



COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO

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

Periodo

Enero-diciembre 2025

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Anexo 1: Indicadores de Buen Gobierno Cooperativo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda. presenta los resultados de los indicadores de Buen Gobierno correspondientes al período enero-diciembre de 2025.

1. Información de la entidad

- a. Misión, visión y objetivos de la entidad.

La misión y visión de la CoopSí lo encuentras aquí:

<https://www.coopsi.fin.ec/mision/>

<https://www.coopsi.fin.ec/objetivos-de-la-entidad/>

- b. Estatuto de la entidad.

El estatuto de la entidad lo encuentras aquí:

<https://www.coopsi.fin.ec/estatuto-de-la-entidad/>

- c. Distribución de excedentes.

La distribución de excedentes, lo encuentras aquí:

<https://www.coopsi.fin.ec/transparencia/distribucion-de-excedentes/>

- d. Código de ética y comportamiento

El código de ética y comportamiento, lo encuentras aquí:

<https://www.coopsi.fin.ec/codigo-de-etica-y-conducta/>

- e. Normativa interna relacionada con el proceso electoral.

La Normativa interna relacionada con el proceso electoral, lo encuentras aquí:

<https://www.coopsi.fin.ec/reglamento-de-elecciones/>

2. Transparencia

- a. Mecanismos de difusión implementados por la entidad para ofrecer información y atender consultas sobre tal información (Digitales, físicos, medios de comunicación masiva, detallar...)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., dispone de las siguientes líneas de comunicación e información establecidas para la atención y comunicación con sus usuarios externos:

Detalle de líneas de comunicación establecidas

- a) Centro de Contacto Telefónico IVR:

Número: 07 392 1100 — Canal de atención telefónica directa para consultas, información y requerimientos de socios y usuarios. - Bloqueo de Tarjeta CoopSí Visa Débito y CoopSí Virtual - 24/7.

- b) WhatsApp

Número: 099 937 7554 — Canal de mensajería instantánea para atención ágil y personalizada.

c) Correo Electrónico Institucional

Dirección: info@coopsi.fin.ec — Canal formal para recepción y envío de información usuarios externos.

d) Formulario en Línea de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Disponible en el sitio web institucional: www.coopsi.fin.ec — Enlace directo: <https://www.coopsi.fin.ec/formulario-gratuito-de-quejas-reclamos-ysugerencias/>

e) Formulario Físico de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Disponible en todos los puntos de contacto de la institución, permitiendo la recepción presencial de requerimientos de los usuarios.

f) Redes Sociales Institucionales

- Facebook: <https://www.facebook.com/coacsantaisabel>
- Instagram: https://www.instagram.com/cooperativa_coopsi/
- YouTube: <https://www.youtube.com/@CoopSIEcuador>
- TikTok: https://www.tiktok.com/@cooperativa_coopsi

b. Canales de difusión para convocatorias a los socios para los procesos electorales (detallar.)

Los canales de difusión son los siguientes:

- Mensajes de texto (SMS).
- Publicación de la convocatoria en el sitio web institucional.
- Difusión a través de las redes sociales institucionales.
- Colocación de carteles informativos en agencias y ventanillas.

3. Socios

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

2023		2024				2025			
P. NATURALES		P. JURÍDICA	P. NATURALES		P. JURÍDICA	P. NATURALES		P. JURÍDICA	
M	F		M	F		M	F		
8,761	7,690	57	9,209	8,210	63	9,575	8,524	70	
16,508			17,482			18,169			

b. 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 POR GÉNERO											
MENOS 1 AÑO			1 A 3 AÑOS			MÁS DE 3 A 5 AÑOS			MÁS DE 5 AÑOS		
M	F	PJ	M	F	PJ	M	F	PJ	M	F	PJ

452	375	8	1,319	1,280	13	987	1,007	11	6,817	5,862	38
835			2,612			2,005			12,717		

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

SOCIOS NUEVOS		
AÑO 2025		
M	F	PJ
424	353	10
787		

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

SOCIOS RETIRADOS		
AÑO 2025		
M	F	PJ
141	160	1
302		

4. De la Asamblea o Junta General

a. 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;

Tiempo Permanencia Asamblea General	
39 meses	
Género	
M	F
20	22

b. 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>
1	29/03/2025	Ordinaria	22	22	42
2	31/05/2025	Extraordinaria	31	31	42
3	26/06/2025	Extraordinaria	23	23	42

c. Número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes.

No existieron elecciones en el periodo que se está reportando la información.

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

<i>Promedio de gastos Asamblea General</i>
\$47.00

e. 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.

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%

5. De los Consejos de Administración y de Vigilancia.

a. 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 Consejo de Administración y Vigilancia</i>
5 meses

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

<i>Consejo de Administración</i>		<i>Consejo de Vigilancia</i>	
<i>Números de sesiones</i>	<i>Asistentes</i>	<i>Números de sesiones</i>	<i>Asistentes</i>
66	5 miembros a todas las sesiones	32	3 miembros a todas las sesiones

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

No existen desviaciones observadas.

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

<i>Consejo de Administración</i>		<i>Consejo de Vigilancia</i>	
<i>Números de sesiones</i>	<i>Gastos Sesiones</i>	<i>Números de sesiones</i>	<i>Gastos Sesiones</i>
66	\$ 35,134.73	32	\$ 21,242.76

e. 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>
\$950.00
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.

<i>Monto de Inversión Consejo de Administración y Vigilancia</i>	<i>Gastos Operativos</i>
\$950.00	\$2,669,002.83

6. De la gerencia y de las jefaturas de áreas

- a. Participación de las jefaturas de área por género;

Género (F/M/Otro)	Colaboradores
F	12
M	8

- b. 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;

TIEMPO	F (Femenino)	M (Masculino)
Menos de un año	0	0
De más de 1 año a 3 años	3	3
De más de 3 a 5 años	2	2
Más de 5 años	7	3

- c. 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;

TIEMPO	F (Femenino)	M (Masculino)
Menos de un año	0	0
De más de 1 año a 3 años	5	4
De más de 3 a 5 años	1	2
Más de 5 años	6	2

7. De los empleados

- a. Número de empleados de la entidad en los último 3 años

AÑO	N° DE EMPLEADOS		TOTAL
	F (Femenino)	M (Masculino)	
2023	36	19	55
2024	38	20	58
2025	39	21	60

- b. 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;

TIEMPO	F (Femenino)	M (Masculino)
Menos de un año	2	1

De más de 1 año a 3 años	10	10
De más de 3 a 5 años	8	3
Más de 5 años	19	7

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

Nivel de educación	F (Femenino)	M (Masculino)
Sin estudios	0	0
Primaria	1	0
Secundaria	2	3
Estudios Intermedios	2	4
Universitarios	27	11
Postgrado	7	3

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

GENERO	DESVINCULACION DE PERSONAL		
	2023	2024	2025
HOMBRES	2	2	0
MUJERES	1	1	1

- e. Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios;

	F (Femenino)	M (Masculino)
Empleados con ingreso menor a USD 450	0	0
Empleados con ingreso entre USD 451 a 550	0	0
Empleados con ingreso entre USD 551 a 850	7	7
Empleados con ingreso entre USD 851 a 1.200	21	11
Empleados con ingreso entre USD 1201 a 3.000	9	5
Empleados con ingreso entre USD 3001 a 5.000	0	0
Empleados con ingreso entre USD 5001 a 8.000	0	0
Empleados con ingreso superior a USD 8.000	0	0

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

TOTAL CAPACITACIONES

91

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

AÑO	F (Femenino)	M (Masculino)	TOTAL
2025	39	21	60

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

AÑO	INVERSION
2023	\$ 19,100.00
2024	\$ 16,300.00
2025	\$ 15,000.00

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

- a. 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;

Tema General del reclamo	Nº de casos presentados	Nº de casos resueltos
Servicios Financieros - ATM-Tarjeta de débito	23	22
Servicios Financieros - Cierre de cuenta	1	1
Servicios Financieros - Captaciones	1	1
Servicios Financieros – Retiro	1	1
Servicios Financieros – Depósito	1	1
Total de casos	27	26

- b. 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;

No existen casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- c. Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género

No existen casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo.

9. De los Comités y comisiones

- a. 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	8 Integrantes 3 femenino 5 masculino	*Vocal Consejo de Administración *Gerencia General *Oficial de Cumplimiento *Auditor Interno *Jefe de Negocios *Asesor Jurídico *Responsable Riesgos	15 Reuniones 8 Reuniones 5 Reuniones 2 Reuniones	7 Asistentes 8 Asistentes 6 Asistentes
2. Comité de Administración Integral de Riesgos	3 Integrantes 1 femenino 2 masculino	*Gerencia General *Presidente del Consejo de Administración *Responsable de Riesgos	25 Reuniones	3 Asistentes
3. Comité de Tecnología de la Información	4 Integrantes 1 femenino 3 masculino	*Vocal del Consejo de Administración *Gerencia General *Jefe de TI *Responsable de Riesgos	11 Reuniones	4 Asistentes
4. Comité de Adquisición de Bienes y Servicios	3 Integrantes 1 femenino 2 masculino	*Gerencia General *Vocal del Consejo de Administración *Contadora	7 Reuniones	3 Asistentes
5. Comité Paritario	6 Integrantes 4 femenino 2 masculino	*Oficial SARAS *Responsable de Tesorería *Jefe de TI *Oficial de Negocios *Asistente de TI *Auxiliar de Análisis de Créditos	12 Reuniones	6 Asistentes
6. Comité de Resolución de Conflictos	3 Integrantes 2 femenino 1 masculino	*Presidente Comité de Resolución de Conflictos *Vocal Comité de Resolución de Conflictos *Secretario Comité Resolución de Conflictos	2 Reuniones	3 Asistentes
7. Comité de Buen Gobierno	5 Integrantes 2 femenino 3 masculino	*Vocal del Consejo de Administración *Gerente General *Vocal de Buen Gobierno *Vocal de Buen Gobierno *Vocal de Buen Gobierno	2 Reuniones	5 Asistentes
8. Comité de Balance Social	4 Integrantes 2 femenino 2 masculino	*Vocal del Consejo de Administración *Responsable de Balance Social *Gerencia *Asistente de gerencia	7 Reuniones	4 Asistentes
9. Comité de Seguridad de la Información	5 Integrantes 3 femenino 2 masculino	*Vocal del Consejo de Administración *Gerente General *Auditor Interno o su delegado *Jefe de TI *Responsable de Seguridad de la Información	8 Reuniones	5 Asistentes
10. Comité de Educación	3 Integrantes 3 femenino	*Vocal del Comité de Educación *Vocal del Comité de Educación *Vocal del Comité de Educación	18 Reuniones	3 Asistentes
Comité Especial de Educación	1 femenino 2 masculino	*Vocal del Consejo de Administración *Gerencia *Responsable de Talento Humano	3 Reuniones	3 Asistentes