



COPAC



INFORME **IMPACTOS 2024**

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

01. Renovando el compromiso

Nos complace presentarles este Informe de **Impactos de COPAC 2024**, que da continuidad al camino de rendición de cuentas, comunicación y cercanía iniciado con nuestro primer Reporte de Sostenibilidad del año anterior. **Este documento traza un puente hacia el próximo Reporte bienal (2024-2025)**, y resume de manera ágil y sintética las principales prácticas y resultados en sostenibilidad del año, abarcando **aspectos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza**.

Un año con desafíos y crecimiento en que se sigue consolidando **una gestión financiera saludable**, transparente y alineada con los valores cooperativos. Incorporamos nuevas tecnologías para mejorar la gestión de riesgos del negocio y logramos sostener un crecimiento con niveles de morosidad inferiores al 9%. Este **crecimiento económico integral** nos permitió invertir en programas socioambientales sin comprometer la sostenibilidad y manteniendo el equilibrio entre impacto y responsabilidad. Un círculo virtuoso que **incrementó el Valor Agregado Cooperativo**, en sintonía con nuestra vocación cooperativa de trasladar los beneficios generados a nuestros grupos de interés.

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de nuestros socios, como lo hacemos **desde hace 42 años**. Tuvimos un aumento de 17,94% de los créditos otorgados (medido en monto de colocaciones líquidas) y un récord en masa social alcanzada de más de 44 mil personas, lo que confirma que **nuestra oferta de soluciones financieras, servicios y beneficios coincide cada vez más con las necesidades reales de la comunidad**. En línea con uno de los temas prioritarios en nuestra Matriz de Materialidad, mejoramos condiciones de acceso al crédito con baja de tasas e innovamos con el lanzamiento del “Club del ahorro” para socios bajo un abanico de más de 385 comercios adheridos.

Nos propusimos “estar más cerca, más presentes” en 2024 y lo cumplimos: con más giras, más escucha activa y más actividades compartidas. Las propuestas culturales, educativas, recreativas y las entregas de premios, útiles y canastas navideñas se consolidaron como espacios de encuentro y promoción del espíritu cooperativo. Alcanzamos 489 localidades, fortaleciendo la presencia territorial. Además, invertimos en renovar nuestros centros de atención en Casa Central, Costa Urbana y Las Piedras Shopping, mejorando la comodidad y cercanía para los usuarios.

ODS impactados que destacan en 2024



En este periodo profundizamos los programas que acompañan a las familias en momentos clave de su vida: educación, salud e inclusión financiera, principalmente. En respuesta a lo relevado en las giras y encuentros, **sumamos nuevos beneficios en salud, como estudios vinculados a reproducción asistida, mejoras en ortopedia y audición, y traslados interdepartamentales por tratamientos**. En la esfera educativa, ampliamos las formaciones en finanzas personales y capacidades sobre el mundo del trabajo para públicos específicos, con un especial enfoque en género. Asimismo, **continuamos con las entregas de materiales de estudio en gira por 19 territorios diferentes de nuestro país** y el otorgamiento de becas estudiantiles para universitarios socios o miembros directos de su familia. De este último punto, hemos recibido testimonios entusiastas que compartimos a través de nuestros canales de comunicación y estamos evaluando la mejora y ampliación de este beneficio en especial. Además, escalamos en cantidad de rincones infantiles provistos a unidades de atención en violencia de género del Ministerio del Interior (MI).

Mantuvimos nuestro **compromiso ambiental** fomentando iniciativas que promueven el cuidado del entorno en las comunidades donde estamos presentes, especialmente con nuestro **Programa “Sembrando Juntos” que ha llegado a 18 departamentos**. Desde 2019, hemos plantado 464 especies nativas en centros educativos y han participado 1.628 estudiantes del país. Si

bien la práctica ha sido reconocida en varios ámbitos por su contribución con la educación ambiental, la restauración del bosque nativo y los ODS, apuntamos a cubrir próximamente los 19 departamentos.

En referencia a la **huella de nuestra operativa diaria**, nos resta la medición de ésta en forma integral, y la selección de posibles acciones de compensación si se requiriera. **Hemos logrado una disminución de los residuos sin valorización final**, con la incorporación de estaciones de clasificación en todos los pisos de Casa Central, que son gestionadas por nuestro operador logístico certificado. En 2024 estuvimos cerca de alcanzar la meta de reducción de residuos mezclados, por lo que reforzaremos la sensibilización y capacitación del equipo en clasificación en origen y consumo consciente. Del mismo modo, buscamos incidir sobre la cadena de aprovisionamiento para reducir el consumo de agua, energía, cartuchos y papel en oficinas.

A nivel interno, consolidamos una cultura de trabajo basada en el respeto, el aprendizaje y el bienestar. Creamos el nuevo **"Programa de Bienestar 5D"**, con foco en la salud física, mental y emocional de todos los colaboradores, mediante talleres, charlas y actividades guiadas por profesionales, incluidos especialistas en sueño y nutrición. Como cada año, se aplicó el sistema de evaluación de desempeño y, en línea con la importancia del reconocimiento, lanzamos el **Programa "Destacados"**, que visibiliza a quienes sobresalen por su desempeño e inspiran al resto. También se fortalecieron los canales internos de comunicación y continuaron los "encuentros de líderes", contribuyendo a la **valoración positiva de la comunicación interna** reflejada en la encuesta de clima. Además, se brindó capacitación en **ergonomía** a todo el equipo, lo que permitió relevar necesidades y renovar sillas y elementos de los puestos de trabajo para reducir riesgos en salud ocupacional. En 2024, **todos los colaboradores participaron al menos de una instancia formativa, alcanzando un total de 946 horas, un 51% más que en 2023**. Nuestro próximo desafío será alinear al equipo con la visión de sostenibilidad, los temas materiales y los ODS a los que contribuimos.

El 2024 marcó un hito con la **redacción de nuestra visión de sostenibilidad y la publicación de nuestro primer Reporte, difundido en mayo entre todos nuestros públicos interesados**. Este documento se transformó en una carta de presentación institucional, una herramienta de gestión y un ejercicio de rendición de cuentas. Nuestro desarrollo futuro en forma sostenible implica la incorporación de los conceptos de la visión de la sostenibilidad en la Misión y Visión de COPAC, la redacción de las políticas ambientales y de responsabilidad social de las que se desprenden la estrategia y las acciones que practicamos, así como la validación mediante consulta de los temas materiales a los públicos interesados.

En la 12ª Edición de los **Reconocimientos a las Mejores Prácticas Empresariales** que contribuyen a los ODS, organizada por DERES, COPAC fue reconocida por sus prácticas "COPAC Salud", "Canastas Navideñas" y "Rincones Infantiles". También recibimos un reconocimiento de la Dirección Nacional de Asistencia y Seguridad Social Policial (DNASSP) del MI por los "Talleres de finanzas personales" brindados en el marco del Plan Habitar 21 y por la implementación de acciones que permiten llevar a la práctica las políticas de género, como "Rincones Infantiles" y la serie de talleres de finanzas personales para conmemorar el "Día Internacional de la Mujer- 8M". La visita del Ministro del Interior y del Director de la Policía Nacional significó un nuevo respaldo a nuestra labor social y brindó la oportunidad de intercambiar sobre las iniciativas que desarrollamos junto al Ministerio en beneficio de los funcionarios policiales y sus familias.

Agradecemos a nuestros socios y sus familias por elegirnos, acercar sus sugerencias y confiar en COPAC un año más. A nuestros colaboradores por sostener, superarse y construir en equipo. A las instituciones públicas y aliadas por abrir caminos compartidos. Juntos contribuimos día a día a lograr que estos impactos tengan un derrame positivo en la comunidad y el ambiente.

¡Vamos por más y mejor COPAC para todos!



Jorge Sellanes Sosa
Presidente del Consejo Directivo



Gabriel Gorondona
Gerente General

02. Impacto social

Valor extendido a socios, familias y comunidad

En 2024, profundizamos nuestro compromiso con el bienestar integral de las familias socias de COPAC, acompañándolas en diferentes momentos de la vida. Desde el inicio del año, recorrimos nuevamente el país con la **entrega de más de 10.700 sets de útiles escolares en los 19 departamentos**, con una inversión de \$ 4.161.163, y generamos espacios de encuentro y alegría para más de 5.000 familias. En esta esfera educativa, **entregamos 103 becas de nivel terciario y continuamos con el desarrollo de propuestas formativas**, como talleres de Integración al mundo del trabajo y de educación financiera.

Al mismo tiempo, consolidamos y mejoramos nuestro programa COPAC Salud, que **reintegró más de \$5.600.000 pesos uruguayos a 2.850 socios**. Además, en 2024 **amplió sus beneficios con la inclusión de nuevas coberturas de salud y reembolsos**. Su historia e impacto, llevaron a que COPAC Salud fuera premiada por DERES como una Práctica Reconocida que contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En acciones con perspectiva de género, **destacamos la entrega de 11 rincones infantiles en comisarías especializadas del país** y la capacitación en Educación financiera para mujeres funcionarias de la Dirección Nacional de Asistencia y Seguridad Policial.

Nuestros certámenes, sorteos, clubes y actividades recreativas fueron espacios donde las familias socias compartieron, se entusiasmaron y construyeron memorias. Solo el concurso "Un minuto para ganar" convocó a casi 5.400 participantes, mientras que 223 personas se inscribieron en el certamen de dibujo y más de 9.000 socios recibieron canastas navideñas, muchas de ellas adaptadas a necesidades alimentarias específicas.

A ello se suman los aportes por más de \$412.000 pesos uruguayos que realizamos a organizaciones sociales y situaciones de emergencia. Nuestros programas en salud, educación, género y ahorro, **fortalecieron los vínculos humanos, la participación y la creación de comunidad en 2024**.



Entre 2019 y 2024, **generamos y distribuimos más de \$24.700 millones**

de pesos uruguayos entre nuestros grupos de interés: más de \$15.000 millones corresponden al Valor Agregado Cooperativo (VAC) Visibilizado y más \$9.000 millones corresponden al VAC Invisibilizado.

COPAC Salud

Cuidar la salud es cuidar el presente y futuro de las familias. En 2024, desde COPAC Salud acompañamos a miles de personas en el acceso a estudios, tratamientos y medicamentos, con un enfoque empático y orientado a reducir desigualdades.

Este año incorporamos beneficios especialmente valorados, como el apoyo económico para tratamientos de fertilización asistida, mejoras en la bonificación para la compra de audífonos y reembolsos por traslados interdepartamentales vinculados a tratamientos médicos. También ampliamos la cobertura en ortopedia, atendiendo de forma concreta las demandas más frecuentes.



Incrementamos el valor del apoyo para la **compra de audífonos**, llevándolo **hasta 10 BPC** (equivalentes a \$ 61.770 en julio 2024), con un total de **20 cupos anuales disponibles**.



Incorporamos en COPAC Salud un beneficio de alta sensibilidad: asistencia financiera de **hasta 25 BPC** (equivalentes a \$ 154.354 en julio 2024) para afrontar los **costos de tratamientos o estudios diagnósticos vinculados a tecnologías de reproducción asistida**.



En 224 incorporamos el **reembolso de gastos por ortopedia** dentro del apoyo semestral en salud, ampliando la cobertura a nuevas necesidades del grupo familiar.



Desde julio de 2024, **se incorporó el reembolso de hasta \$ 3.085 por traslados interdepartamentales** vinculados a tratamientos o estudios médicos, acompañando a quienes deben desplazarse por razones de salud.



Incluimos el **reembolso de hasta \$ 6.177 por gastos en convalecencia en domicilio**, ampliando el apoyo a momentos clave del proceso de recuperación.

En **2024** reintegramos

\$5.631.477

a través de **COPAC Salud**, apoyando activamente el cuidado de la salud de nuestros socios. Este monto aumentó 36% respecto a 2023.

2.850

socios se beneficiaron del programa **COPAC Salud**, accediendo a devoluciones en consultas, medicamentos y estudios.

Atendimos necesidades de

14.677

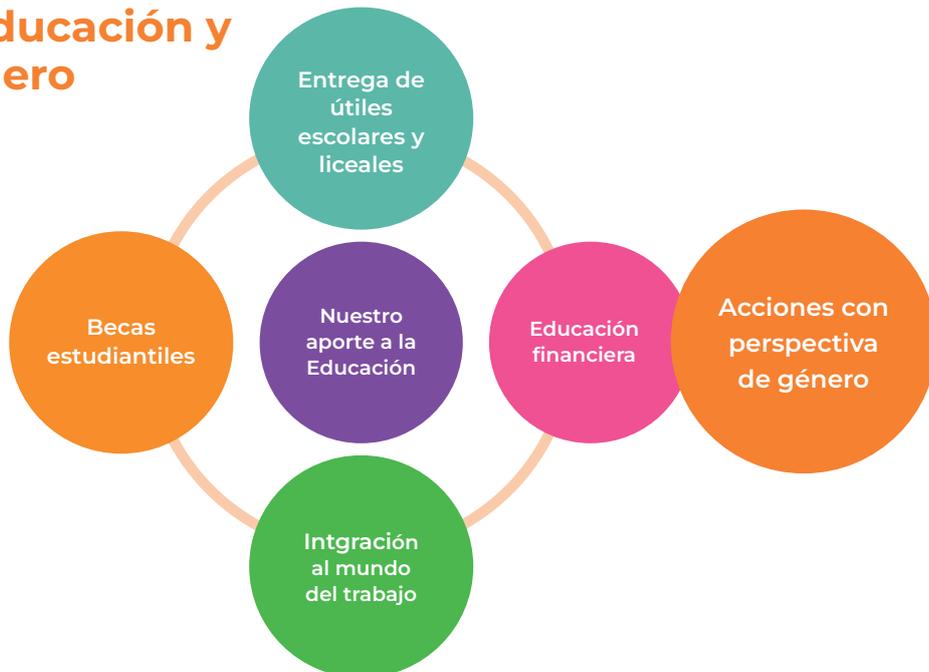
tickets, consultas y órdenes para medicamentos, estudios médicos, lentes, audífonos, salud mental, ortodoncia y prótesis dentales.

COPAC SALUD



Destinamos el **64%** de nuestras reservas al **Fondo de Educación** y al **Fondo Especial de Salud**, reafirmando nuestro **compromiso con las áreas estratégicas del bienestar social de todos nuestros asociados**.

Nuestro aporte a Educación y perspectiva de Género



Entrega útiles escolares y becas estudiantiles:

En 2024 mediante estos dos programas resultaron beneficiados más de 10 mil estudiantes de la gran familia COPAC, cónyuges, hijos y nietos de nuestros socios. En la tradicional gira anual anterior al inicio del año lectivo por todos los departamentos del país, se entregaron los sets de materiales necesarios durante encuentros de diversión y entretenimiento para todos los asistentes.

Se otorgaron

103

becas a nivel terciario que involucraron una inversión total de \$ 1.779.000, de las cuales el 59% corresponde a estudiantes del interior del país

Realizamos la entrega de

10.710

packs de útiles, 4.645 para escolares, 1.380 para preescolares y 4.685 para liceales, lo que supuso una inversión de \$ 4.161.163.



Integración al mundo del trabajo

40 estudiantes del interior participaron en el Taller de Inserción al Mundo Laboral realizado por quinto año consecutivo, esta vez en la UTU de Salto. Recibieron herramientas para elaborar su currículum y estrategias para la búsqueda de empleo.



Educación financiera



Talleres en finanzas personales dictados por COPAC como aporte a colectivos de la sociedad, que por sus condiciones y características específicas, esta formación les es indispensable para mejorar la gestión de sus gastos y ahorros y así sus perspectivas económico-financieras.



En el marco del Acuerdo de cooperación con el programa Habitar 21 de la Caja Policial (DNASP), realizamos la capacitación en presupuesto familiar para los policías beneficiarios. Los participantes se encuentran en proceso de **erradicación de asentamientos a nivel nacional**.

⇒ **Objetivo:** brindar habilidades y conocimientos en finanzas personales mediante instancias teórico-prácticas trabajando sobre sus gastos para armar su propio presupuesto, mientras se aborda el aspecto humano del proceso, promoviendo una mejora integral en la calidad de vida.

⇒ **Cantidad de participantes:** Realizamos 3 talleres con un total de 76 participantes que nucleaban a las familias de policías beneficiarios del programa.



Contribuyendo nuevamente en 2024 a la **capacitación integral de los policías en formación y aquellos que se encuentran en preparación para pasaje de grado** de la Escuela Nacional de Policía, como lo venimos haciendo año tras año por medio de este ciclo de talleres de economía doméstica.

⇒ **Objetivo:** impartir una batería de conocimientos y herramientas que permita a los participantes tener mayor comprensión de su situación financiera, crear su presupuesto familiar, nociones de crédito y establecer estrategias de ahorro.

⇒ **Cantidad de participantes:** se brindó a 63 estudiantes.



Formación con enfoque de género en conmemoración del 8M y en el marco de un acuerdo con la Dirección Nacional de Políticas de Género (DNPG) del Ministerio del Interior (MI), generamos un espacio de capacitación en educación financiera para mujeres funcionarias de la Dirección Nacional de Asistencia y Seguridad Policial (DNASP- Caja Policial), Dirección Nacional de la Sanidad Policial del Hospital Policial, Dirección Nacional Guardia Republicana y otras áreas del propio MI.

⇒ **Objetivo:** otorgar herramientas de planificación de finanzas personales para propiciar autonomía económica que potencie el desarrollo personal de las mujeres convocadas.

⇒ **Cantidad de participantes:** 153 mujeres favorecidas con esta formación distribuidas en 3 encuentros.

Acciones con perspectiva de género: Rincones infantiles



A través de nuestro plan nacional de entrega de Rincones Infantiles en Comisarías y Unidades Especializadas de Violencia Doméstica y Género (UEVDG), promovemos entornos más amigables y reconfortantes para niñas y niños que acompañan a personas en situaciones complejas. En 2024 entregamos nuevos espacios, como parte de una acción sostenida que refuerza nuestro compromiso con la comunidad, en coordinación con la Dirección Nacional de Políticas de Género del Ministerio del Interior. Esta es una práctica reconocida y destacada como modelo innovador frente a la violencia de género.



Entregamos

11 rincones infantiles,

en las comisarías de **Tacuarembó, Salto, Melo, Colonia, Parque Del Plata, Santa Rosa, Sarandí Del Yi, Sarandí Grande, Maldonado, Durazno y Montevideo.**

Espacios seguros y funcionales donde niñas y niños pueden permanecer mientras sus familias reciben atención.



03. Desempeño económico

Nuestras finanzas sólidas y sostenibles continuaron generando valor para nuestros grupos de interés.



Impacto en calidad de vida de nuestros socios

El mayor impacto económico que podemos generar desde COPAC es en la calidad de vida de nuestros socios, brindándoles acceso a soluciones financieras, servicios y beneficios sociales. Los resultados económico-financieros alcanzados cada año por COPAC se traducen en beneficios trasladados a la masa social, por eso nos esforzamos en mantener la solvencia patrimonial y una línea de resultados positiva. **En 2024 estos logros se potenciaron, ya que fue un año récord en dimensiones de crecimiento: activos, patrimonio, cartera de créditos, volumen de vales y cantidad de socios.** Nos enorgullece que este incremento haya sido genuino, sin que conllevara un aumento del pasivo en igual medida, sino que estuviera **basado en una estrategia de reducción de ineficiencias y costos, así como en una sostenida performance de las ventas.**

Este éxito en los resultados del balance económico **nos permitió incrementar las reservas y brindar mejores beneficios a los socios.** Específicamente en el Programa COPAC Salud se incorporaron servicios novedosos como asistencia financiera a familias que buscaban recurrir a tecnologías de reproducción asistida, traslados interdepartamentales por tratamientos y estudios médicos, devolución de gastos de ortopedia, y ascenso del valor del apoyo en la compra de audífonos. **Los beneficios habituales se mantuvieron en su totalidad,** siendo que se pudo optimizar el contenido de las tradicionales canastas de fin de año a socios. Se continuó solventando económicamente los proyectos de educación (entrega de útiles escolares y becas estudiantiles) e internamente se aumentó un 80% la inversión en formación de nuestros colaboradores. Fue posible ofrecer una oferta de préstamos con tasas de interés más accesibles mediante una línea promocional que favoreció sustancialmente las finanzas de quienes la tomaron. Facilitamos la vía de acceso al crédito con un plazo máximo de hasta 40 cuotas y una tasa efectiva anual promedio de 35,96% que resulta sustancialmente menor a la tasa del mercado para créditos al consumo. En definitiva, **en 2024 se consiguió incrementar el Valor Agregado Cooperativo y diversificar los múltiples beneficios.**

Nuestros impactos económicos destacados

Resultados alcanzados por COPAC



Récord en masa social alcanzada:

44.056 personas

al 31 de diciembre de 2024.



Resultados netos positivos al

cierre del 2024:

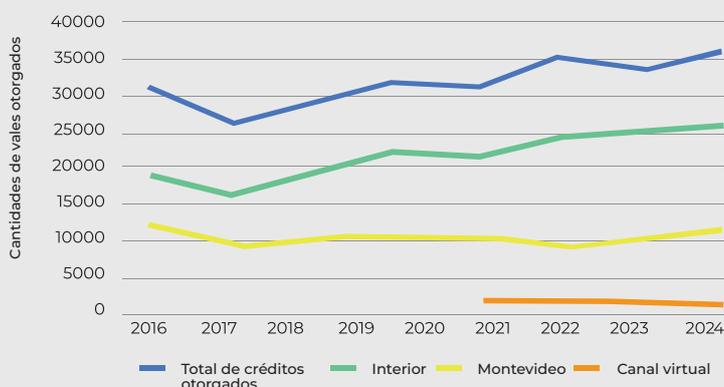
\$130 millones de pesos uruguayos.

Se mantiene la tendencia de resultados netos positivos, a niveles superiores que el año anterior.



Nuestra capilaridad en el Interior del país aumentó, llegando a **489 localidades diferentes**.

Gráfica de créditos otorgados según territorio y canal.



11 años de crecimiento ininterrumpido, cumpliendo con nuestros objetivos de montos de créditos otorgados. En 2024 nuestra **cartera de créditos tuvo un incremento porcentual de un 16,5%** en términos corrientes*, otorgando acceso al crédito a personas localizadas en los **19 departamentos del Uruguay**.



En 2024 se otorgaron

36.055 vales

por un total de **\$1.815 millones de pesos uruguayos**.

En montos significó un **aumento del 17,94%** de colocaciones líquidas de un año a otro.



12% de crecimiento en el Valor Patrimonial de COPAC.

El Patrimonio total al cierre del ejercicio 2024 de \$1.473 millones de pesos uruguayos, representaba un 81,5% de los activos totales, lo cual implica una de nuestras principales fortalezas.

En **2024 ROE y ROA se mantuvieron en niveles del 8%** o superiores, indicando una situación económico-financiera saludable.

* Las Entidades Financieras No Bancarias (EFNBs) del mercado según datos del BCU proporcionados por EXANTE, crecieron en el mismo ejercicio un 9,6%. Fuente: "Monitor de entidades financieras no bancarias, respecto a la evolución de las carteras en balance según reporte BCU"

Nivel de logro nuestras metas para 2024:

Meta	Resultado	Cumplimiento
Aumentar la cartera de créditos 11% en monto	Aumentó 16,49%	100%
Aumentar la cartera de créditos 4,5% en cantidad	Aumentó 4,63%	100%
Aumentar las altas anuales de usuarios en 1.990	2.438	100%
Mantener la mora en un rango de 7 a 11%	8,63%	100%



Nuestros impactos económicos destacados

Resultados trasladados a la masa social



5% de incremento de Valor Económico distribuido entre los grupos de interés, en relación a 2023.



Ahorros generados a los socios durante el último año en pesos uruguayos

Ahorro por haber optado por operar con nuestra **tasa de interés:** \$1.840.907.201

Ahorro por utilización de **servicios** al estar asociados a COPAC: \$230.789.828

Ahorro por concepto de **beneficios** que les fueron otorgados a los socios y éstos no tuvieron que invertir en su adquisición (canastas navideñas, útiles escolares, reintegros de gastos en salud, etc): \$ 17.990.467



En 2024 **las reservas aumentaron en \$75 millones de pesos** y el 64% fue destinado a los aportes hacia las **reservas especiales del Fondo de Educación y Capacitación Cooperativa, así como al Fondo Especial de Salud.**

Apoyamos a aquellos socios que muestran voluntad de hacer frente a sus compromisos aunque **se encuentren en una situación crítica**, a través del perdón de **mora** por un total de \$17.658.730.

El fundamento de economía social y solidaria está en la génesis de COPAC



Beneficio en Salud:

Total devuelto a los socios y sus familias en 2024 por **COPAC Salud:** \$ 5.631.477

Cantidad de socios beneficiados: 2.850



Beneficio en apoyo a la educación:

Total invertido en **sets de materiales** de estudio: \$ 4.161.163

Cantidad de **estudiantes beneficiados con materiales:** 10.710

Monto total de becas estudiantiles otorgadas: \$ 1.779.000

Cantidad de **estudiantes becados:** 103



Beneficio en forma de canasta navideña:

Inversión realizada: \$ 6.089.263

Cantidad de beneficiados: 9.200

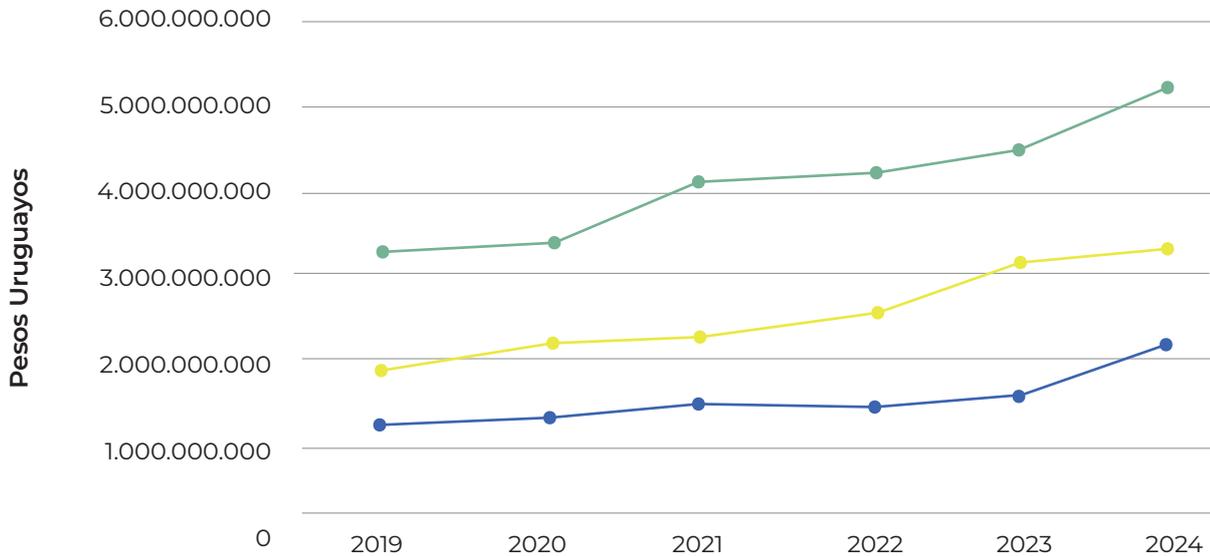
Aumentamos la cantidad de favorecidos con estos beneficios un 10% de un año a otro.

Evolución del Valor Agregado Cooperativo en COPAC

Desde COPAC generamos y distribuimos Valor a nuestros grupos de interés del 2019 al 2024 por un monto de **\$ 24.794.150.255 pesos uruguayos**.

Evolución del Valor Agregado Cooperativo en COPAC

$$VAC = VACI + VACV$$

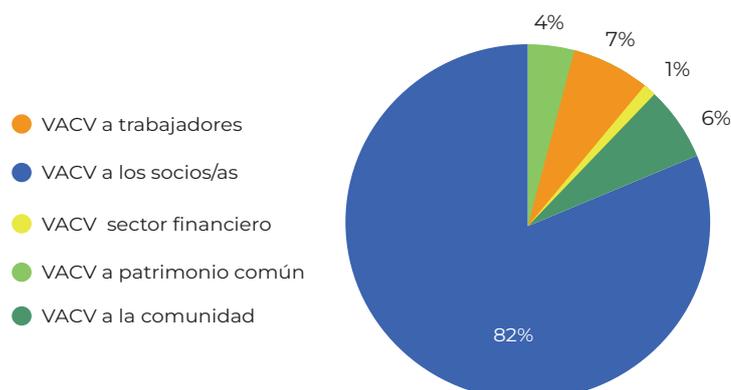


	2019	2020	2021	2022	2023	2024
VACI Total	1.352.386.773	1.250.395.108	1.532.054.941	1.447.843.915	1.658.257.064	2.107.346.227
VACV Total	1.985.820.751	2.133.410.985	2.495.634.601	2.671.397.888	3.039.249.826	3.120.352.177
VAC Total	3.338.207.524	3.383.806.093	4.027.689.542	4.119.241.803	4.697.506.890	5.227.698.404

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 **\$15 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 servicios y beneficios. No es tan sencillo de visualizar a simple vista, a no ser que se realice una comparación de esos costos en el mercado. Desde 2019 hemos volcado más de **\$9 mil millones de pesos uruguayos** a esta dimensión.

Valor Agregado Visibilizado según componentes en 2024



El 82% 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.

04. Cuidado Ambiental



Iniciativas ambientales que perduran

El año 2024 nos permitió **extender la cobertura del programa “Sembrando Juntos” a los 18 departamentos del Interior del país**, mediante jornadas de plantación de árboles nativos de la mano de las comunidades de instituciones educativas de las localidades correspondientes. Involucrando a los actores de referencia como gobiernos departamentales, productores locales y familias, en 2024 el programa desembarcó en Artigas, Paysandú, Río Negro, Salto y Soriano. De esta forma sensibilizamos y capacitamos a niños y adolescentes de esos territorios, protagonistas de las plantaciones, en la importancia de la biodiversidad y recuperación de las especies nativas. Esta práctica fue reconocida nuevamente en el marco de la 12ª Edición de los Reconocimientos a las Mejores Prácticas empresariales que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que organiza DERES.

A nivel interno, las operaciones de COPAC en 2024 continuaron siendo gestionadas bajo una óptica de **reducción del consumo de insumos y minimización de generación de residuos**. El sistema de clasificación en fuente se profundizó, agregando más estaciones de clasificación, con lo que se lograron avances en los porcentajes de fracciones reciclables y compostables de la totalidad de los residuos.

Con la mira puesta en la **reducción del consumo de hojas**, un año antes se lanzaba el **Proyecto “firma digital”** de los vales de los créditos. Por medio de este mecanismo, y utilizando dispositivos electrónicos se evita la impresión de papel derivado de este trámite que se firma presencialmente en las agencias. Para concretar el proyecto los socios deben firmar conformidad y en 2024 se continuaron firmando consentimientos con un gran nivel de aceptación a lo largo de todo el país.



Llevamos plantado un acumulado de **464 árboles** de especies nativas a través del Programa "Sembrando Juntos" de COPAC



Llevamos invertidos **\$565.155** en la práctica de regeneración de especies nativas en nuestro país.



Involucramos a un acumulado de

1.628
estudiantes

desde 2019 en la actividad de plantación de especies nativas en el Interior del país, pertenecientes a 18 departamentos y 46 instituciones educativas



Evitamos enviar a vertedero el 53% de los kgs de residuos generados, muy cercano al 60% que nos propusimos para el próximo Repor-



Con los residuos que enviamos a compostar en 2024, evitamos generar CO2 correspondiente a un viaje de automóvil de 4.422 kms.



En el último año avanzamos de contar con 6 de cada 10 a 8 de cada 10 luces LED, culminando con un total de 84,15% de las luminarias LED en casa central.

Reducción de utilización de hojas de papel

Proyecto Firma Digital: A través de este proyecto, nos hemos propuesto reducir radicalmente la utilización de hojas de papel en la operativa administrativa de otorgamiento de préstamos. Durante 2024 hemos extendido las autorizaciones digitales para la obtención de los vales de crédito hasta alcanzar un acumulado de 9.403 firmas de consentimientos a lo largo de todo el país. Dado el volumen de vales que se vienen otorgando y siendo que cada crédito otorgado supone la impresión de 2,5 hojas en promedio, COPAC tiene un potencial de reducción anual de más de 90mil hojas.



Hojas de papel reciclado: en la operativa de COPAC por cada hoja de papel virgen, en 2024 se utilizaron 13 hojas de papel reciclado.

20% de disminución general en el consumo de hojas de un año a otro.



05. Nuestro Equipo

Un entorno humano para un trabajo con propósito

En 2024 continuamos fortaleciendo un entorno laboral que promueve el bienestar, la estabilidad y el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. **Con una plantilla de 78 personas, en su mayoría mujeres, consolidamos un equipo con alto compromiso** que habla de una organización madura y con conocimiento institucional acumulado. A su vez, **la estabilidad se acompaña de una cultura laboral basada en el respeto, la credibilidad y el sentido de pertenencia:** más del 90% de las respuestas en la encuesta de clima laboral ubicaron estos aspectos entre los niveles más altos de satisfacción.

La salud de nuestros colaboradores fue el eje central en 2024: con la implementación del “Programa de bienestar 5D”, que se sumó a una propuesta formativa sólida y estratégica, reforzó el cuidado integral de las personas y la apuesta institucional por el crecimiento continuo. **Se promovió el acceso a capacitaciones alineadas con nuestros objetivos estratégicos:** innovación, tecnología, mejora de procesos y salud laboral, entre otros. Además, **se garantizó el 100% de cobertura en las evaluaciones de desempeño con devolución,** fortaleciendo la retroalimentación y la mejora continua; y se dio inicio al Programa “Destacados”, un reconocimiento a las personas cuyo desempeño destacado agrega valor a COPAC y sus colegas.

Otro hito de 2024 fue la consolidación de una comunicación interna efectiva, así como la celebración de fechas importantes para nuestro equipo, como el Día de la Familia. Estos resultados confirman que COPAC sigue construyendo un espacio de trabajo basado en la confianza, el respeto y la mejora constante, donde las personas son el centro de nuestra misión cooperativa.

La trayectoria y compromiso del equipo son una de las grandes fortalezas de COPAC, reflejo de una organización que pone en el centro a las personas.



Nuestros impactos destacados



Alta participación en el **“Programa de Bienestar 5D”**, que se centró en el desarrollo de 5 aspectos fundamentales para promover hábitos saludables y equilibrio personal: Descansar, Deporte, Dormir, Dieta y Diversión. Cada uno de los temas se trabajó a través de capacitaciones, conferencias con speakers destacados y actividades lúdicas dentro y fuera de las oficinas.



En 2024 se entregaron a nuestros colaboradores **nuevos elementos para realizar mejoras de ergonomía**: 65 sillas, 43 apoya pies, 58 soportes de monitor y 49 mouse pad, con una inversión de \$579.638.



Distribución de los **78 colaboradores** según género:



69%
mujeres



31%
hombres



En 2024, la participación de **mujeres en cargos gerenciales aumentó del 25% al 40%** con la incorporación de la Gerencia de Gestión Humana y Responsabilidad Social.



Se incrementó un 80% la inversión en **formación interna**, apostando al desarrollo técnico y humano del equipo de COPAC. **La inversión alcanzó los \$524.095.**



946 horas de capacitación fueron destinadas en el año a fortalecer habilidades técnicas y personales del equipo: 30 instancias formativas (15 internas y 15 externas) consolidaron una propuesta de aprendizaje amplia y accesible.



Renovamos instalaciones en la Sede Central, Las Piedras Shopping y Costa Urbana Shopping para brindar mayor confort a colaboradores, asociados y usuarios.

85%

El equipo valora el entorno de trabajo por su **respeto, imparcialidad, credibilidad y orgullo de pertenencia**: más del **85%** calificó estos aspectos con las notas más altas en la encuesta de clima laboral.

91,3%

El **91,3%** de los colaboradores manifiesta orgullo de pertenecer a COPAC.

06. Vínculo con nuestros socios

Cercanía que construye comunidad

En COPAC, el vínculo con nuestros socios es mucho más que un servicio: es una relación construida día a día a través de la confianza, la cercanía y el compromiso. **Nuestra masa social de 44.056 personas refleja la diversidad de nuestro país, abarcando distintas generaciones, realidades y territorios.**

En 2024, esa diversidad se hizo aún más visible: ampliamos nuestra presencia territorial y creció el canal virtual de atención, así como la posibilidad de solicitar y gestionar el uso de los distintos beneficios y servicios a través de la App, facilitando el acceso a éstos desde cualquier punto del país, sin traslados ni esperas.

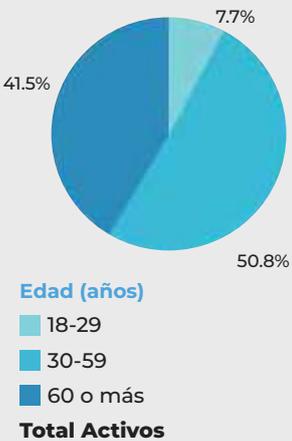
En línea con la importancia de conocer la opinión de nuestros socios, durante el año fortalecimos los canales y herramientas de escucha activa. **Los resultados del Índice de Recomendación Neta (NPS) obtenidos, con niveles de satisfacción y recomendación muy buenos, reflejan una valoración positiva que orienta y valida nuestro camino.**

Con iniciativas como el lanzamiento del Club de Ahorro y la baja de tasas de interés, **buscamos seguir aportando valor real a su día a día**, acompañándolos en sus proyectos y necesidades, en todos los rincones del país. En 2024 COPAC fortaleció sus canales digitales para estar más cerca de sus socios, con campañas en redes sociales, atención por WhatsApp y nuevas herramientas de comunicación.

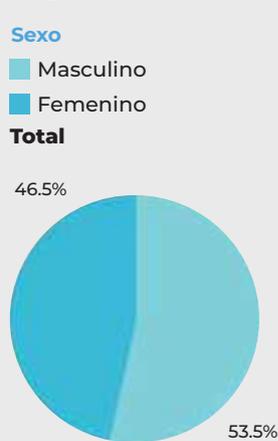
El fortalecimiento de los vínculos humanos, la participación y la creación de comunidad también marcaron el 2024. Nuestros concursos, sorteos, Club de Ahorro, Club de Viajes y actividades recreativas fueron espacios donde las familias socias compartieron, se entusiasmaron y construyeron memorias.



Socios activos según rangos etarios

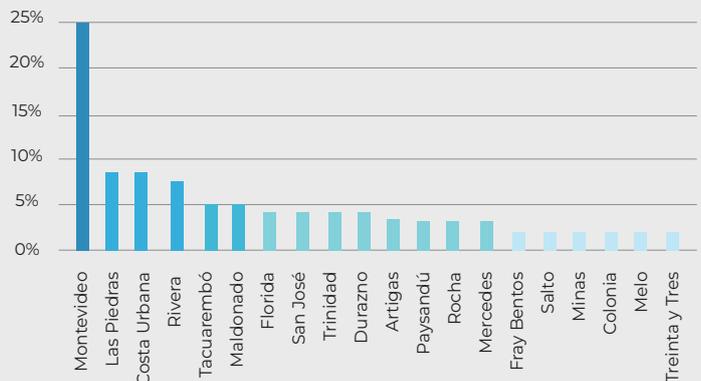


Socios activos según sexo



Agencias donde operan nuestros socios con COPAC

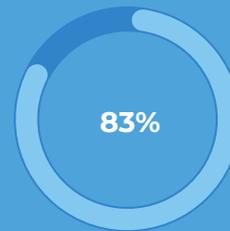
(otorgamiento de vales 2024)



Durante 2024, el otorgamiento de vales mostró una fuerte presencia nacional, con un 75% de las operaciones en el interior del país, reafirmando la capilaridad de COPAC en todo Uruguay.



Alcanzamos un Net Promoter Score (NPS) de 57%, lo que refleja niveles de satisfacción y recomendación muy positivos entre nuestros socios.



El 83% de los socios valoró positivamente los atributos de nuestro servicio, consolidando la confianza en la calidad de atención de COPAC.

Nuestros impactos destacados en el vínculo con nuestros socios



En 2024, realizamos una **baja promedio de tasas de interés del 7%**, generando mejores condiciones de acceso al crédito para nuestros socios.



Lanzamos el **Club de Ahorro, un nuevo beneficio con 385 comercios adheridos** en todo el país, ofreciendo descuentos en rubros clave como bienestar, salud, hogar y entretenimiento.



En 2024 **ampliamos y fortalecimos nuestros canales digitales** para estar más cerca: campañas en redes, atención por WhatsApp y nuevas herramientas de comunicación.

Canastas navideñas

Las canastas navideñas reflejan nuestro compromiso con el bienestar cotidiano de los socios, especialmente en momentos clave del año. Más que un apoyo económico, son un gesto de cuidado colectivo.



Invertimos más de **6 millones de pesos** en canastas para acompañar a nuestros socios en momentos clave del año.



Durante las fiestas, entregamos **9.200 canastas navideñas**, incluyendo versiones adaptadas para personas con celiaquía o diabetes.



Aptas para todos:
8.038



Aptas Celíacos:
247



Aptas Diabéticos:
915



Sorteos y concursos

Apostamos a propuestas que refuercen el vínculo con nuestros socios, generando espacios lúdicos, recreativos y participativos que promueven la cercanía y el sentido de pertenencia.



223 personas participaron del **certamen de dibujo**, una propuesta que fortalece el vínculo intergeneracional y la creatividad compartida en la comunidad COPAC.



Premiamos a un total de **765 socios** mediante nuestros habituales certámenes y sorteos de vales, productos y experiencias de valor durante 2024.



El **Club de Viajes** para socios continuó en 2024 con la participación de 26 personas, entre ellas 18 socios, que tuvieron la experiencia de visitar Gramado y Canela, en Brasil.



Casi **5.400 personas** participaron en nuestro nuevo concurso **"Un minuto para ganar"**, una iniciativa lúdica con impacto directo en la economía familiar, mostrando gran entusiasmo por esta nueva propuesta recreativa. Ocho asociados fueron ganadores y se llevaron un carrito lleno de Ta-Ta.



1.453 personas accedieron a nuestros servicios de acompañante, asistencia vehicular, fúnebre y al hogar, demostrando su importancia en el día a día de los socios.



329 socios accedieron a beneficios a través del Club del Ahorro, que promueve el consumo responsable y el acceso a un costo más conveniente a productos y servicios en todo el país.

Servicios más utilizados:

Servicio de acompañante	29%
Asistencia Vehicular	23%
Fúnebre	19%
Asistencia al hogar	19%
Asistencia odontológica	6%
Familia protegida	2%
Seguro de accidentes	2%

Líneas de contacto:

Tel: 0800 5950 – 2908 5950

WhatsApp: 098 13 5950

Central de Beneficios: 2904 06 53

Correo electrónico: servicio0800@copac.com.uy

Oportunidad de mejora: oportunidademejora@copac.com.uy

Sitio Web: www.copac.com.uy

Facebook: @COPAC.UY

Instagram: @copacparami / www.clubdeahorro.copac.com.uy

Producido por Red IBX Proyectos de Sostenibilidad

Diseño a cargo de Bardo



**Reporte de
Sostenibilidad
COPAC 2023**



**Acceso a
video de
resumen de
Acciones 2024**



COPAC

