

INDICADORES DE GOBIERNO

2021



* NORMA DE CONTROL DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJAS CENTALES Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

- Socios
- De la Asamblea o Junta General
- De los Consejos de Administración y Vigilancia
- De la Gerencia y Jefaturas de Áreas
- De los Comités y Comisiones
- De los Empleados
- De los reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la entidad y superintendencia



www.coopsi.fin.ec

Matriz Santa Isabel
Av. 3 de Noviembre y Sucre
072 270 133 / 072 270 264
 +593 959 503 318

Oficina Abdón Calderón
Calle Principal
frente a la Iglesia Central
072 262 481

Cuenca / Agencia El Batán
Av. Remigio Crespo y Brasil
072 880 212 / 072 811 037
 +593 968 326 600

COAC "SANTA ISABEL LTDA." □
INDICADORES DE GOBIERNO

Distribución de excedentes 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ISABEL LTDA.	
DISTRIBUCION DE EXCEDENTE AÑO 2021	
Total excedente bruto del ejercicio económico	\$ 166.940,52
(-) Menos 15% participación de empleados	\$ 25.041,08
(=) Excedente antes del IR	\$ 141.899,44
(-) Menos 25% Impuesto a la Renta	\$ 28.079,18
(=) Excedente neto a distribuir	\$ 114.622,05
(-) Menos 50% Reserva Irrepartible	\$ 57.311,03
(-) Menos 1% Aporte a la SEPS	\$ 1.418,99
TOTAL EXCEDENTE A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA	\$ 55.892,03

	COAC "SANTA ISABEL" LTDA.	
	INDICADORES DE GOBIERNO	

1 Socios

- a) Número de socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas;

2019		2020		2021	
P. NATURALES	P. JURÍDICA	P. NATURALES	P. JURÍDICA	P. NATURALES	P. JURÍDICA
11.433	34	11.914	37	12.626	40
11.467		11.951		12.666	

Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3

- b) años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;

2021			
MENOS 1 AÑO	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS
744	1.972	1.087	8.833

- c) Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta;

2019	2020	2021
763	526	774

- d) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta;

2019	2020	2021
69	86	104

	COAC "SANTA ISABEL" LTDA.	
	INDICADORES DE GOBIERNO	

2 De la Asamblea o Junta General

Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea o Junta General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada;

a)

98%

Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, número total de socios asistentes frente al número total de socios o representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes;

b)

Número de Asambleas	Fecha de Realización	Tipo	Número Total de Socios Asistentes	Número de socios que registraron su voto a favor	Número total de socios
4	27/3/2021	Ordinaria	30	30	57
	4/9/2021	Extraordinaria	32	32	57
	8/10/2021	Extraordinaria	34	34	57
	17/12/2021	Extraordinaria	30	30	57

Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente;

c)

50 dólares por c/socio por c/ reunión

Numero total de los miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género.

d)

ZONAS	Genero		Total %	Total Suma de VOTOS		
	FEMENINO	MASCULINO				
	%	Suma de VOTOS	%	Suma de VOTOS		
CENTRO SANTA ISABEL	8,77%	187	26,32%	321	35,09%	508
ZONA ABDON CALDERON	3,51%	47	10,53%	156	14,04%	203
ZONA CUENCA	5,26%	39	5,26%	38	10,53%	77
ZONA NORTE	3,51%	32	3,51%	29	7,02%	61
ZONA OESTE	1,75%	17	7,02%	92	8,77%	109
ZONA PASAJE	7,02%	61	7,02%	100	14,04%	161
ZONA SARAYUNGA	3,51%	20	0,00%		3,51%	20
ZONA SUR	1,75%	9	5,26%	32	7,02%	41
Total Representantes	35,09%	412	64,91%	768	100,00%	1180

	COAC "SANTA ISABEL" LTDA.	
	INDICADORES DE GOBIERNO	

3 De los Consejos de Administración y Vigilancia

- a) Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en las funciones a la fecha de corte presentada;

100% de permanencia

- b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;

Consejo de Administración

Numeros de sesiones	Asitencias
41	5 miembros a todas las sesiones

Consejo de Vigilancia

Numeros de sesiones	Asitencias
27	3 miembros a todas las sesiones

- c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;

0 desviaciones observadas

- d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;

\$4.000 mensual

- e) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales;

2019	2020	2021
\$8.225,36	\$430,00	\$1.879,50
Total 8 vocales	Total 8 vocales	Total 8 vocales

- f) Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

2019	2020	2021
\$8.225,36	\$430,00	\$1.879,50
GASTO OPERATIVO	GASTO OPERATIVO	GASTO OPERATIVO
\$1.461.394,72	\$1.631.097,78	\$1.877.130,64

	COAC "SANTA ISABEL" LTDA.	
	INDICADORES DE GOBIERNO	

4 De la gerencia y jefatura de áreas

Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargo que ha ocupado en la misma;

a)

Columna3	Columna2	Columna1	Columna22
EMPLEADOS		FECHA DE INICIO	TIEMPO EN LA ENTIDAD
Notificador-Recuperador		1/12/2021	2 meses
Coordinador TI		8/11/2021	2 meses
Oficial de Negocios		13/9/2021	4 meses
Cajera		13/9/2021	4 meses
Aux. de Contabilidad		17/8/2021	5 meses
Jefe de Agencia		22/7/2021	6 meses
Aux. de Contabilidad		7/6/2021	7 meses
Oficial de Negocios		13/4/2021	9 meses
Responsable de Seguridad Física e Info		25/3/2021	10 meses
Oficial de Negocios		25/1/2021	1 año
Oficial de Negocios		4/12/2020	1 año 1 mes
Jefe de Cobranzas		4/11/2020	1 año 2 meses
Jefe de Tecnología de la Información		1/10/2020	1 año 3 meses
Asesor Legal		16/9/2020	1 año 4 meses
Oficial Suplente de Cumplimiento		4/6/2020	1 año 7 meses
Jefe de Talento Humano		22/1/2020	2 años
Cajera		3/1/2020	2 años
Auxiliar de Cobranzas		22/11/2019	2 años 2 meses
Asistente de Gerencia		17/10/2019	2 años 3 meses
Oficial de Negocios		1/8/2019	2 años 5 meses
Responsable de Marketing y Com.		2/5/2019	2 años 8 meses
Ejecutivo de Servicios		20/2/2019	2 años 11 meses
Oficial de Cobranzas		17/10/2018	3 años 3 meses
Oficial de Crédito		12/7/2018	3 años 6 meses
Responsable de Procesos		2/5/2018	3 años 8 meses
Cajera		21/8/2017	4 años 5 meses
Oficial de Negocios		8/8/2017	4 años 5 meses
Cajera		12/10/2016	5 años 3 meses
Analista de Créditos		15/10/2015	6 años 3 meses
Asistente de Auditoría Interna		12/10/2015	6 años 3 meses
Asistente de Tecnología de la Info.		10/11/2014	7 años 2 meses
Aux. de Contabilidad		22/10/2014	7 años 3 meses
Jefe de Cajas		26/8/2014	7 años 5 meses
Cajera		25/8/2014	7 años 5 meses
Auditor Interno		2/9/2013	8 años 4 meses
Responsable de Riesgos		2/5/2013	8 años 8 meses
Oficial de Crédito		7/11/2012	9 años 2 meses
Oficial de Captaciones		7/11/2012	9 años 2 meses
Oficial de Cumplimiento		10/10/2011	10 años 3 meses
Notificador-Recuperador		1/10/2011	10 años 3 meses
Conserje		1/2/2011	10 años 11 meses
Auxiliar de Análisis de Crédito		29/4/2008	13 años 9 meses
Contadora		3/10/2007	14 años 3 meses
Jefe de Negocios		2/1/2006	16 años
Oficial de Crédito		1/12/2002	19 años

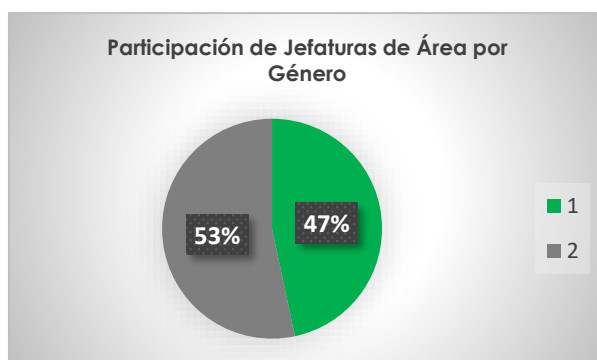
Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte;

b)

CARGO			JEFE RESPONSABLES GERENCIA
Columna1	Columna2	Columna3	Columna4
Responsable de Seguridad Física e Información			4 meses
Jefe de Agencia - Cuenca			6 meses
Jefe de Caja			1 año 1 mes
Jefe de Cobranzas			1 año 2 meses
Jefe de Tecnología de la información			1 año 3 meses
Asesor Legal			1 año 4 meses
Jefe de Recursos Humanos			2 años
Responsable de Mercadeo y Comunicación			2 años 8 meses
Responsable de Procesos			3 años 8 meses
Responsable de la Unidad de Riesgos			5 años 1 mes
Jefe de Negocios			5 años 10 meses
Auditora Interna			7 años 3 meses
Oficial de Cumplimiento			8 años 10 meses
Gerencia General			13 años
Contadora			13 años 3 meses

c) Participación de las jefaturas de área por género

CARGO			GÉNERO FEMENINO	GÉNERO MASCULINO
Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5
Gerencia General				1
Jefe de Agencia - Cuenca			1	
Jefe de Recursos Humanos				1
Auditora Interna			1	
Contadora			1	
Jefe de Tecnología de la información				1
Oficial de Cumplimiento			1	
Responsable de Mercadeo y Comunicación			1	
Responsable de Seguridad Física e Información				1
Responsable de la Unidad de Riesgos				1
Responsable de Procesos			1	
Jefe de Negocios			1	
Jefe de Caja				1
Jefe de Cobranzas				1
Asesor Legal				1
TOTAL			7	8



COAC "SANTA ISABEL" LTDA.
INDICADORES DE GOBIERNO

5 COMITÉS Y COMISIONES	Nº de Integrantes	Cargos de quienes la integran	Nº de sesiones al año	Nº de asistentes a cada sesión
1. Comité de Cumplimiento	7	Gerencia General Oficial de Cumplimiento Auditor Interno Jefe de Negocios Asesor Jurídico Responsable Riesgos	12	7
2. Comité de Administración Integral de Riesgos	3	Gerencia General Vocal del Consejo de Admin. Responsable de Riesgos	12	3
3. Comité de Tecnología de la Información	5	Vocal del Consejo de Admin. Jefe de TI Asistente de TI Responsable de Riesgos	12	5
4. Comité de Crisis	15	Gerencia General (Director) Asesor Jurídico Responsable de Riesgos Jefe de Talento Humano Jefe de Negocios Jefe de Contabilidad Jefe de TI Jefe de Cobranzas Jefe de Cajas Jefe de Agencia Responsable de Marketing Responsable de Procesos Responsable de Seguridad Oficial de Cumplimiento Auditoría Interna	1	15
5. Comité de Adquisición de Bienes y Servicios	4	Vocal del Consejo de Admin. Jefe de Contabilidad Jefe de TI	3	4
6. Comité de Ética	4	Gerencia Vocal del Consejo de Admin. Talento Humano Auditoría Interna	2	4
7. Comité Paritario	6	Jefe de Cajas Responsable de Riesgos Asesor Jurídico EMPLEADOS: Auxiliar de de Análisis de Crédito Asistente de Cobranzas Asistente de TI	12	6
8. Comité de Innovación	6	Jefe de TI Jefe de Seguridad Responsable de Marketing Responsable de Procesos Responsable de Riesgos	4	6
9. Comité de Comunicación	3	Jefe de Talento Humano Responsable de Marketing Asistente de Gerencia	12	3
10. Comité de Educación y Sociales	3	Presidente Comité de Sociales Vocal Comité de Sociales Vocal Comité de Sociales	12	3
11. Comité de Gobernanza GIF	7	Gerencia General Vocal del Consejo de Admin. Asistente de Gerencia Jefe de Talento Humano Asesor Jurídico Jefe de Contabilidad Auditoría Interna	4	7

COAC "SANTA ISABEL LTDA."
INDICADORES DE GOBIERNO

6 De los Empleados

a) Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años

AÑO	Nº EMPLEADOS
2019	36
2020	41
2021	45

Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año

b) a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;

MENOS 1 AÑO	DE 1 A 3 AÑOS	DE 3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS
9	13	5	18

Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria,

c) superior, cuarto nivel);

Primaria	Secundaria	Superior	Cuarto nivel cursando
	12	29	4

d) Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años;

Nº de colaboradores que salieron del 2019 al 2021
14

e) Clasificación del personal por rangos de salarios:

Nº de personal	RANGO SALARIAL
15	De 500 a 700
17	De 700 a 900
14	De 1000 a 1500

f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados;

N° de programas de capacitación 2021
61

g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año;

N° total de empleados	N° total de empleados capacitados año 2021
45	38

h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años

Inversión Capacitación Empleados		
2019	2020	2021
\$10.593,50	\$10.171,78	\$18.238,00

COAC "SANTA ISABEL LTDA."

INDICADORES DE GOBIERNO

7 De los reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la entidad y Superintendencia

Número de casos resueltos frente a número de casos presentados ante la entidad, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros,

a) gobernabilidad u otros según sea el caso;

	Nº de Quejas Gobernabilidad	Nº de Quejas Productos Financieros	Nº de Quejas Servicios Financieros	Nº de Quejas Atención al socio	Nº de Quejas Canales Electrónicos
Casos Presentados	0	0	0	4	5
Casos Resueltos	0	0	0	4	5

Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la entidad, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso

b)

	Nº de Quejas Gobernabilidad	Nº de Quejas Productos Financieros	Nº de Quejas Servicios Financieros	Nº de Quejas Atención al socio	Nº de Quejas Canales Electrónicos
Casos Presentados	0	0	0	0	0
Casos Resueltos	0	0	0	0	0