



**COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO
CALCETA LTDA.**

INDICADORES DE BUEN GOBIERNO



Los indicadores de buen gobierno son herramientas esenciales para medir el desempeño de las organizaciones del sector de la economía popular y solidaria. Estos indicadores permiten evaluar la transparencia, la rendición de cuentas, la eficiencia y la eficacia de las organizaciones en su gestión y en el cumplimiento de su misión y objetivos.

Algunos de los indicadores de buen gobierno más importantes en el sector de la economía popular y solidaria incluyen la transparencia financiera, la participación de los miembros en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la equidad en la distribución de beneficios y la sostenibilidad de las prácticas empresariales.

En resumen, los indicadores de buen gobierno son esenciales para mejorar el desempeño de las organizaciones del sector de la economía popular y solidaria, promover la confianza y la transparencia, y fomentar la sostenibilidad y el éxito empresarial a largo plazo.



DE LOS SOCIOS

Número de socios en los últimos 3 años.

AÑOS	2022	2023	2024
NATURALES	62896	68604	72921
JURÍDICAS	39	39	34

Clasificación de socios por tiempo de permanencia.

TIEMPO	menos de 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	más de 5 años
SOCIOS	8721	13905	7944	42351

Número de socios nuevos incorporados en el año reportado.

AÑO	2024
SOCIOS	8806

Número de socios que se retiraron en el año reportado.

AÑO	2024
SOCIOS	491



DE LA ASAMBLEA GENERAL

Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información	1 año y 3 meses	
N° de asambleas realizadas en el 2024	1	1
Tipo de asamblea	Ordinaria	Extraordinaria
Fecha de ejecución	23/03/2024	05/10/2024
Número de asistentes	27	22
Número de asistentes / Número total de representantes	27/40	22/40
Número de representantes que registraron su voto / Número total de representantes	40/40	40/40
Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas generales por cada socio	30	30



DE LA GERENCIA Y LA JEFATURAS DE ÁREA

JEFATURAS DE AREAS	TIEMPO DE SERVICIO	TIEMPO DE PERMANENCIA EN FUNCIÓN	GÉNERO
Gerente General	23 años	23 años	M
Jefe de Agencia Matriz	19 años	7 meses	F
Jefe Captaciones	11 años	1 año 6 meses	F
Jefe Financiero	21 años	21 años	F
Asesor Legal	4 meses	4 meses	F
Jefe de la Unidad de Riesgos	21 años	4 años	F
Oficial de Cumplimiento	7 años	9 meses	M
Subgerente de Negocios	18 años	9 meses	M
Oficial de Seguridad de la Información	20 años	2 años 6 meses	M
Jefe de TI	19 años	2 años 6 meses	M
Jefe de Talento Humano	12 años	12 años	F
Auditor Interno	29 años	6 años	F



DE LA GERENCIA Y LA JEFATURAS DE ÁREA

JEFATURAS DE AREAS	TIEMPO DE SERVICIO	TIEMPO DE PERMANENCIA EN FUNCIÓN	GÉNERO
Jefe de Archivo y Proveeduría	3 años	3 años	M
Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional	5 años	5 años	F
Jefe de Procesos	7 meses	7 meses	F
Jefe de Fábrica de Crédito	7 meses	7 meses	M
Jefe de Ag. Manta	3 meses	3 meses	F
Jefe de Ag. 24 de Mayo	14 años	10 años	F
Jefe de Ag. Jama	3 meses	3 meses	F
Jefe de Ag. Portoviejo	12 años	7 años	M
Jefe de Ag. San Isidro	8 años	4 años	M
Jefe de Ag. Bahía de Caráquez	3 meses	3 meses	M
Jefe de Ag. Pedro Carbo	3 años	3 años	F

DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

TIPOS DE COMISIONES	NÚMERO DE INTEGRANTES	CARGOS DE QUIENES LO INTEGRAN	NÚMERO DE SESIONES AL AÑO Y DE ASISTENTES EN CADA SESIÓN	ASISTENTES DE CADA SESIÓN
Comité Paritario	6	• Jefatura de riesgo • Jefe de Talento Humano • Jefe de TIC'S • Oficial SARAS • Coordinador de Seguridad Física • Oficial de Cumplimiento	24	6
Comité de adquisiciones	3	• JEFE DE RIESGO • PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA • ÁREA PERTINENTE DE LA ADQUISICIÓN		
Comité de la seguridad de la información	5	• Gerente General • Presidente del C.A.I.R. • Jefe de Seguridad de la Información • Jefe de Tecnología de la Información • Delegado de Auditoría	5	5
Comité de Tecnología de la Información y Comunicación		• PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA • GERENTE GENERAL • JEFE TIC's • JEFE DE RIESGOS		
Comité de Gestión activas y pasivas		• Delegado del Consejo de Administración, • Gerente General • Tesorero • Subgerente de Negocios, • Jefe de Riesgos		
Comité de Crédito	3	• Primer delegado del C. A. • Segundo delegado del C. A. • Gerente General	96 VECES EN EL AÑO (PARTICIPAN LOS 3 INTEGRANTES)	3

DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

TIPOS DE COMISIONES	NÚMERO DE INTEGRANTES	CARGOS DE QUIENES LO INTEGRAN	NÚMERO DE SESIONES AL AÑO Y DE ASISTENTES EN CADA SESIÓN	ASISTENTES DE CADA SESIÓN
Comité de Educación	5	• 3 Miembros integrantes de la asamblea • Jefe Talento Humano • Asistente de Talento Humano	6	
Comisión de resolución de conflictos	3	• Representantes de la Asamblea		
Comité de Ética	3	• Representante de la Asamblea General • Representante del Consejo Administrativo • Representante de funcionarios	96 VECES EN EL AÑO (PARTICIPAN LOS 3 INTEGRANTES)	3
Comité de balance social	3	• Responsable de Balance Social • Secretaria de Gerencia • Delegado del Consejo de Administración • Gerente General		5
Comité de igualdad	5	• Jefe de Marketing • Jefe de Agencia Portoviejo • Jefe de Crédito • Jefe de Captaciones • Responsable de Saras		
Comité de buen gobierno	4	• Representante de Asamblea • Gerente General • Vocal principal del Concejo de Administración		



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

TIPOS DE COMISIONES	NÚMERO DE INTEGRANTES	CARGOS DE QUIENES LO INTEGRAN	NÚMERO DE SESIONES AL AÑO Y DE ASISTENTES EN CADA SESIÓN	ASISTENTES DE CADA SESIÓN
Comité de Cumplimiento	8	• Oficial de Cumplimiento • Delegado del C.A. • Gerente General • Jefatura de Colocaciones, • Auditora Interna • Jefe de Captaciones • Jefe de Riesgos • Jefe Jurídico	12	8
Comité de continuidad de negocios	7	• Gerente General • Jefe de Riesgos • Jefe de Tic's • Subgerente de Negocios. • Jefe de Crédito. • Jefe de Captaciones. • Jefe de Seguridad de la Información. • Jefe de Operaciones	2	7

Número de empleados de la cooperativa en los últimos 3 años.

AÑOS	2022	2023	2024
TRABAJADORES	122	107	141



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

Número de empleados por tiempo de permanencia.

TIEMPO DE PERMANENCIA	TOTAL DE EMPLEADOS
Menos de 1 año	26
Entre 1 y 3 años	43
Entre 3 y 5 años	17
Más de 5 años	55

Número de empleados de la cooperativa clasificados por nivel de educación

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	TOTAL DE EMPLEADOS
Sin estudios	0
Primaria	0
Secundaria	26
Universitaria	0
Tecnólogo	19
Tercer Nivel	89
Cuarto Nivel	7



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

Número de empleados que han salido en los últimos 3 años.

SALIDAS	N° DE EMPLEADOS
Salidas empleados 2022	3
Salidas empleados 2023	9
Salidas empleados 2024	25

Clasificación del personal por rango de salarios.

RANGO DE SALARIOS	N° DE EMPLEADOS
450-600	72
601-800	25
801-1000	22
1001 EN ADELANTE	22

Número de programas de capacitación emprendidos por la cooperativa en el año para sus empleados.

DETALLE	N°
Programas	78



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la cooperativa en el año

PROGRAMAS REALIZADOS	N° ASISTENTES	N° EMPLEADOS
Curso Flutter (Intermedio -Avanzado)	1	141
Programa de Capacitación Virtual Cosede Curso 1: seguro de depósitos Curso 2: fondo del seguro de depósitos y fondo de liquidez Curso 3: seguro de seguros privados Curso 4: seguro de depósitos - cosede territorial	70	
Sociabilización normas SARAS. COAC Calceta		
Plan de Igualdad.Cite / MDT	3	
Uso e implementación del Sistema Fuhrer para aplicar la política conozca su empleado.	1	
Curso intensivo de certificación de habilidades en Análisis crediticio y gestión de Cobranzas.	41	
Taller de Capacitacion Conducta de Mercado	2	
Seminario Taller Presencial: Ley Orgánica para impulsar la Económica Violeta. Gthgrup	4	
Análisis de Riesgo de Mercado y Liquidez, stress testing y backtesting.Caefyc	1	
Seminario Taller Mejores practicas de Auditoria Informática, bajo un enfoque de cumplimiento normativo.RFD	2	
Programa : Especialización Oracle Database 19c Admin & developer. Galaxy trainnig	6	



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

PROGRAMAS REALIZADOS	N° ASISTENTES	N° EMPLEADOS
Curso Intensivo de Prevención de Lavado de Activos Aplicado al sector Cooperativo.UAFE	1	141
Evento de tendencias en innovación en medios de pago del sector financiero mas grande del ecuador "pay iech forum" coonecta	4	
Herramienta para la elaboración del presupuesto económico financiero de la institución	7	
Global Money Week 2024. Coac Calceta Ltda		
I Congreso Derecho Laboral. Instituto	2	
Taller de Capacitación en Crédito Verde	3	
Webinar - Importancia de la Auditoría Integral con Enfoque en Riesgos para ESFPS	1	
Webinar "Políticas para la Elaboración del Plan de Igualdad Laboral"	2	
Socialización del Decreto Ejecutivo 255 - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	
"Diseño de programas de educación financiera con enfoque de económica conductual"	1	
Promoción de salud en el trabajo "Actívate y vive": promoción de salud mental	1	
Webinar una mirada amplificada a la gestión de riesgos. Financoop	2	



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

PROGRAMAS REALIZADOS	N° ASISTENTES	N° EMPLEADOS
Promoción de salud en el trabajo "Actívate y Vive": uso de las escaleras	121	141
Capacitación sobre el Proceso de Retiros y Depósitos sin Papeletas	8	
Concientización de la inclusión financiera con perspectiva de género	121	
Protocolo de Servicio e Imagen Institucional	75	
Curso "FINANCIAMIENTO Y ENDEUDAMIENTO RESPONSABLE" en alianza con ALAU	121	
Inducción General al personal nuevo		
Gestión de deudas: A la U	121	
Planificación Financiera largo Plazo. A la U	121	
Sensibilización: Impacto del consumo de alcohol y drogas en la salud y seguridad. SSO	121	
Aspectos Éticos y Sociales del Endeudamiento. A la U	121	
Capacitación de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	121	
Programa de Capacitación virtual COSEDE		
CAPACITACION PREVENCIÓN LA/FD-FUHRER	121	



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

PROGRAMAS REALIZADOS	N° ASISTENTES	N° EMPLEADOS
Estrategias de Negociación y Consolidación de deudas	121	141
Desarrollo de un Plan Financiero Integral	121	
Matriculación del personal de la Coac Calceta Ltda a la capacitación "Programa e-learn	50	
"Implementar programas de capacitaciones al personal de crédito de toda la institución"	117	
"Suscripción del primer crédito entre la Agencia Francesa de Desarrollo y el Gobierno Nacional, para fortalecer la economía popular y solidaria enfocada en bioeconomía, inclusión social y cambio climático" CONAFIPS	5	
"Prevención de Actos Delictivos 2024"	120	
"Formación finanzas climáticas para COACS" FINANCOOP		
Valorización de Bienes Inmuebles	1	
Campaña: Prevención de Enfermedades Respiratorias en el Trabajo	123	
Agenda almuerzo tecnológico "Innovar para transformar: El futuro de las cooperativa	3	
Programa de Fortalecimiento en Finanzas Sostenibles e Implementación de Medidas abe. FINANCOOP 62 funcionarios	123	
Capacitación Sobre La Aplicación Del Saras En El Proceso Crediticio De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Calceta Ltda. (Matriz Calceta)	123	



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

PROGRAMAS REALIZADOS	N° ASISTENTES	N° EMPLEADOS
Políticas de Salud y Bienestar del trabajo Saludable. Trabajo Social	43	141
Taller Actualízate En El Cálculo De Patrimonio Técnico Y Distribución De Excedentes	1	
Socializar la metodología de Alivio Financiero ligado a la recuperación de cartera vencida	13	
Charla dirigida el personal nuevo :Manejo de Extintores.	17	
Socialización de la Metodología del seguro agrícola para los créditos otorgados para cultivo de maíz. Inducción en la aplicación del crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Calceta Ltda	43	
curso Delegado de Protección de Datos	1	
sociabilización de reglamento interno de trabajo 2024	123	
Programa Educación Financiera – Cooperativa de Ahorro y Crédito	123	
Programa de Capacitación Virtual Cosede Curso 1: seguro de depósitos Curso 2: fondo del seguro de depósitos y fondo de liquidez Curso 3: seguro de seguros privados Curso 4: seguro de depósitos - cosede territorial	75	
Plan estratégico de mejora, la correcta implementación de KPIs (Indicadores Clave de Desempeño), la optimización de recursos humanos, y la adopción de protocolos de cobranza y servicio al cliente.	2	
Capacitación Espacios Libre De Humo-Msp -Sst Coac Calceta	123	



DE LAS COMISIONES Y COMITÉS

PROGRAMAS REALIZADOS	N° ASISTENTES	N° EMPLEADOS
¡Juntos podemos reducir el consumo de energía para crear un entorno más eficiente y sostenible dentro de la cooperativa!	123	141
Campaña: Sensibilización sobre los riesgos del vapeo y uso de cigarrillos electrónicos	123	
"Visión y Confianza 2024"	27	
Diagnóstico financiero y Pronóstico Financiero en base a modelos estadísticos:	27	
"Inteligencia Crediticia"	2	
Curso Cosede		
Socialización De Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la Coac Calceta Ltda.	141	



COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO
CALCETA LTDA.

DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA COOP Y LA SUPERINTENDENCIA

INDICADOR	CASOS PRESENTADOS	CASOS RESUELTO	TIPO DE RECLAMO
Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso	N/A	N/A	N/A
Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente al número de casos presentados a la cooperativa, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso	N/A	N/A	N/A