



San Gabriel
Cooperativa de Ahorro y Crédito

INFORME

**BALANCE
SOCIAL**

2025



Tu socio
Financiero



www.sangabriel.fin.ec

CONTENIDO

1.	<u>ANTECEDENTES</u>	03
2.	<u>OBJETIVO</u>	04
3.	<u>ALCANCE DEL BALANCE SOCIAL</u>	05
4.	<u>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	06
5.	<u>MARCO LEGAL</u>	07
6.	<u>GLORARIO DE TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES</u>	08
7.	<u>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</u>	09
8.	<u>METODOLOGÍA</u>	10
9.	<u>DIMENSIONES</u>	11
10.	<u>RESULTADOS</u>	12
11.	<u>INTERPRETACIÓN DE INDICADORES</u>	20
12.	<u>EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA</u>	50
13.	<u>CONCLUSIONES</u>	54
14.	<u>RECOMENDACIONES</u>	57
15.	<u>CONCLUSIONES GENERALES</u>	58



1. ANTECEDENTES

La gestión de Balance Social de la Cooperativa, cumple con las políticas en conformidad a la Resolución No. JPRF – 2022 – 048 de la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF) y a lo dispuesto mediante Oficio Nro. SEPS – SGD – IGT – 2023 – 09491 – OF de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).



*El presente **Informe de Gestión de Balance Social (BS) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda.**, del año 2025, fue elaborado a partir de los resultados obtenidos de la herramienta de gestión del BS propuesta por la DGRV, misma que ha permitido generar de manera ordenada y acertada una evaluación a los 7 principios cooperativos con su valoración respectiva.*

La metodología para la gestión del (BS) utilizada para el año 2025, evalúa, analiza y presenta los resultados de un total de 157 indicadores, los cuales se encuentran distribuidos y clasificados dentro de los 7 principios cooperativos.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



2. OBJETIVO



Diagnosticar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., en torno al cumplimiento de responsabilidad social y su incidencia en el desarrollo comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural, logrando de esta manera definir políticas, programas y planes de acción que permitan mejorar el cumplimiento de los principios universales del cooperativismo.



[VOLVER AL ÍNDICE](#)



3. ALCANCE DEL BALANCE SOCIAL

*El informe de gestión el **Balance Social** deberá reflejar el cumplimiento de valores, principios establecidos en el Art.- 4, de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los principios universales del cooperativismo y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.*



[VOLVER AL ÍNDICE](#)



4. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

● **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Crear una cultura organizacional con principios de responsabilidad económica, social y ambiental.

● **CONSEJO DE VIGILANCIA**

Verificar que el responsable de Gestión de Balance Social cumpla las políticas, procesos, procedimientos, metodología y estrategias de Balance Social.

● **COMITÉ DE GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL**

Evaluar y recomendar al Consejo de Administración, para su aprobación, los procesos, procedimientos, políticas y el manual de Balance Social.

● **GERENCIA GENERAL**

Implementar la Gestión de Balance Social en la Cooperativa, conforme a las políticas y disposiciones del Consejo de Administración

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



5. MARCO LEGAL

a) Constitución de la República del Ecuador; Capítulo IV – Soberanía Económica; Sección Primera – Sistema Económico y Política Económica; Art. 283.

b) Código Orgánico Monetario y Financiero; Art. 445.- “Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

c) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; Art 4.- Principios: Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades.

d) Disposiciones generales de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; Segunda: “Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Balance Social	Es una herramienta de la gestión socioeconómica, que facilita a las entidades medirse y rendir cuentas a sus socios especialmente y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar, en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los principios establecidos en la Ley y los valores y principios del cooperativismo y los objetivos sociales.
Comercio justo	Es la relación de intercambio comercial basada en el diálogo, la transparencia, el respeto y la equidad, dando prioridad a las personas, respeto a la equidad de género, derecho de los niños, el pago de precios justos, seguridad en el entorno laboral y protección del medio ambiente, principalmente.
Equidad	Se enfoca a crear igualdad de condiciones para las personas o grupos vulnerables, para los cuales se requiere asignar mayores esfuerzos y recursos, buscando que se alcance el equilibrio social. Se refiere también a la igualdad de oportunidades para acceder a productos y servicios como medio de desarrollo de una sociedad justa
Estructuras locales	Son organizaciones del sector económico popular y solidario, que tienen sus puntos de atención en una comunidad, parroquia, cantón o provincia del país.
Fuentes de fondeo	Son los recursos monetarios que pueden provenir de aportes de capital, depósitos o pagos realizados por socios o clientes, así como los recursos proporcionados por instituciones financieras y otros organismos nacionales o extranjeros.
Línea Base	Es el conjunto de variables e indicadores, que definen la situación inicial de la entidad en referencia al desarrollo de Balance Social.
Proyecto	Es el conjunto de actividades que se realizan de forma ordenada con el objetivo de crear un producto, servicio o generar un resultado determinado.
Responsabilidad Social	Es la forma de gestión en que las entidades toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que contribuyen con el cumplimiento de la misión, visión, principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás, buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.
Zonas de influencia	Es el territorio donde la entidad tiene presencia o en donde se presenta el impacto de toma de decisiones de la misma.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



7. PRINCIPIOS COOPERATIVOS



- *Adhesión libre y voluntaria*
- *Control democrático*
- *Participación económica*
- *Autonomía e independencia*
- *Educación y capacitación*
- *Cooperación e integración del SEP*
- *Compromiso con la comunidad*

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



8. METODOLOGÍA

La metodología para la gestión de balance social de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda.**, se regirá por los principios universales del cooperativismo en conformidad a la Resolución No. JRRF – 2022 – 048 de la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF) y a lo dispuesto mediante Oficio Nro. SEPS – SGD – IGT – 2023 – 09491 – OF, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con la evaluación de 157 indicadores agrupados en los 7 principios Cooperativos.



[VOLVER AL ÍNDICE](#)



9. DIMENSIONES



SATISFACTORIO



REGULAR



INSUFICIENTE

*Los **157 indicadores** considerados para el presente análisis, refleja el cumplimiento de valores, principios establecidos en el Art.- 4, de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los principios universales del cooperativismo y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.*

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10. RESULTADOS



20 indicadores



Inclusión de la población vulnerable a los servicios financiados por la cooperativa.



Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local.

ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., es una organización voluntaria, disponible para aquellas personas que están listas a utilizar sus productos y servicios financieros, y que están dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la afiliación, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religión.

● **Número de indicadores a evaluar = 09**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Inclusión de la población vulnerable a los servicios financieros de la entidad	Nivel de apertura, no discriminación Equidad de género	Permitir que toda persona acceda a los productos y servicios, y ser parte de la entidad de acuerdo con su estatuto y la legislación vigente.
		Considerar la libre adhesión según el vínculo y naturaleza de su actividad para las entidades cerradas.
		Considerar la libre adhesión según el vínculo y naturaleza de su actividad para las entidades cerradas.

● **Número de indicadores a evaluar = 11**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local	Direccionamiento de productos a zonas rurales y urbanas.	Orientar productos y servicios al crecimiento del sector rural de manera prioritaria y/o urbana, dentro de su zona de influencia, impulsando al desarrollo local y las finanzas populares.
	Existencia de productos para menores de edad.	Impulsar la creación y el uso de productos y servicios orientados a menores de edad, con el fin de fomentar la apropiación de los socios y la sostenibilidad de la entidad en el tiempo.
	Cobertura poblacional en relación a la PEA, PIB, NBI, SBU (salario básico unificado). Cobertura física en zonas rurales y urbanas.	Enfocar productos y servicios para promover la inclusión de la población vulnerable, con la finalidad de mejorar su situación socio económica y de la localidad.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10. RESULTADOS



11 indicadores



Control democrático.

CONTROL DEMOCRÁTICO

La *Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda.*, es controlada por sus diferentes socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, responden ante los socios de la Cooperativa.

● **Número de indicadores a evaluar = 11**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Control democrático	Nivel de participación de los socios y de capital social.	Asegurar que todos los socios activos tengan derecho a participar en asambleas y órganos de gobierno y que cumplan con el mínimo requerido en certificados de aportación.
	Equidad de género.	Promover la participación igualitaria y equitativa de género en asambleas y órganos de gobierno.
	Representación local.	Promover la participación de acuerdo con las zonas de influencia de la entidad para los procesos electorarios.
	Participación de los socios.	Propiciar la participación activa de los socios en asambleas y en los procesos electorarios.

VOLVER AL ÍNDICE



10. RESULTADOS



12 indicadores



Participación económica

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA

Los miembros contribuyen de manera equilibrada y controlan de manera democrática el capital de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.**, usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía, garantizando la justicia social y económica.

● **Número de indicadores a evaluar = 13**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Participación económica	Reciprocidad y crecimiento sostenido a través de niveles de aprobación debidamente adaptados.	Incluir niveles de aprobación adecuados dentro de los manuales y políticas internas para los productos y servicios, los mismos que faciliten la inclusión de la población vulnerable.
	Promotores de la economía popular y solidaria.	
	Participación de capital social	
	Capacidad de ahorro	
	Concentración de fuentes de fondeo.	Priorizar que las principales fuentes de fondeo provengan de los socios y entidades del sector económico popular y solidario.
	Nivel de endeudamiento.	Mantener niveles de endeudamiento que no comprometan las decisiones de la entidad, así como garantizar la licitud de la procedencia de los fondos.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10. RESULTADOS



31 indicadores



Autonomía e independencia.



Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local.

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., es una Institución financiera de la Economía Popular y Solidaria de ayuda mutua, gestionada por sus socios. Si se relaciona con otras organizaciones o tiene fuentes de fondeo externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios, manteniendo la autonomía de la Cooperativa.

● **Número de indicadores a evaluar = 13**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Autonomía e independencia	Capacidad de creación y adaptación de productos y servicios.	Desarrollar productos y servicios, con la finalidad de promover la inclusión e igualdad de personas, priorizando a aquellas en estado de vulnerabilidad.
	Generación de planes de auditoría.	Generar y ejecutar planes de auditoría (Consejo de Vigilancia, auditor interno o externo) para garantizar buenas prácticas de control interno.

● **Número de indicadores a evaluar = 18**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local	Transparencia de la información.	Comunicar la información relevante de la entidad según su alcance y naturaleza. Cumplir los límites de tasas, cargos, comisiones y tarifas de los productos y servicios financieros.
	Seguridad de la información.	Determinar la existencia de procesos y políticas que garanticen la seguridad de la información.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10. RESULTADOS



29 indicadores

10 Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios.

3 Formación en principios y valores

EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

La *Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.*, brinda educación y formación a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la Cooperativa, la misma que informa al público en general, particularmente a niños, jóvenes y adultos, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

3 Formación de representantes a órganos de gobiernos, vocales de los consejos.

3 Educación en temas del sector de economía popular y solidaria

3 Educación y formación financiera

7 Capacitación específica, derechos humanos, medio ambiente, entre otros

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10. RESULTADOS



30 indicadores



Fomento e integración del sector económico popular y solidario



Reducción de costos y aumento de productividad

COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SEP

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., sirve a sus socios, clientes y población en general de una manera eficaz, fortaleciendo el movimiento cooperativo de la economía popular y solidaria, trabajando de manera conjunta a través de estructuras locales y regionales.

● **Número de indicadores a evaluar = 18**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Fomento e integración del sector económico popular y solidario	Aporte al fortalecimiento del sector.	Promover acuerdos o convenios de cooperación e integración con los participantes del sector de la economía popular y solidaria.
		Priorizar el consumo entre los actores del sector de la economía popular y solidaria.
		Promover acuerdos o convenios que le permitan a la entidad participar activamente en organismos de integración y similares.
		Generar y mantener proyectos y convenios interinstitucionales en aspectos económicos, sociales y ambientales, con los actores del sector de la economía popular y solidaria.
		Fomentar el intercambio y generación conjunta del conocimiento.
		Impulsar el desarrollo tecnológico en beneficio de los socios.

● **Número de indicadores a evaluar = 12**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Reducción de costos y aumento de productividad	Economías de escala en beneficio colectivo (entidad y socios).	Establecer acuerdos o convenios interinstitucionales con la finalidad de generar economías de escala.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10. RESULTADOS



24 indicadores

11 Integración estructurada con la comunidad.

8 Compromiso con el medio ambiente

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La *Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.*, trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad, y territorios de influencia en actividades sociales, comunitarias y ambientales. Promoviendo de esta manera el comercio justo, orientado a la búsqueda de bienestar de sus socios, clientes y la población en general.

1 Acuerdos con el Gobierno

4 Relación con los proveedores

● **Número de indicadores a evaluar = 12**

Clasificación	Característica	Lineamientos
Interacción proveedores con	Relación con los proveedores	Establecer políticas que prioricen a los proveedores de la localidad y de sus zonas de influencia, tomando en cuenta las prácticas de comercio justo.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



10.1. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE METODOLOGÍA 2025

<i>Metodología de Gestión de Balance Social (BS)</i>			
RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE BALANCE SOCIAL			
PRINCIPIO		TOTAL	CUMPLIMIENTO
PRINCIPIO 1.	ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	20	88,24%
PRINCIPIO 2.	CONTROL DEMOCRÁTICO	11	100,00%
PRINCIPIO 3.	PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	12	100,00%
PRINCIPIO 4.	AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	31	100,00%
PRINCIPIO 5.	EDUCACIÓN CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	29	93,10%
PRINCIPIO 6.	COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SEPS	30	100,00%
PRINCIPIO 7.	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	24	81,82%
TOTAL		157	93,85%



93,85%

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



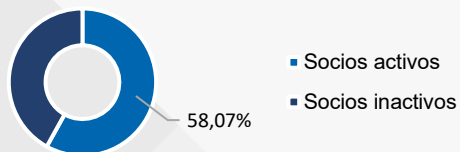
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Inclusión de la población vulnerable a los servicios financiados por la cooperativa.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
1	CSG - BS - 01	% socios activos	$\frac{\#socios\ activos}{\#total\ de\ socios}$	58,07%

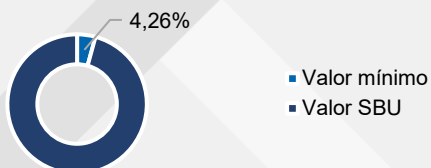
% Socios activos



Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, existe un reporte de socios activos del 58,07% sobre el total de socios afiliados a Cooperativa, entendiendo que el nivel óptimo debe estar sobre las dos terceras partes del total de socios registrados.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
2	CSG - BS - 02	% del valor de certificados de aportación en relación al SBU	$\frac{\text{Valor mínimo de certificados de aportación establecido por la entidad/SBU}}{\text{Valor SBU}}$	4,26%

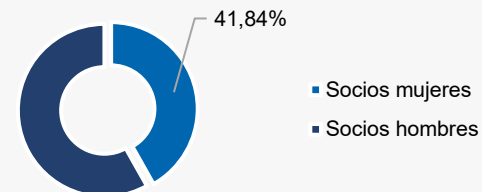
Valor mínimo de certificados de aportación



El valor mínimo de aportación por certificados de aportación establecido en el Estatuto de la Cooperativa, representa el 4,26% en relación al Salario Básico Unificado del año 2025, el cual fue de \$470,00 USD.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
3	CSG - BS - 03	% socios mujeres	$\frac{\#socios\ mujeres}{\#total\ socios}$	41,84%

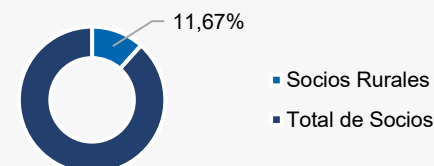
% socios mujeres



El porcentaje de socios mujeres presentes en la Cooperativa es igual al 41,84% sobre el total de socios afiliados, es decir, existe una representación inclusiva en relación al género.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
4	CSG - BS - 04	% socios con que residen en áreas rurales	$\frac{\#socios\ que\ residen\ en\ área\ rural}{\#total\ socios}$	11,67%

% socios con que residen en áreas rurales



Del total de socios que han registrado residencia al momento de la afiliación a la Cooperativa, el 11,67% poseen residencia rural, y los cuales se encuentran distribuidos en las ocho Agencias y pertenecen a las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Sucumbíos, Chimborazo y Esmeraldas.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



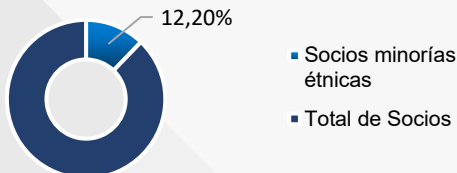
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Inclusión de la población vulnerable a los servicios financiados por la cooperativa.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
5	CSG - BS - 05	% socios pertenecientes a minorías étnicas	$\frac{\#socios\ que\ pertenecen\ a\ minorías\ étnicas}{\#total\ socios}$	12,20%

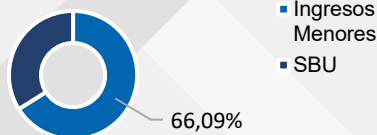
% socios pertenecientes a minorías étnicas



Del total de socios afiliados en la Cooperativa, el 12,20% son socios pertenecientes a las minorías étnicas, y los cuales se encuentran ubicados en las provincias de Imbabura y Sucumbios.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
6	CSG - BS - 06	% socios con ingresos menores o iguales al SBU	$\frac{\#socios\ con\ ingresos\ menores\ o\ iguales\ al\ SBU}{\#total\ socios}$	66,09%

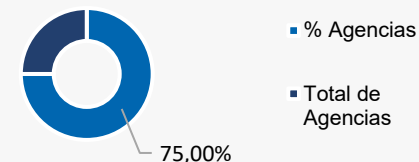
% socios con ingresos menores ó iguales al SBU



El 66.09% del total de los socios de la Cooperativa, poseen ingresos menores al Salario Básico Unificado (SBU) del año 2025, es decir ingresos menores a \$470,00 USD.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
7	CSG - BS - 07	% agencias con accesos para personas con discapacidad	$\frac{\#agencias\ con\ acceso\ para\ personas\ con\ discapacidad}{\#agencias}$	62.50%

% agencias con accesos para personas con discapacidad



Del total de Oficinas Operativas de la Cooperativa, 6 poseen accesos adecuados para personas con discapacidad, siendo estas Oficinas las que se encuentran en Tulcán, Julio Andrade, Ibarra, San Gabriel, Huaca y Bolívar.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
8	CSG - BS - 08	Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	Cumple / No cumple	NO CUMPLE

Al 31 de diciembre de 2025, no existe la aprobación de Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



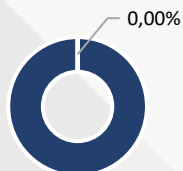
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Inclusión de la población vulnerable a los servicios financiados por la cooperativa.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
9	CSG - BS - 09	% socios con capacidades especiales	$\frac{\# \text{socios con carné CONADIS}}{\# \text{total socios}}$	0,00%

% socios con capacidades especiales

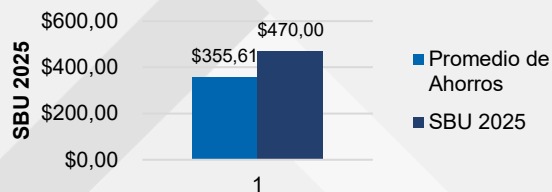


- % socios con capacidades especiales
- Total de Socios

La Cooperativa, no cuenta con un registro o base de datos para determinar el total de socios que poseen carné de CONADIS, en este sentido, no se puede determinar el porcentaje real de socios con capacidades especiales.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
10	CSG - BS - 10	Promedio de ahorros	$\frac{\text{Total ahorros}}{\text{total socios activos}}$	355,61

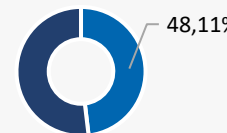
Promedio de ahorros



El promedio de ahorros de los socios activos de las ocho Agencias, en relación al SBU del año 2025, es de \$355,61 USD.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
11	CSG - BS - 11	% Saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	$\frac{\text{Saldo de cartera de crédito socias mujeres}}{\text{total cartera}}$	48,11%

% Saldo de cartera de crédito destinado a mujeres

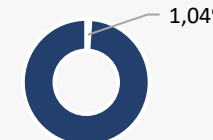


- % Saldo de cartera crédito mujeres
- Cartera total

Del total de saldo de cartera de crédito, el 48,11% está destinado para mujeres, tanto de los sectores urbanos como rurales de las zonas de influencia de la Cooperativa.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
12	CSG - BS - 12	% Créditos otorgados con valores menores o iguales al SBU	$\frac{\# \text{créditos otorgados con valores menores al SBU}}{\# \text{total de créditos vigentes}}$	1,04%

% Créditos otorgados con valores menores o iguales al SBU



- % Créditos otorgados (<) o (=) al SBU
- Total créditos vigentes

Del total de la cartera de créditos, el 1.04%, son créditos otorgados con valores menores o iguales al Salario Básico Unificado (SBU) correspondiente al año 2025, es decir, son menores o iguales a \$470,00 USD.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



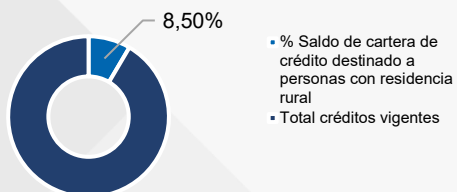
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
13	CSG - BS - 13	% Saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	saldo de créditos otorgados a socios con residencia rurales/saldo total créditos	8,50%

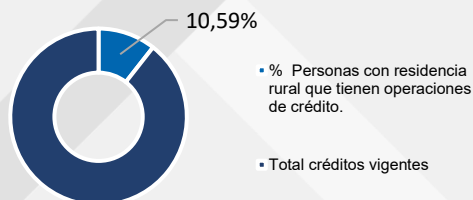
% Saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural



Del total del saldo de créditos otorgados durante el año 2025 (en USD), el 8,50% son créditos destinados para socios con residencia rural, tanto de las provincias de Carchi, Sucumbíos e Imbabura.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
14	CSG - BS - 14	% Personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.	# créditos otorgados a socios con residencia rurales/total créditos	10,59%

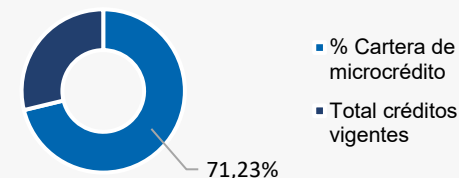
% Personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.



Del total de operaciones de crédito colocados durante el año 2025 (en número), el 10,59%, son operaciones de socios con residencia rural.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
15	CSG - BS - 15	% Cartera de microcrédito	# de microcréditos/total créditos	71,23%

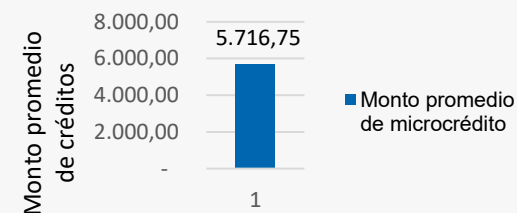
% Cartera de microcrédito



Del total de saldo de colocación vigente del año 2025, el 71,23% corresponde a la cartera de microcrédito.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
19	CSG - BS - 19	Monto promedio de microcrédito	Monto total otorgado de microcrédito/#socios con microcrédito	5.716,75

Monto promedio de microcrédito



El monto promedio de colocación en microcréditos en las ocho Agencias de la Cooperativa, durante del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, es de \$5,716,75 USD

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



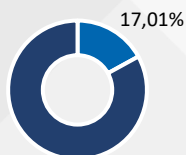
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local

Número	Código	Descripción del Indicador	Fórmula	Semaforización
20	CSG - BS - 20	% Menores de edad con cuenta de ahorro	Menores de edad con cuenta de ahorro/total socios	17,01%

% Menores de edad con cuenta de ahorro



- % Menores de edad con cuenta de ahorro
- Total de socios

Del total de socios que pertenecen a la Cooperativa, el 17,01% son menores de edad.



Impulsamos la creación y el uso de productos y servicios orientados a menores de edad, con el fin de fomentar la apropiación y la sostenibilidad de la Cooperativa en el tiempo.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



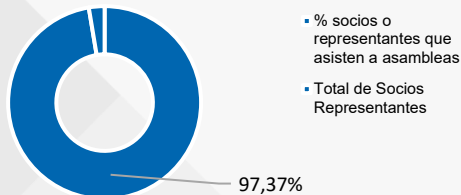
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Control democrático

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
21	CSG - BS - 21	% socios o representantes que asisten a asambleas	$\frac{\#Socios\ o\ representantes\ asistentes}{\#socios\ o\ representantes}$	97,37%

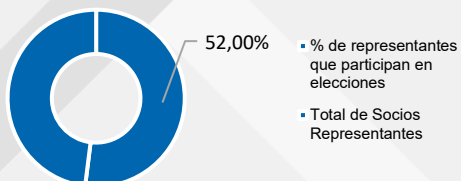
% socios o representantes que asisten a asambleas



Del total de representantes elegidos por los socios de la Cooperativa, el 97,37% asisten a las asambleas generales de representantes.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
22	CSG - BS - 22	% de representantes que participan en elecciones (por agencia)	$\frac{\#representantes\ que\ asisten\ a\ votar}{total\ representantes\ (por\ agencia)}$	52,00%

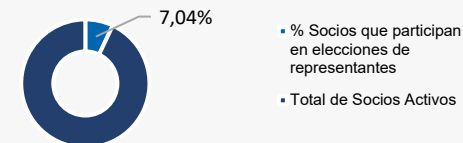
% de representantes que participan en elecciones por agencia



Del total de representantes por agencia, el 52% de los representantes han participado en elecciones por agencia.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
23	CSG - BS - 23	% Socios que participan en elecciones de representantes	$\frac{\#socios\ que\ asisten\ a\ votar\ por\ representantes}{total\ socios\ activos}$	7,04%

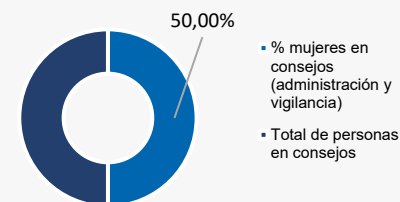
% Socios que participan en elecciones de representantes



Del total de socios activos al 2025, los socios que participaron en elecciones del año 2025, poseen una representación relativa del 7,04%.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
24	CSG - BS - 24	% mujeres en consejos (administración y vigilancia)	$\frac{\#mujeres\ en\ consejos\ (administración\ y\ vigilancia)}{\#personas\ en\ consejos\ (administración\ y\ vigilancia)}$	50,00%

% mujeres en consejos (administración y vigilancia)



Del total de personas que conforman los Consejos de Administración y Vigilancia de la Cooperativa, el 50% son mujeres, con 2 mujeres en Consejo de Administración y 2 mujeres en Consejo de Vigilancia.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



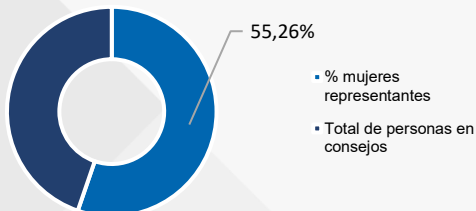
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Control democrático

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
CSG - BS - 25		% mujeres representantes	$\frac{\# \text{mujeres representantes}}{\# \text{total de representantes}}$	55,26%

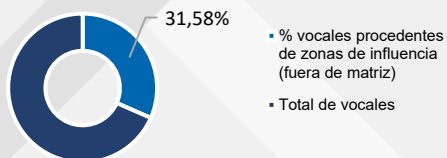
% mujeres representantes



Del total de representantes elegidos por los socios de la Cooperativa, el 55,26% son mujeres, es decir, de los 38 representantes 21 son mujeres.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
26	CSG - BS - 26	% vocales procedentes de zonas de influencia (fuera de matriz)	$\frac{\# \text{vocales de zonas de influencia}}{\text{total vocales}}$	31,58%

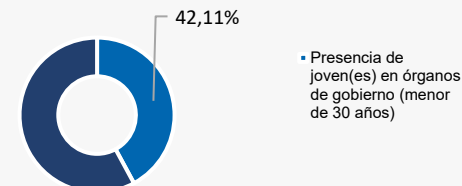
% vocales procedentes de zonas de influencia (fuera de matriz)



Del total de vocales pertenecientes a la Asamblea de Representantes, el 31,58% son procedentes de zonas fuera de San Gabriel (Matriz).

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
27	CSG - BS - 27	Presencia de joven(es) en órganos de gobierno (menor de 30 años)	$\frac{\# \text{jóvenes en órganos de gobierno}}{\# \text{total de vocales de los consejos}}$	42,11%

Presencia de joven(es) en órganos de gobierno (menor de 30 años)



Del total de vocales de la Asamblea de Representantes, el 42,11%, son personas menores a 30 años, mientras que los vocales de los consejos, son personas que están sobre los 30 años de edad.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
29	CSG - BS - 29	Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	Cumple / No cumple	CUMPLE

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
30	CSG - BS - 30	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	Cumple / No cumple	CUMPLE

La Cooperativa al Año 2025, posee actualizado y aprobado el Reglamento Interno de Elección de Representantes por el Consejo de Administración, en el cual se incluye los procesos, políticas de inclusión y participación democrática.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Participación económica

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
32	CSG - BS - 32	% capital social en relación al patrimonio	Capital social (cta. 31)/patrimonio (cta.3)	53,50%

% capital social en relación al patrimonio



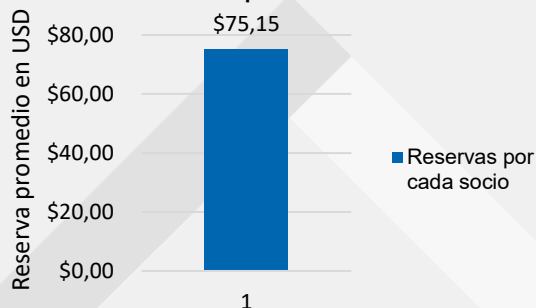
- % capital social en relación al patrimonio
- Total Patrimonio

53,50%

El porcentaje del capital social de la Cooperativa, en relación al patrimonio es del 53,50%. Es decir, que por cada dólar en capital social, existe \$1,8689 USD en el patrimonio.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
33	CSG - BS - 33	Reservas por cada socio	Reservas (cta. 33)/#socios	\$75,15

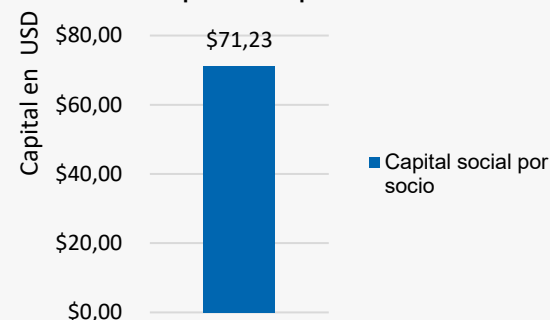
Reservas por cada socio



Al 2025, la reserva por cada socio es de \$75,15 USD

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
34	CSG - BS - 34	Capital social por socio	Capital social/#socios	\$71,23

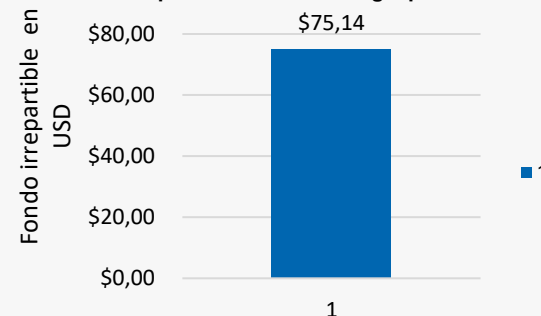
Capital social por socio



Al 2025 el capital social por socio, es de \$71,23 USD.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
35	CSG - BS - 35	Fondo irrepatriable de reserva legal por socio	Fondo irrepatriable de reserva legal/#socios	\$75,14

Fondo irrepatriable de reserva legal por socio



Al 2025, el valor del fondo irrepatriable de reserva legal por socio, es de \$75,14 USD.

VOLVER AL ÍNDICE



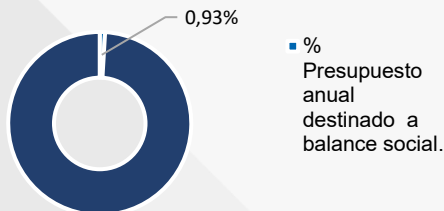
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Participación económica

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
36	CSG - BS - 36	% Presupuesto anual destinado a balance social.	Valor del presupuesto para balance social/Valor del presupuesto general	0,93%

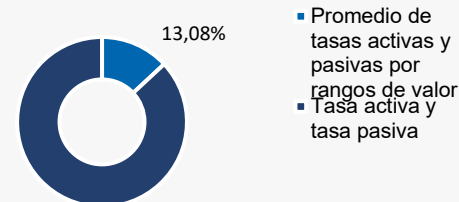
% Presupuesto anual destinado a balance social.



El presupuesto anual del año 2025 destinado para balance social, representa el 0.93% del total del presupuesto general destinado para proyectos en beneficio de los socios, clientes y comunidad en general.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
39	CSG - BS - 39	Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor	Cálculo de tasas por rangos de valores - Tasa activa y tasa pasiva	13,08%

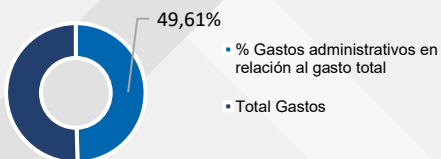
Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor



Al 2025, el promedio de tasas activas y pasivas por rango de valor es del 13,08%.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
37	CSG - BS - 37	% Gastos administrativos en relación al gasto total	Gastos administrativos (cta. 45)/Gastos (cta. 4)	49,61%

% Gastos administrativos en relación al gasto total



Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, los gastos administrativos representan el 49,61% en relación al gasto total de la Cooperativa.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



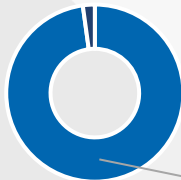
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Participación económica

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
40	CSG - BS - 40	% fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	Valor de fondeo provenientes de socios (cta. 21) / total de fondeo (cta. 21+cta.26)	97,83%

% fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo



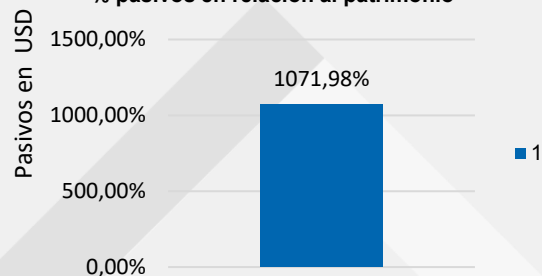
97,83%

- % fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo

Del total de fondeo de la Cooperativa para el año 2025, el 97,83% proviene de las captaciones y ahorros de los socios. Es decir, de cada \$100,00 USD captados, \$97,83 USD son provenientes de los socios.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
41	CSG - BS - 41	% pasivos en relación al patrimonio	Valor de pasivo (cta.2) / Valor de patrimonio (cta. 3)	1071,98%

% pasivos en relación al patrimonio



1071,98%

■ 1

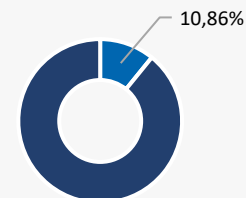
El porcentaje de pasivos en relación al patrimonio de la Cooperativa para el año 2025, es del 1071,98%

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
42	CSG - BS - 42	Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos.	Cumple / No cumple	CUMPLE

Con Nro. 316 CA - 23 - 12 -2024, del Consejo de Administración, la Cooperativa mantiene actualizado la Normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
43	CSG - BS - 43	% socios con el mínimo de certificados de aportación	# socios con valor inferior al mínimo/#total socios	10,86%

% socios con el mínimo de certificados de aportación



10,86%

- % socios con el mínimo de certificados de aportación
- Total de socios

Al 2025, el 10,86% de los socios, poseen el mínimo de certificados de aportación, es decir poseen la base mínima de \$20,00 USD.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Autonomía e independencia

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
45	CSG - BS - 45	Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	Nro. (año 1 y año 2) y Anexo*	24

Productos financieros desarrollados por la cooperativa



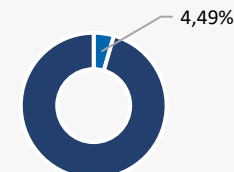
En el año 2025, el Área de Negocios desarrolló un total de 24 productos financieros 17 productos de colocación y 7 productos de captación.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
CSG - BS - 47	Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	SI NO Periodicidad		CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa mantiene actualizado las políticas y procedimientos de captación y colocación para cada uno de los productos financieros ofertados a la ciudadanía de Carchi, Imbabura y Pichincha.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
48	CSG - BS - 48	% de acceso a productos financieros (captaciones y colocaciones) por parte de los socios en zonas rurales	Total de socios que rurales que realizan transacciones / Total de socios que realizan transacciones	4,49%

% de acceso a productos financieros (captaciones y colocaciones) por parte de los socios en zonas rurales

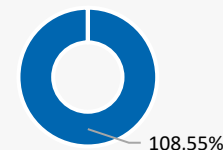


% de acceso a productos financieros (captaciones y colocaciones) por parte de los socios en...

Al 2025, del total de transacciones realizadas por los socios, el 4,49% son transacciones realizadas por residentes a zonas rurales

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
49	CSG - BS - 49	% de productos financieros financiados con las captaciones de los socios	Depósitos totales - depósitos en garantía-operaciones de reporto/ saldo de cartera de crédito	108,55%

% de productos financieros financiados con las captaciones de los socios



% de productos financieros financiados con las captaciones...

Al 2025, el porcentaje de productos de colocación (saldo de cartera de crédito) financiados por las captaciones de los socios, el del 108,55%.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Autonomía e independencia

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
52	CSG - BS - 52	% de cumplimiento de estrategias levantados con nivel de riesgo alto y crítico, determinados en los informes de auditoría externa	Nro. de estrategias cumplidas con nivel de riesgo críticos y altos/ Total de estrategias	98,91%

% de cumplimiento de estrategias levantados con nivel de riesgo alto y crítico



98,91%

- % de cumplimiento de estrategias levantados con nivel de riesgo alto...

Al 2025, se ha cumplido el 98,91% de total de estrategias con nivel de riesgo alto y crítico.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
53	CSG - BS - 53	% de cumplimiento de los estrategias con nivel de riesgo críticos y altos levantados en los informes de auditoría interna o del presidente del consejo de Vigilancia	Nro. de estrategias con nivel de riesgo críticos y altos/ Total de estrategias	100,00%

% de cumplimiento de los estrategias con nivel de riesgo críticos y altos levantados en los informes de auditoría interna o del presidente del consejo de Vigilancia



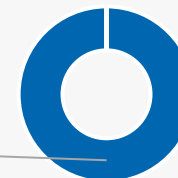
100,00%

- % de cumplimiento de los estrategias con nivel de riesgo críticos y altos levantados en los informes de auditoría interna...

El porcentaje de cumplimiento a las estrategias levantadas por auditoría interna es del 100%

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
54	CSG - BS - 54	% de cumplimiento de las actividades del Plan de trabajo de auditoría interna o PCV cumplidas dentro del plazo	Nro. de actividades auditor interno o PCV cumplidas a tiempo/Total de actividades del plan de trabajo del auditor interno	100.00%

% de cumplimiento de las actividades del Plan de trabajo de auditoría interna o PCV cumplidas dentro del plazo



100,00%

- % de cumplimiento de las actividades del Plan de trabajo de auditoría interna o PCV cumplidas dentro del plazo

El porcentaje de cumplimiento de las actividades de Auditoría Interna cumplidas dentro del plazo del 2025, es del 100.00%

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
55	CSG - BS - 55	Manual y políticas de procesos actualizado y definido los responsables de control	SI NO Periodicidad	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa mantiene actualizado y aprobado por el Consejo de Administración, el manual de políticas y procesos internos, y de igual manera se ha definido el responsable de control.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Autonomía e independencia

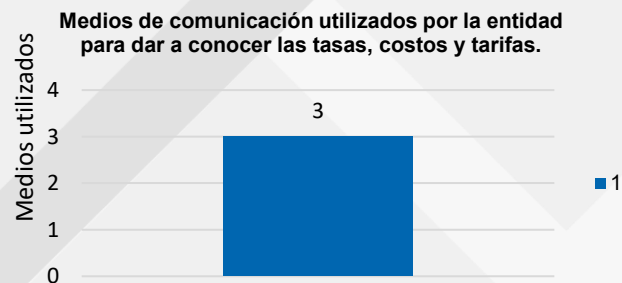
Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
56	CSG - BS - 56	Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo.	SI NO	CUMPLE

Al 2025, se encuentran actualizadas y aprobadas las políticas y procedimientos de contratación de Auditor Interno y Externo, mismas que fueron aprobadas por el Consejo de Administración.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
57	CSG - BS - 57	Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	SI NO	CUMPLE

Al 2025, se encuentran actualizadas y aprobadas las políticas y procedimientos para la elección y designación del consejo de vigilancia, mismas que fueron aprobadas por el Consejo de Administración.

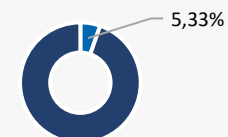
Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
58	CSG - BS - 58	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.	Nro. y detalle	3.00



Al 2025, la Cooperativa posee 3 medios de comunicación digital, los cuales son utilizados para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
59	CSG - BS - 59	% del presupuesto en materiales POP, medios visuales, entre otros, para promover la transparencia de información	Saldo de gasto destinado a material visuales/Total del presupuesto	5,33%

% del presupuesto en materiales POP, medios visuales, entre otros, para promover la transparencia de información



■ % del presupuesto en materiales POP, medios visuales, entre otros, para promover la...

Del total del presupuesto asignado, el 5.33% corresponde a la partida presupuestaria para la adquisición de POP y medios visuales, para promover la transparencia de información.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

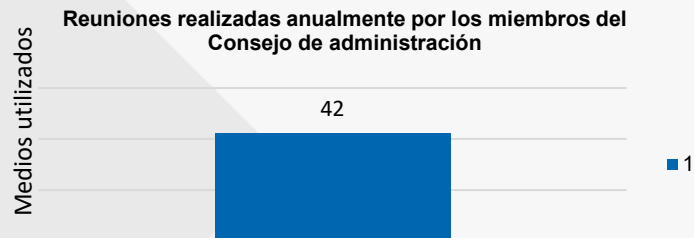


11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



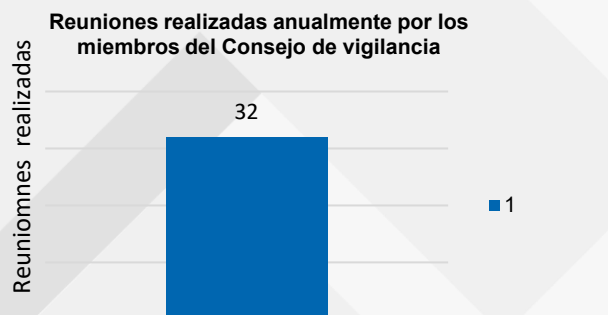
Autonomía e independencia

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
60	CSG - BS - 60	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de administración	Nro.	42.00



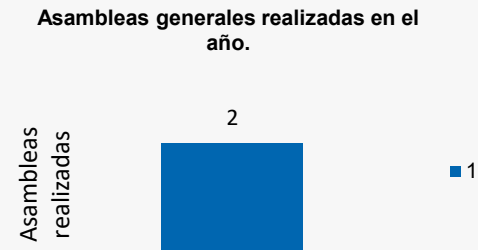
El total de reuniones realizadas en el año 2025 por los miembros del Consejo de Administración, son 42, de acuerdo a las convocatorias realizadas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
61	CSG - BS - 61	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de vigilancia	Nro.	32,00



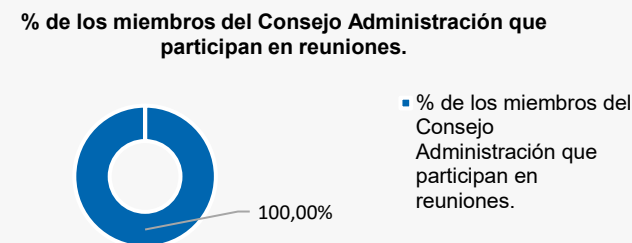
32 reuniones fueron realizadas en el año 2025 por los miembros del Consejo de Vigilancia, de acuerdo a las convocatorias realizadas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
62	CSG - BS - 62	Asambleas generales realizadas en el año.	Nro.	2,00



El total de asambleas realizadas en el año 2025, fueron 2, según las convocatorias realizadas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
63	CSG - BS - 63	% de los miembros del Consejo Administración que participan en reuniones.	Nro. de participantes del CAD en reuniones /Nro. de representantes del CAD	100.00%



Al 2025, el 100% de los miembros del Consejo de Administración participaron de las reuniones convocadas.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
64	CSG - BS - 64	% de los miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones.	Nro. de participantes del CV en reuniones /Nro. de representantes del CV	100.00%

% de los miembros del Consejo de Vigilancia que participan en reuniones.

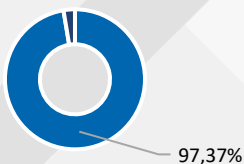


■ % de los miembros del Consejo de Vigilancia que participan en...

El total de reuniones realizadas en el año 2025 por los miembros del Consejo de Vigilancia, el 100% de los miembros si participan las reuniones convocadas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
65	CSG - BS - 65	% de socios o representantes que participan en asambleas.	Nro. de socios o representantes que participan en las asambleas generales/Nro. total de socios o representantes	97,37%

% de socios o representantes que participan en asambleas.



■ % de socios o representantes que participan en asambleas.

El 97,37% de los socios o representantes, asisten a las asambleas convocadas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
66	CSG - BS - 66	Tiene metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual.	SI NO	CUMPLE
67	CSG - BS - 67	Tiene metodología para determinar la tasa de interés pasiva.	SI NO	CUMPLE
68	CSG - BS - 68	Cumple con las tarifas de servicios financieros vigentes establecidos normativamente.	SI NO	CUMPLE
69	CSG - BS - 69	Cumple con los límites de tasas de interés para productos de colocación, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central del Ecuador.	SI NO	CUMPLE
70	CSG - BS - 70	La entidad tiene definidas y actualizadas las líneas de negocio.	SI NO	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa si posee una metodología de cálculo de la tasa de interés efectiva anual, así como la metodología para determinar la tasa de interés pasiva.

Adicionalmente, la Cooperativa, cumple con las tarifas de servicios financieros vigentes establecidos por el Banco Central del Ecuador y por la normativa, tanto para los productos de colocación y captación.

Además, la Cooperativa tiene definidas y actualizadas las líneas de negocios, los cuales se encuentran en el Manual de Créditos y cobranza y Manual de Captaciones.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Autonomía e independencia

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
71	CSG - BS - 71	Actualiza las políticas de independencia y segregación de funciones.	SI NO Periodicidad	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa mantiene actualizada las políticas de independencia y segregación de cargos de acuerdo al manual descriptivo de cargos por competencias.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
74	CSG - BS - 74	Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración TI.	SI NO Periodicidad	CUMPLE

Al 2025, la cooperativa, mantiene actualizado las políticas y metodologías para la administración de la Tecnología de la Información.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
72	CSG - BS - 72	Actualiza la base de datos de funcionarios de su entidad.	SI NO Periodicidad	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa mantiene actualizada la base de datos de cada uno de los funcionarios, proceso que se lo realiza de manera anual.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
75	CSG - BS - 75	Mantiene actualizado el Plan de continuidad de negocio de la entidad.	SI NO Periodicidad	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa posee actualizado el Plan de Continuidad del Negocio según Resolución N°159 CA-30-09-2025.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
73	CSG - BS - 73	Mantiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal, que incluya la protección de la información de los socios de la entidad.	SI NO	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa mantiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal, incluido los gobiernos cooperativos, en donde se incluye la protección de la información de los socios.

PRINCIPIO 4

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
76	CSG - BS - 76	La entidad incluye en su planificación anual institucional programas de capacitación enfocados a la educación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno.	SI NO Anexo	CUMPLE

El Plan de Educación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda., se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de Administración y el cual cuenta con un diagnóstico de las capacidades financieras de los socios y clientes a fin de determinar los alcances y objetivos durante el periodo 2025.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
77	CSG - BS - 77	Capacitaciones o formación ejecutadas sobre temas de gestión de los órganos de gobierno cooperativo, economía popular y solidaria, control interno, cuidado del ambiente, gobernanza, transparencia de información, inclusión y otros afines.	Nro. de capacitaciones planificadas / Nro. de capacitaciones ejecutadas	100.00%

Capacitaciones o formación ejecutadas sobre temas de gestión de los órganos de gobierno cooperativo



- Capacitaciones o formación ejecutadas sobre temas de gestión de los órganos de gobierno cooperativo

Del total de las 3 capacitaciones establecidas, se han realizado 3 Socializaciones (100.00%) referente al entorno digital y canales electrónicos, cuidado ambiental, transparencia. Todo esto como parte de la inclusión financiera de la COAC "San Gabriel" Ltda.,

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
78	CSG - BS - 78	Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a funcionarios sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y otras afines.	Nro. de capacitaciones planificadas / Nro. de capacitaciones ejecutadas	100.00%

Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a funcionarios sobre economía popular y solidaria



- Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a funcionarios sobre economía popular y solidaria

Del total de capacitaciones planificadas en torno a inclusión financiera, se ha ejecutado en su totalidad con la socialización entorno digital y canales electrónicos, responsabilidad social, cuidado medio ambiente y afines.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
79	CSG - BS - 79	Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a socios o representantes de la entidad sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	$\frac{\text{Nro. de capacitaciones planificadas}}{\text{Nro. de capacitaciones ejecutadas}}$	100.00%



100,00%

- Capacitaciones o formación ejecutadas, dirigidas a socios o representantes de la entidad sobre...

Dentro de las capacitaciones planificadas dirigidas a socios o representantes de la economía popular y solidaria, se ha ejecutado el 100%.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
80	CSG - BS - 80	% del presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación planificados anualmente sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	$\frac{\text{Saldo del presupuesto destinado a capacitación}}{\text{Total del presupuesto}}$	13,33%

% del presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación planificados anualmente sobre economía popular y solidaria.



13,33%

- % del presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación planificados anualmente sobre economía popular y solidaria.

El saldo del presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación para el año 2025, fue del 13,33% en relación al presupuesto total destinado para promoción, publicidad y capacitación.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
81	CSG -BS - 81	% de cumplimiento presupuestario de los cursos de capacitación y formación planificados anualmente, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	$\frac{\text{Saldo de gasto destinado a capacitación}}{\text{Total del presupuesto planificado para capacitación}}$	385,92%

% de cumplimiento presupuestario de los cursos de capacitación y formación planificados anualmente.



385,92%

- % de cumplimiento presupuestario de los cursos de capacitación y formación planificados...

Del total del presupuesto destinado para capacitaciones para el periodo 2025, se ha realizado un gasto del 385,92% en relación al total. Entendiendo que se cumplieron con las metas propuestas en el Plan de Ecuación Financiera.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



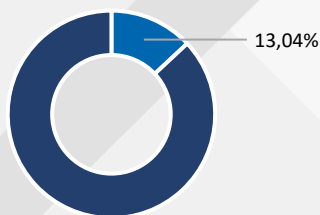
Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
82	CSG - BS - 82	% de representantes de los órganos de gobierno cooperativo, capacitados anualmente, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	Nro. de representantes que pertenecen a los órganos de gobierno cooperativa capacitados/Nro. de representantes que pertenecen a los órganos de gobierno cooperativa.	97,37%

En el año 2025 los representantes a los órganos de gobierno e la cooperativa si se han capacitado en temas de economía popular y solidaria, medio ambiente, responsabilidad social e inclusión financiera.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
83	CSG - BS - 83	% de empleados capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	Nro. de empleados capacitados/ Total de empleados	13,04%

% de representantes de los órganos de gobierno cooperativo, capacitados anualmente, sobre economía popular y solidaria.

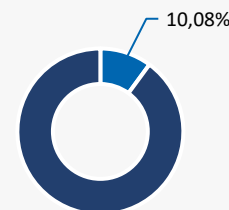


- % de empleados capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.

El 13,04 % de los empleados se han capacitado en temas de transparencia e inclusión financiera.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
84	CSG - BS - 84	% de socios capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	Nro. de socios capacitados/Total de socios	10,08%

% de socios capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.



- % de socios capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información,...

Durante al año 2025, se han capacitado a mas de dos mil personas entre niños, adolescentes y adultos en temas de economía popular y solidaria, emprendimiento, transparencia, inclusión y educación financiera, representando un 10,08% sobre el total de socios de la Cooperativa. Los beneficiarios fueron de las provincias de Carchi, Imbabura y Sucumbíos.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
85	CSG - BS - 85	% de satisfacción por parte los socios, gobierno cooperativo y empleados capacitados, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	Estadísticas de la tabulación de los resultados obtenidos	89,06%

% de socios capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.



89,06%

■ % de satisfacción por parte los socios, gobierno cooperativo y empleados capacitados, sobre economía popular y solidaria, medio...

El porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones en temas de economía popular y solidaria, cooperativismo, responsabilidad social, transparencia e inclusión es del 89,06%. Es decir, ocho de cada diez personas se sienten satisfechas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
86	CSG - BS - 86	La entidad ha realizado capacitaciones en temas relacionados a: código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control de la entidad.	SI NO Anexo	CUMPLE

La Cooperativa si ha realizado capacitaciones referente al código de ética, dirigido funcionarios, socios, consejos de administración y vigilancia.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
87	CSG - BS - 87	% de personas empleados y socios capacitados en temas sobre código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control de la entidad.	Nro. de personas capacitadas en temas de concientización de principios y valores/Nro. de representantes que pertenecen a los órganos de gobierno cooperativa.	57

% de personas empleados y socios capacitados en temas sobre código de ética, principios y valores

57

Número de personas y socios



El total de personas capacitadas (empleados) referente al código de ética durante el año 2025, fueron de 57, entre empleados y directivos de la Cooperativa, según el informe del Oficial de Cumplimiento.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
88	CSG - BS - 88	% de satisfacción por parte los socios y empleados capacitados en temas sobre código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control de la entidad.	Estadísticas de la tabulación de los resultados obtenidos	89,06%

El porcentaje de satisfacción, según los resultados de la encuesta de satisfacción 2025, aplicada entre los meses de enero y diciembre, es del 89,06%.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Formación de representantes a órganos de gobierno, vocales de los consejos.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
89	CSG - BS - 89	La entidad dispone de un programa de capacitación direccionado a formación de futuros representantes a órganos de gobierno.	SI NO Anexo	NO CUMPLE

La Cooperativa al 2025, NO dispone de un programa de capacitación direccionado a formación de futuros representantes a órganos de gobierno.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
91	CSG - BS - 91	Socios capacitados que pasaron a ser miembros de los órganos de gobierno.	Nro. Anexo Nro. de socios que pasaron a formar parte del gobierno cooperativo/ Total de representantes del gobierno cooperativo	100.00%

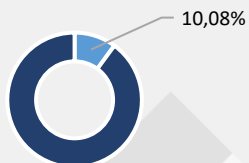
% de socios (futuros representantes) capacitados.



- Socios capacitados que pasaron a ser miembros de los órganos de gobierno.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
90	CSG - BS - 90	% de socios (futuros representantes) capacitados.	Nro. de socios capacitados/Total de socios	10,08%

% de socios (futuros representantes) capacitados.



- % de socios (futuros representantes) capacitados.
- Total de socios

El porcentaje de socios capacitados para que puedan ser futuros representantes a órganos de gobierno (Consejo de Administración y Vigilancia) de la Cooperativa, es 10,08%.

El total de socios capacitados y que formaron a ser parte de los Consejos de Administración y Vigilancia, fueron el 100%

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
92	CSG - BS - 92	La entidad dispone de un programa de educación financiera anual, enfocado a difundir temas relacionados a la economía popular y solidaria.	SI NO Anexo	CUMPLE

La cooperativa si dispone de tres programas de educación y formación financiera, los mismos que se encuentran detallados en el Plan de Educación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda., aprobado por el Consejo de Administración, y el cual cuenta con un diagnóstico de las capacidades financieras de los socios y clientes a fin de determinar los alcances y objetivos durante el periodo 2025.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



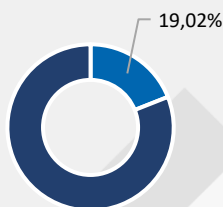
Educación en temas del sector de economía popular y solidaria.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
93	CSG - BS - 93	Utiliza medios de difusión de los productos, servicios y programas sociales que realiza la Cooperativa: * Pagina Web. * Radio * TV * Redes Sociales * Medios impresos * Otros	SI NO Anexo	CUMPLE

La cooperativa al 2025, utiliza dos medios digitales para la publicación, comunicación y difusión de los productos, servicios y programas sociales que se realizan como parte de la gestión administrativa.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
94	CSG - BS - 94	% del presupuesto asignado y ejecutado (para la difusión) a de programas sociales	Saldo del presupuesto destinado a programas sociales/total del presupuesto ejecutado/presupuesto planificado	19,02%

% del presupuesto asignado y ejecutado (para la difusión) a de programas sociales



- % del presupuesto asignado y ejecutado (para la difusión) a de programas sociales
- Total del presupuesto

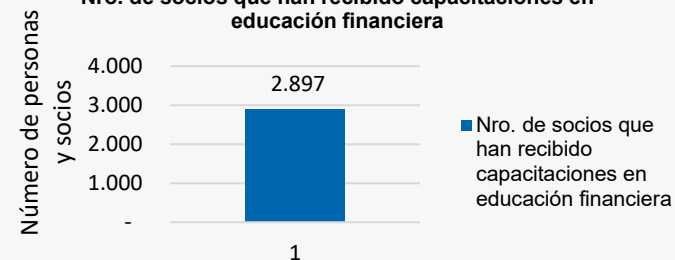
Del total del presupuesto planificado para promoción y publicidad, solo el 19,02% durante el año 2025, estuvo destinado para la difusión y comunicación de los programas sociales: educación, emprendimiento, deporte y cultura.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
95	CSG - BS - 95	La entidad dispone de un programa de capacitación enfocado a educación financiera dirigida a sus socios, aprobado por el CAD, conforme lo establece el artículo 6 y 7 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.	SI NO Anexo	CUMPLE

El Plan de Educación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda., se encuentra debidamente aprobado por el Consejo de Administración y el cual cuenta con un diagnóstico de las capacidades financieras de los socios y clientes a fin de determinar los alcances y objetivos durante el periodo 2025.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
96	CSG - BS - 96	% de socios que participan en capacitaciones de educación financiera	Nro. de socios que han recibido capacitaciones en educación financiera/ Total de socios	2.897

Nro. de socios que han recibido capacitaciones en educación financiera



Durante el año 2025, y en base al Informe de Gestión de Comisión de Educación de la Cooperativa y el resumen de Anexo 1 – (SEPS), 2.897 personas han recibido capacitaciones en educación financiera.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

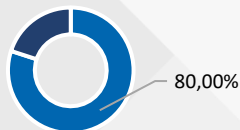


11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Capacitación específica: derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
97	CSG - BS - 97	% de satisfacción por parte de los socios capacitados, tomando en consideración los parámetros establecidos en el artículo 7 de la resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.	Estadísticas de la tabulación de los resultados obtenidos	80.00%



■ % de satisfacción por parte de los socios capacitados, tomando en consideración los parámetros establecidos en el...

Los resultados de la calificación de lo aprendido (satisfacción) en cada Programa de Educación Financiera (Anexo de Iniciativa), es del 80%, considerando los parámetros establecidos en el ART. 7 de la resolución SEPS – 2020 – 0153.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
98	CSG- BS - 98	En la planificación de programas de capacitación sobre temas de interés comunitario, la entidad considera el criterio de los socios, grupos de interés y otros afines.	SI NO Anexo	CUMPLE

Dentro de los programas de educación financiera, previa su planificación, se considera el criterio de los socios y funcionarios de la Cooperativa, mediante la Encuesta de Capacidades Financieras COAC San Gabriel 2025.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
99	CSG - BS - 99	Convenios vigentes sobre temas de interés local, establecidos con organizaciones externas (GAD's, ONG's, empresa pública, empresa privada y otros).	Nro. Anexo	CUMPLE

La Cooperativa si mantiene convenios Interinstitucionales con el GAD Municipal Montufar y FEDACC.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
100	CSG - BS - 100	Eventos de capacitación internas desarrollados sobre derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros.	SI NO Periodicidad Anexo	CUMPLE

La cooperativa si ha desarrollado eventos internos y capacitaciones por parte del Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa en temas de anticorrupción y lavado de activos.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
101	CSG - BS - 101	% de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y del medio ambiente.	Proyectos gestionados sobre temas sociales y medio ambiente /Proyectos ejecutados sobre temas sociales y medio ambiente Nro. Anexo	100.00%

Del total de proyectos gestionados en temas sociales dentro de la provincia del Carchi, se ha dado el cumplimiento del 100% en relación a actividades, presupuesto y resultados.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Desarrollo de proyectos.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
102	CSG - BS - 102	La entidad tiene desarrollado productos y servicios dirigidos al financiamiento de proyectos sociales y ambientales.	SI NO Anexo	CUMPLE

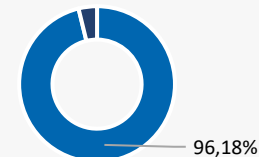
La Cooperativa, al año 2025, tiene desarrollado productos y servicios al financiamiento de proyectos sociales y ambientales.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
103	CSG - BS - 103	La entidad destina dentro de su presupuesto el desarrollo de proyectos sociales y ambientales	SI NO Anexo	CUMPLE

La Cooperativa dentro de su presupuesto anual 2025, si destinó una partida presupuestaria única para el desarrollo de proyectos sociales y ambientales.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
104	CSG - BS - 104	La entidad destina dentro de su presupuesto el desarrollo de proyectos sociales y ambientales	Saldo de presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales / Total presupuestos planificado para el desarrollo de proyectos sociales y ambientales	96,18%

La entidad destina dentro de su presupuesto el desarrollo de proyectos sociales y ambientales



- La entidad destina dentro de su presupuesto el desarrollo de proyectos sociales y ambientales
- Resultados de satisfacción

El saldo del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales ejecutados por la Cooperativa es de \$24.524,77 USD, representando el 96,18% del total del presupuesto asignado para el rubro de responsabilidad y balance social.



VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Fomento e integración del sector económico popular y solidario

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
108	CSG - BS - 108	% Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito	= Valor invertido en entidad SFPS / Total de inversiones	87,57%

% Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito



87,57%

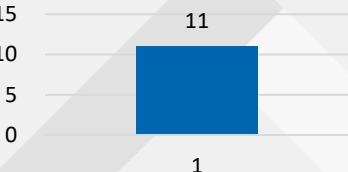
- % Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito
- Total de inversiones

La Cooperativa al 2025, del total de inversiones realizadas en bancos y cooperativas, el 87,57% corresponde a inversiones en cooperativas de ahorro y crédito.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
109	CSG - BS - 109	% Inversiones en cooperativas de ahorro y crédito	# Organizaciones EPS	11,00

N número de inversiones en cooperativas de ahorro y crédito

Número de inversiones



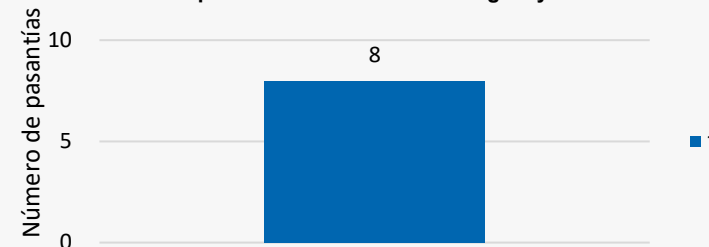
1

- N número de inversiones en cooperativas de ahorro y crédito

Al 2025, la Cooperativa posee un total de 11 inversiones en cooperativas de ahorro y crédito tanto del segmento 2 como del segmento 1.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
112	CSG - BS - 112	Número pasantías a estudiantes colegios y universidades	# de pasantes que ingresaron en el periodo	8,00

Número pasantías a estudiantes colegios y universidades

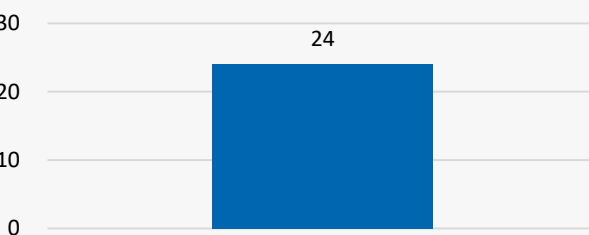


Al 2025, se gestionaron un total de 8 pasantías a estudiantes de colegios.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
113	CSG - BS - 113	Servicios brindados a entidades del Sector Financiero Popular y solidario	# de servicios o productos brindados a entidades del SFPS	24,00

Servicios brindados a entidades del Sector Financiero Popular y solidario

Número de proyectos



1

El número de servicios brindados a entidades del SFPS es de 24, considerando los productos de ahorro e inversión.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



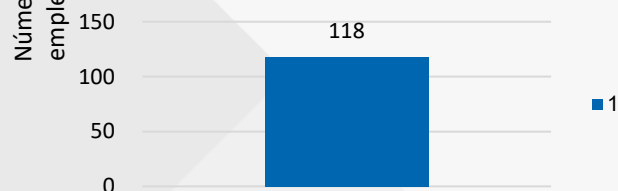
11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Fomento e integración del sector económico popular y solidario

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
116	CSG - BS - 116	Número de empleados que asistieron a capacitaciones realizadas por organismos de integración	# De empleados capacitados por organismos de integración en el periodo	118,00

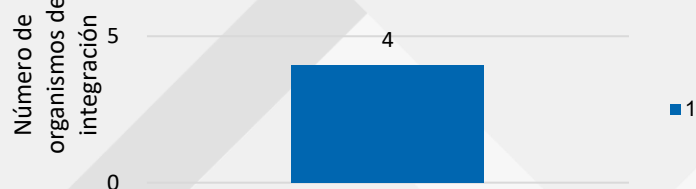
Número de empleados que asistieron a capacitaciones realizadas por organismos de integración



Al 2025, en número de empleados que asistieron a las capacitaciones realizadas por los organismos de integración fueron 118.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
117	CSG - BS - 117	Participación en organismos de integración	# de organismos de integración a los que pertenece y participa la entidad	4,00

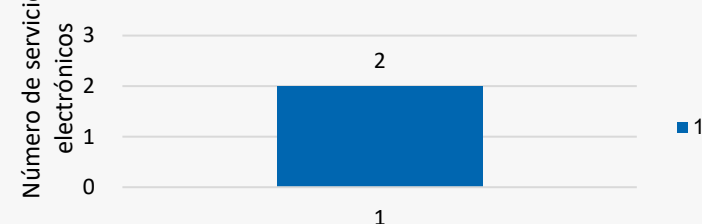
Participación en organismos de integración



Al 2025, el número de organismos de integración a los que pertenece y participa la entidad son 4, en los que se destaca, FINANCOOP, CONAFIS Y UCACNOR.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
118	CSG - BS - 118	Número de servicios electrónicos disponibles para los socios	# servicios electrónicos que oferta la entidad	2,00

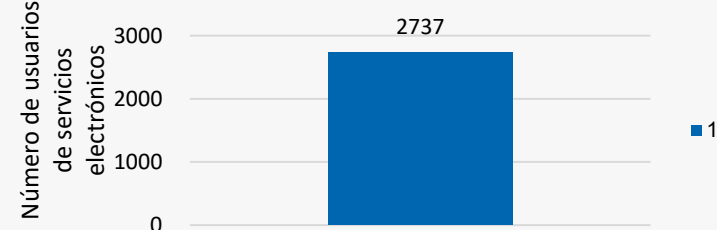
Número de servicios electrónicos disponibles para los socios



Al 2025, el número de servicios electrónicos que oferta la entidad es 2: aplicativo móvil y web transaccional.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
119	CSG - BS - 119	Número de socios que utilizan canales electrónicos	# de socios que utilizan los servicios electrónicos	2.737

Número de socios que utilizan canales electrónicos



Al 2025, el número de socios que utilizan los servicios electrónicos fueron de 2.737 personas.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

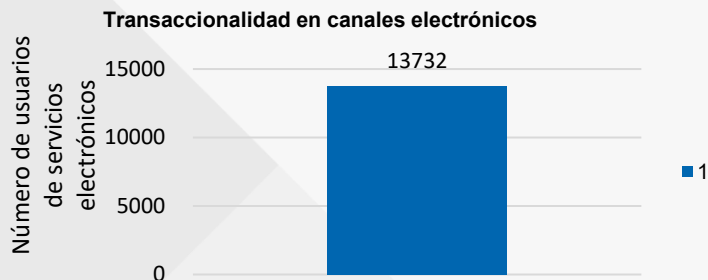


11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



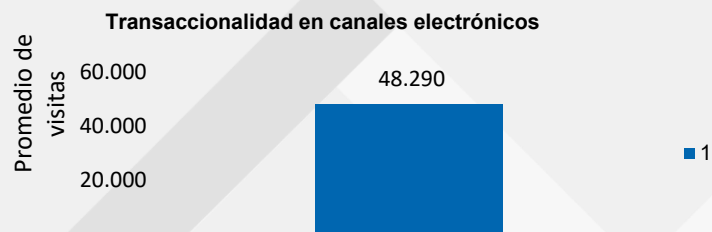
Fomento e integración del sector económico popular y solidario

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
120	CSG - BS - 120	Transaccionalidad en canales electrónicos	# transacciones canales electrónicos	13.732



Al 2025, en número de transacciones realizadas en los canales electrónicos de la Cooperativa, fueron de 13732 operaciones. En las que se destacan pago de servicios básicos y transferencias externas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
121	CSG - BS - 121	Número de visitas a la página de la entidad	Promedio de visitas a la paginas web por periodo	48.290

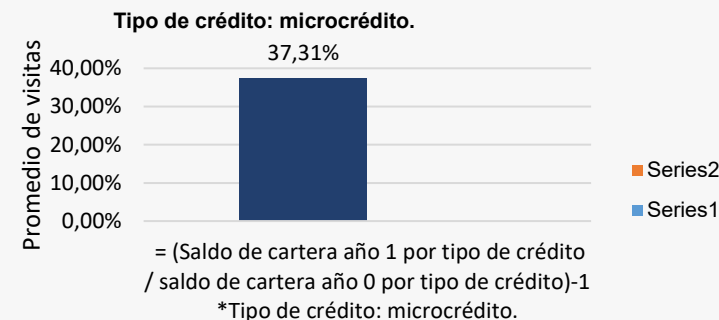


Al 2025, el número promedio de visitas mensuales a la página web es de 48.290 visitas.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
122	CSG - BS - 122	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	Cumple / No cumple	CUMPLE

Al 2025, se ha diseñado dos medios tecnológicos (aplicativo móvil y web transaccional). Para personas en esta de vulnerabilidad: personas adultas, con discapacidad y personas de zonas rurales.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
128	CSG - BS - 128	Variación cartera por tipo de crédito	$= \frac{\text{(Saldo de cartera año 1 por tipo de crédito / saldo de cartera año 0 por tipo de crédito)} - 1}{\text{*Tipo de crédito: microcrédito.}}$	37,31%



Al 2025, la variación de la cartera de tipo microcrédito es el 37,31% en relación al saldo total de créditos.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



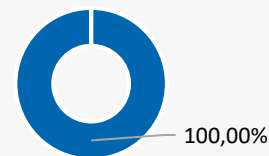
Integración estructurada con la comunidad.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
135	CSG - BS - 135	Prácticas para medir la satisfacción del cliente, gestión de quejas y reclamos, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción	SI/NO	CUMPLE

Al 2025, la cooperativa si ha implementado prácticas para medir la satisfacción del cliente para la gestión de quejas y reclamos, en los que se incluye los resultados de satisfacción.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
137	CSG - BS - 137	Gestión de quejas y reclamos de los usuarios	Número de quejas y reclamos atendidas / total de quejas y reclamos	100.00%

Gestión de quejas y reclamos de los usuarios

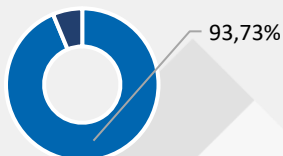


- Gestión de quejas y reclamos de los usuarios
- Total de inversiones

Dentro de la gestión de quejas y reclamos realizada durante el 2025, se logró dar una respuesta del 100% a los registros ingresados a través el formulario habilitante.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
136	CSG - BS - 136	Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros	Resultados de encuestas internas de satisfacción servicios	93,73%

Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros



- Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros

Al 2025, el porcentaje de satisfacción sobre el uso de los productos y servicios financieros ofertados por la Cooperativa, es del 93,73% de acuerdo a la Encuesta de Satisfacción realizada.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
138	CSG - BS - 138	Dispone de manuales y políticas para la gestión de quejas y reclamos	SI/NO	CUMPLE
139	CSG - BS - 139	Exhibición en el panel informativo de transparencia de información; panel informativo de productos y servicios	Frecuencia de actualización de información: (diaria, mensual - trimestral, semestral y anual)	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa si dispone de manuales y políticas para la gestión de quejas y reclamos.

Además, se cumple con la frecuencia mensual sobre la actualización de transparencia sobre los productos y servicios ofertados.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

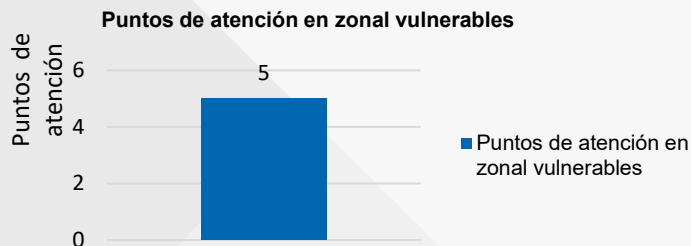


11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES



Integración estructurada con la comunidad.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
140	CSG - BS - 140	Puntos de atención en zonal vulnerables	# de agencias en sectores de baja densidad poblacional, en donde la PEA local sea menor al promedio de la PEA nacional	5



Al 2025, la Cooperativa posee 5 agencias en sectores de baja densidad poblacional, en donde la PEA local es menor al promedio de la PEA nacional.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
141	CSG - BS - 141	Existencia de productos y servicios adaptados para personas vulnerables	SI/NO	NO CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa no posee productos y servicios adaptados para personas vulnerables.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	Semaforización
142	CSG - BS - 142	Infraestructura física para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	SI/NO	CUMPLE
143	CSG - BS - 143	Infraestructura tecnológica para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	SI/NO	CUMPLE
144	CSG - BS - 144	Políticas de colocación de créditos y captación de recursos que no incluyan costos asociados, aprobadas por el CAD enmarcados en la normativa vigente.	SI/NO	CUMPLE
145	CSG - BS - 145	Políticas de colocación de créditos y captación de recursos que incluya la igualdad de oportunidades aprobadas por el CAD	SI/NO	CUMPLE
146	CSG - BS - 146	Existen políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes.	SI/NO	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa posee 6 de las 8 Oficinas Operativas con la infraestructura necesaria para personas vulnerables, así como la infraestructura tecnológica para garantizar el acceso a las mismas.

Además, la Cooperativa, si posee políticas de colocación y captación de recursos aprobados por el Consejo de Administración, enmarcados en la normativa vigente, además donde se incluye la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente, si se encuentra disponible la existencia de políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes, bajo la Normativa SARAS.

VOLVER AL ÍNDICE



11. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES

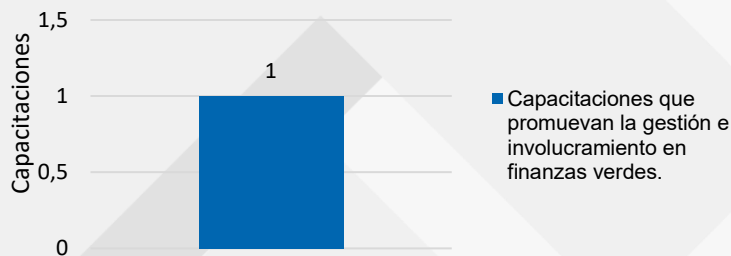


Integración estructurada con la comunidad.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	SemafORIZACIÓN
148	CSG - BS - 148	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	créditos finanzas verdes/ total cartera	0
149	CSG - BS - 149	Número de socios que se benefició de finanzas verdes	# socios que acceden a productos de finanzas verdes	0
150	CSG - BS - 150	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocadas para promover finanzas verdes	# de Iniciativas para proporcionar	0

Al 2025, la Cooperativa No ha implementado las acciones enmarcadas en la Política SARAS, como lo es: colocación de cartera SARAS e iniciativas a promover las finanzas verdes.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	SemafORIZACIÓN
151	CSG - BS - 151	Capacitaciones que promuevan la gestión e involucramiento en finanzas verdes.	# capacitaciones sobre finanzas verdes	1



Al 2025, la Cooperativa solo ha gestionado una capacitación con temática finanzas verdes, con CONAFIPS.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	SemafORIZACIÓN
152	CSG - BS - 152	Número Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	# iniciativas dentro de la entidad	1
153	CSG - BS - 153	Número Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zonas de influencia.	# Iniciativas donde participen en la comunidad o zonas de influencia.	1
154	CSG - BS - 154	Número Convenios con gobiernos locales, provinciales, nacionales y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o de la sostenibilidad interinstitucional.	# de convenios	1
155	CSG - BS - 155	Existencia de políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales que pertenecen a la EPS	SI/NO	CUMPLE

Al 2025, la Cooperativa ha generado solo una iniciativa que orienta a las buenas prácticas ambientales con la participación de las zonas de influencia. Además, se ha generado convenios con gobiernos seccionales locas que fomentan la sostenibilidad interinstitucional. Adicionalmente, se registra la existencia de políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales que pertenecen a la EPS.

Número	Código	Descripción del indicador	Fórmula	SemafORIZACIÓN
156	CSG - BS - 156	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales con la entidad	= (# de proveedores de la localidad / Total de proveedores)	78,46%

Al 2025, del total de proveedores calificados por la Cooperativa, el 78,46% son proveedores de la localidad, específicamente del Cantón Montúfar.

VOLVER AL ÍNDICE



12. EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA

En la siguiente tabla se muestra la distribución total de los 157 indicadores distribuidos en los 7 principios cooperativos, obteniendo el siguiente semáforo:

DISTRIBUCIÓN DE SEMÁFORO PERÍODO 2025

Al 31 de Diciembre de 2025		
Indicadores	Porcentaje Promedio	Recuento
	83,21%	109
	10,69%	14
	6,11%	8
	16,56%	26
Total	100,00%	157

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



12. EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA

INDICADORES DE MEJORA PRIORITARIA 2025

Número	Principio	Código del Indicador	Nombre del Indicador	Área Responsable	Estado
1	1. Adhesión libre y voluntaria	CSG - BS - 08	Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	Marketing	NO CUMPLE
2	1. Adhesión libre y voluntaria	CSG - BS - 09	% socios con capacidades especiales	Marketing	0,00%
3	5. Educación, capacitación y comunicación	CSG - BS - 83	% de empleados capacitados al año, sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, principios del cooperativismo, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y afines.	Oficial de Atención al Cliente	13,04%
4	5. Educación, capacitación y comunicación	CSG - BS - 89	La entidad dispone de un programa de capacitación direccionado a formación de futuros representantes a órganos de gobierno.	Marketing	NO CUMPLE
5	7. Compromiso con la comunidad	CSG - BS - 141	Existencia de productos y servicios adaptados para personas vulnerables	Jefe de Negocios	NO CUMPLE
6	7. Compromiso con la comunidad	CSG - BS - 148	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	Oficial SARAS	0,00%
7	7. Compromiso con la comunidad	CSG - BS - 149	Número de socios que se benefició de finanzas verdes	Oficial SARAS	0,00
8	7. Compromiso con la comunidad	CSG - BS - 150	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocadas para promover finanzas verdes	Oficial SARAS	0,00

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

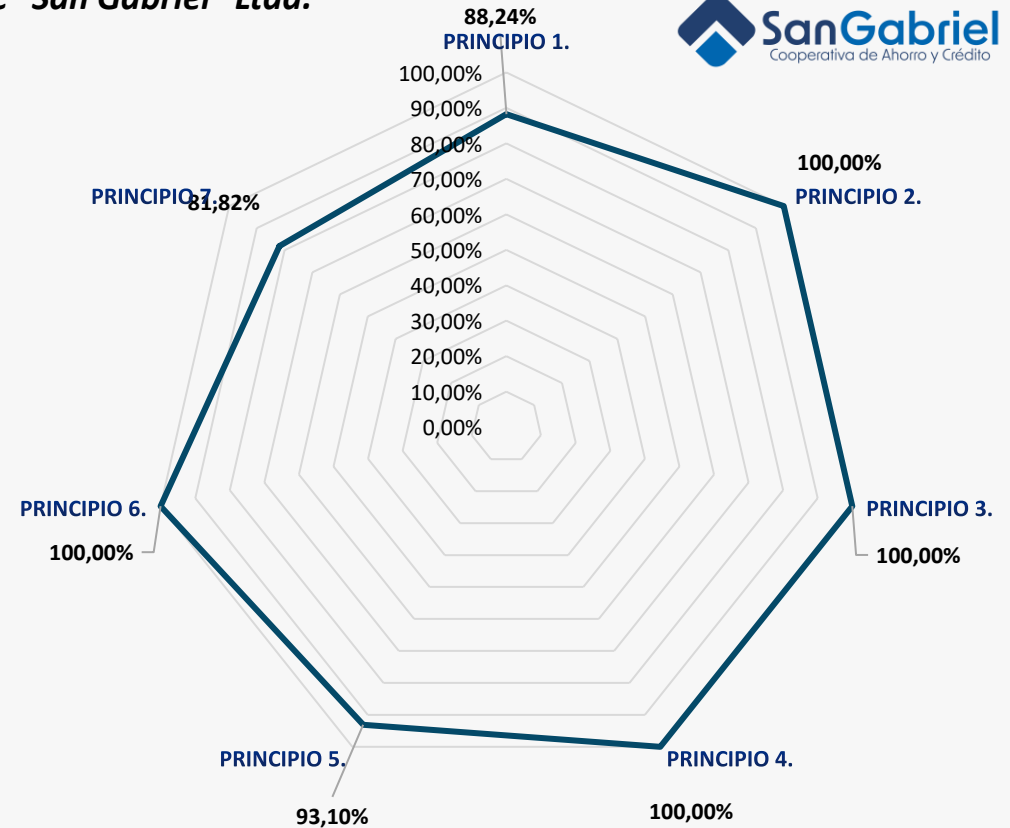


12. EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Porcentaje (%) de cumplimiento
COAC "San Gabriel" Ltda.



- Adhesión libre y voluntaria (88,24%)
- Control democrático (100,00%)
- Participación económica (100,00%)
- Autonomía e independencia (100,00%)
- Educación y capacitación (93,10%)
- Cooperación e integración del SEP (100,00%)
- Compromiso con la comunidad (81,82%)



Ing. Jonathan Belalcazar
Gestor de Balance Social

93,89%

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



13. CONCLUSIONES

*Dentro del principio cooperativo 1: **Adhesión libre y voluntaria**, se ha atendido de manera eficiente la inclusión de la población vulnerable referente al uso, acceso y disponibilidad de los servicios financieros ofertados por la cooperativa. De igual manera, se ha generado las acciones necesarias por parte de los órganos de gobierno, para mantener una coherencia de crecimiento con el aporte al desarrollo local.*

*Para el principio cooperativo 2: **Control democrático**; Se ha gestionado de manera eficiente las acciones encaminadas a un correcto control democrático dirigidos a socios y representantes de los órganos de gobierno.*

*Para el principio cooperativo 3: **Participación económica**, la cooperativa ha gestionado de manera eficiente los recursos de los miles de socios a fin de fomentar la participación económica en relación al capital social, los fondos irrepartibles, los gastos administrativos, los presupuestos y los tipos de fondeos que posee la Cooperativa.*

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



13. CONCLUSIONES

*Dentro del principio cooperativo 4: **Autonomía e independencia**, la cooperativa ha desarrollado acciones las cuales garantizan la autonomía e independencia de la Institución como entidad financiera de la economía popular y solidaria. Además, se han generado de acciones eficientes para permitir el crecimiento de la Cooperativa en coherencia con el desarrollo local de las zonas de influencia, especialmente en las provincias de Carchi e Imbabura.*

*Dentro del principio cooperativo 5: **Educación, Capacitación y Comunicación**, La cooperativa deberá generar acciones emergentes y enmarcadas a satisfacer las necesidades relacionadas a capacitaciones a socios y futuros representantes a la asamblea general. Así como, se deberá generar más proyectos con una línea de responsabilidad medio ambiental.*

*Dentro del principio cooperativo 6: **Cooperación e integración con el sector económico popular y solidario**, la cooperativa ha realizado acciones que le ha permitido eficientemente fomentar relaciones con el SEPS con la reducción de costos y el aumento de la productividad.*

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



13. CONCLUSIONES

*Dentro del principio cooperativo 7: **Compromiso con la comunidad**, la cooperativa deberá generar acciones con carácter prioritario, hacia la gestión y generación de actividades de integración y compromiso con el medio ambiente, la generación de acuerdos con los gobiernos seccionales urbanos y rurales, y la generación de políticas para la integración de proveedores que pertenezcan a la economía popular y solidaria.*

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



14. RECOMENDACIONES

Una vez realizado el diagnóstico, levantamiento de información, cálculo de indicadores y evaluación de cumplimiento de los 7 principios cooperativos del año 2025, se recomienda:

- *Solicitar a los Jefes Departamentales de la Cooperativa (responsables de indicadores), la atención prioritaria sobre aquellos indicadores con un nivel insuficiente, la generación de planes de acción con estrategias y actividades enfocadas a solventar las debilidades encontradas en tiempos prudentes y con los recursos pertinentes asignados por Gerencia General y aprobados por el Consejo de Administración.*
- *Además, de realizar los seguimientos continuos por parte del Responsable de la Gestión de Balance Social a fin de dar cumplimiento a los planes de acción.*

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



15. CONCLUSIONES GENERALES

*Una vez realizado la evaluación de los 157 indicadores bajo la metodología de la SEPS, y los cuales se encuentran distribuidos en los 7 principios internacionales del cooperativismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., posee un **93,89%** de responsabilidad social para el año 2025, a diferencia del año 2024 que fue del **92,42%**. Resultados que inciden al desarrollo local comunitario, económico familiar, educativo y cultural.*

San Gabriel, 16 de marzo de 2026
Ing. Jonathan Belalcazar Rebolledo
Responsable de Gestión de Balance Social

[VOLVER AL ÍNDICE](#)





San Gabriel
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Tu socio
Financiero