **orientación al cliente, la vocación de servicio y el trabajo en equipo, llevado adelante con integridad y en forma proactiva.**

La importancia que damos a esta forma de concebirnos y cómo queremos llegar a nuestros socios se refleja en nuestra misión, que guía día a día a todos y cada uno de nosotros en nuestra forma de trabajo: *“Como cooperativa creemos que el mayor beneficio individual de nuestros asociados es resultado del esfuerzo colectivo en su conjunto”.*

Nuestras acciones y actitudes tanto hacia nuestros clientes como a la interna de la organización se enmarcan y están protegidas bajo el **Código de Conducta y Ética de COPAC**, nuestra política de no discriminación explícita por sexo, etnia, edades y cualquier otro tipo que atente contra los derechos humanos y en función del Protocolo de Atención a situaciones de acoso laboral.

En COPAC estamos orgullosos de ser un **equipo consolidado -con muy baja rotación-, comprometido y alineado** con nuestra cultura organiza-

cional de atención personalizada y cercana, y con un fuerte arraigo en el sentido de pertenencia a la institución. Nuestras contrataciones priorizan nutrirse de candidatos provenientes de la masa social, lo cual hace que muchos de nuestros colaboradores sean hijos y nietos de nuestros socios, completando el círculo virtuoso de la gran familia COPAC.

Durante 2023 continuamos haciendo foco en las personas, y de acuerdo con nuestra planificación estratégica anual, nos ocupamos de profundizar las oportunidades de capacitación y las instancias para la mejora de la comunicación interna, la coordinación y el empoderamiento de nuestros líderes.

A lo largo de este capítulo serán abordados los temas materiales ratificados a través de nuestro ejercicio de materialidad que se corresponden específicamente con la gestión de los recursos humanos, “seguridad, salud y bienestar laboral”, “método de trabajo colaborativo” y “plan de desarrollo”, ya que representan temas de relevancia tanto para COPAC como para nuestro equipo de trabajo. Es nuestra voluntad **reportar nuestro desempeño en estas dimensiones ejerciendo el principio de transparencia** y dándole el lugar que le corresponde a las expectativas de todos los que somos parte de COPAC.

Cada año, los colaboradores eligen continuar trabajando en la institución mostrando compromiso con los cometidos, pertenencia y arraigo a la cultura organizacional, y desde COPAC continuamos robusteciendo un **entorno laboral de calidad** para que desempeñen su tarea de la mejor manera posible.

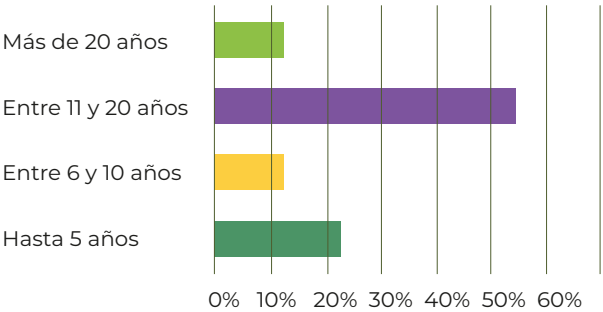


Nuestro equipo de colaboradores en cifras y principales hitos de 2023

Distribución de los 76 colaboradores según género:



Permanencia: distribución según años de antigüedad en la cooperativa:



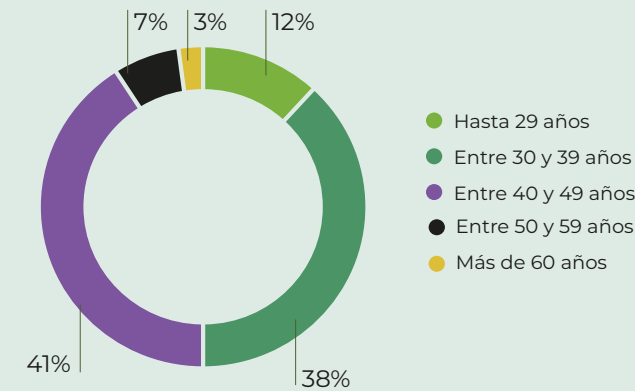
Encuesta de clima:

Más del **90% de los colaboradores** considera que el negocio se lleva adelante de forma honesta y ética.

Casi el **70%** manifiesta que se siente orgulloso de trabajar aquí y quisiera permanecer mucho tiempo más.

El **98%** considera que su relación con sus compañeros de trabajo es de buena y excelente y el 96% siente que con su superior inmediato lleva una relación también entre buena y excelente.

Distribución porcentual según rango de edad:



Promedio de edad:

39.8 años

Antigüedad media:

12.5 años

Índice de rotación:

4 %

Formación:

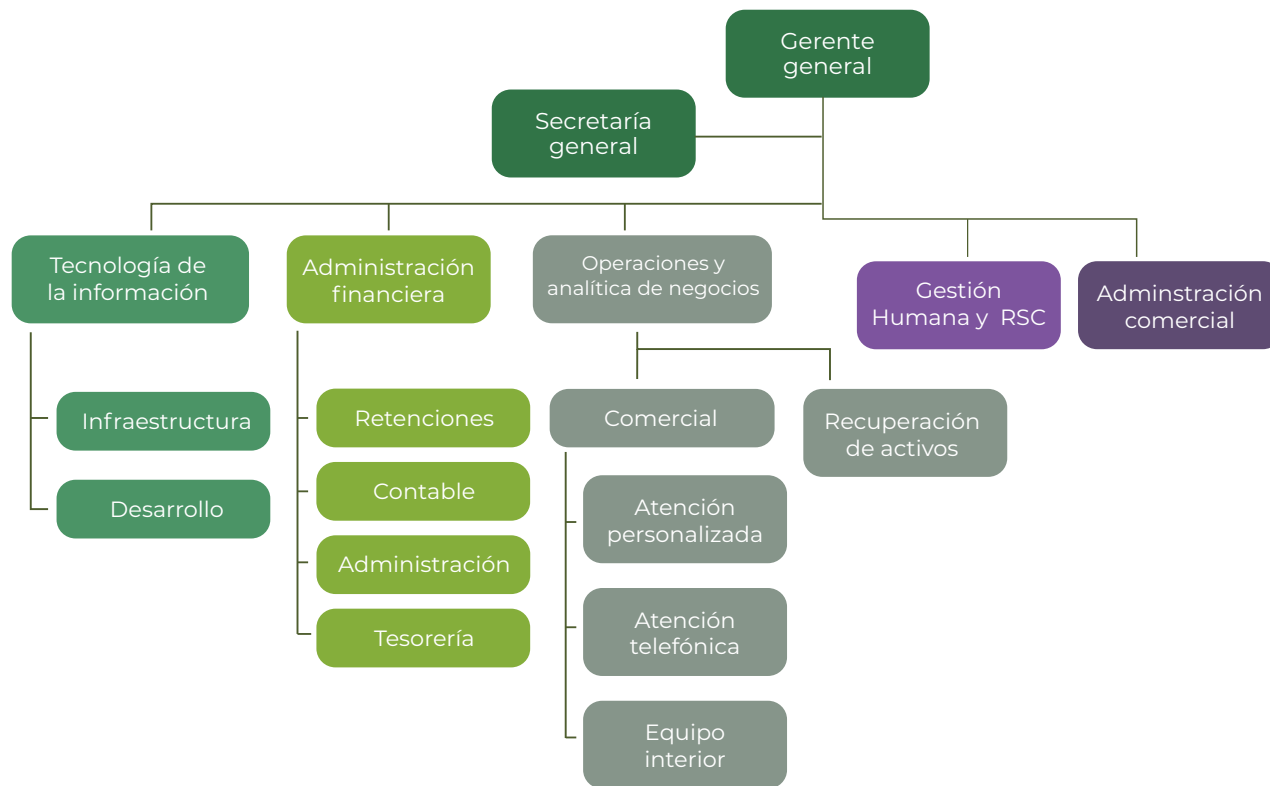
aumentamos casi un 20% las horas de capacitación, un 25% la inversión, dirigidas a todo el equipo independientemente del nivel jerárquico.

Quiénes somos



Estamos orgullosos de ser un equipo consolidado, comprometido y alineado con nuestra cultura organizacional de atención personalizada y cercana

Nuestra estructura organizacional se divide en tres niveles jerárquicos entre cargos gerenciales, mandos medios y puestos de base según la siguiente estructura.



En cuanto a la composición de género, la mayoría de los cargos están compuestos por mujeres. En los puestos de base se corresponden con un 77%, en los mandos medios con un 55% y en los cargos gerenciales por un 25%.

Casi la totalidad del equipo es a su vez socio de la cooperativa, lo que genera un gran sentido de pertenencia y adhesión a los principios cooperativos por parte de los colaboradores.

Además de permitirles acceder a la extensa cartera de beneficios con la que cuentan nuestros socios.

Beneficios y prestaciones

Buscando mejorar permanentemente la calidad de vida de los colaboradores y su familia, ofrecemos un abanico de beneficios que superan lo establecido por las leyes laborales, que se suman a aquellos a los que acceden en su calidad de socios.



Beneficios adicionales

- Fruta disponible en el comedor todos los días.
- Máquinas de café en cada piso.



Jornada de trabajo

- Jornada de trabajo diario de **7:30 hs.**
- **Tiempo de descanso** diario **superior** a lo establecido legalmente.
- Todos los días rojos del almanaque se consideran **feriados**, de trabajarlos se pagan doble.
- **Semana de Turismo completa considerada como Feriado.**
- **Horas para trámites personales.**



Licencias

- **Diez días adicionales** de Licencia por estudio anual.
- **Licencia por examen final** (o presentación de tesis) de 10 días consecutivos con goce de sueldo, con opción a 5 más sin goce de sueldo.
- **Diez días anuales de Licencia por enfermedad de hijos.**
- **Mayor cantidad de licencia por duelo** de familiares
- **Cómputo de días habituales** de trabajo para el goce de la **licencia** (no se cuentan descansos semanales)
- **Día libre por cumpleaños.**
- **Feriados de días festivos:** Aniversario de la Cooperativa, 24 y 31 de Diciembre y Día de las cooperativas de ahorro y crédito
- **Licencia por adopción de hijos** superior a la reglamentación.
- **Licencia por matrimonio de diez días** (mayor a la estipulada legalmente), con opción a 5 más sin goce de sueldo.
- **Licencia por mudanza** tres días hábiles.



Complementos salariales

- **CEANF:** complemento especial de apoyo al núcleo familiar.
- Complemento de **aguinaldo doble** a fin de año.
- Complemento de **Salario Vacacional** (50% mayor a la normativa).
- Complemento del **subsidio por enfermedad y accidentes de trabajo.**
- Partida por responsabilidad sobre el local.
- **Prima por Antigüedad** mayor a la establecida por normativa.
- **Prima por matrimonio** de un salario mínimo nacional (mayor a lo estipulado legalmente)
- **Prima por nacimiento de hijo o adopción**, de un salario mínimo nacional (mayor a lo estipulado por normativa)
- **Tickets Alimentación por productividad.**
- **Viático** por jornada fuera del departamento.
- **Viático por distancia** (por KM) cuando se trasladan los colaboradores por motivos de trabajo a una distancia mayor a 30 km de su lugar habitual de trabajo
- **Compensación por quebranto** que se mantiene para mitigar la eliminación del efectivo.
- **Dos uniformes anuales** y partida para compra del **calzado de uniforme.**
- **Ticket Canasta de Fin de Año** vinculado a objetivos de performance.



Con respecto a la política salarial y bajo los principios de una remuneración justa, en COPAC todos los salarios se encuentran por encima del laudo.



Desarrollo del potencial humano

Formación continua

En COPAC **apostamos a potenciar las competencias de los colaboradores y su desarrollo**. En este sentido, anualmente identificamos los retos del mercado y demandas de nuestros socios, las necesidades del colectivo y las necesidades individuales de los trabajadores y diseñamos e implementamos un conjunto de capacitaciones y talleres que den respuesta a estos.

En 2023, como todos los años, se desarrollaron instancias de capacitación, en las que **se convocó a todos los trabajadores, y más de la mitad participó en 2 o más formaciones**. Se dictaron 986hs distribuidas en 24 capacitaciones, la gran mayoría externas. En comparación con 2022, **augmentamos en casi un 20% las horas de capacitación, un 25% la inversión** y la cantidad dictada de 13 en 2022 a 24 en 2023.

Los temas de capacitación se vincularon además a la planificación estratégica anual abarcando desde datos, automatizaciones, mejora de procesos, responsabilidad social, tecnología, habilidades blandas, salud mental, salud laboral, normativa legal (ingreso a BCS), riesgos, ventas, y marketing. Se realizaron actividades inspiradoras para encargados, jefes y gerentes para potenciar el desempeño de estos líderes y el de sus equipos.

En pos de reforzar las competencias de liderazgo de nuestros líderes y fomentar la estrategia y la transversalidad en la organización, realizamos un ciclo de encuentros bimestrales, que lanzamos con su participación en la conferencia **"Actitud y Motivación Personal"** a cargo del prestigioso experto español en psicología positiva, **Víctor Küppers**. En esta instancia, se profundizó sobre ideas claves para mejorar nuestras actitudes y aptitudes, componente fundamental para el logro de nuestras metas. Además, participaron de **talleres con expertos en neurociencia como Estanislao Bachrach sobre innovación, liderazgo y cambio y en comunicación como Pipe Stein**.

Este espacio permitió generar sinergia entre las distintas áreas, alinear nuestros objetivo y proyectos, mejorar la comunicación interna, trasladándolo posteriormente a cada equipo de trabajo.



Evaluaciones de desempeño:

Es una gran instancia de comunicación que nos permite medir el logro de objetivos, ver puntos de mejora y establecer nuevas metas.

Retroalimentando el desempeño

Nuestro programa de desarrollo del potencial humano se basa en las oportunidades de mejora que identificamos a partir de las **evaluaciones anuales de desempeño, realizadas con la totalidad de los colaboradores**. Estas permiten contar con una visión integral, por un lado propia mediante autoevaluación y por otro de sus líderes directos, tanto del desempeño como de las competencias específicas. Son concebidas como el punto de partida de cada hoja de ruta individual, con capacitaciones, acuerdos de trabajo y expectativas que permite potenciar el desarrollo profesional y humano de todos quienes formamos parte de COPAC. Este esquema de evaluación, acordado previamente con el sindicato de colaboradores y acompañado por el área de Gestión Humana de COPAC, consolidó el crecimiento de nuestros líderes en su habilidad de dar retorno sobre fortalezas y oportunidades.



Reconocimiento de desempeños destacados

Como desde hace años, continuamos con el reconocimiento de los trabajadores cuyo desempeño destacado agrega valor a la institución a través de su involucramiento en **proyectos asociados a los objetivos estratégicos**. Estos colaboradores son protagonistas de nuestros logros y hacen aportes muy valiosos poniendo en manifiesto sus actitudes y competencias como compromiso, iniciativa, orientación a los logros, y otros valores que nos interesa potenciar. Canalizamos nuestros gestos de gratitud por medio de obsequio de experiencias de calidad, contratadas a proveedores locales especializados en instancias de disfrute y distensión de las personas y sus familias. De esta forma, hemos reconocido en 2023 a los colaboradores que han contribuido al logro de objetivos estratégicos, a través de las iniciativas que ponen en marcha con proactividad y buenos resultados.

Desarrollo de proyectos especiales

Entre nuestras estrategias motivacionales se encuentra el trabajo por proyectos, lo que nos permite trazarnos objetivos, destacarnos y lograr diseñar procesos con valor agregado para el cliente. Asimismo, complementamos esta metodología de trabajo con rotación de tareas e involucramiento en nuevos procesos.



Entorno laboral de calidad

Comunicación interna: SOMOS COPAC

Consideramos a la comunicación efectiva como la base para las relaciones colaborativas, profesionales y respetuosas. De forma de profundizar nuestra comunicación interna, en 2022 lanzamos nuestro canal SOMOS COPAC donde se consolida la mayor parte de la comunicación interna y habilita el intercambio de información y novedades, el contacto frecuente y la cercanía entre colaboradores de todo el país. Todos los meses cuenta con una **sección ¿Qué pasó? donde se comunica sobre los principales acontecimientos** como ser desarrollo de actividades de impacto social, eventos y celebraciones, avances en función de los objetivos previstos y actividades/novedades relacionadas a colaboradores, entre otras.

Para mantenernos unidos y comunicados entre todas las sucursales de COPAC hacemos dos reuniones anuales con las personas que trabajan en el interior del país y una reunión virtual mensual con el equipo comercial para la comunicación de objetivos, la marcha de campañas y compartir los resultados de las diferentes acciones. Reforzando este concepto, durante el 2023 se trabajó reduciendo las distancias entre los colaboradores de casa central y el resto de las sucursales, recibiendo los en forma presencial en las oficinas para compartir mejores prácticas, estrechar el vínculo, actualizar procedimientos y formas de trabajo y potenciar la comunicación y desempeño.

Como práctica habitual en COPAC, durante 2023 mantuvimos canales de comunicación bidireccionales fluidos y permanentes con los representantes gremiales de nuestros colaboradores mediante reuniones periódicas, abriendo espacios de diálogo que promueven relaciones laborales saludables.

Camaradería y celebración

Se hicieron presente durante 2023, como acostumbramos en COPAC, las instancias de camaradería donde continuamos extendiendo nuestros lazos y reforzando la cohesión entre los colaboradores y sus familias. Entre las actividades destacadas de este año se encuentra la celebración de:

- **Día de la familia** que se realizó en un entorno natural y al aire libre bajo la consigna de aprender sobre huerta en casa y compostaje.
- **Campeonato de fútbol mixto intercooperativo organizado por IDC.**
- **Nacimiento de nuevos integrantes** de la familia de colaboradores de COPAC
- **Cumpleaños colaboradores:** entrega de un obsequio a cada colaborador el día de su cumpleaños.
- **Día de la Madre/Padre:** obsequio y tarjeta de felicitación a cada colaborador madre/padre.
- **Días especiales:** Canastas nacimiento para colaboradores y envió una corona de flores en el caso de fallecimiento de familiar directo.
- **Día del Niño:** Obsequio y tarjeta de felicitación a los hijos de los colaboradores.
- **Fiesta de fin de año:** cada año se realiza una fiesta nocturna donde participan todos los colaboradores y celebramos con una cena y baile.



Encuesta de clima

Entre nuestras herramientas más importante para la gestión humana se encuentra la encuesta de clima laboral, una instancia completamente voluntaria y anónima. La realizamos todos los años y nos permite validar que estamos en el camino correcto salvaguardando el bienestar, la satisfacción y la cohesión entre todos los que formamos parte del equipo de colaboradores. La encuesta de clima nos **permitió identificar aspectos donde profundizar nuestro esfuerzo para lograr mejores resultados en satisfacción de los colaboradores, y otros en los que vale la pena mantener la inversión en tiempo y recursos para continuar obteniendo niveles tan altos de conformidad.** Los resultados van delineando los principales ejes de trabajo de la agenda del año siguiente. En términos de la confianza que inspira la ética y honestidad en la gestión de COPAC, la seguridad y el trato justo que sienten los colaboradores en su lugar de trabajo, la satisfacción con los beneficios y recursos que se les brinda, así como la intención de permanecer formando parte de la organización, son logros que nos llenan de orgullo. Las oportunidades de mejora identificadas y donde debemos seguir trabajando es respecto a las oportunidades de desarrollo y capacitación, el reconocimiento que se percibe y en la ampliación de respuestas a la encuesta para lograr mayor adhesión.

Principales resultados de la encuesta de clima

El **66% de los colaboradores participó** de la encuesta.

Más del **90%** considera que el negocio se lleva delante de forma **honesta y ética**.

Casi el **80%** considera que se encuentra en un **lugar seguro** para trabajar.

2 de cada 3 colaboradores están de acuerdo de que pueden **contar con tiempo** para resolver asuntos personales cuando lo necesita.

Casi un **70%** está satisfecho con los **recursos y equipos** con los que cuenta para realizar su trabajo

64% opina que el trabajo en COPAC le permite **equilibrar su vida personal con la laboral**, un 22% considera que a veces sí y a veces no

Casi el **60%** está satisfecho con los **beneficios** que se les brindan, y casi el 30% se muestra neutral

En términos de **salario 2 de cada tres está satisfecho** con la remuneración que recibe y un 24% tiene una visión imparcial

64% considera que su **participación** en el equipo de colaboradores **hace una diferencia**, 20% se muestra imparcial.

El **98%** considera que su **relación con sus compañeros de trabajo es de buena** a excelente y el 96% siente que con su superior inmediato lleva una relación también entre buena a excelente

Casi el **70%** manifiesta que **querría trabajar mucho tiempo** en la Cooperativa y además se siente orgulloso de trabajar aquí.

Casi el **60%** siente que es un **buen lugar para trabajar**.

En el entorno del **90%** de los colaboradores declaran recibir **información útil y necesaria para su desempeño**, así como novedades y actividades internas. En niveles de un 30% se quisiera recibir aún más información.

Los resultados son socializados a todos los equipos de trabajo, generándose una instancia de profundización en forma de evaluación cualitativa, liderada por el área de gestión humana. Se trata de un abordaje de gran apertura para poner sobre la mesa las expectativas con mayor detalle y permitir el surgimiento de oportunidades de mejora.

Seguridad y salud laboral

En línea con el desarrollo de uno de los principales temas materiales para COPAC como la seguridad, salud y bienestar de nuestros colaboradores en el entorno laboral, contamos con una comisión de salud con integración bipartita que se reúne periódicamente. En estas instancias se abordan las preocupaciones de los empleados en materia de salud laboral y se construyen en conjunto buenas prácticas. En 2023 trabajamos en particular sobre prevención de riesgos y salud laboral, el respeto de los cuerpos y salud mental.

Salud mental

Asumiendo un rol activo como actores fundamentales en la vida de los colaboradores, propusimos una serie de **talleres sobre salud mental**. Este tema es fundamental tanto para nosotros como para las comunidades por lo que se estableció como una línea de trabajo a largo plazo. Realizamos tres instancias con una profesional de la salud mental que brindó herramientas a las personas para identificar vulnerabilidades y riesgos de enfermedad mental, así como para proponer hábitos de promoción de salud mental.



Prevención de riesgos laborales

A raíz de la puesta en vigencia del Decreto 127/014 que prevé la reglamentación para la prevención y salud en el trabajo, contratamos un servicio de técnico prevencionista y médico que nos asesoran en la materia. De esta forma se profundizó el trabajo que ya se venía realizando en el marco de la comisión de salud.

Con el diagnóstico se concluyó que no existen observaciones de riesgos relevantes, y en términos generales se trata asuntos de menor envergadura. Este diagnóstico nos permitió concretar acciones en línea con las recomendaciones que surgieron: **pusimos en marcha un comité de situaciones de actuación en situaciones de emergencia; se actualizó el plan de actuación en caso de incendio y se realizó un simulacro de evacuación en casa central, se desarrollaron protocolos de actuación en caso de accidente de trabajo.** Recibimos además asesoramiento sobre ergonomía, relevamiento del estado del mobiliario y sugerencias para la elaboración de un plan de cambio; probamos nuevos accesorios para la mejora de la ergonomía (soporte de pantallas y apoyo pies).

A raíz de este diagnóstico elaboramos además un procedimiento de control de empresas tercerizadas que prestan servicios para COPAC con foco en reducir los riesgos laborales de sus empleados. Comenzamos a trabajar en particular con aquellos que tienen mayor riesgo y asiduidad de trabajo en COPAC. Profundizando de esta manera nuestro compromiso con prácticas laborales que protejan la salud de los trabajadores.



ODS vinculados



Brindar apoyo e inversión para que nuestros colaboradores puedan acceder a programas de cuidado en el ámbito laboral sobre ergonomía y prevención de otros riesgos laborales y salud mental.



Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.



Apostar a una política de contratación y condiciones laborales para nuestros colaboradores, que reduzca las desigualdades por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades. Entendemos que la desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo.

Está en nuestros planes trabajar fuertemente potenciando la modalidad de trabajo en equipo, a través del diseño de indicadores de gestión y la generación de ámbitos de desarrollo de la innovación.



Nuestros compromisos a futuro

En línea con nuestro Plan Estratégico y la importancia que le otorgamos al bienestar, desarrollo y cuidado de nuestros colaboradores, nos proponemos **augmentar el presupuesto y las horas en capacitación técnica y en habilidades blandas**, así como en sensibilización en estilos de vida sostenibles. En particular, enfocaremos nuestros esfuerzos en desarrollar un **Programa de Bienestar que promueva actividades que mejoren la calidad de vida y salud mental** de los colaboradores. Comprometidos con el bienestar global del equipo de COPAC, como forma de mitigar los costos físicos y psíquicos a la que las exigencias de la vida actual nos exponen.

Está en nuestros planes trabajar fuertemente potenciando la modalidad de trabajo en equipo, a través del diseño de indicadores de gestión y la generación de ámbitos de desarrollo de la innovación, que lograrán aún mayor profesionalización de los sistemas y métodos de trabajo.

Esto nos permitirá continuar reconociendo el desempeño de nuestros colaboradores y sus aportes para el logro de objetivos concretos que nos trazamos a partir de proyectos. Para ello vamos a desarrollar un **programa de reconocimientos** que contribuya a que se fortalezca una cultura que visibilice las performances destacadas. Nos comprometemos en el corto plazo a desarrollar un programa específico para estimular y potenciar el bueno desempeño de más colaboradores, de forma de extender la satisfacción laboral de sentirse reconocido, así como lograr equipos de alto desempeño orientados a resultados.

Estamos convencidos que está en la base del desempeño de todo equipo de trabajo la comunicación efectiva y eficaz, por lo que el 2024 nos encontrará en proceso de mejora de la **comunicación interna y el clima laboral**. Si bien más de la mitad de nuestros colaboradores opina que el trabajo en COPAC le permite equilibrar su vida personal con la laboral, estamos abocados a incorporar prácticas laborales flexibles que refuercen este aspecto del bienestar de la persona.

Asimismo, en cuanto a composición de género, creemos en la **igualdad de oportunidades** independientemente del género, por lo cual continuaremos procurando avanzar para disminuir brechas en todos los niveles jerárquicos de nuestra institución.

Finalmente, relacionado con los avances que tuvimos en 2023 con relación a la prevención de riesgos y mejora del entorno laboral, a partir del diagnóstico técnico, nos comprometemos a realizar **acciones de mejora de ergonomía**. A través de capacitación en pausas activas y de ergonomía y mejora de los puestos de trabajo con entrega de nuevos elementos que favorecen mejores posturas y reducen riesgos.



Nuestra identidad y trayectoria

- 01. Nuestra esencia
- 02. Principales hitos de nuestra historia
- 03. Nuestra propuesta de valor
- 04. Vínculo con nuestros socios
- 05. Nuestras alianzas
- 06. Futuro digital y humanizado

Nuestra esencia

Cultura COPAC: nuestra forma de ser

Hace cuatro décadas nacimos desde la solidaridad cooperativa, convencidos que el mayor beneficio individual de nuestros asociados es resultado del esfuerzo colectivo en su conjunto y con la voluntad de brindar soluciones financieras y sociales para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y clientes.

En nuestra **Visión y Misión** queda reflejada nuestra cultura, y a su vez nos guía en nuestro accionar a todos los integrantes de COPAC: brindamos atención personalizada, profesional, ética y cercana.

Los niveles de estabilidad y el sentimiento de pertenencia de los colaboradores de COPAC, donde el 48% tiene una permanencia de más de diez años, hace que el equipo de trabajo haya adquirido la **cultura transversal de orientación al cliente y vocación de servicio**, impactando directamente en la calidad de atención.

COPAC no persigue fines de lucro y funciona con los principios cooperativos de libre adhesión y retiro voluntario, control y gestión democrática de sus socios, participación económica, autonomía e independencia, educación, capacitación e información cooperativa, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad.



Valores que nos caracterizan:

Trabajo en equipo

RESPONSABILIDAD

Solidaridad

CONFIANZA

Equidad

Transparencia

Integridad

VOCACIÓN DE SERVICIO

Honestidad

Compromiso

Orientación al cliente

Foco en las personas

Proactividad

Innovación



La firmeza de nuestras raíces, en la familia policial, nos ha llevado a una prosperidad sostenida, ejerciendo la comercialización ética, mientras cuidamos nuestros impactos ambientales y sociales. A su vez, hemos crecido acompañando las tendencias sociales y tecnológicas, abrazando las soluciones digitales y los nuevos canales de comunicación con nuestros grupos de interés. Esta apertura, desde la base firme que nos brinda nuestra cultura y trayectoria, nos mantiene en procesos de mejora continua. En este sentido el año 2023 fue un periodo de revisión de los **Estatutos Sociales y el Código de Ética** que rigen el accionar de los distintos órganos de la Cooperativa.

Nuestro nuevo Estatuto Social, nos permite poner en práctica herramientas adicionales para la gestión que permiten llegar a los socios con más y mejores servicios y beneficios. Desde el marco ético, hemos reafirmado nuestro compromiso con el ejercicio de los principios corporativos; la neutralidad en materia política, religiosa y filosófica; así como también el fomento de la aplicación equitativa de derechos y obligaciones entre los asociados. Los colaboradores adhirieron al código de ética bajo la máxima de realizar sus funciones con transparencia, cumpliendo cabalmente las normas y procedimientos que aplican a la actividad financiera y cooperativista, de tal forma que la construcción de relaciones con los asociados, clientes y proveedores se fundamente en la confianza y credibilidad.

El **cumplimiento de leyes y regulaciones** está entre los temas materiales que resaltan en nuestra matriz de materialidad dado que es prioridad en nuestra esencia y gestión. Con la observación al cumplimiento de las regulaciones, prestamos especial atención a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. En COPAC no contamos con sanciones ni multas por incumplimientos de la legislación y/o normativa referente a nuestra actividad económica o derivada de nuestros impactos ambientales, económicos o sociales.



Consejo Directivo



Comisión Social y de Género

Gestión COPAC: Nuestra forma de hacer

El objetivo de la gestión de COPAC es la concesión de créditos a intereses razonables y la provisión de otros servicios económicos y/o de interés social; la promoción del estímulo al ahorro sistemático, para lo cual integra las partes sociales de sus asociados, cumpliendo las exigencias legales y reglamentarias vigentes; y el cumplimiento y difusión de los principios cooperativos. Bajo un proceso sistemático el **equipo de líderes** dirige, organiza, gestiona y controla la operación económica, bajo el lente de la **comercialización ética**, midiendo los riesgos y con un sistema efectivo de control interno y externo.

La organización se basa en principios de **gobernanza participativa**, teniendo como órgano de gobierno máximo a la **Asamblea de delegados** de socios, compuesta por cincuenta y siete delegados titulares y ciento catorce delegados suplentes, que son electos por la masa social. El **Consejo Directivo** está integrado por siete titulares y siete suplentes; y la Comisión Fiscal posee tres miembros, que surgen también de elecciones participativas. Asimismo, la participación se da en diferentes **Comités de trabajo**, como ser el Comité de Créditos; Comité de Educación, Fomento e Integración Cooperativa (CEFIC); Comisión Electoral; Comité de Recursos; Comisión Social y de Género; Comité de Ética.



Durante 2023 el Consejo Directivo y el grupo de líderes, integrado por gerentes y mandos medios, participó del nuevo **proceso de Planificación Estratégica que guía los destinos de la empresa hasta finales del año 2026**. En este proceso de Planificación, se establecieron metas que engloban a toda la empresa para avanzar en nuestro propósito y en la búsqueda de nuestra visión: una mayor automatización de procesos, incorporación de nuevas tecnologías para facilitar las utilidades y experiencias de nuestros usuarios, alianzas ampliadas con terceros, ampliación de bases de datos, generación de acuerdos comerciales y ampliación de oferta de productos, servicios y beneficios.

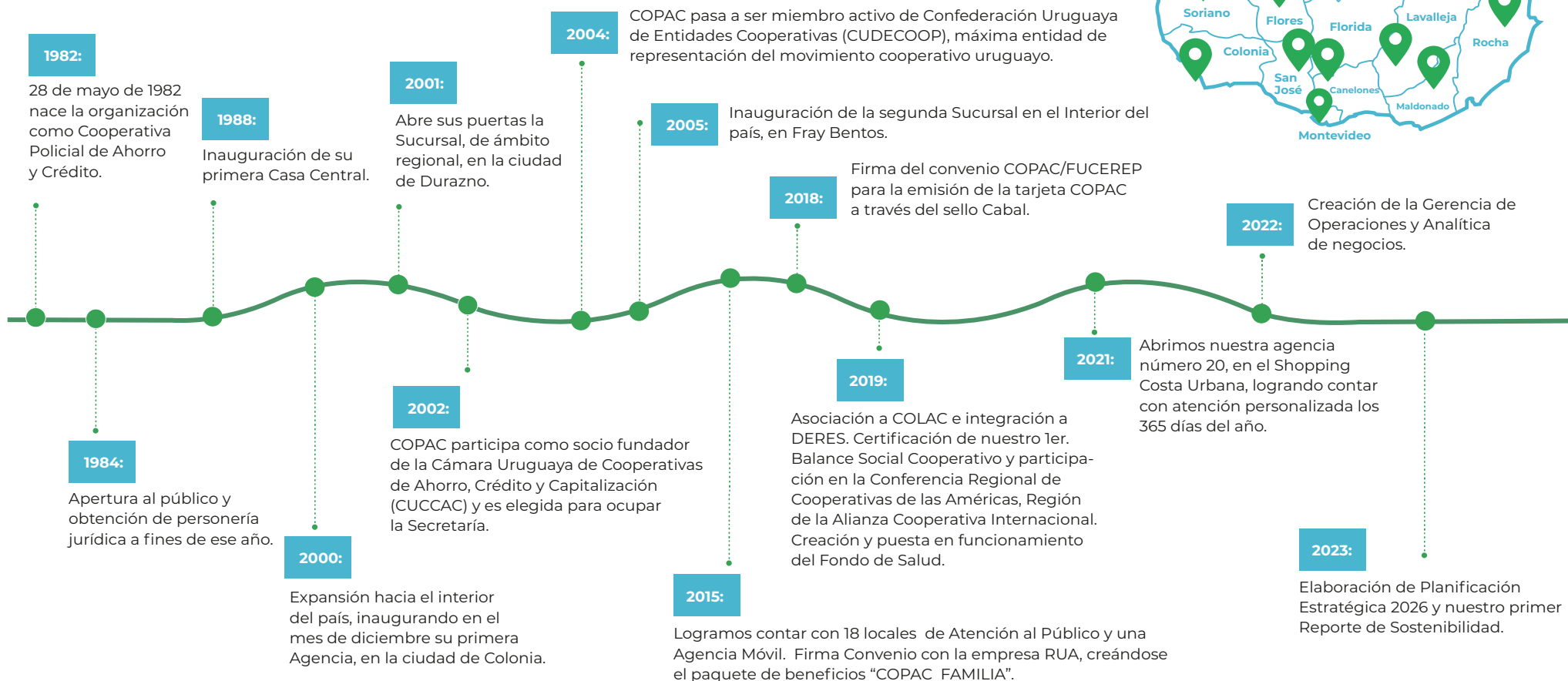
Asimismo, hemos finalizado satisfactoriamente la evaluación del Balance Social Cooperativo 2022, realizado por CADIC, auditor independiente que, con la metodología de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), nos avala el resultado más importante: el cumplimiento absoluto de los principios cooperativos.

ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS 07/2023 - 12/2024



Principales hitos de nuestra historia

A principios de los años 80 un grupo de visionarios pertenecientes a la familia policial, tuvo la noble iniciativa de crear una cooperativa de ahorro y crédito con el fin de ayudar económicamente con préstamos a bajo interés a los funcionarios policiales. **Cuatro décadas más tarde, contamos con una masa social de 41.906 socios y clientes, 76 empleados, 21 sucursales y una cartera de créditos de \$1.400 millones de pesos.** Al cierre del ejercicio 2023 contamos con nuestra casa central en Montevideo y agencias en Artigas, Cerro Largo, Colonia, Durazno, Flores, Florida, Fray Bentos, Lavalleja, Maldonado, Paysandú, Rivera, Rocha, Treinta y Tres, Salto, San José, Soriano, Tacuarembó y 2 agencias en Canelones.



Nuestra propuesta de valor



Líneas de créditos con increíbles beneficios



Tarjetas de crédito

Nos enfocamos en el fomento del ahorro, la facilitación del crédito y servicios financieros, así como el mejoramiento económico y social de nuestra masa social mediante otros servicios y beneficios no financieros. **Nuestra propuesta de valor está en el diseño de productos que apuntan directamente a cubrir las necesidades reales de nuestro público**, customizados según segmentos y haciéndolos accesibles mediante canales digitales y atención personalizada.

Dentro de la oferta de productos financieros, otorgamos fundamentalmente créditos al consumo y tarjeta de crédito **con condiciones de tasas y plazos preferenciales de una conveniencia y accesibilidad que supera a la media de mercado. El ahorro generado a nuestros socios por operar con nuestra tasa de interés** durante 2023 en comparación a lo que les hubiera costado operar con la tasa promedio de mercado fue de un total de \$ 1.265.053.441. Los canales que ponemos a disposición para el acceso al crédito están disponibles las 24hs los 365 días del año, dado que contamos con medios digitales como web, whatsapp y app, además atención en central telefónica y personalmente en nuestras dependencias. Dejamos accesible la calculadora digital de créditos en nuestro sitio web para que socios o público en general pueda acceder a un monto estimativo del valor de la cuota del crédito por el que desee consultar. En 2023 contamos con una oferta de **44 líneas de créditos vigentes diferentes**, cubriendo un abanico importante de necesidades, otorgándose un total de 34.144 vales, con una tasa efectiva anual promedio de 37.2% y facilitando el acceso al crédito por un total de \$ 853.293.355. Los medios de pago ofrecidos son variados y completos pensados para la comodidad y facilidad del beneficiario; van desde pagos directamente por la app o web de COPAC, hasta transferencias bancarias y a través de múltiples plataformas de sistemas de cobro asociados.





Completamos la facilitación del crédito de nuestros asociados mediante la tarjeta de crédito internacional CABAL en convenio con FUCEREP, basado en el Sexto Principio Cooperativo, "cooperación entre cooperativas". A diciembre de 2023, contamos con un total de **874 tarjetas activas, fortaleciendo así nuestra oferta de servicios financieros para beneficio de nuestros asociados**. Las prestaciones asociadas a este instrumento financiero es el acceso a más de 15.000 establecimientos adheridos en Uruguay, servicio de asistencia al viajero, servicio de auxilio mecánico para usuarios de la tarjeta en Uruguay y el exterior, y servicio de consulta para usuarios todos los días, las 24 horas.

Brindamos **paquetes de servicios y beneficios no financieros**: COPAC Salud; Servicio de Acompañantes; COPAC Familia, (dentro del cual se encuentran servicios como Asistencia Domiciliaria Plus, Asistencia Veterinaria, Asistencia informática, Asistencia escolar, Asistencia vehicular, Asistencia odontológica, Asistencia nutricional, etc.); Familia Protegida (que incluye orientación Jurídica telefónica, Canasta básica de alimentos de primera necesidad, Cobertura de servicios generales de luz y agua); Seguro por Accidentes; Servicio Fúnebre y cremación; Garantía de Alquiler; Asesoramiento jurídico; Útiles Escolares; Becas Estudiantiles; Educación Financiera; Descuentos en 171 Comercios Adheridos. **El ahorro proporcionado a nuestra masa social en 2023 por la utilización de servicios y beneficios no financieros proporcionados por COPAC fue de \$ 345.677.003.**

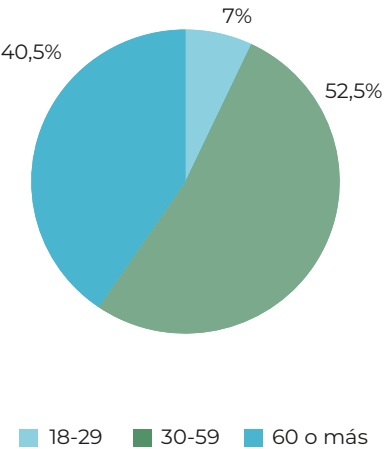
Desde el punto de vista Comercial y de la Recuperación de Activos, con el enfoque y las herramientas de la nueva gerencia de Operaciones y Analítica de Negocios, en los últimos años se logró una **oferta precisa, pensada y elaborada para cada socio o segmentos**, lo cual mejora las condiciones para todas las partes.

Vínculo con nuestros socios

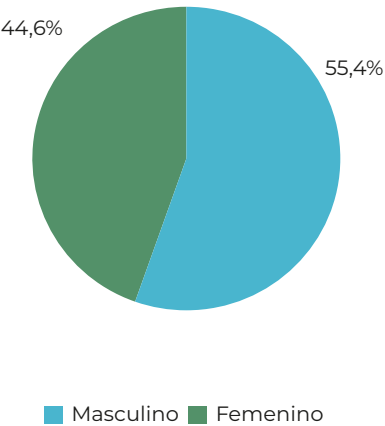
Como institución nos caracteriza la cercanía y el conocimiento mutuo con nuestros socios, quienes mayoritariamente mantienen estrechos lazos con nuestro origen. La riqueza de nuestra masa social radica en la heterogeneidad respecto a rangos etarios y territorio de origen, que nos desafían a ser creativos, proactivos e innovadores en el mantenimiento del vínculo fluido y la integración. Contamos con socios en 451 localidades diferentes de Uruguay, logrando acercar nuestras soluciones económicas y sociales a personas de distintos rincones de nuestro país.



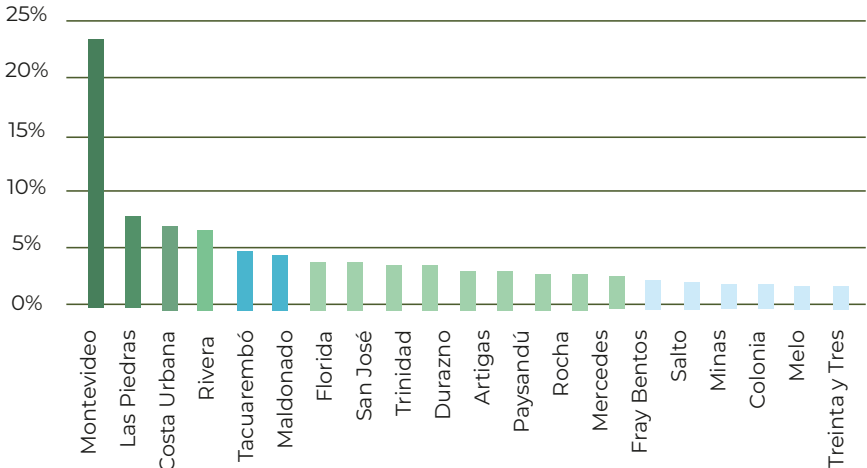
Socios activos según rangos etarios



Socios activos según sexo



Agencias y canales donde operan nuestros socios con COPAC (otorgamiento de vales 2023)



Canales abiertos al diálogo

La atención de las necesidades y expectativas de nuestra masa social compuesta por 41.906 personas es nuestra prioridad diaria, por lo cual **los canales de diálogo que nos acercan a ellos permanecen abiertos y en proceso de mejora continua**. Tenemos el compromiso de facilitar a nuestros asociados información oportuna, precisa y clara sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre características fundamentales de los productos y servicios que se ofrecemos.

Las oportunidades de diálogo no se reducen a instrumentos de comunicación estándar y permanentes, sino que también tenemos espacios ocasionales de información, encuentro, puesta a punto e intercambio. **La revista institucional “El Hormiguero”** tiene ediciones cuatrimestrales, donde se presentan las novedades, así como aspectos de contribución con la educación financiera, con el esparcimiento y propuestas novedosas a nuestros lectores. Se encuentra disponible en las salas de espera de nuestros centros de atención y en formato digital en el sitio web de COPAC, donde también en la sección Novedades se informa de las últimas iniciativas a nivel comercial, de responsabilidad social e institucionales. Las periódicas charlas de presentación en Escuelas **Departamentales de Policía y otras dependencias del Ministerio del Interior** mantienen informados a los socios, clientes y público en general sobre la oferta de productos financieros, servicios, beneficios y realizan su aporte sobre los conceptos de ahorro, endeudamiento, finanzas responsables y comercialización ética. Durante 2023 estos encuentros tuvieron como audiencia a 1.149 personas.

En la gira de entrega de útiles visitamos todas las localidades donde están situadas las agencias, y se realiza un evento que convoca a más de 2.400 personas. Acompañan esta instancia el Presidente de COPAC, el Secretario del Consejo Directivo, el Presidente e integrantes del CEFIC, el Gerente General y varios colaboradores. Cada evento inicia con el Presidente y el Gerente General, en una “conversación cara a cara” con los socios a quienes se les agradece y se les explica lo que se hizo y lo que son los planes para el siguiente año. La comitiva, durante 14 días, recorre más de 2.500 kilómetros y recibe de primera mano las sugerencias y oportunidades de mejora, que muchas veces generan las

	Atención por Whatsapp 098 13 5950 Horario de atención de 10.00 a 22.00 hs.		facebook - instagram f @copacparami i @COPAC.UY
	Web, mail y telefónica www.copac.com.uy servicio0800@copac.com.uy		Info COPAC 24 horas
	Mi copac ebanking.copac.com.uy		20 centros de atención en todo el país
	Aplicación móvil		

propuestas de nuevos beneficios para el futuro, en un ejercicio de democracia directa, comunicación y transparencia, que promovemos año a año.

Nuestro equipo de promotores comerciales se comunica mensualmente con la masa social de COPAC, para relevar inquietudes, expectativas, solicitudes y mantener informados a los destinatarios acerca de las campañas vigentes y sirviendo de recordatorio a quienes tienen vales a pagar por caja, cuya cuota vence en la semana en curso, y que al momento del llamado aun no la hayan abonado.

Nuestras campañas publicitarias en 2023 tuvieron un alcance promedio mensual de 1 millón de personas como audiencia, siendo que en la elección de medios y materiales continuamos en la adaptación de éstos hacia los formatos digitales en forma preferencial, empleando medios de publicidad más limpios y ecológicos, colaborando de esta manera con la reducción del uso de papel y tintas en lo que respecta al cuidado del medio ambiente.

Relevando el nivel de satisfacción de nuestros usuarios

Dentro de nuestras prioridades estratégicas, se encuentra el mantener el nivel de satisfacción por parte de los socios. Por eso aplicamos periódicamente encuestas de satisfacción como parte del proyecto **“Tu opinión nos interesa”**, que releva expectativas y necesidades insatisfechas de socios, así como el nivel de satisfacción en diferentes dimensiones valoradas por los usuarios.

Además de los canales virtuales que están disponibles las 24hs, los 365 días del año para que los usuarios dejen sus comentarios, inauguramos en 2023 nuestro sistema de evaluación periódico por **correo electrónico “¿Qué tan bien lo estamos haciendo hoy?”**, donde se puede realizar la valoración con un click y de manera anónima. Adicionalmente, este año con la entrega de canastas navideñas y útiles estudiantiles incorporamos el sistema de medición mediante mensaje de texto, donde hacemos llegar a todos los asociados que recibieron este beneficio, un breve cuestionario para evaluar el proceso de entrega y el beneficio recibido. En este sentido es que en COPAC **existe un equipo dedicado a gestionar las diferentes inquietudes que recibimos de nuestros socios**, existiendo para ello diferentes canales de comunicación: en forma presencial en cada una de nuestras Agencias, a través de nuestra App o mediante correo electrónico. Consideramos que cada opinión o solicitud debe ser tratada de forma objetiva, con el más alto grado de compromiso y seriedad, manteniendo en todos los casos la reserva debida.

Desde 2019 venimos contratando un servicio externo especializado en metodologías de investigación de mercado, para medir la satisfacción del usuario surgida de la relación entre el servicio entregado o y las expectati

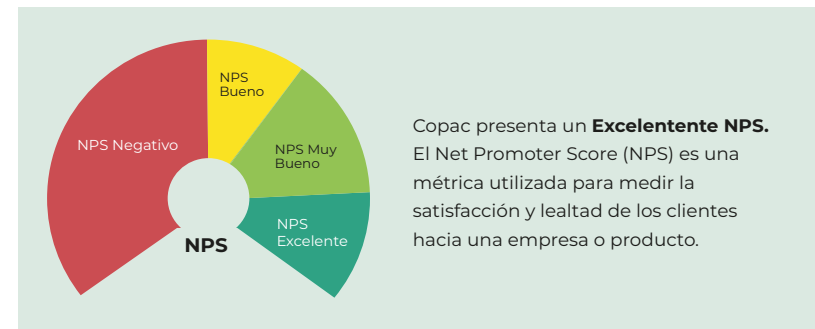
vas que esta traía y con ello el futuro de nuestro valioso vínculo. **En el último estudio realizado entre octubre y noviembre de 2023 por Opción Consultores el nivel de satisfacción del público era medido en términos de NPS (Net Promoter Score) y resulta en niveles de excelencia.** Entre otros aspectos que esta encuesta mide, se encuentra este NPS que es el neto de quienes apoyan y aquellos que valoran negativamente a COPAC. Nuestro NPS arroja un resultado inusualmente alto en el mercado, lo que nos enorgullece especialmente.



Escanea este código
y conocé el relato
de nuestros socios



Escaneá este código y conocé el relato de nuestros socios



En lo que refiere a satisfacción en los atributos del servicio, nos valoran con una satisfacción promedio del 90% y nuestro desempeño en atributos de atención resulta con una satisfacción promedio del 96%.

El estudio arroja resultados de ser una empresa percibida como accesible, amable, con buena atención, requisitos razonables y buenas facilidades de pago. **El 98% siente a COPAC como una empresa de confianza**, siendo que al 84% le despierta Mucha Confianza. El beneficio más valorado es la buena oferta de préstamos, seguido de la atención al cliente y los beneficios de salud. **Casi 9 de cada 10 socios declaran haber encontrado en COPAC la solución que buscaban**, y es percibida como la financiera con mayor responsabilidad social entre sus socios. Asimismo, **el 85% recomendaría COPAC a un amigo o familiar**.

Atributo	ITB
Atributos del servicio	
Requisitos para acceder al crédito	96%
Facilidad para solicitar crédito	94%
Canales de consulta y acceso	94%
Facilidad para retirar crédito	94%
Facilidad para el pago	94%
Número de cuotas ofrecidas	88%
Monto otorgado	86%
Canales digitales	85%
Tasa de interés	80%
Atributos de atención	
Atención del personal	98%
Información brindada	98%
Tiempo de espera	95%
Comodidad del local	92%

Nuestras alianzas

Trabajar en alianzas y asociatividad es la estrategia de COPAC para el logro de los objetivos en todos los aspectos de su actividad. COPAC forma parte de una red de alianzas con el cometido de fortalecer los lazos afines a sus principios y compromisos con el desarrollo sostenible. Dentro de los principales lazos asociativos se destacan:



Nos regimos bajo los principios cooperativos de Alianza Internacional Cooperativa (ACI) en la confección de nuestro Balance Social Cooperativo.



Formamos parte de la Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas (CUDECOOP) máxima entidad de representación del movimiento cooperativo uruguayo. A través de sus entidades miembro representa a más de 3.500 cooperativas de base de todos los sectores con actividad en el país, las que involucran a más un millón de cooperativistas.



Desde 2002 somos miembros fundadores de la Cámara Uruguaya de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Capitalización (CUCACC). Una asociación gremial que defiende y representa institucionalmente a las cooperativas de ahorro y crédito de capitalización.



Desde 2020 formamos parte de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), organismo internacional de desarrollo cooperativo creado el 28 de agosto de 1970, que surge con el firme propósito de velar por el fortalecimiento del sector cooperativo de ahorro y crédito latinoamericano, representando e integrando al sector cooperativo financiero.



En 2019 somos parte de DERES, organización empresarial sin fines de lucro que reúne a las principales empresas de Uruguay que trabajan para potenciarse en el camino del desarrollo sostenible, tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación práctica.



El Ministerio del Interior (MI) es el aliado con más trayectoria dentro de nuestros vínculos por el origen de gran parte de nuestra masa social y lo que ha creado vínculos de apoyo hacia la institución a través de los años para el logro del cometido de la mejora de las condiciones y calidad de vida de los asociados y la comunidad de referencia.

Cadena de valor: A nivel comercial, tenemos acuerdos con FUCEREP Cooperativa de Intermediación Financiera Minorista para la emisión de tarjetas CABAL y con la empresa SANCOR, Cooperativa de Seguros Limitada por la implementación de los seguros de crédito y de vida. Asimismo en convenio con RUA brindamos el paquete de servicios para protección del hogar, salud y otras situaciones de emergencia de los socios y sus familias.

Alianzas para proyectos de impacto en territorio: para el diseño y ejecución de las prácticas en beneficio de las comunidades y el ambiente construimos una red de vínculos con actores estratégicos, referentes en territorio para el logro de los objetivos en forma eficiente y efectiva, para que el impacto se potencie. Es el ejemplo del programa "Sembrando Juntos" en el que involucramos para promoverlo a las áreas de Medio Ambiente de los Gobiernos Departamentales, proveedores locales de árboles, instituciones educativas, organizaciones sociales trabajando en territorio, docentes, familiares, vecinos y otros referentes comunitarios.

Futuro digital y humanizado

El futuro en la actividad financiera, como en tantas otras, es digital. Trae aparejadas enormes ventajas para la velocidad de respuesta de COPAC hacia las necesidades de sus usuarios, la practicidad y comodidad de operación de éstos; y asimismo viene con desafíos de suma relevancia en cuanto a la ciberseguridad. La ciberseguridad es uno de los temas que surgió en nuestro ejercicio de materialidad, siendo **la salvaguarda de la información de las bases de datos de COPAC es prioritaria para nosotros**. Toda la información que es proporcionada por el socio es tratada dentro de los límites establecidos por la Ley Nro. 18331 y su decreto reglamentario Nro. 414/009 relativos a la protección de los datos personales.



En COPAC cuidamos especialmente la información que tenemos de nuestros socios, con prácticas como las siguientes:

- Resguardamos los datos almacenados en nuestro DataCenter, con el equipamiento y procedimientos de seguridad recomendados por las mejores prácticas de la industria.
- Nos realizan auditorías externas de seguridad informática, para comprobar que cumplimos con dichas prácticas.
- Realizamos toda la comunicación de datos entre nuestras agencias por canales seguros.
- No compartimos nunca la información personal con otras instituciones, salvo la imprescindible para viabilizar la operativa.
- Disponemos desde 2019 del ID Digital COPAC para asegurar que sea el propio usuario quien realiza las transacciones digitales desde nuestras herramientas (App de celular, Web).

La Identidad Digital es una pieza clave en el sector financiero, donde el crecimiento y la disponibilidad de nuevos servicios y beneficios tienen una base electrónica y se fundamentan en procesos digitales. Este nuevo sistema, consiste en asociar la identidad física con la digital, mediante un “contrato de adhesión a servicios digitales”, donde se autentica presencialmente a la persona al momento de la firma y se la vincula con su identificación digital. Desde ese momento puede operar en forma segura con su identidad digital, con la tranquilidad que ella se



corresponde con su identidad física y que ninguna otra persona podrá hacerlo en su nombre. Esta nueva herramienta ya la hemos implementado en COPAC desde hace algunos meses y ya han empezado a utilizar miles de socios.

La finalidad con la que reunimos los datos personales es la de mejorar los servicios que brindamos como por ejemplo: i) personalizar las diversas gamas de productos y servicios que ofrecemos, ii) fines estadísticos, iii) campañas publicitarias cuyo objetivo es mantener informado y actualizado al socio respecto de nuestros productos y promociones. Desde COPAC no compartimos información de asociados o clientes considerados individualmente con ningún tercero u otras empresas.

Desde COPAC mantenemos informado al socio de cómo hacer un uso seguro de la tecnología y sobre todo de internet, para mantener a salvo la privacidad y bienes. Aconsejamos sobre la manera de realizar de forma consciente y recurrente unas pocas buenas prácticas que garantizan que la información está protegida y es administrada sólo por el usuario.

En 2023 fue otro año donde profundizamos el foco en la seguridad informática en cada acción o proyecto que desarrollamos. Adicionalmente, una tarea especial fue automatizar y calendarizar los escaneos de posibles vulnerabilidades, tanto internas como externas.

En paralelo, **la adecuación tecnológica y la transformación digital la pensamos para disponibilizar cada vez más beneficios y servicios en medios digitales**, brindando altos niveles de seguridad pero manteniendo la simplicidad y por tanto democratizando el acceso.

A manera de resumen de indicadores, se realizó por medios digitales:

- 61% de las inscripciones a Canastas de fin de año.
- 55% de las inscripciones de titulares a Útiles.
- 76% de los ingresos de comprobantes de Copac Salud.

COPAC ha venido acompañando esta tendencia de digitalización, posicionándose a la vanguardia al habilitar desde hace ya algunos años **diferentes alternativas de plataformas digitales de operar remotamente, como ser Whatsapp, sitio web, App para celulares, etc.** Además de los ya instrumentados como COPAC Salud, es idea de COPAC continuar sumando utilidades a los medios digitales que tiene disponible el socio, como forma de brindar más comodidad, evitando traslados y dando flexibilidad horaria completa. En los próximos meses seguiremos incorporando funcionalidad a las plataformas digitales, de modo de brindar comodidad, ubicuidad y libertad de horario a los socios, para que simplifiquen su comunicación con nosotros y la autogestión de sus beneficios y operativa de crédito.

Nuestro Sistema Operativo denominado MicroCoop, viene siendo mejorado sustancialmente para dar mayor agilidad y facilidad al servicio y a la atención del socio. Estamos probando nuevas herramientas como un sistema automatizado de scoring de créditos, que seguirán profundizando las transformaciones en 2024, que brinda agilidad y transparencia a la hora del trámite de otorgamiento de créditos.

Estamos incorporando tabletas digitales en los puestos de atención al socio, para que la firma de documentación se haga a través de éstas. Este cambio a **"Firma Digital"**, nos permite optimizar el proceso de almacenamiento y catalogación de la documentación, dado que evitamos los pasos de impresión, escaneo y catalogación de los documentos manualmente, simplificando la atención, reduciendo tiempos, ahorrando costos y colaborando con el medioambiente al no usar el papel, tinta, ni almacenamiento físico.

Todos estos cambios y mejoras, dan nuevas oportunidades y facilitan a socios y clientes, el poder obtener productos, servicios y beneficios de manera ágil y práctica. No obstante, sabemos que COPAC es atención personal y presencia, por lo que ninguna de estas mejoras van a sustituir ese valor tan preciado, por el contrario, complementan una atención más completa, a la altura de los desafíos, pero con una persona que garantice la calidez y calidad que nos caracteriza. Vamos por más y mejor COPAC para todos.





Líneas de Contacto:

Central de Beneficios: 2904 06 53

Tel: 0800 5950 – 2908 5950

WhatsApp: 098 13 5950

Correo electrónico: servicio0800@copac.com.uy

App / e-banking

Oportunidad de mejora: oportunidademejora@copac.com.uy

Sitio Web: www.copac.com.uy

Facebook: @COPAC.UY

Instagram: @copacparami

Producido por Red IBX Proyectos de Sostenibilidad

Diseño a cargo de Bardo

