



INDICADORES BUEN GOBIERNO

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

ENERO-DICIEMBRE

2023

Contenido

1. Distribución de excedentes del año 2023	4
2. Socios	4
2.1) Número de socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas;.....	4
2.2) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;.....	4
2.3) Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta;	4
2.4) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta;	4
3. De la Asamblea o Junta General	5
3.1. 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;	5
3.2. 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;	5
3.3. Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente;	5
3.4. Número 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.	5
4. De los Consejos de Administración y de Vigilancia.	6
4.1. Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los consejos que se encuentran en las funciones a la fecha de corte presentada;	6
4.2. Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;...6	
4.3. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;.....	6
4.4. Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;.....	6
4.5. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales;	7
4.6. Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.....	7
5. De la gerencia y de las jefaturas de áreas	7
5.1. Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma	7
5.2. 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;.....	9
5.3. Participación de las jefaturas de área por género	9
6. De los Comités y Comisiones	10
6.1. Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.); número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.....	10
7. De los empleados.....	12
7.1. Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años;.....	12
7.2. Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;	12
7.3. Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel);	12
7.4. Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años;.....	13
7.5. Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados;.....	13
7.6. Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año;	13
7.7. Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años;...13	
7.8. Clasificación del personal por rangos de salarios;.....	13
8. De los reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la entidad y Superintendencia.	14
8.1. 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, gobernabilidad u otros según sea el caso;	14
8.2. 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;	14

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., presenta los siguientes indicadores de Buen Gobierno correspondientes al periodo Enero a diciembre 2023.

1. Distribución de excedentes del año 2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ISABEL LTDA	
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES AÑO 2023	
Total excedente bruto del ejercicio económico	\$ 81,681.55
(-) Menos 15% participación de empleados	\$ 12,252.23
(=) Excedente antes del IR	\$ 69,429.32
(-) Menos 25% Impuesto a la Renta	\$ 18,412.06
(=) Excedente neto a distribuir	\$ 55,590.72
(-) Menos 50% Reserva Irrepartible	\$ 27,795.36
TOTAL EXCEDENTE A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA	\$ 27,795.36

2. Socios

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

2021		2022		2023	
P. NATURALES	P. JURÍDICA	P. NATURALES	P. JURÍDICA	P. NATURALES	P. JURÍDICA
13,775	43	14,971	50	16,451	57
13,818		15,021		16,508	

2.2) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;

SOCIOS POR TIEMPO DE PERMANENCIA			
MENOS 1 AÑO	1 A 3 AÑOS	MÁS DE 3 A 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS
1,593	2,560	1,434	10,921

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

<i>Socios nuevos</i> <i>Año 2023</i>
1,612

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

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

Socios retirados

Año 2023

145

3. De la Asamblea o Junta General

3.1. 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;

Tiempo

Permanencia

31.25%

3.2. 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;

<i>Número de Asambleas</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i>Tipo</i>	<i>Número Total de Socios Asistentes</i>	<i>Número de socios que registraron su voto a favor</i>	<i>Número total de socios</i>
2023	21/01/2023	Extraordinaria	38	38	42
	18/02/2023	Extraordinaria	30	30	42
	25/03/2023	Ordinaria	25	25	42

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

Promedio de gastos

Asamblea General

\$149.85

3.4. Número 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.

Los datos que se presentan a continuación corresponden a la Asamblea que fue electa con fecha 06 de septiembre de 2022 y posesionados el 01 de octubre de 2022 para ejercer funciones hasta el año 2026.

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

ZONAS	GÉNERO FEMENINO		GÉNERO MASCULINO		Total de Votos	Total %
	# VOTOS	%	# VOTOS	%		
COSTA	183	11.90%	57	4.76%	240	16.67%
CUENCA	164	11.90%	108	9.52%	272	21.43%
LA UNIÓN	81	4.76%	178	9.52%	259	14.29%
SANTA ISABEL NORTE	10	2.38%	18	2.38%	28	4.76%
SANTA ISABEL OESTE	9	2.38%	9	2.38%	18	4.76%
SANTA ISABEL CENTRO	712	19.05%	467	14.29%	1179	33.33%
SANTA ISABEL SUR		0.00%	9	4.76%	9	4.76%
Total general	1159	52.38%	846	47.62%	2005	100.00%

4. De los Consejos de Administración y de Vigilancia.

4.1. Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los consejos que se encuentran en las funciones a la fecha de corte presentada;

<i>Tiempo Permanencia</i>
37.50%

4.2. Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008000; color: white;"><i>Consejo de Administración</i></th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Números de sesiones</i></th> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Asitencias</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">49</td> <td style="text-align: center;">5 miembros a todas las sesiones</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Consejo de Administración</i>		<i>Números de sesiones</i>	<i>Asitencias</i>	49	5 miembros a todas las sesiones	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008000; color: white;"><i>Consejo de Vigilancia</i></th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Números de sesiones</i></th> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Asitencias</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">26</td> <td style="text-align: center;">3 miembros a todas las sesiones</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Consejo de Vigilancia</i>		<i>Números de sesiones</i>	<i>Asitencias</i>	26	3 miembros a todas las sesiones
<i>Consejo de Administración</i>													
<i>Números de sesiones</i>	<i>Asitencias</i>												
49	5 miembros a todas las sesiones												
<i>Consejo de Vigilancia</i>													
<i>Números de sesiones</i>	<i>Asitencias</i>												
26	3 miembros a todas las sesiones												

4.3. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;

No existen desviaciones observadas.

4.4. Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008000; color: white;"><i>Consejo de Administración</i></th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Números de sesiones</i></th> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Gastos Sesiones</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">49</td> <td style="text-align: center;">\$34,070.20</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Consejo de Administración</i>		<i>Números de sesiones</i>	<i>Gastos Sesiones</i>	49	\$34,070.20	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008000; color: white;"><i>Consejo de Vigilancia</i></th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Números de sesiones</i></th> <th style="background-color: #008000; color: white;"><i>Gastos Sesiones</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">26</td> <td style="text-align: center;">\$20,432.15</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Consejo de Vigilancia</i>		<i>Números de sesiones</i>	<i>Gastos Sesiones</i>	26	\$20,432.15
<i>Consejo de Administración</i>													
<i>Números de sesiones</i>	<i>Gastos Sesiones</i>												
49	\$34,070.20												
<i>Consejo de Vigilancia</i>													
<i>Números de sesiones</i>	<i>Gastos Sesiones</i>												
26	\$20,432.15												

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

4.5. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales;

<i>Monto de Inversión Consejo de Administración y Vigilancia</i>
\$3.408,33
Total 8 vocales

4.6. Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

<i>Monto de Inversión Consejo de Administración y Vigilancia</i>	<i>Gastos Operativos</i>
\$3.408,33	\$2,423,545.71

5. De la gerencia y de las jefaturas de áreas

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

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

<i>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL LTDA</i>		
<i>Tiempo de servicio en la Entidad</i>		
<i>CARGO ACTUAL</i>	<i>AÑOS</i>	<i>MESES</i>
Analista de Créditos	8	2
Asesor Legal	3	3
Asisitente de T.I	9	1
Asistente Contable	2	4
Asistente Contable	2	6
Asistente Contable	9	2
Asistente de auditoría	8	2
Asistente de Cobranzas	4	4
Asistente de Gerencia	11	1
Auditora Interna	10	3
Auxiliar de Análisis de Crédito	15	8
Auxiliar de Cobranzas	4	1
Cajera	2	3
Cajera	4	10
Cajera	7	2
Cajera	3	11
Cajera - Cuenca	6	4
Cajera - Cuenca	0	2
Cajera - Pasaje	1	3
Conserje	12	10
Contadora	16	2
Coordinador de Tecnología de la Información	2	1
Ejecutivo de Servicios	0	9
Jefe de Agencia - Cuenca	2	5
Jefe de agencia - Pasaje	1	3
Jefe de Caja	9	4
Jefe de Negocios	18	11
Jefe de Recursos Humanos	3	11
Jefe de Tecnología de la Información	0	3
Notificador - Recuperador Cuenca	2	0
Notificador - Recuperador Pasaje	12	2
Oficial de Captaciones	11	1
Oficial de Cumplimiento	12	2
Oficial de Cobranzas	5	2
Oficial de Crédito	21	0
Oficial de Crédito	1	10
Oficial de Crédito	0	1
Oficial de Crédito	1	7
Oficial de Crédito	5	5
Oficial de Negocios	0	4
Oficial de Negocios	2	8
Oficial de Negocios	2	11
Oficial de negocios - Cuenca	1	11
Oficial de negocios - Cuenca	6	4
Oficial de negocios - Pasaje	1	4
Oficial de negocios - Pasaje	0	11
Oficial de negocios - Pasaje	1	4
Oficial de Riesgo Ambiental y Gestión Social	0	9
Oficial Suplente de Cumplimiento	3	6
Responsable de Cobranzas	3	1
Responsable de Datos e Información Financiera	0	4
Responsable de la Unidad de Riesgos	10	7
Responsable de Mercadeo y Comunicación	4	7
Responsable de Seguridad Física e Informática	0	7
Responsable de Procesos	5	7

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

5.2. 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;

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL LTDA		
<i>Tiempo de permanencia por jefaturas</i>		
CARGO ACTUAL	AÑOS	MESES
Asesor Legal	3	3
Auditora Interna	10	3
Contadora	16	2
Gerencia General	15	0
Jefe de Agencia - Cuenca	2	5
Jefe de Agencia - Pasaje	1	3
Jefe de Caja	9	4
Jefe de Negocios	16	11
Jefe de Recursos Humanos	2	11
Jefe de Tecnología de la información	3	2
Oficial de Cumplimiento	12	2
Responsable de Cobranzas	3	1
Responsable de la Unidad de Riesgos	10	7
Responsable de Mercadeo y Comunicación	4	7
Responsable de seguridad física e informática	2	9
Responsable de Procesos	5	7
Responsable de Datos e Información Financiera	0	4

5.3. Participación de las jefaturas de área por género

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL LTDA	
<i>Jefaturas por género</i>	
CARGO ACTUAL	GÉNERO
Asesor Legal	MASCULINO
Auditora Interna	FEMENINO
Contadora	FEMENINO
Gerencia General	MASCULINO
Jefe de Agencia - Cuenca	FEMENINO
Jefe de Agencia - Pasaje	FEMENINO
Jefe de Caja	MASCULINO
Jefe de Negocios	FEMENINO
Jefe de Recursos Humanos	MASCULINO
Jefe de Tecnología de la información	MASCULINO
Oficial de Cumplimiento	FEMENINO
Responsable de Cobranzas	MASCULINO
Responsable de la Unidad de Riesgos	MASCULINO
Responsable de Mercadeo y Comunicación	FEMENINO
Responsable de seguridad física e informática	FEMENINO
Responsable de Procesos	FEMENINO
Responsable de Datos e Información Financiera	MASCULINO

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

6. De los Comités y Comisiones

6.1. Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.); número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

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	*Vocal Consejo de Administración *Gerencia General *Oficial de Cumplimiento *Auditor Interno *Jefe de Negocios *Asesor Jurídico *Responsable Riesgos	1	6
			2	7
			3	7
			4	7
			5	6
			6	7
			7	6
			8	6
			9	6
			10	7
			11	7
			12	7
			13	7
			14	7
			15	6
			16	7
			17	7
2. Comité de Administración Integral de Riesgos	3	*Gerencia General *Vicepresidente del Consejo de Administración *Responsable de Riesgos	20	3
3. Comité de Tecnología de la Información	5	*Presidente del Consejo de Administración *Gerencia General *Jefe de TI *Coordinador de Infraestructura *Responsable de Riesgos	1	5
			2	5
			3	5
			4	5
			5	5
			6	5
			7	4
			8	4

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

4. Comité de Crisis	16	Gerente Responsable de la Unidad de Riesgos Contadora Asesor Jurídico Jefe de Tecnología e Información Jefe de Negocios Jefe de Cajas Jefe de Cobranzas Jefes de Agencia Responsable de Operaciones y Procesos Responsable de Seguridad Física e Información Responsable de Talento Humano Oficial SARAS Oficial de Cumplimiento Auditoría Interna Responsable de Marketing y Comunicación	1	11
5. Comité de Adquisición de Bienes y Servicios	3	*Gerencia General *Vocal #5 del Consejo de Administración *Jefe de Contabilidad	5	3
6. Comité de Ética	4	*Presidente del Consejo de Administración *Presidente del Consejo de Vigilancia *Gerencia *Talento Humano *Auditoría Interna	0	0
7. Comité Paritario	6		1	6
			2	6
			3	6
			4	5
			5	6
			6	6
			7	6
8	6			
9	6			

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

8. Comité de Comunicación	3	*Jefe de Talento Humano *Responsable de Mercadeo y Comunicación *Asistente de Gerencia	24	3
9. Comité de Educación y Sociales	3	*Presidente Comité de Sociales *Vocal Comité de Sociales *Secretario Comité de Sociales	24	3
10. Comité de Resolución de Conflictos	3	*Presidente Comité de Resolución de Conflictos *Vocal Comité de Resolución de Conflictos *Secretario Comité Resolución de Conflictos	3	3
11. Comité de Buen Gobierno	1	*Vocal del Consejo de Administración *Vocal del Consejo de Vigilancia *Gerente General *Representante de la asamblea *Socio	1	5
12. Comité de Balance Social	3	*Vocal del Consejo de Administración *Responsable de Balance Social *Gerencia *Secretaria de Balance Social	2	3

7. De los empleados

7.1. Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años;

AÑO	N° EMPLEADOS
2021	45
2022	50
2023	55

7.2. Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año 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	20	7	19

7.3. Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel);

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

SECUNDARIA	SUPERIOR	SUPERIOR CURSANDO	CUARTO NIVEL	CUARTO NIVEL CURSANDO
5	36	7	6	1

7.4. Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años;

AÑO	N° EMPLEADOS
2021	8
2022	4
2023	3

7.5. Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados;

NÚMERO DE PROGRAMAS
68

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

N° EMPLEADOS	N° ASISTENTES
55	55

7.7. Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años;

AÑO	INVERSIÓN - EMPLEADOS
2021	\$ 18,238.00
2022	\$ 12,585.49
2023	\$ 15,688.82

7.8. Clasificación del personal por rangos de salarios;

N° PERSONAS	SALARIO (\$)
5	De 500 a 699\$
30	De 700 a 899\$
11	De 900 a 1199\$
9	De 1200 a 1500\$

INDICADORES BUEN GOBIERNO 2023

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

8.1. 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, gobernabilidad u otros según sea el caso;

N° de casos presentados	N° de casos resueltos	Tema General del reclamo
5	5	Accesibilidad
4	4	Servicio financieros - Cajas
2	2	Servicio financieros - ATM
1	1	Servicio financieros - Pagos
1	1	Servicios financieros – Tarjeta débito

8.2. 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;

N° de casos presentados	N° de casos resueltos	Tema General del reclamo
1	1	Cobertura de Seguro por fallecimiento