

Indicadores de Buen Gobierno

Cooperativa de Ahorro y Crédito
San Miguel de los Bancos





MISIÓN

2026 - 2028

“ Somos una institución financiera que nace en el Noroccidente de Pichincha brindando productos y servicios con innovación, calidad y honestidad para satisfacer las necesidades de nuestros socios y de la comunidad. ”



VISIÓN

2026 - 2028

“ Ser líderes en la prestación de productos y servicios financieros, reconocidos por nuestro compromiso de brindar soluciones innovadoras y sostenibles con valores cooperativos, responsabilidad social y ambiental. ”

VALORES INSTITUCIONALES



HONESTIDAD

La honestidad es el pilar que sostiene la **confianza** en nuestra cooperativa; significa actuar con **transparencia**, cumplir lo que prometemos y alinear nuestras palabras con nuestras acciones, especialmente en la comunicación y el trato con nuestros socios.

Este valor incluye manejar los recursos con **integridad**, fortalecer la credibilidad institucional y construir relaciones basadas en la **verdad** contribuyendo al cumplimiento de la misión de la Cooperativa.



TRANSPARENCIA

La transparencia es el valor que abre las puertas de la **confianza** de nuestros socios y clientes, fortalece nuestra identidad institucional. Significa comunicar con **claridad**, compartir información de manera **íntegra** y precisa frente a nuestros socios y la comunidad.

La transparencia incluye también rendir cuentas para que cada decisión sea **visible y comprensible**.



SOLIDARIDAD

Sentir y ponerse en el lugar de los otros y **cooperar** en la búsqueda de soluciones para todos compartiendo esfuerzos y **apoyándonos** mutuamente para alcanzar los objetivos comunes; es tender la mano en momentos de necesidad y celebrar **unidos** los logros alcanzados.



CONFIANZA

Construir relaciones de compañerismo, seguridad, sencillez y buen ambiente de trabajo, construir **relaciones sólidas y duraderas** con socios y clientes basadas en la **honestidad** y la **transparencia**.

VALORES DE NUESTRO ACTUAR DIARIO



RESPONSABILIDAD

Actuar con **integridad** y conciencia en cada decisión de mi trabajo, garantizar el cumplimiento de mis obligaciones y trabajar con **disciplina** cumpliendo mi rol para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, especialmente los socios y clientes, dando **cumplimiento** a la misión y visión institucionales.



RESPECTO

Reconocer la **dignidad** de cada persona y valorar la **diversidad** de pensamientos, culturas y experiencias, tanto de nuestros socios y clientes como dentro de nuestra cooperativa.

Practicar el respeto significa escuchar con apertura, actuar con consideración y construir relaciones basadas en la **empatía** y la **equidad**, fortaleciendo un entorno donde todos los socios y colaboradores se sientan **reconocidos y valorados**.



BUEN TRATO

El buen trato es el valor que refleja nuestro compromiso de relacionarnos con **respeto, empatía y consideración** hacia cada socio, cliente y colaborador, es brindar un servicio **cálido y justo**, atender las demandas de nuestros socios con **calidad, claridad y celeridad**.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



01

PERSPECTIVA FINANCIERA

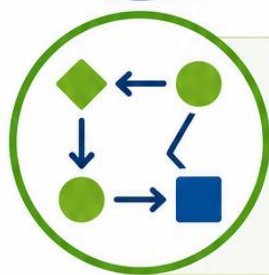
Garantizar la posición y sostenibilidad financiera de la cooperativa, a través del mejoramiento de sus indicadores financieros, que permitan atender efectivamente a sus socios y clientes.



02

PERSPECTIVA CLIENTES

Satisfacer adecuadamente la demanda de productos y servicios financieros de los socios con oportunidad y excelencia.



03

PERSPECTIVA RECURSOS INTERNOS

Optimizar los recursos en un modelo por gestión por procesos orientado a la satisfacción de necesidades y estrategias de negocio.



04

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Creer en una cultura organizacional basada en valores, habilidades, competencias y buen gobierno cooperativo.

Estatuto de la Entidad: <https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/Estatuto-Cooperativa-San-Miguel-de-los-Bancos.pdf>

CÓIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO: <https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/Codigo-de-Etica-2026-COAC-SMB.pdf>

REGLAMENTO DE ELECCIONES MARZO 2026: <https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/REGLAMENTO-DE-ELECCIONES-MARZO-2026.pdf>

Mecanismos de difusión implementados por la entidad para ofrecer información y atender consultas: [https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/Mecanismos de Difusion Informacion y Consultas SMB signed.pdf](https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/Mecanismos%20de%20Difusion%20Informacion%20y%20Consultas%20SMB%20signed.pdf)

Canales de difusión para convocatorias a los socios para los procesos electorales:

[https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-](https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/Canales_Difusion_Procesos_Electorales_COAC_SMB_signed.pdf)

[content/uploads/2026/05/Canales Difusion Procesos Electorales COAC SMB signed.pdf](https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/05/Canales_Difusion_Procesos_Electorales_COAC_SMB_signed.pdf)

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

UTILIDAD Y DESTINACIÓN DE EXCEDENTES		AÑO 2025
	Utilidad/Excedente al 31 de Diciembre del 2025	14,900.00
	(-) Cálculo 15% Particip.Trabajador.	15% 2,235.00
	(+) Gastos no deducibles	56,930.92
	(-) Deducciones adicionales	LORTI 19,453.54
	(-) Impuesto a la Renta	25% 12,535.64
	50% Fondo Irrepartible de Reservas	-50% 2.71
	1% Superintendencia Economía Solidaria	-1% 126.65
	Excedente/Utilidad a Disposición de la Asamblea	-

INDICADORES SOCIOS

NÚMERO DE SOCIOS EN LOS ÚLTIMOS TRES (3) AÑOS					
 Número de socios en los últimos tres (3) años	PERIODO	HOMBRES	MUJERES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL
	2025	9.114	7.624	110	16.848
	2024	9.063	7.610	98	16.771
	2023	8.942	7.567	90	16.599

CLASIFICACIÓN DE SOCIOS POR TIEMPO DE PERMANENCIA					
 Clasificación de socios por tiempo de permanencia	PERIODO	HOMBRES	MUJERES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL
	Menos de un año	231	197	15	443
	De mas de 1 año a 3 años	985	630	21	1.636
	De mas de 3 a 5 años	1.160	915	33	2.108
	Mas de 5 años	6.727	5.873	45	12.645

NÚMERO DE SOCIOS NUEVOS INCORPORADOS EN EL AÑO QUE SE REPORTA					
 Socios nuevos incorporados	PERIODO	HOMBRES	MUJERES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL
	enero a diciembre 2025	248	184	12	444

NÚMERO DE SOCIOS QUE SE RETIRARON EN EL AÑO QUE SE REPORTA					
 Socios que se retiraron	PERIODO	HOMBRES	MUJERES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL
	enero a diciembre 2025	195	170	0	365

ASAMBLEA O JUNTA GENERAL

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

Fecha de inicio	Período
11 de mayo del 2022	Para 4 años



1. ASAMBLEAS O JUNTAS GENERALES REALIZADAS DURANTE EL AÑO				
No.	Fecha de realización	Tipo	Asistentes	Asambleístas
1	31/03/2025	Ordinaria	17	30
2	07/04/2025	Extraordinaria	17	30
3	09/08/2025	Extraordinaria	18	30
4	18/09/2025	Extraordinaria	17	30
5	27/12/2025	Extraordinaria	17	30
 Total: 5 sesiones 86 asistencias registradas 30 asambleístas por sesión				

LISTADO DE MIEMBROS DE LA ASAMBLEA: <https://coacsanmiguel.fin.ec/smb/wp-content/uploads/2026/06/COMPROBANTE-REGISTRO-DE-AGR.pdf>

GASTOS E INVERSIÓN - ASAMBLEAS Y CONSEJOS 2025



PROMEDIO DE GASTOS EROGADOS
para la ejecución de las Asambleas o Juntas Generales por cada socio asistente.

CONCEPTO	VALOR (USD)
 Promedio gasto asamblea	1.300,00
 Promedio gasto representantes	50,00
 Promedio gasto Total	2.600,00



PROMEDIO DE GASTOS DE LAS SESIONES
de los Consejos:
monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CONSEJO DE VIGILANCIA
 2.167,94	 1.457,00



MONTO DE INVERSIÓN EN CURSOS DE CAPACITACIÓN
a vocales de cada consejo / número total vocales

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CONSEJO DE VIGILANCIA
 92,18	 92,18



MONTO DE INVERSIÓN EN CURSOS DE CAPACITACIÓN
a vocales de cada consejo / total gastos operativos de la entidad 2025

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CONSEJO DE VIGILANCIA
 0,01	 0,01



NOTA

Los valores presentados corresponden a promedios e inversiones realizados en el año 2025 y están expresados en dólares de los Estados Unidos de América (USD).

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los consejos de administración y vigilancia que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada:

Fecha de inicio	Período
11 de mayo del 2022	Para 4 años



JEFATURAS DE ÁREAS

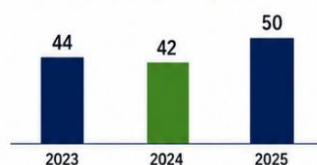


DE LOS EMPLEADOS

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

Número de empleados por tiempo de permanencia	2023	2024	2025
Menos de un año	11	5	14
De más de 1 año a 3 años	4	8	6
De más de 3 a 5 años	3	3	4
Más de 5 años	26	26	26
Total general	44	42	50

Total de empleados por año



★ Mayor estabilidad: el grupo de más de 5 años se mantiene en 26 empleados en los tres años.



Total de empleados
50



Programas de capacitación
14



Asistencias a capacitación
142



Inversión promedio en capacitación
USD 161,74

2 Tiempo de servicio en la entidad

Tiempo total que los empleados han prestado sus servicios en la entidad.



★ Mayor concentración: más de 5 años.

3 Permanencia en la función actual

Tiempo que el personal lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área.



👤 Total de jefaturas/gerencias analizadas: 10.

4 Número de empleados por tiempo de permanencia

Distribución reportada en la hoja 1.

Tiempo de permanencia	Número de empleados
Menos de un año	14
De más de 1 año a 3 años	6
De más de 3 a 5 años	4
Más de 5 años	26
Total	50

5 Nivel de educación del personal



★ Mayor valor: Estudios universitarios.

6 Rangos salariales reportados

Menor a USD 450	Entre USD 451 y 550	Entre USD 551 y 850	Entre USD 851 y 1.200	Entre USD 1.201 y 3.000
0	0	1	2	2

i Sin registros reportados en los dos primeros rangos.

7 Capacitación del personal



Número de programas de capacitación emprendidos en el año
14



Número de asistentes a los programas de capacitación
142



Valor de inversión promedio en capacitación por empleado
USD 161,74



GESTIÓN DE RECLAMOS POR AGENCIA / VENTANILLA

AGENCIA / VENTANILLA	TIPO DE RECLAMO	CASOS PRESENTADOS	CASOS RESUELTOS	RESPALDO
 Matriz	Requerimientos ATM	9	9	 Documentos adjuntos
	Compras en establecimientos	1	1	 Documentos adjuntos
 Mindo (ventanilla)	Requerimientos ATM	7	7	 Documentos adjuntos
	Compras en establecimientos	1	1	 Documentos adjuntos
 Pedro Vicente Maldonado	Requerimientos ATM	15	15	 Documentos adjuntos
 Puerto Quito	Requerimientos ATM	8	8	 Documentos adjuntos

TOTALES CONSOLIDADOS


CASOS PRESENTADOS
41


CASOS RESUELTOS
41


PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
100%



DETALLE DE LOS INDICADORES REPORTADOS



1. Casos presentados ante la SEPS y la entidad

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

0
casos



2. Casos por acoso sexual y violencia en el trabajo

Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género (*)

0
casos



Total reportado: 0 casos



Sin registros reportados en los indicadores presentados.

COMITÉS Y COMISIONES

Resumen institucional de comités, integrantes y asistencia AGR

Información consolidada de los comités y asistentes registrados durante 2025.

Integrantes por comité

01 CUMPLIMIENTO Vocal del CAD, Oficial de Cumplimiento, Gerencia, Jefe de Riesgos, Asesora Legal y Auditora Interna.	02 CAIR Vocal del CAD, Gerencia y Jefe de Riesgos.
03 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Representantes de la AGR. Se manejaba como Comité de Ética y se cambia la figura en el año 2026 acorde a la norma de buen gobierno.	04 COMITÉ DE EDUCACIÓN Vocales del CAD.
05 COMITÉ DE ÉTICA Vocal del CV y representantes de la Asamblea.	06 COMITÉ DE TECNOLOGÍA Vocal del CAD, Gerencia, Jefe de TI y Jefe de Riesgos.
07 COMITÉ DE ADQUISICIONES Se lo designa de acuerdo a la compra o adquisición que se vaya a realizar.	08 COMITÉ DE BUEN GOBIERNO Vocal del CAD, Vocal del CV y Asambleístas.
09 COMITÉ BALANCE SOCIAL Vocal del CAD, Gerencia y responsable de BS.	10 COMITÉ ALCO Vocal del CAD, Contadora, Jefe de Crédito, Jefe de Riesgos, Gerencia y Tesorera.
11 COMITÉ DE SEGURIDAD Oficial de Seguridad Integral, Vocal del CAD, Jefe de TI, Gerencia y Auditora Interna.	12 COMITÉ DE CRÉDITOS Comité No. 1: hasta \$15.000, Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y Jefe de Crédito. Comité No. 2: Jefe de Agencia, Jefe de Crédito y Gerencia.
13 COMITÉ ELECTORAL Presidente, Primer Vocal y Segundo Vocal. Creado por el nuevo reglamento de elecciones el 31 de marzo del 2026.	14 COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES Vocal CAD, Gerencia, Contadora, Tesorera, Jefe de Crédito, Jefe de Riesgos y Jefe de Cobranza.

Comisión Especial de Resolución de Conflictos	Se manejaba como comité de ética y se cambia la figura en el año 2026 acorde a la norma de buen gobierno.
---	--