

## BALANCE SOCIAL

Los temas sociales y ambientales son cada vez más importantes en el giro de negocios de las empresas. El Balance Social es una herramienta de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa en un período predeterminado.

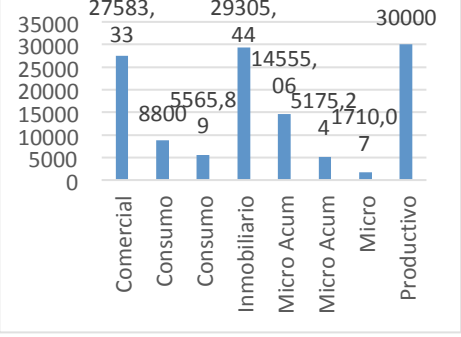
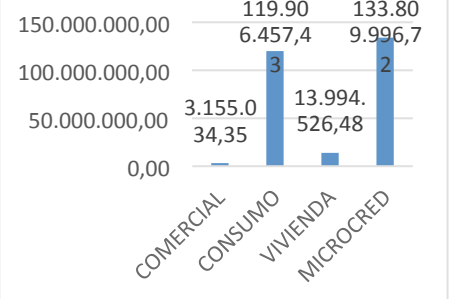
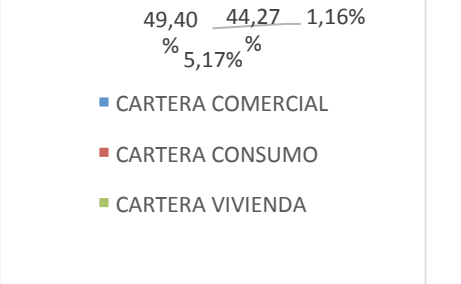
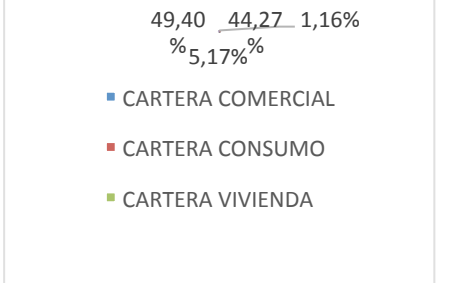
A continuación me permito dar a conocer detalles referentes al desarrollo del Balance social con corte al 31 de diciembre de 2019.

### 1.- MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las Cooperativas son organizaciones abiertas y voluntarias. No practicará ningún tipo de restricción, Racial, Político, Religioso o Social. Estará accesible a todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar sus responsabilidades.

Los asociados solo pueden comprometerse si se les consulta, se les escucha, se les informa y si confían en su cooperativa porque ésta es incluyente, equitativa y transparente.

CODIGO	INDICADOR	RESULTADOS			COMENTARIOS												
IRSP1N101	% socios activos	26,00%			Tenemos que trabajar para mejorar total socios 168.962												
IRSP1N102	% socios activos mujeres	49.08%															
IRSP1N103	% socios activos crédito vigente	70.03%															
IRSP1N104	% socios ahorristas	100.00%															
IRSP1N105	% ahorristas menores de edad	13.41%															
IRSP1N106	% ahorro voluntario	100%															
IRSP1N107	% cartera de crédito mujeres	41.28%															
IRSP1N108	% operaciones vigentes crédito mujeres	45.28%															
IRSP1N109	% de créditos < = 30% PIB per cápita	10,04%															
IRSP1N110	% de créditos con cuotas mensuales < = 1% PIB per cápita	1.44%			No se ha considerado trabajar con este segmento poblacional												
IRSP1N111	Monto promedio de crédito por segmento de crédito - vigente a la fecha de corte del Balance.	<table border="1"> <caption>Monto promedio de crédito por segmento</caption> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Monto promedio (aproximado)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COMERCIAL</td> <td>30.000,00</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO</td> <td>110.000,00</td> </tr> <tr> <td>MINORISTA (0-)</td> <td>10.000,00</td> </tr> <tr> <td>MICROCREDITO</td> <td>20.000,00</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO</td> <td>10.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	Segmento	Monto promedio (aproximado)	COMERCIAL	30.000,00	CONSUMO	110.000,00	MINORISTA (0-)	10.000,00	MICROCREDITO	20.000,00	CONSUMO	10.000,00			
Segmento	Monto promedio (aproximado)																
COMERCIAL	30.000,00																
CONSUMO	110.000,00																
MINORISTA (0-)	10.000,00																
MICROCREDITO	20.000,00																
CONSUMO	10.000,00																

IRSP1N112	monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito	ACUMULACIÓN SIMPLE 5809.48 COMERCIAL PYMES 116335.71 CONSUMO ORDINARIO 8458,1 CONSUMO PRIORITARIO 8135.14 INMOBILIARIO MICROCRÉDITO AC. AMPLIADA 35663.38 22296.16 MINORISTA 894.30			
IRSP1N113	monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito				
IRSP1N114	Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito, por agencia o sucursal				
IRSP1N115	Distribución y concentración de número de operaciones de la cartera por segmento de crédito, por agencia o sucursal				
IRSP1N116	Distribución de cartera por producto				
IRSP1N117	% deserción de socios	4.62%			Porcentaje que evidencia el apoyo de san francisco a la comunidad
IRSP1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo	7.61%			Consideramos que el valor para abrir una cuenta es accesible para el grupo meta de

					la Cooperativa
--	--	--	--	--	----------------

## 2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS.

Las cooperativas son organizaciones democráticas administradas y/o controladas por sus propios asociados mediante la determinación de políticas y toma de decisiones. Las personas elegidas a desempeñar los cargos de Directivos son responsables de sus decisiones para con los socios. Cada Asociado participará directamente o mediante representación y para cualquiera de los casos tendrá derecho a un solo voto. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su Cooperativa responden ante los miembros.

Este Principio define la naturaleza de las cooperativas, puesto que marca una diferencia fundamental entre las cooperativas y cualquier otro tipo de entidades de distinta naturaleza, en las cuales la influencia que cada socio tiene en la orientación de los asuntos comunes depende generalmente del capital que posea en las mismas. En las cooperativas, en cambio, el poder de decisión depende de las personas en sí mismas y no del capital que las apoye.

CÓDIGO	INDICADOR	RESULTADOS			COMENTARIOS
IRSP2N10 1	% asistencia de socios en asamblea general NO APLICA	N/A			
IRSP2N10 2	% de asistencia de representantes en asambleas	97.96%			
IRSP2N10 3	% de socios que participan en elecciones	5.30%			Datos de la última elección del 2017, sin embargo, se sugiere mayor publicidad o mejores estrategias para la convocatoria
IRSP2N10 4	% mujeres "representantes "	36.74%			
IRSP2N10 5	% mujeres en los órganos de gobierno	22.23%			Sin embargo, de existir el 31.00% de mujeres representantes, no se ha motivado para que formen parte de los organismos
IRSP2N10 6	Porcentaje de vocales de los órganos de gobierno procedentes de	44.45%			Se cumple con los organismos de control

	la comunidad local en donde se desarrollan las operaciones - sucursales y agencias												
IRSP2N107	Composición de los órganos de gobierno y funcionarios, desglosado por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	<table border="1"> <caption>Composición de los órganos de gobierno y funcionarios</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>JEFATURAS (%)</th> <th>GERENTE/COORDINADOR (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>o/o</td> <td>29%</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>o/o</td> <td>63%</td> <td>38%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	JEFATURAS (%)	GERENTE/COORDINADOR (%)	o/o	29%	71%	o/o	63%	38%		No se cuenta con el registro de composición por edades
Categoría	JEFATURAS (%)	GERENTE/COORDINADOR (%)											
o/o	29%	71%											
o/o	63%	38%											

### 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS.

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Los asociados contribuyen equitativamente en la formación del capital Social y controlan el manejo del mismo en la entidad. Deben recibir una revalorización por los aportes. Los asociados distribuyen los excedentes en algunos o en todos de los siguientes propósitos:

- Al beneficio de sus Asociados en proporción a sus servicios.
- Al incremento del capital común
- Al apoyo de otras actividades aprobadas por sus asociados.
- Al desarrollo de la Cooperativa mediante la posible creación de Reservas

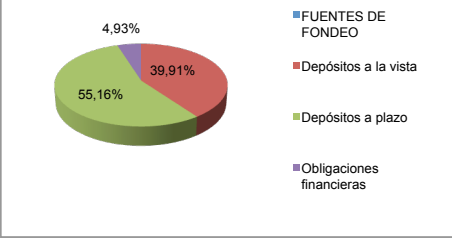
La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que el capital es propiedad común y los asociados tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados

IRSP3N101	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total	20.85%			Se está trabajando en esta estrategia para mantener esta relación, en consideración de la volatilidad de los certificados de aportación.
IRSP3N102	% reservas facultativas/patrimonio total	9.30%			Se cumple la normativa de control, respecto a la creación de reservas
IRSP3N103	Reservas/total socios	214.37%			
IRSP3N104	Tasa de interés pasiva ponderada real	5.61% tasa DPF, 1.00% Depósitos a la vista + restringidos			La meta es conservar la transparencia en las tasas pasivas
IRSP3N105	margen financiero	25.152.289,29			

IRSP3N106	Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año	49.00			Se considera el valor total de obligaciones con el público
-----------	---	-------	--	--	--

#### 4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las Cooperativas son Organizaciones Autónomas de ayuda mutua, controladas por sus asociados. Si llega a realizar acuerdos con los Gobiernos u otras entidades, lo hace en forma libre y de modo que garantice el Control Democrático de sus Asociados y mantengan su independencia y mantengan la Autonomía de la Cooperativa.

IRSP4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	Niveles de aprobación: Fijan tasas de certificados de depósitos a plazo y a la vista Comité de tasas: Gerente General, Jefe Financiero, jefe de Negocios			Documento en constante actualización
IRSP4N102	% endeudamiento externo/pasivo	4.21%			Considera únicamente financiamiento internacional
IRSP4N103	% concentración por fuentes de fondeo	 <p>■ FUENTES DE FONDEO ■ Depósitos a la vista ■ Depósitos a plazo ■ Obligaciones financieras</p>			Se deben mejorar las estrategias de captación de ahorros, considerando que la esencia de la Cooperativa es el ahorro y el crédito
IRSP4N104	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	NO CONTAMOS			
IRSP4N105	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" (de relacionamiento, el como yo expongo mis ideas)	100%			A través de la Gerencia se pone a consideración a Consejo las políticas Institucionales

#### 5. EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

Las cooperativas Brindan Educación y entrenamiento a sus miembros a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus Instituciones. Las cooperativas divulgan de sus logros al público en general – particularmente a sus socios y generadores de opinión – a cerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo de manera sistemática para que pueda contribuir al desarrollo propio y al de sus Asociados.

IRSP5N101	% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	100.00%			
-----------	--	---------	--	--	--

IRSP5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	Total de capacitaciones Ejecutadas/total de Capacitaciones planteadas: (42/49)*100= 85%	Programas de capacitación en Prevención de Riesgos Laborales aplicados a funcionarios de la Coop.		Presupuesto Directivos 146.086.96 gasto 45.990.03 Presupuesto empleados 220.000.00 gasto 74364.66
IRSP5N103	Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	10976 hrs/376 funcionarios=29.19 hrs/funcionario 880hrs / 14 ocales = 62.86 hrs /vocal	Se encuentra en el Manual de Adm. De Talento Humano y del sistema Compers		
IRSP5N104	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los funcionarios y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales	7.00%			
IRSP5N105	Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes Informados sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	Empleados 100%, directivos 100% de capacitación; en el caso de asambleístas el 100% si se considera el conocimiento del informe anual de prevención de lavado de activos que se realiza en la asamblea de representantes , cuyo documento incluye la memoria anual			
IRSP5N106	Número de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario	1.58%	1.289 personas		Total de personas cursos de cooperativismo 1.289, en 72 cursos total socios activos 177794 49% 87.674
IRSP5N107	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	72 cursos			Técnicas de Ahorro, Incentivar la responsabilidad que contraen al ser socios de la cooperativa
IRSP5N108	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Se asesora en varias Instituciones Educativas como son Sindicatos de Choferes Profesionales, academias			

## 6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.

Las cooperativas sirven a sus Asociados más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales, así como desarrollará una estrecha relación de servicios.

IRSP6N101	# de alianzas con otras cooperativas de ahorro y	2			Se mantiene esta alianza con el deporte
-----------	--	---	--	--	---

	crédito				
IRSP6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	Fecoac, Icored			No se han realizado alianzas con cooperativas, pero si con organismos que se relacionan con las cooperativas
IRSP6N103	% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	No contamos			Esta relación no es considerada como alianza
IRSP6N104	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito, con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo	Cooperativas 6.42% Otras fuentes 8.50			No se ha buscado estrategias con otras cooperativas de Ahorro y Crédito
IRSP6N105	% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	0			No se ha considerado esta estrategia
IRSP6N106	Participación en organismos de integración	FECOAC, Superintendencia de Economía Popular y solidaria, Banco Central del Ecuador, CFN, Finanzas Populares,			Integrantes activos en estos organismos
IRSP6N107	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	439.102.50			

## 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La cooperativa Trabaja para el desarrollo sostenible de la comunidad por medio de políticas aceptadas por sus Asociados, pero tiene la responsabilidad de contribuir a asegurar el desarrollo humano y tiene la obligación de trabajar en forma constante por la protección del medio ambiente de las comunidades y a la solución de calidad de vida.

IRSP7COMN101	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción	Encuestas de satisfacción al cliente, Informe con recomendaciones , se ha actualizado la señalética, se ha colocado mapas de ubicación			Para tener el conocimiento de cómo nos perciben nuestros socios
IRSP7COMN102	% de satisfacción de servicios financieros	82%			
IRSP7COMN103	# Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios	8 (Pago de Luz, Pago de Agua, Pago de TV Cable, Pago de SRI, Giros, Pago de matrículas, pago de nóminas, pago de predio urbano y rural, pago del IESS, Pago de casas comerciales			Es muy productivo brindar servicios adicionales a la comunidad, nos da la oportunidad de servir a socios y no socios de la Cooperativa
IRSP7COMN104	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros	0%			No se mantiene este registro, se incluirá en temas de Marketing

IRSP7COMN105	Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	0%			No mantenemos puntos de atención, pero se atiende a través de las oficinas más cernas
IRSP7COMN106	# Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	18			
IRSP7COMN107	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	5.31%			
IRSP7COMN108	% productos de crédito para necesidades productivas	42.04%			
IRSP7COMN109	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito)	Tasa efectiva Comercial pymes 11.57% máxima 11.83 consumo ordinario 16.52% Máxima 17.30% consumo prioritario 16.35% máxima 17.3% Micro minorista 28.78% máxima 30.50% Micro simple 22.95% máx 27.50% Micro ampliada 20.01% máxima 25.50% inmob 11.24% máxima 11.3			
IRSP7COMN110	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	se mantiene rampas para ingreso, se mantiene una ventanilla de atención preferencial			Para dar facilidad de ingreso a todas las personas

## 8. PÚBLICO INTERNO

Actualmente la gestión del talento humano de las organizaciones es considerada como el aspecto más importante, ya que no solo se debe mantener un adecuado clima organizacional, sino la calidad de vida de sus trabajadores.

De ahí que merece un trato especial la medición de indicadores respecto a las prácticas institucionales en el manejo del ámbito laboral, en lo concerniente a evaluación de desempeño, clima laboral, crecimiento profesional, prácticas laborales, equidad, rotación, etc. Indicadores que permitan establecer las fortalezas institucionales en la gestión del talento humano, así como acciones que permitan mejorar el entorno laboral y por ende la eficiencia institucional.

IRSPIN101	% funcionarias mujeres en mandos medios	27.59%			
IRSPIN102	% funcionarios con capacidades especiales	3.71%			
IRSPIN103	Relación salarial (máximo y mínimo)	10.43%			
IRSPIN104	Desglose del colectivo de funcionarios por tipo de empleo, por contrato y por región.	Alangasi 1 hombres 3 mujeres Carcelén 5 hombre 5 mujeres Cevallos 1 hombre 6 mujeres Conocoto 1 hombre 4 mujeres El Chaco 0 hombres 5 mujeres El Quinche 1 hombres 4 Mujeres Izamba 4 hombres 5			



		<p>mujeres Latacunga 5 hombres 6  mujeres Macas 4 hombres 6  mujeres matriz 72 hombres 53  mujeres Mayorista 4 hombres 6  mujeres Mocha 3 hombre 1  mujeres Sur 5 hombres 0  mujeres Palora 0 hombres 3  mujeres Patate 4 hombres 2  mujeres Pelileo 8 hombres 10  mujeres Pillaro 8 hombres 13  mujeres Puengasi 1 hombre 3  mujeres Puyo 8 hombres 9  mujeres Puyo Terminal 5  hombres 3 mujeres Quero 1  hombre 2 mujeres  Riobamba 2 hombres 6 mujeres  Salcedo 12 hombres 9 mujeres  Sangolqui 3 hombres 4 mujeres  Sta. Clara 0 hombres 4 mujeres  Santo Do. 5 hombres 6 mujeres  Saquisilí 2 hombres 3 mujeres  Tambillo 2 hombres 2 mujeres  Tena 3 hombres 8 mujeres  Tisaleo 5 hombres 1 mujer  Villaflores 3 hombres 7 mujeres.</p>			
IRSPIN105	Número total de funcionarios y rotación media de funcionarios, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	<p>&lt;30 años 144 empleados 38.20%  30-40 años 175 empleados 46.42%  40-50 años 40 empleados 10.61%  &gt; 50 años 18 empleados 4.77%  sexo masculino 178 empleados 47.21%  femenino 199 empleados 52.79%  Sierra 308 empleados 81.70%  Oriente 58 empleados 15.38%  Costa 11 empleados 2.92%</p>			
IRSPIN106	Beneficios sociales para los funcionarios con jornada completa, que no se ofrecen a los funcionarios temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	<p>Todos tenemos los mismos beneficios</p>			
IRSPIN107	% de funcionarios cubiertos por un convenio colectivo.	<p>100.00%</p>			
IRSPIN108	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina - agencias o sucursales	<p>Índice de frecuencia 1.34%  Índice de gravedad 12.65%  Tasa de Riesgo 9.44%</p>	<p>Tasa de riesgo Elevada por Certificados con Reposo médico, Con lesiones temporales</p>		
IRSPIN109	% de funcionarios que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	<p>57.39%</p>			
IRSPIN110	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	<p>S. básico a 500 61 emp 16.18%  de 501 a 800 151 empl 40.05%  de 801 a 1000 84 emp. 22.28%  de 1001 a 2000 74 emp. 19.63%  mayores a 2001 7 1.86%.</p>			

Atentamente,

Dra. Norma López L.

JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL (E)