



Norma de
control de buen
**Gobierno, Ética y
Comportamiento**

Período
2024

Propósito



Mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés agregando valor de forma sostenible.

Misión



Creamos un espacio colaborativo donde nuestros socios encuentren apoyo financiero para cumplir sus sueños, promoviendo el desarrollo comunitario inclusivo.

Visión



Somos la Cooperativa que transforma la vida de nuestros socios, marcando el camino hacia el desarrollo sostenible, a través de una gestión financiera responsable

Valores



- Disfrute el viaje: Tener claro el camino, sin pausa, pero sin prisa, con el objetivo en mente.
- Transparencia: Claridad en la información brindada a nuestros grupos de interés.
- Liderazgo: Motivar a los demás a trabajar en equipo y dejar huella.
- Trabajo en equipo: Se basa en la confianza, esfuerzo, pasión y apoyo.
- Empoderamiento: Brindar autoridad a los colaboradores para tomar decisiones, impulsando cambios positivos.
- Espíritu ganador: Generar estrategias sostenibles que generen experiencias únicas y demuestren voluntad por alcanzar objetivos.
- Sostenibilidad: Operamos comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés que, en conjunto, agregan valor económico, social y ambiental.

Objetivos de la COAC "Atuntaqui"

PERSPECTIVA	NO.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
RSE	1	Promover el desarrollo económico y social a través de la inclusión financiera.
FINANCIERO	2	Mantener el desempeño de los 5 indicadores claves financieros (Solvencia patrimonial, ROA, Morosidad, Grado de Absorción, Cobertura) de acuerdo a los límites de riesgos manejados y aprobados por la Cooperativa.
SOCIOS Y CLIENTES	3	Manejar un adecuado margen neto de intereses.
	4	Conservar un adecuado nivel de satisfacción del socio y cliente (90%).
PROCESOS	5	Reducir el gasto operativo.
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	6	Mejorar el desempeño del Talento Humano.

Estatuto de la entidad:

https://www.atuntaqui.fin.ec/images/Documentos/Estatuto_COAC_Atuntaqui.pdf

Distribución de excedentes::

UTILIDAD GRAVABLE	-	829,841.47
TOTAL IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	25%	207,460.37
UTILIDAD NETA	-	7,185.57

Código de ética y comportamiento

<https://www.atuntaqui.fin.ec/images/Documentos/etica.pdf>

Normativa relativa al proceso eleccionario

<https://www.atuntaqui.fin.ec/wp-content/uploads/2025/06/Reglamento-de-elecciones.pdf>

DE LOS SOCIOS

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

Tipo de persona	2022	2023	2024
Personas Naturales	96754	109.824	110299
Personas Jurídicas	6		287

b) Clasificación de los Socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 5 años, de más de 6 a 10 años, y más de 10 años.

Tiempo de permanencia	Número de socios
Menor a 1 año	6390
De 1 a 5 años	22530
De 6 a 10 años	8260
Mayor a 10 años	73119



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 presentada.



2 AÑOS 8 MESES

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.

Número de asambleas	Fecha de realización	Tipo (ordinaria extraordinaria e informativa)	Número de asambleas	Número de asambleas	Número de asambleas
001	23 - mar - 24	Ordinaria	30	30	30
002	25 - may- 24	Extraordinaria	30	30	30
003	27 - oct - 24	Extraordinaria	30	29	29
004	23 - nov - 24	Extraordinaria	30	27	27

c. Promedio de gastos erogados para la ejecución de la asamblea o juntas generales por cada socio asistente.



\$13,020.94USD

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

- Número total de los miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos:

30

- Número de votos con los cuales fueron elegidos:

9879

- Clasificación por género:

22 femenino

8 masculino

DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA

a. Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada.



2 AÑOS

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

- **47 sesiones del Consejo de Administración (12 ordinarias y 35 extraordinarias) /5 asistentes.**
- **33 sesiones del Consejo de Vigilancia / 3 asistentes.**

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

NINGUNO

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

VALOR PAGADO	Nro. total sesiones	Costo Promedio session
\$ 273,992.57	80	\$ 3,424.91

e. Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales

VALOR PAGADO	VALOR PAGADO	Número total de vocales	Promedio
Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales	\$8,853.10	5	1,770.62
VALOR PAGADO	VALOR PAGADO	Número total de vocales	Promedio
Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales	\$10.481,89	3	\$3.493,96

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

Administración	Valor pagado	Gasto operativo	Promedio
Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad	\$ 792.9257	\$ 15,518,593.96	0.01%
Vigilancia	Valor pagado	Gasto operativo	Promedio
Monto de inversión en curso de capacitación a los vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad	\$ 2971.6849	\$ 15518593.96	0.02%

DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS

a. 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

Cargo	años
GERENTE GENERAL	19
GERENTE DE AUDITORÍA	0
GERENTE DE NEGOCIOS	11
GERENTE DE RIESGOS	13
GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14

Cargo	años
GERENTE FINANCIERO	18
GERENTE DE JURÍDICO	7
GERENTE TALENTO HUMANO	2
TESORERO	21
JEFE DE INFRAESTRUCTURA OPERACIONAL	16
CONTADOR GENERAL	18
JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	3
JEFE DE CANALES	13
JEFE DE DESARROLLO DE SOFTWARE	7
JEFE DE COBRANZAS	8
JEFE DE FABRICA DE CRÉDITO	19
JEFE DE NEGOCIOS	24
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 1 PIMAMPIRO)	9
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 8 CAYAMBE)	9
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 2 COTACACHI)	6
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 7 AMBATO)	6
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 3 IBARRA)	0
JEFE DE OFICINA (AGENCIA EL EJIDO)	17
JEFE DE OFICINA (SUCURSAL IBARRA)	36
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 5 VILLAFLORA)	0
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 6 CARAPUNGO)	0
JEFE DE OFICINA (SUCURSAL OTAVALO)	17
JEFE DE OFICINA (MATRIZ)	18
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 9 MANTA)	0
JEFE DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS	3

Cargo	años
JEFE FRONT OPERATIVO	6
JEFE REGIONAL	11
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	8
OFICIAL SEGURIDAD FISICA	1
OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	13
JEFE DE MARKETING	0
JEFE ADMINISTRATIVO	0

b. 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; y,

Cargo	años
GERENTE GENERAL	1
GERENTE DE AUDITORIA	0
GERENTE DE NEGOCIOS	0
GERENTE DE RIESGOS	8
GERENTE DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	16
GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	0
GERENTE JURIDICO	2
GERENTE TALENTO HUMANO	3
JEFE ADMINISTRATIVO	1
JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
JEFE DE CANALES	12

Cargo	años
JEFE DE CAPTACIONES	1
JEFE DE COBRANZAS	6
JEFE DE FABRICA DE CRÉDITO	6
JEFE DE INFRAESTRUCTURA OPERACIONAL	1
JEFE DE MARKETING	0
JEFE DE NEGOCIOS	7
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 1 PIMAMPIRO)	2
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 2 COTACACHI)	5
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 3 IBARRA)	0
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 5 VILLAFLORA)	0
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 6 CARAPUNGO)	9
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 7 AMBATO)	1
JEFE DE OFICINA (AGENCIA 8 CAYAMBE)	3
JEFE DE OFICINA (AGENCIA EL EJIDO)	0
JEFE DE OFICINA (MATRIZ)	6
JEFE DE OFICINA (SUCURSAL IBARRA)	17
JEFE DE OFICINA (SUCURSAL OTAVALO)	0
JEFE DE PLANIFICACIÓN Y PROCESOS	4
JEFE FRONT OPERATIVO	3
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	9
OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	2
OFICIAL SEGURIDAD FISICA	8

c. Partición de las jefaturas de área por género
Femenino 17
Masculino 16

DE LOS COMITÉS Y COMISIONES

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
1	Comité de administración integral de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • 1 delegado principal • 1 delegado suplente • 3 integrantes: (Con voz y voto) • Delegado del Consejo de Administración (Presidente) • Gerente General • Gerente de Riesgos • 5 integrantes (Con voz sin voto) • Gerente de Negocios • Gerente Administrativo Financiero • Gerente de Tecnología de la Información y Operaciones • Gerente Jurídico • Gerente de Auditoría Interna 	27	10

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
2	Comité de Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • 1 delegado principal • 1 delegado suplente • 5 integrantes Delegado del Consejo de Administración (Presidente) • Gerente de Tecnología de la Información • Gerente de Riesgos • Auditor Informático • Oficial de Seguridades de la Información 	3	6
3	Comité de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • 2 delegados principales • Delegado de Riesgos • Delegado de Auditoría Interna • 4 integrantes • Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos 	5	6

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
		<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Oficial de Seguridad de la Información • Gerente de Tecnología de la Información 		
4	Comité de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • 7 integrantes • Delegado del Consejo de Administración (presidente) • Gerente General • Gerente Jurídico • Gerente de Riesgos • Gerente de Auditoría Interna • Gerente de Negocios • Oficial de Cumplimiento 	13	7

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
5	Comité de Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> • 1 delegado principal • 1 delegado suplente • 7 integrantes • Delegado del Consejo de Administración (presidente) • Gerente General • Gerente de Negocios • Gerente de Talento Humano • Jefe de Planificación y Procesos • Jefe de Atención al Cliente • Técnico de Responsabilidad Social 	4	7

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
6	Comité de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • 1 delegado principal • 1 delegado suplente del Consejo de Administración Al cual se suman 4 integrantes con voz y voto dando un total de 5 • Delegado del Consejo de Administración (presidente) • Gerente General • Gerente Administrativo Financiero • Gerente de Negocios • Gerente de Tecnología de la Información y Operaciones • 4 integrantes (Con voz, sin voto) • Gerente Jurídico • Gerente de Riesgos • Gerente de Auditoría Interna • Jefe Administrativo (secretario) 	28	9

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
7	Comisión de venta, subasta y baja de activos Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • 1 delegado principal • 1 delegado suplente • 3 integrantes • (Con voz y voto) • Delegado del Consejo de Administración (presidente) • Gerente General • Jefe Administrativo • Asistente Administrativo (secretario) • 1 veedor: Delegado del Consejo de Vigilancia • 1 delegado de Auditoría Interna. 	0	0
8	Comité de Gobernanza Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente de la cooperativa (presidente del comité) • Delegado del consejo de vigilancia • Gerente general • Gerente jurídico (secretario) 	5	9

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
		<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de talento humano • Jefe de atención al cliente • Jefe de marketing • Jefe de planificación y procesos • Analista jurídico (prosecretaria) 		
9	Comité de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente Consejo de Administración o suplente • Un representante principal del Consejo de Vigilancia • Gerente General o un delegado • Gerente Jurídico • Jefe de Planificación y procesos • 3 representantes del Staff 	4	8

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
10	Comisión de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de la Asamblea General • 3 delegados principales • 3 delegados suplentes 	12	3
11	Comisión de Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de la Asamblea • 3 delegados principales • 3 delegados suplentes 	23	3
12	Comisión de Resolución de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • 7 integrantes • Gerente General • Oficial de Seguridad de la Información • Gerente de Tecnología de la Información • Gerente de Riesgos • Gerente de Negocios • Gerente Jurídico • Jefe de Planificación y Procesos 	2	7

No.	Comité / Comisiones	Conformado por	No. de sesiones	No. de Participantes
13	Comisión de baja de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • 2 integrantes (con voz y voto) Oficial de seguridades de la Información (Presidente) • Jefe Administrativo 1 integrante (con voz, sin voto) • Auditor interno 	0	0
14	Comisión de venta de prendas de Oro	<ul style="list-style-type: none"> • 3 integrantes (con voz y voto) • Gerente general • Jefe Administrativo • Gerente de Negocios • Invitados de acuerdo a la necesidad institucional 	3	6

DE LOS EMPLEADOS

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

2022	2023	2024
270	292	283

a. Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 5 años, de más de 6 a 10 años, y más de 10 años;

Tiempo de permanencia	DIC
<1	47
1 – 5	125
6 – 10	55
>10	56
Total general	283

a. Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 5 años, de más de 6 a 10 años, y más de 10 años;

Nivel de instrucción de los trabajadores (número)	Hombre	Mujer	Total
Primaria	1	0	1
Secundaria	28	21	49
Formación Intermedia (técnica - tecnológica)	0	0	0
Título Tercer Nivel	87	122	209
Título Cuarto Nivel	13	11	24

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

2022	2023	2024
43	35	67

d. Clasificación del personal por rangos de salarios;

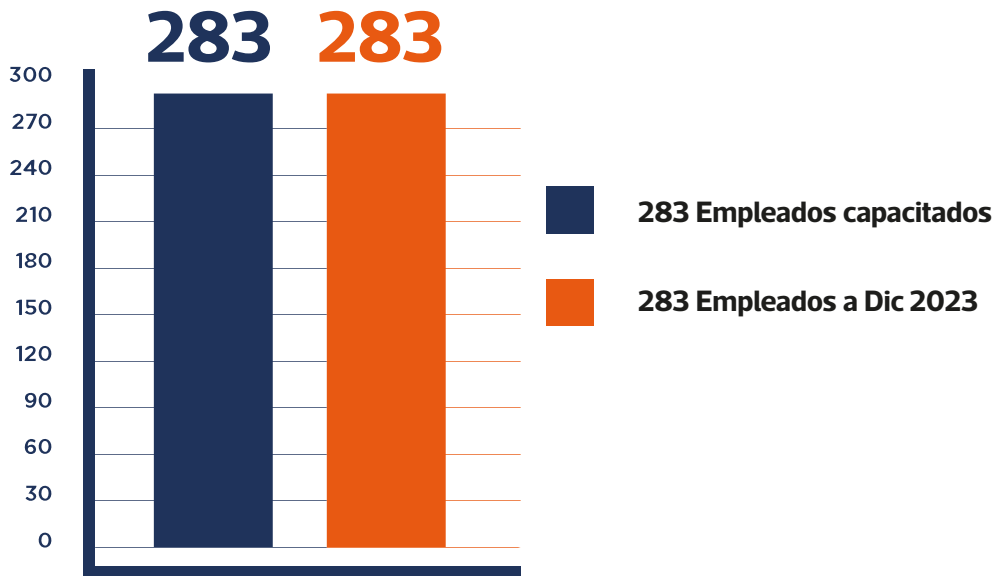
Etiquetas de fila	No
1. GERENTES DE ÁREA	4
2. JEFES DE ÁREA	29
3. ESPECIALISTAS REA	4
4. ANALISTAS DE ÁREA	29
5. ASESOR COMERCIAL A	115
6. ASISTENTES DE ÁREA	46
7. OPERATIVO ÁREA	51
8. SERVICIOS GENERALES	5
Total general EA	283

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



**91 eventos de capacitación
durante el año 2024**

f. Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados en el año; y,



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

2022	2023	2024
77.909,91	67.735,60	24,290.92

DE LOS RECLAMOS

a. 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.

2507 resueltos / 2510 presentados (2 casos de tarjeta de débito y 1 de crédito, quedan pendiente de cierre en enero 2025)

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.

caso presentado en la SEPS / 2510 presentados en la Cooperativa Atuntaqui. Tipo de casos: Crédito, Inversiones y Cuentas de ahorro.



Período **2024**