

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.



**COOPTENA**  
AHORRO Y CRÉDITO

BALANCE  
SOCIAL 2025

---



**BALANCE  
SOCIAL  
2025**

# PRESENTACIÓN

---

El Balance Social constituye una herramienta de comunicación institucional que refleja el compromiso de la Cooperativa con el desarrollo sostenible. La organización reconoce que su éxito está directamente vinculado al bienestar social; por ello, considera de manera integral el impacto que sus acciones generan en sus grupos de interés: socios, trabajadores, comunidad, proveedores y el medio ambiente (stakeholders).

Este documento se concibe como un insumo que promueve la comunicación, la transparencia y el conocimiento de las actividades desarrolladas por la Cooperativa, permitiendo fortalecer la relación con sus grupos de interés. A través del Balance Social se busca generar sinergias de información y procesos de retroalimentación que contribuyan a la mejora continua de la gestión institucional, evidenciando de manera responsable y transparente las acciones realizadas en el marco de la intermediación financiera y la gestión social durante un período determinado.

En este sentido, el Balance Social se constituye en:

- Un instrumento de medición del impacto social de la entidad solidaria en la comunidad.
- Una herramienta de evaluación que permite equilibrar los beneficios sociales con los resultados económicos y el éxito del negocio.
- Un mecanismo estratégico para la evaluación sistemática del cumplimiento de los principios cooperativos.



# 1. NUESTRA COOPERATIVA

---

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Tena Ltda.", fue creada el 9 de enero del año 1964, conforme el Acuerdo Ministerial N° 1714, y el 17 de abril del mismo año se legalizó en el Ministerio de Bienestar Social. Fue creada por un grupo de profesores que, al ver la necesidad de préstamos económicos, tuvieron la iniciativa de crear una Cooperativa que les permita acceder a un ahorro y a préstamos, con la ayuda del Padre Carlos Arellano experto en temas del cooperativismo socializó las bondades del cooperativismo y, entre el grupo de profesores invirtieron su dinero como socios fundadores, y, en su primera Asamblea de socios, Monseñor Maximiliano Spiller fue nombrado Presidente Honorífico a quien se le otorgó la cuenta de socio número 01.

La Cooperativa Tena Ltda., empieza a funcionar en el interior del convento de la Misión Josefina con 22 socios inscritos y un capital inicial de 14.000 sucres.

<b>1</b>	<b>1964</b>	<b>22</b>	<b>\$14,000</b>
<b>MES DE FUNDACIÓN</b>	<b>AÑO DE FUNDACIÓN</b>	<b>PRIMEROS SOCIOS</b>	<b>CAPITAL INICIAL SUCRES</b>

## 2. JUNTA DIRECTIVA

---

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



## CONSEJO DE VIGILANCIA



### 3. GERENCIA SUBROGANTE

---



El sector financiero de la economía popular y solidaria en el Ecuador constituye una de las principales fuentes de acceso al crédito para los hogares, así como para las pequeñas y medianas empresas. Por ello, representa un pilar fundamental para el desarrollo económico y social del país. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol trascendental al promover mecanismos de inclusión financiera con un impacto positivo en la sociedad, especialmente en aquellos sectores que históricamente han sido excluidos de la banca privada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda. es una institución legalmente constituida y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Reconocida por su solvencia, seguridad y confianza, forma parte del segmento 2 del sistema financiero popular y solidario. A lo largo de sus 62 años de vida institucional, COOPTENA ha contribuido de manera sostenida al desarrollo del cantón Tena y de la provincia de Napo, a través de la provisión de servicios financieros que han permitido a nuestros socios mejorar sus condiciones de vida y fortalecer sus actividades productivas.

Reafirmamos el compromiso permanente de COOPTENA con el fortalecimiento de la inclusión financiera, especialmente en un entorno donde las condiciones socioeconómicas han incrementado los niveles de vulnerabilidad de amplios sectores de la población. Frente a esta realidad, la Cooperativa mantiene su vocación solidaria y su responsabilidad de generar oportunidades, contribuir al desarrollo local y promover un crecimiento más equitativo y sostenible.

## 4. ELEMENTOS ORIENTADORES

---

### ✓ MISIÓN

---

Somos una cooperativa de ahorro y crédito sólida y confiable, que brinda productos y servicios financieros responsables, inclusivos e innovadores, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y comunidades, bajo los principios y valores del cooperativismo.

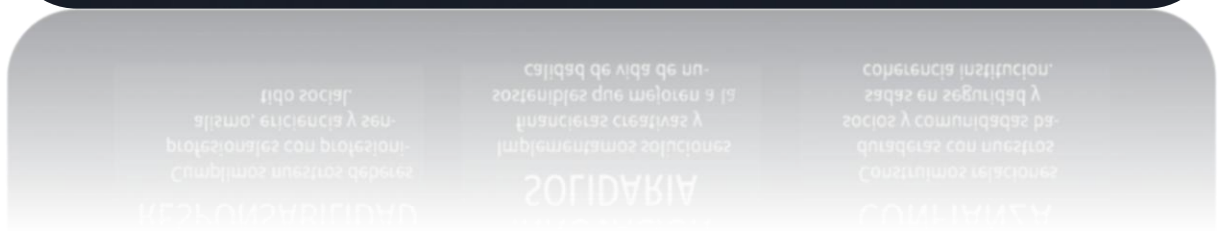
### VISIÓN

---

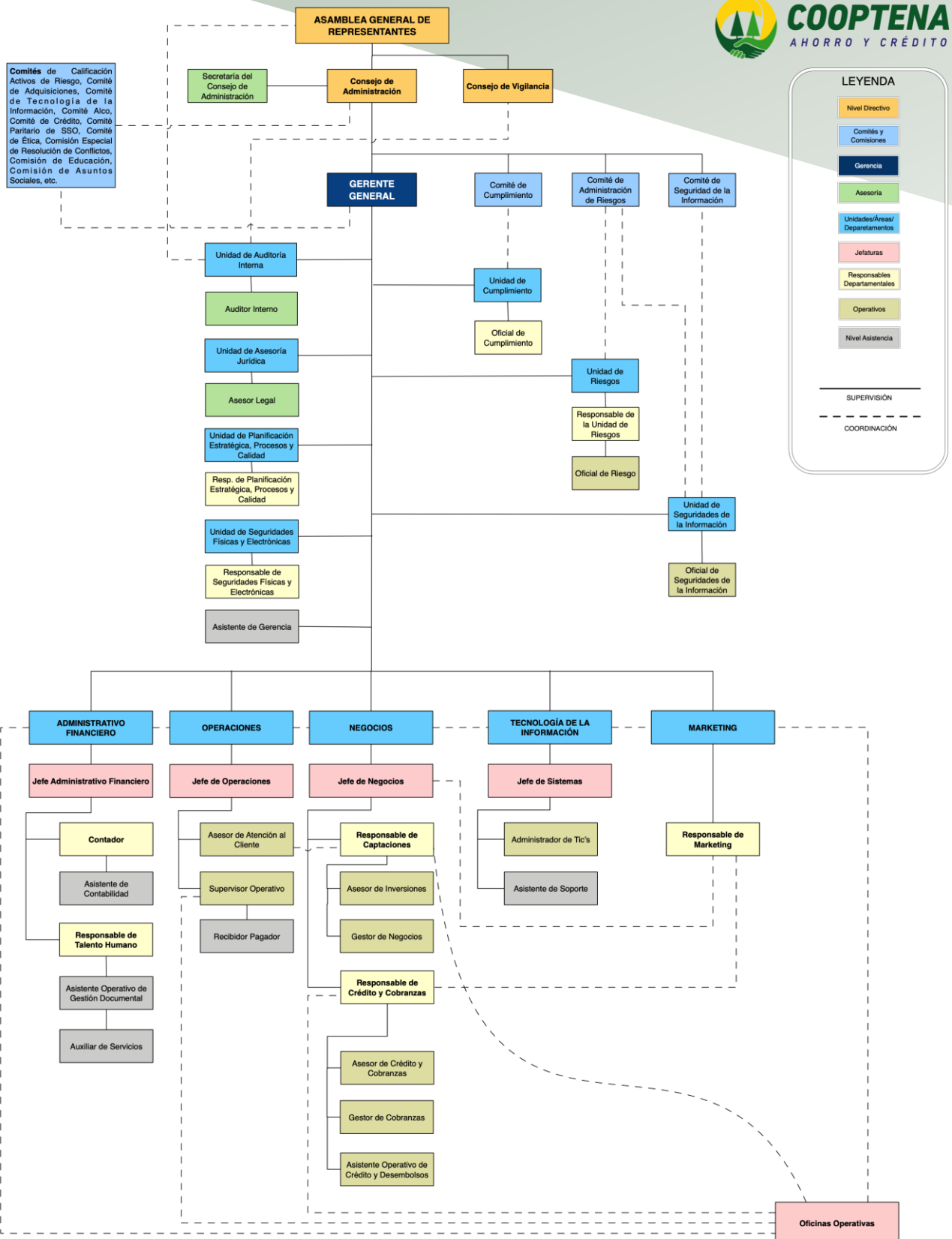
Al 2029 ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito referente en la Amazonía por su solidez financiera, cercanía con sus socios, innovación responsable y compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad.

---

## ✓ VALORES INSTITUCIONALES



# 5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## 6. ALINEACIÓN DE EJES ESTRATÉGICOS

En el Plan Estratégico Institucional 2026-2029 se establecen seis ejes estratégicos que regirán los lineamientos correspondientes para el cumplimiento de las metas establecidas por la Cooperativa.



## 7.OBJETIVO DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

---



Rendir cuentas sobre el cumplimiento de los principios cooperativos.



Transparentar los resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la Responsabilidad Social Cooperativa de la COOPTEN



Promover la optimización del uso de los recursos de la COOPTENA.



Integrar planes y mejores prácticas sobre los aspectos sociales de la COOPTENA.

---

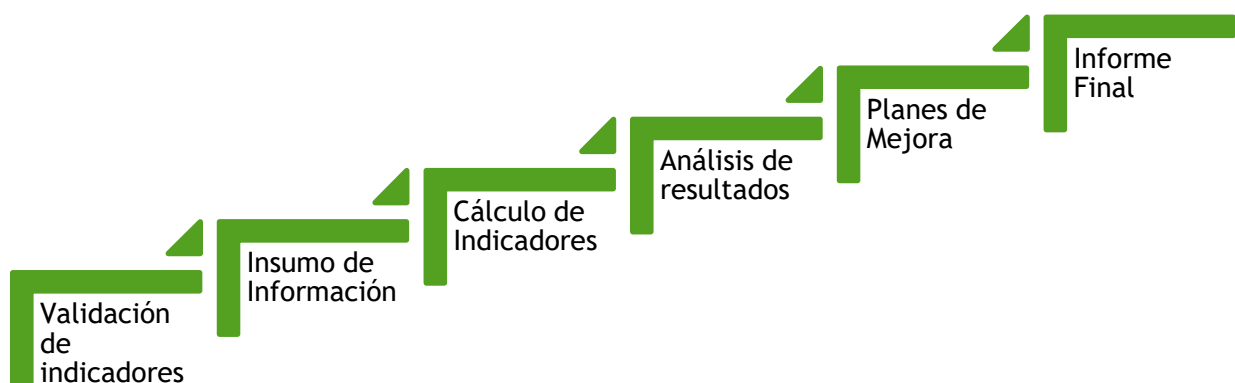
## 8. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE BALANCE SOCIAL

---

EL Balance Social Cooperativo evalúa indicadores basados en los principios cooperativos ajustados a la realidad institucional mismos que son:

1. **Adhesión libre y voluntaria**
2. **Control democrático**
3. **Participación económica**
4. **Autonomía e independencia**
5. **Educación, capacitación e información**
6. **Cooperación e integración del sector económico popular y solidario**
7. **Compromiso con la comunidad**

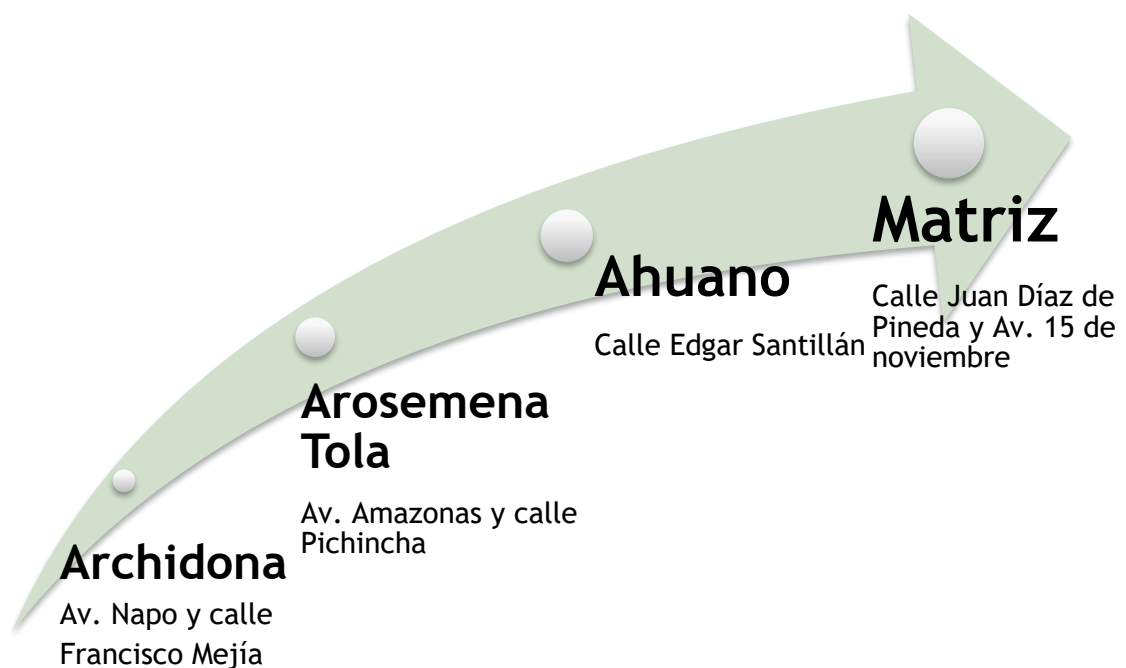
En el siguiente esquema, se da a conocer el flujo de información y el procesamiento del mismo para la obtención de los resultados finales de la evaluación:



## 9. PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA COOPTENA

---

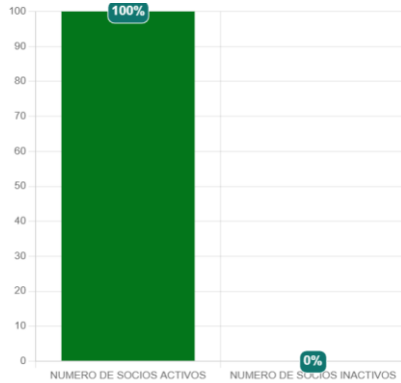
Comprometidos con brindar accesibilidad a nuestros usuarios nuestra cooperativa cuenta con 4 puntos de atención, adicionalmente disponemos cobertura por parte de promotores en territorio en varios cantones y parroquias.



## 10. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

### **PRINCIPIO 1**

#### PORCENTAJE DE SOCIOS ACTIVOS

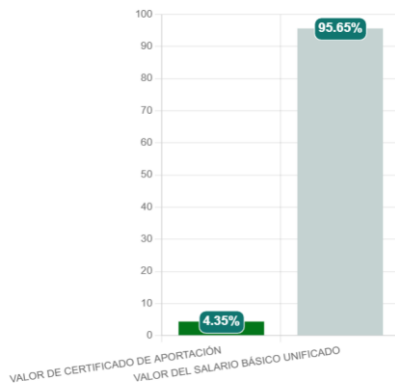


**Análisis:** La CoopTena ha ejecutado un porcentaje del 100% de cuentas de socios activas.

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

#### PORCENTAJE DEL VALOR DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN EN RELACIÓN AL SBU

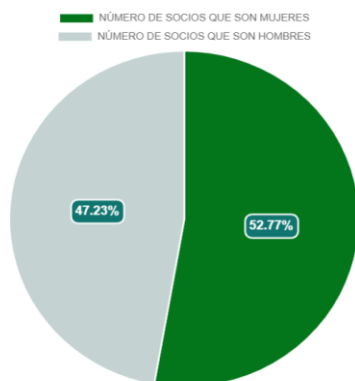


**Análisis:** El porcentaje mínimo de certificados de aportación es de \$20 correspondiente al 4,35% del valor total de un Salario Básico Unificado

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

#### PORCENTAJE SOCIOS POR GENERO

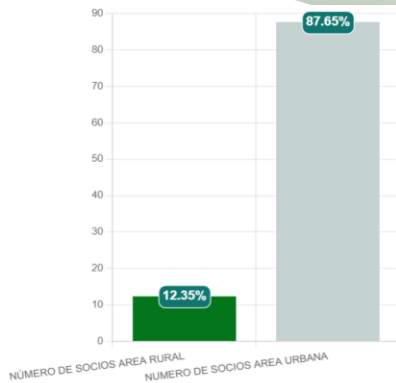


**Análisis:** El 52,77% de los socios son mujeres, acorde a la visión de inclusión de género establecida por la entidad.

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 1**

### **PORCENTAJE DE SOCIOS POR UBICACIÓN**

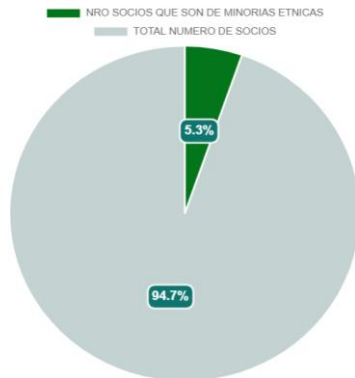


**Análisis:** El 12.35% de los socios pertenecientes a zonas rurales tienen acceso a nuestros productos y servicios financieros

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 1**

### **NÚMERO DE SOCIOS QUE PERTENECEN A MINORÍAS ÉTNICAS/NÚMERO DE TOTAL SOCIOS**

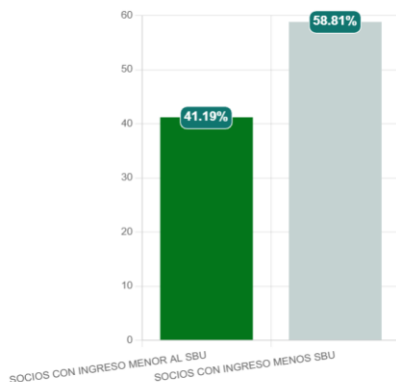


**Análisis:** El 5.3% de los socios pertenecen a grupos de minorías étnicas

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 1**

### **NÚMERO DE SOCIOS CON INGRESOS MENORES O IGUALES AL SBU/NÚMERO DE TOTAL SOCIOS**

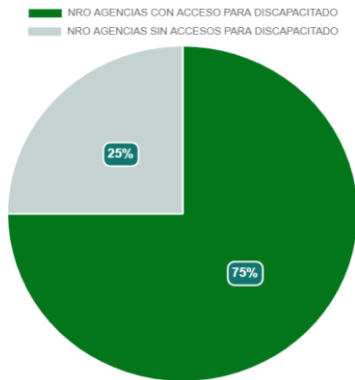


**Análisis:** El 41.19% de los socios mantienen ingresos inferiores al Salario Básico Unificado

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

NÚMERO DE AGENCIAS CON ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD/NÚMERO DE AGENCIAS

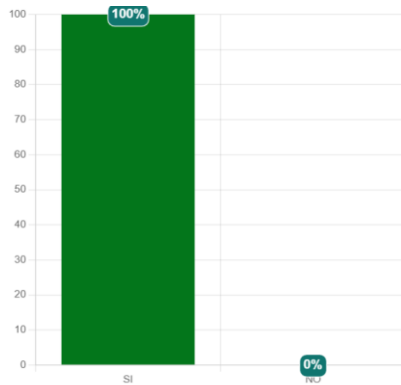


**Análisis:** El 75% de nuestras oficinas brindan los accesos adecuados para personas con discapacidad

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

MANUALES Y PROCESOS ADECUADOS A LA INCLUSIÓN DE POBLACIÓN VULNERABLE, APROBADOS Y ACTUALIZADOS.

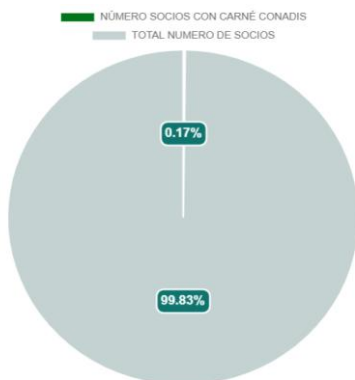


**Análisis:** Se ha implementado normativas internas que brinden la adecuada inclusión de la población vulnerable a nuestros servicios y productos financieros

**Cumplimiento:**Si

### **PRINCIPIO 1**

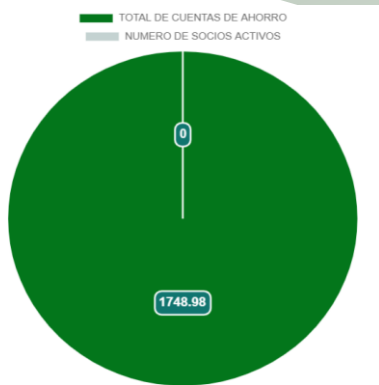
NÚMERO DE SOCIOS CON CARNÉ CONADIS/ TOTAL SOCIOS



**Análisis:** Los socios con discapacidad en nuestra entidad representan 0.17% en el año 2025.

**Cumplimiento:**SI

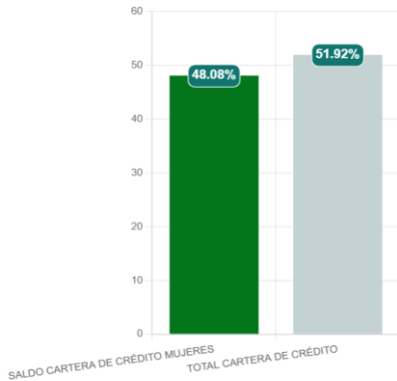
**PRINCIPIO 1**  
PROMEDIO DE AHORROS



**Análisis:** El valor promedio de ahorros con respecto al número de socios es de \$1.748

**Cumplimiento:**SI

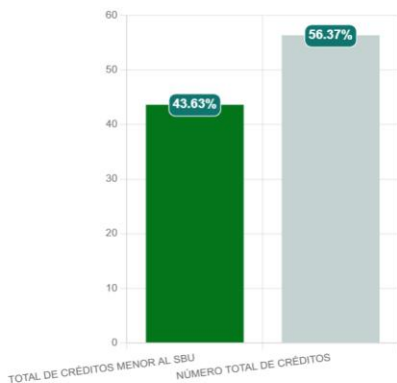
**PRINCIPIO 1**  
PORCENTAJE SALDO DE CARTERA DE CRÉDITO DESTINADO A MUJERES



**Análisis:** El 48.08% corresponde al porcentaje de colocación de la cartera destinada a mujeres en el año 2025

**Cumplimiento:**SI

**PRINCIPIO 1**  
PORCENTAJE CRÉDITOS OTORGADOS CON VALORES MENORES O IGUALES AL SBU

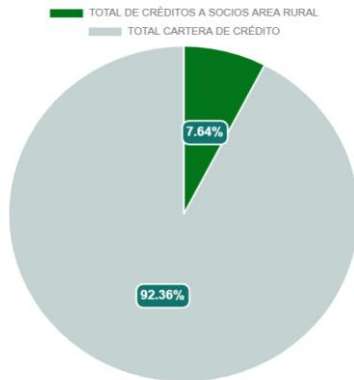


**Análisis:** 43.63% de los créditos fueron concedidos por montos iguales o inferiores al Salario Básico Unificado

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

PORCENTAJE SALDO DE CARTERA DE CRÉDITO DESTINADO A PERSONAS CON RESIDENCIA RURAL

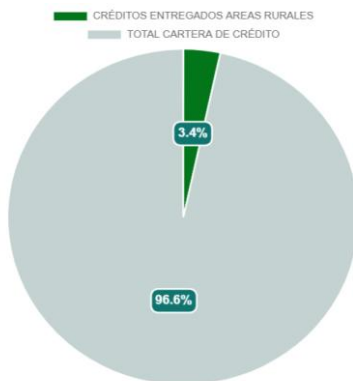


**Análisis:** El 7.64% del monto total de los créditos entregados fueron entregados a socios que viven en zonas rurales

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

PORCENTAJE PERSONAS CON RESIDENCIA RURAL QUE TIENEN OPERACIONES DE CRÉDITO.

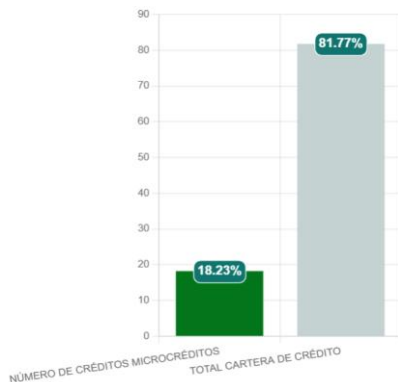


**Análisis:** El 3.4% de los créditos fueron concedidos a socios que viven en áreas rurales

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 1**

PORCENTAJE CARTERA DE MICROCRÉDITO

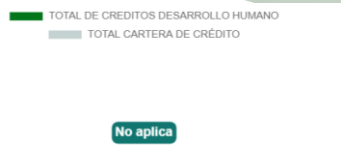


**Análisis:** El 18.23% de la colocación total de la cartera ha sido destinado para Microcréditos

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 1**

### DESEMBOLSOS DE CDH (CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO)

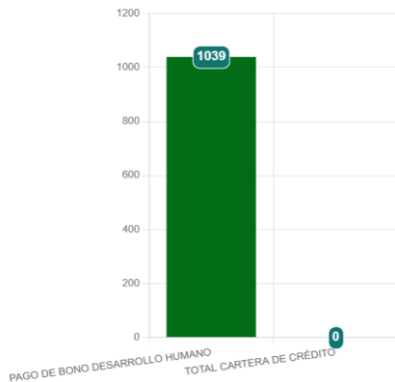


**Análisis:** Al momento no disponemos del servicio de entrega de Créditos de Desarrollo Humano (CDH)

**Cumplimiento:** NO APLICA

## **PRINCIPIO 1**

### PAGOS DEL BDH (BONO DE DESARROLLO HUMANO)

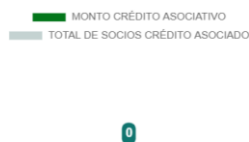


**Análisis:** En el año 2025 se realizaron 1.039 transacciones de pagos de Bono de Desarrollo Humano por medio de acreditaciones en las cuentas

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 1**

### MONTO PROMEDIO DE CRÉDITOS ASOCIATIVOS

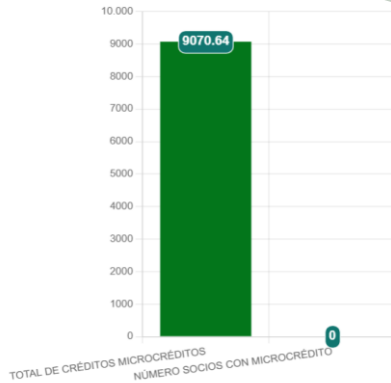


**Análisis:** Nuestra Cooperativa no otorga Créditos Asociativos

**Cumplimiento:** NO APLICA

## **PRINCIPIO 1**

### MONTO PROMEDIO DE MICROCRÉDITO

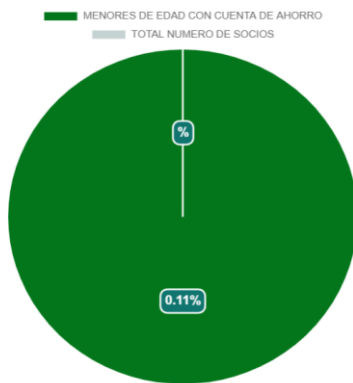


**Análisis:** En el año 2025 la Cooperativa ha entregado un monto promedio en Microcréditos de \$9.070 por socio

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 1**

### PORCENTAJE MENORES DE EDAD CON CUENTA DE AHORRO

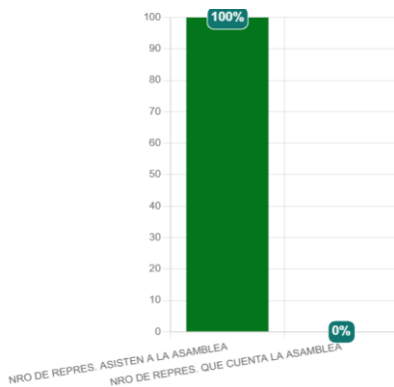


**Análisis:** El 0,11% de las cuentas activas de la Cooperativa pertenecen a cuentas de ahorro de menores de edad

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 2**

### PORCENTAJE SOCIOS O REPRESENTANTES QUE ASISTEN A ASAMBLEAS

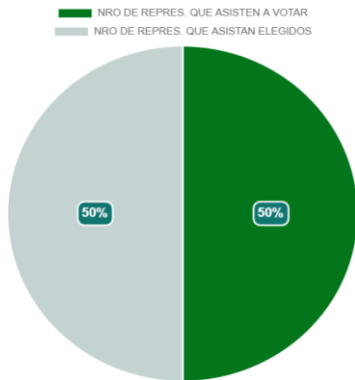


**Análisis:** En el 2025 se contó con el 100% de asistencia a los miembros de la Asamblea General de Representantes

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 2**

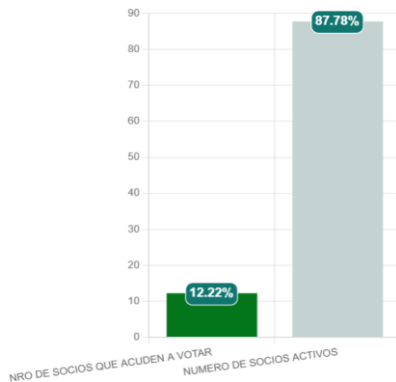
PORCENTAJE DE REPRESENTANTES QUE PARTICIPAN EN ELECCIONES (POR AGENCIA)



**Análisis:** El 100% del número de representantes a la Asamblea que asisten a votar en las elecciones de la Cooperativa  
**Cumplimiento:SI**

## **PRINCIPIO 2**

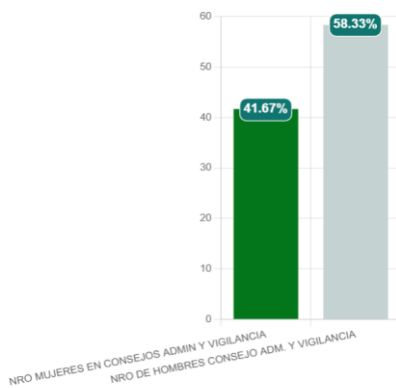
PORCENTAJE SOCIOS QUE PARTICIPAN EN ELECCIONES DE REPRESENTANTES



**Análisis:** La participación activa de los socios en las elecciones de representantes da un porcentaje del 12,89%  
**Cumplimiento:SI**

## **PRINCIPIO 2**

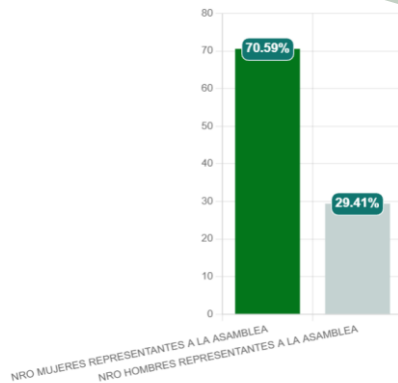
PORCENTAJE MUJERES EN CONSEJOS (ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA)



**Análisis:** El 41.67% de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia son mujeres  
**Cumplimiento:SI**

## **PRINCIPIO 2**

### **PORCENTAJE MUJERES REPRESENTANTES**

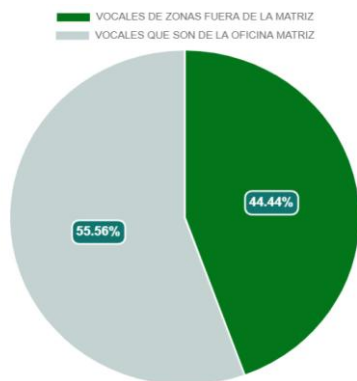


**Análisis:** El 70.59% de los Representantes de la Asamblea son mujeres

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 2**

### **PORCENTAJE VOCALES PROCEDENTES DE ZONAS DE INFLUENCIA (FUERA DE MATRIZ)**

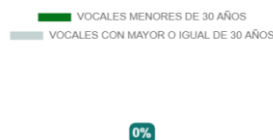


**Análisis:** El 44.44% corresponde al total de vocales de zonas de influencia que se encuentran fuera de la Oficina Matriz

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 2**

### **PRESENCIA DE JOVEN(ES) EN ÓRGANOS DE GOBIERNO (MENOR DE 30 AÑOS)**

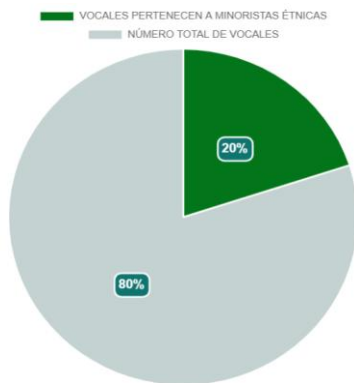


**Análisis:** El 0% corresponde a representantes menores a 30 años, por lo que se fortalecerán estrategias que permitan la participación activa de jóvenes

**Cumplimiento:**NO

## **PRINCIPIO 2**

PORCENTAJE PERSONAS QUE PERTENECEN A MINORÍAS ÉTNICAS PERTENECIENTES A LOS CONSEJOS

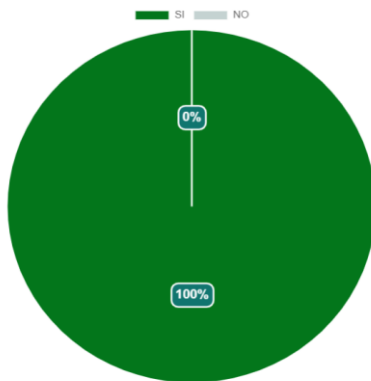


**Análisis:** El 20% de vocales de los Consejos pertenecen a las minorías étnicas

**Cumplimiento:** Si

## **PRINCIPIO 2**

EXISTENCIA DE POLÍTICAS DE INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ACTUALIZADAS

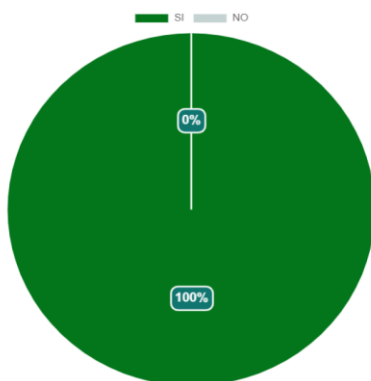


**Análisis:** Existen Políticas de Inclusión y Participación Democrática actualizada aprobada por el Consejo de Administración

**Cumplimiento:** Si

## **PRINCIPIO 2**

MANUALES Y PROCESOS ADECUADOS A PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA APROBADOS Y ACTUALIZADOS.

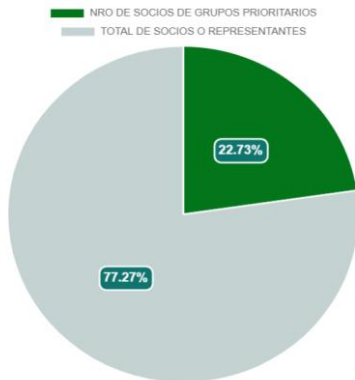


**Análisis:** En el año 2025 se realizó la actualización de la normativa de Inclusión y Participación aprobada por el Consejo de Administración

**Cumplimiento:** Si

## **PRINCIPIO 2**

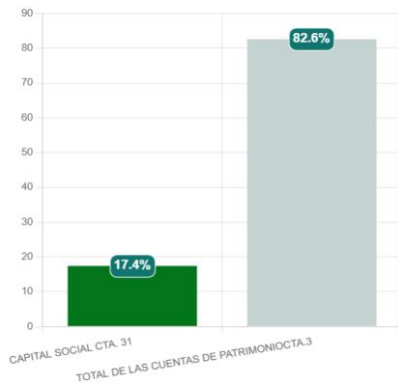
### **PORCENTAJE SOCIOS O REPRESENTANTES PERTENECIENTES A GRUPOS PRIORIZADOS ASISTENTES A ASAMBLEAS**



**Análisis:** El 22.73% del número de socios representantes pertenecen a grupos priorizados  
**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 3**

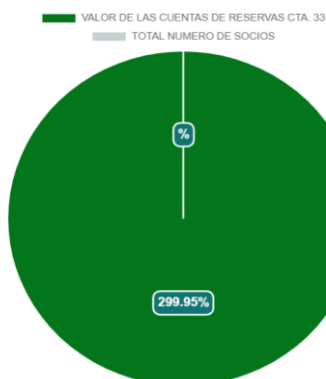
### **PORCENTAJE CAPITAL SOCIAL EN RELACIÓN AL PATRIMONIO**



**Análisis:** El 64.99% corresponde al porcentaje de Capital Social en relación al patrimonio  
**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 3**

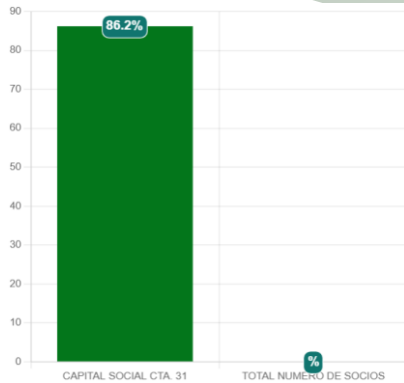
### **RESERVAS POR CADA SOCIO**



**Análisis:** En referencia a las cuentas de reserva social de la Cooperativa por socio corresponde a un valor del 299.95  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

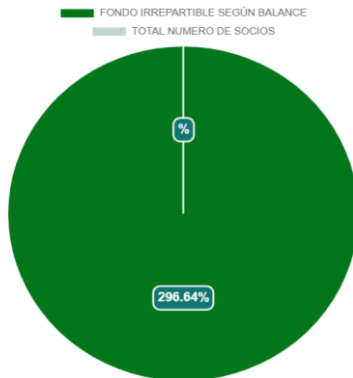
#### CAPITAL SOCIAL POR SOCIO



**Análisis:** El 86,27% corresponde al Capital Social de la Cooperativa  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

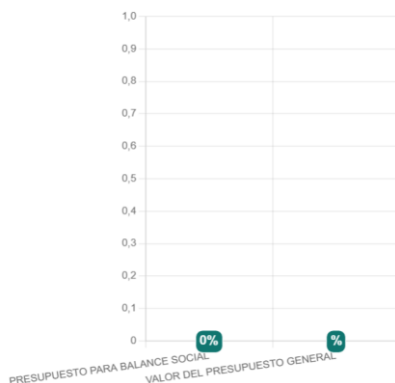
#### FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL POR SOCIO



**Análisis:** El valor de 296.64 corresponde al monto del fondo irrepartible que le correspondería por socios de la Cooperativa  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

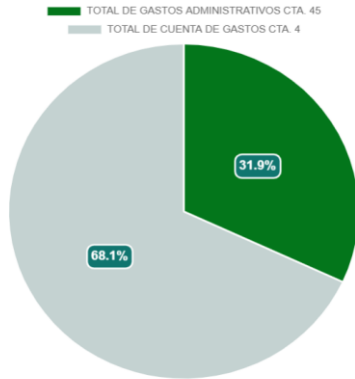
#### PORCENTAJE PRESUPUESTO ANUAL DESTINADO A BALANCE SOCIAL.



**Análisis:** El 4,91% de presupuesto general está destinado para balance social de la Cooperativa  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

PORCENTAJE GASTOS ADMINISTRATIVOS EN RELACIÓN AL GASTO TOTAL

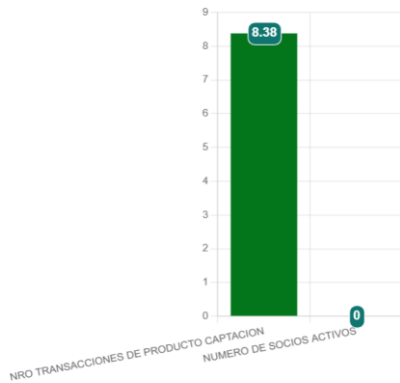


**Análisis:** El 31.90% representa el total de los Gastos Administrativos de la Cooperativa en referencia al presupuesto total de sus Gastos

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

PROMEDIO DE TRANSACCIONES POR PERÍODO (CAPTACIONES, COLOCACIONES, OTROS SERVICIOS)

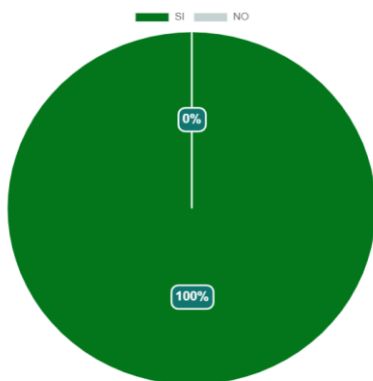


**Análisis:** Se han generado en el 2025 un total de 78.066 transacciones de nuestros productos financieros

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

PROMEDIO DE TASAS ACTIVAS Y PASIVAS POR RANGOS DE VALOR

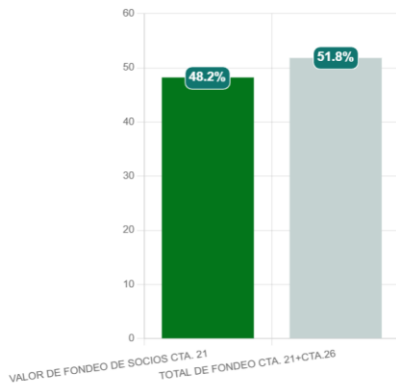


**Análisis:** La Cooperativa tiene a su disposición información actualizada de tasas activas y pasivas disponibles para los socios

**Cumplimiento:**Si

### **PRINCIPIO 3**

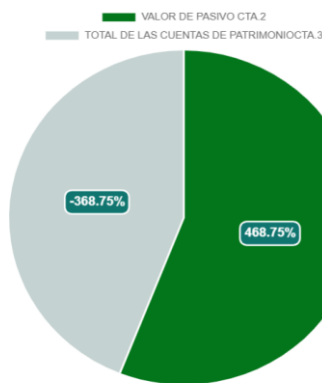
PORCENTAJE FONDEO PROVENIENTE DE SOCIOS EN RELACIÓN AL TOTAL DE FONDEO



**Análisis:** El 48,20% representa a los fondos provenientes de nuestros socios en referencia al total de fondeo de la Cooperativa  
**Cumplimiento:SI**

### **PRINCIPIO 3**

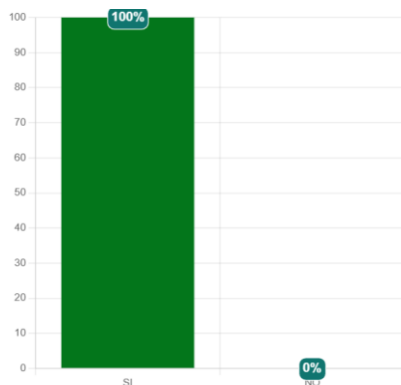
PORCENTAJE PASIVOS EN RELACIÓN AL PATRIMONIO



**Análisis:** 468,75% representa el valor del pasivo en relación al total del patrimonio de la Cooperativa  
**Cumplimiento:SI**

### **PRINCIPIO 3**

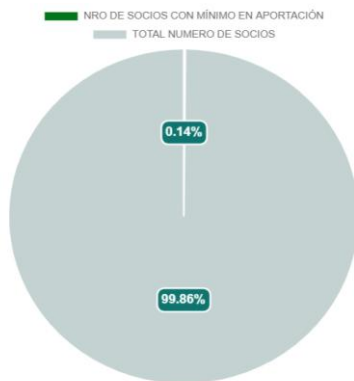
MANTIENE ACTUALIZADA LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS RELACIONADA CON LA PROCEDENCIA DE FONDOS.



**Análisis:** La Cooperativa cumple con el 100% con los Manuales actualizados de Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos  
**Cumplimiento:Si**

### **PRINCIPIO 3**

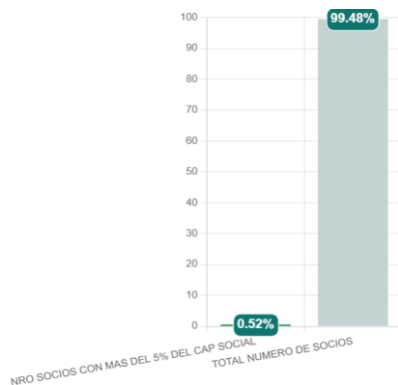
PORCENTAJE SOCIOS CON EL MÍNIMO DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN



**Análisis:** El 0,14% de los socios mantienen el monto mínimo de certificados de aportación  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 3**

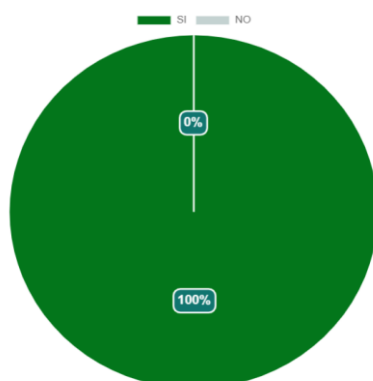
PORCENTAJE SOCIOS CON PARTICIPACIÓN SUPERIOR AL PORCENTAJE DEL TOTAL DE CAPITAL SOCIAL



**Análisis:** El valor de 0.52 corresponde a la participación de socios en referencia a los fondos del capital social de la Cooperativa  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 4**

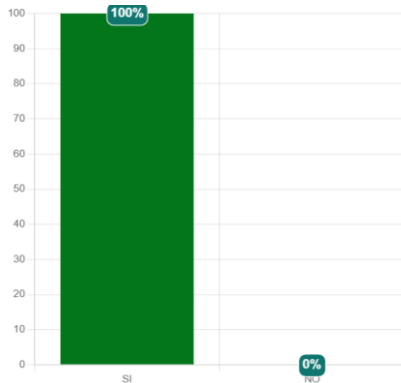
PRODUCTOS FINANCIEROS DESARROLLADOS POR LA COOPERATIVA ACORDE A LA MISIÓN Y PRINCIPIOS DE LA ENTIDAD



**Análisis:** La Cooperativa se encuentra enmarcada a la misión y visión institucional de casa uno de sus productos financieros en un 100%  
**Cumplimiento:**Si

#### **PRINCIPIO 4**

PRODUCTOS FINANCIEROS DESARROLLADOS POR LA COOPERATIVA PARA PERSONAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD

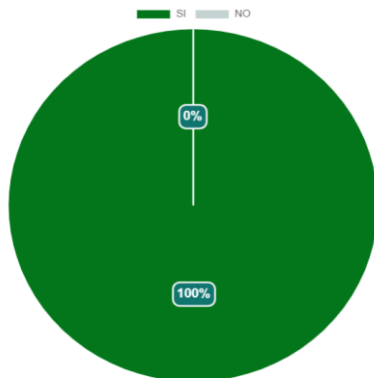


**Análisis:** La entidad cumple en un 100% con la disponibilidad de productos financieros

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

MANTIENE ACTUALIZADA LAS POLÍTICAS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

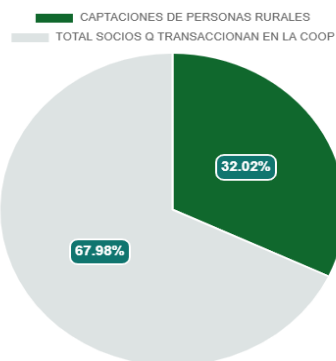


**Análisis:** 100% de cumplimiento en la actualización de políticas para productos y servicios financieros

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DE ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS (CAPTACIONES Y COLOCACIONES) POR PARTE DE LOS SOCIOS EN ZONAS RURALES

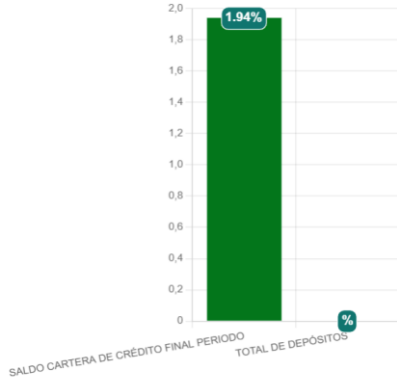


**Análisis:** El 32,02% de los socios que viven en zonas rurales realizan transacciones de captaciones y colocaciones

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DE PRODUCTOS FINANCIEROS FINANCIADOS CON LAS CAPTACIONES DE LOS SOCIOS

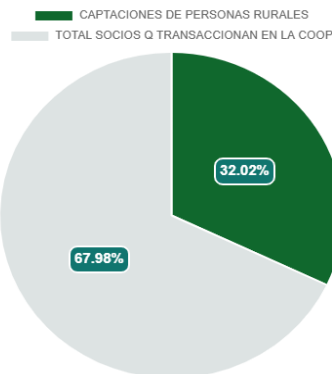


**Análisis:** El 1,94% de la colocación de Cartera corresponden a fondos financiados por captaciones de los socios

**Cumplimiento:**SI

#### **PRINCIPIO 4**

TRANSACCIONES QUE REALIZAN LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO VULNERABILIDAD



**Análisis:** En el año 2025 se han generado más de 8.063 transacciones por concepto de pago de Bono de Desarrollo Humano

**Cumplimiento:**SI

#### **PRINCIPIO 4**

OPERACIONES DE CRÉDITO QUE REALIZAN LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO VULNERABILIDAD

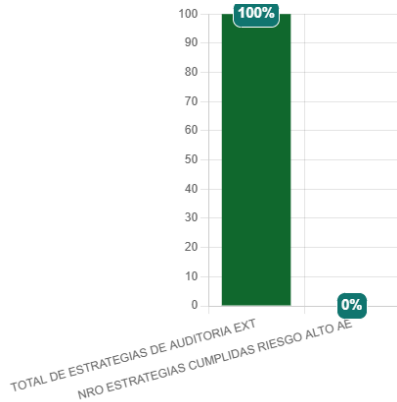


**Análisis:** La Cooperativa no otorga Créditos de Desarrollo Humano, no aplica el servicio para Entidades no autorizadas

**Cumplimiento:**SI

#### **PRINCIPIO 4**

CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE RIESGO ALTO Y CRÍTICO, DETERMINADOS EN LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA

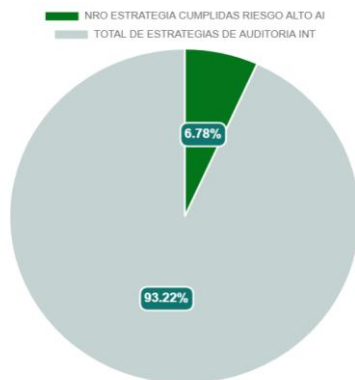


**Análisis:** No existieron estrategias levantadas por Auditoría Externa de riesgo alto o crítico

**Cumplimiento:**SI

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE RIESGO CRÍTICOS Y ALTOS LEVANTADOS EN LOS INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA

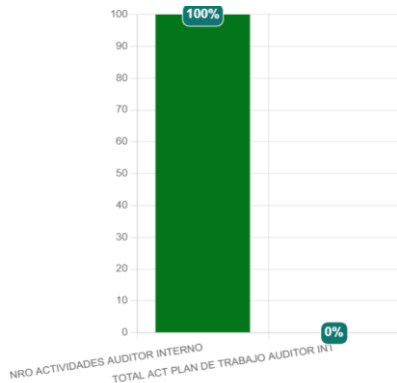


**Análisis:** El 6.78% de las estrategias corresponden al nivel de riesgo crítico y alto

**Cumplimiento:**SI

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO DE AUDITORIA INTERNA CUMPLIDAS DENTRO DEL PLAZO

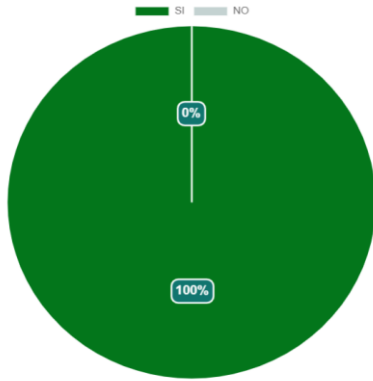


**Análisis:** 100% de cumplimiento de actividades del Plan de Trabajo de Auditoría Interna

**Cumplimiento:**SI

#### **PRINCIPIO 4**

MANUAL Y POLÍTICAS DE PROCESOS ACTUALIZADO Y DEFINIDO LOS RESPONSABLES DE CONTROL

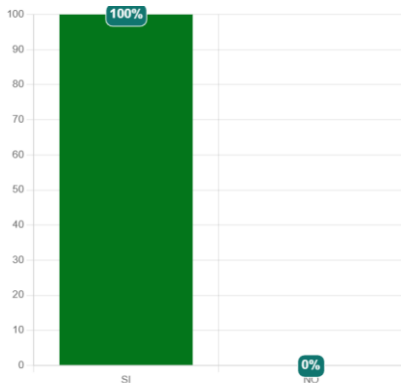


**Análisis:** 100% de cumplimiento de la obtención de normativa interna actualizadas en el nombramiento de los Responsable de Control de la entidad

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONTRATACIÓN DE AUDITOR INTERNO Y EXTERNO.

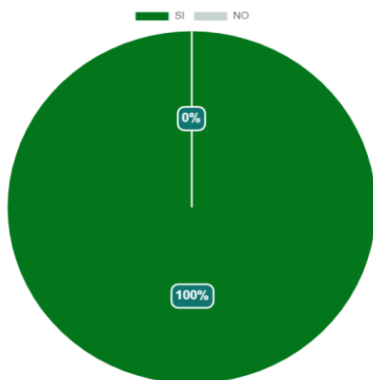


**Análisis:** 100% de cumplimiento de la actualización de políticas y procedimientos de contratación de Auditor Interno y Externo

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL CONSEJO DE VIGILANCIA.

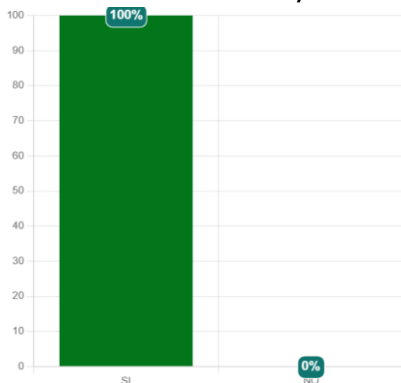


**Análisis:** 100% de cumplimiento en aprobación de políticas y procedimientos para Elección y designación del Consejo de Vigilancia

**Cumplimiento:** SI

#### **PRINCIPIO 4**

MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA DAR A CONOCER LAS TASAS, COSTOS Y TARIFAS.

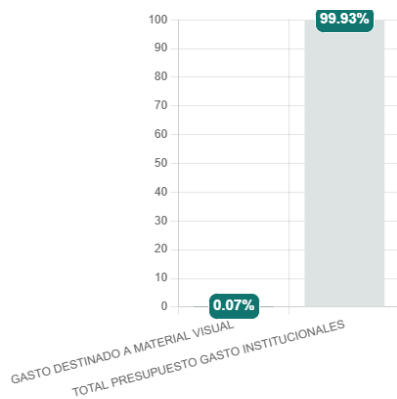


**Análisis:** 100% de cumplimiento en el uso de medios de comunicación para dar a conocer información financiera como tasas, costos y tarifas

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO EN MATERIALES POP, MEDIOS VISUALES, ENTRE OTROS, PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

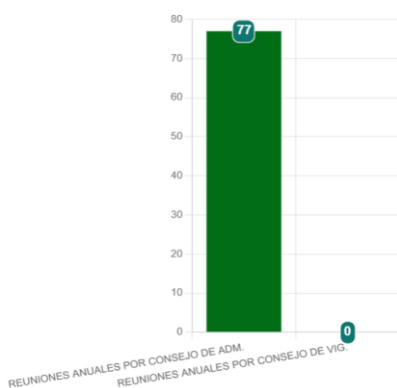


**Análisis:** El 0,07% del presupuesto total de gastos es destinado para la difusión de la transparencia de la información

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

REUNIONES REALIZADAS ANUALMENTE POR LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

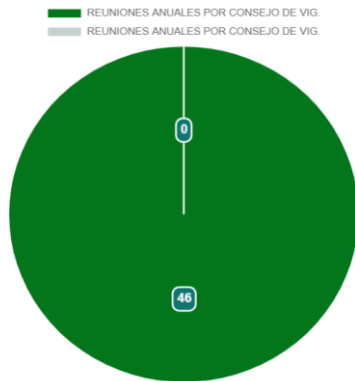


**Análisis:** En el año 2025, se han realizado 77 reuniones ejecutadas corresponden al Consejo de Administración y 38 reuniones corresponden al Consejo de Vigilancia

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 4**

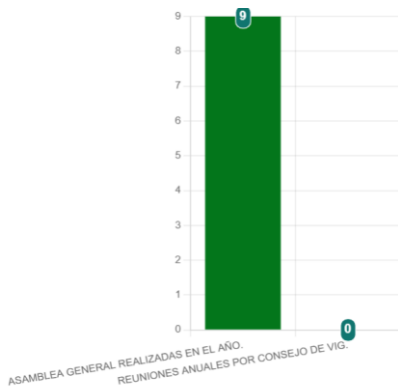
REUNIONES REALIZADAS ANUALMENTE POR LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



**Análisis:** En el año 2025, el Consejo de Vigilancia ha realizado un total de 46 reuniones anuales  
**Cumplimiento:SI**

### **PRINCIPIO 4**

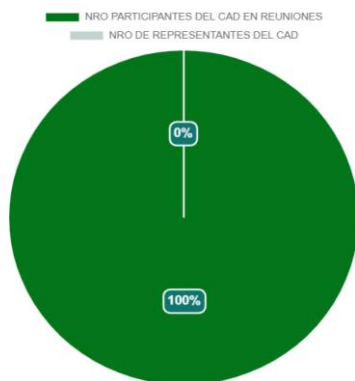
ASAMBLEAS GENERALES REALIZADAS EN EL AÑO.



**Análisis:** En el año 2025 la Asamblea General de Representantes ha ejecutado un total de 9 asambleas  
**Cumplimiento:SI**

### **PRINCIPIO 4**

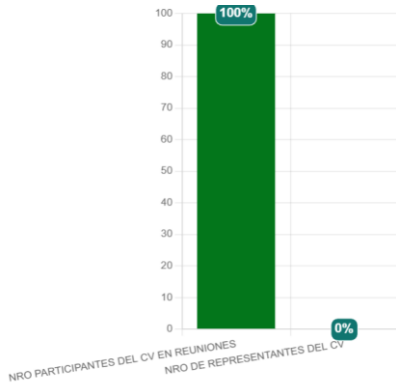
PORCENTAJE DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO ADMINISTRACIÓN QUE PARTICIPAN EN REUNIONES.



**Análisis:** En el 2025, se ha obtenido la participación del 100% de miembros del Consejo de Administración  
**Cumplimiento:SI**

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA QUE PARTICIPAN EN REUNIONES.

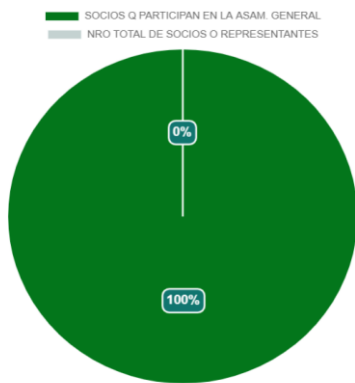


**Análisis:** En el año 2025, se ha obtenido la participación del 100% de los miembros del Consejo de Vigilancia

**Cumplimiento:SI**

#### **PRINCIPIO 4**

PORCENTAJE DE SOCIOS O REPRESENTANTES QUE PARTICIPAN EN ASAMBLEAS.

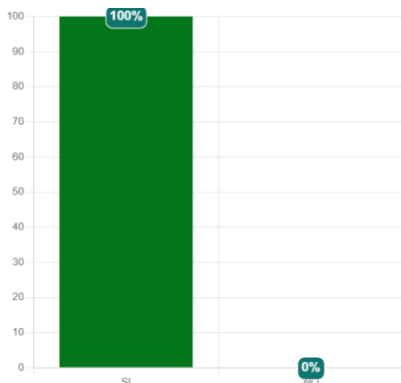


**Análisis:** El 70,59% de los representantes participan activamente en las Asambleas de Representantes

**Cumplimiento:SI**

#### **PRINCIPIO 4**

TIENE METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE LA TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL.

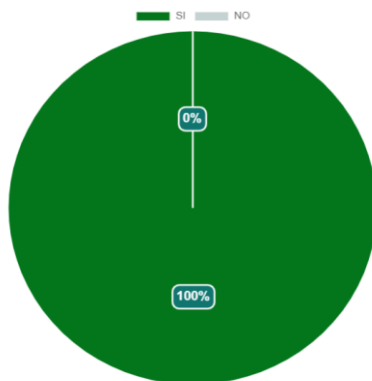


**Análisis:** La entidad mantiene un 100% de la actualización de las líneas de negocio

**Cumplimiento:Si**

#### **PRINCIPIO 4**

TIENE METODOLOGÍA PARA DETERMINAR LA TASA DE INTERÉS PASIVA.

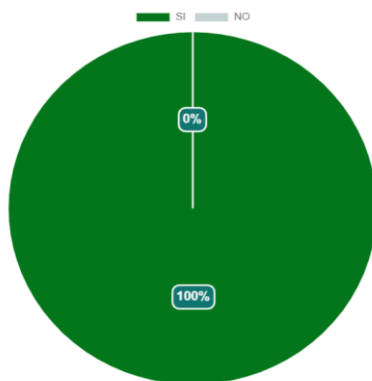


**Análisis:** Cumple con el 100% de la disponibilidad de la metodología para determinar la tasa de interés pasiva

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

CUMPLE CON LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE.

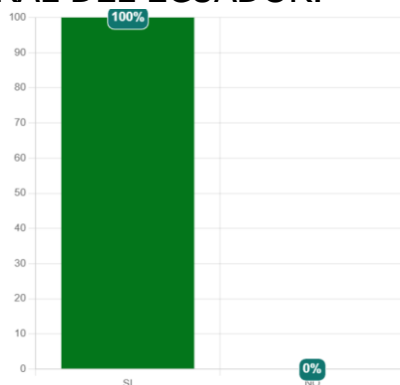


**Análisis:** Cumple el 100% con la tarifa de servicios financieros vigentes establecidos normativamente

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

CUMPLE CON LOS LÍMITES DE TASAS DE INTERÉS PARA PRODUCTOS DE COLOCACIÓN, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR.

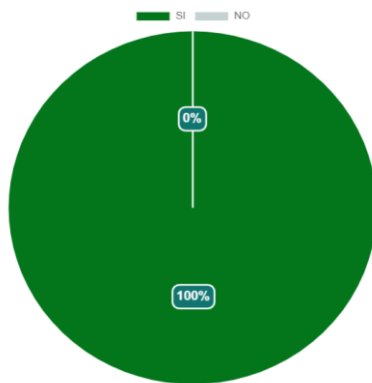


**Análisis:** Cumplimiento del 100% con los límites de tasas de interés según lo establecido por el BCE

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

LA ENTIDAD TIENE DEFINIDAS Y ACTUALIZADAS LAS LÍNEAS DE NEGOCIO.

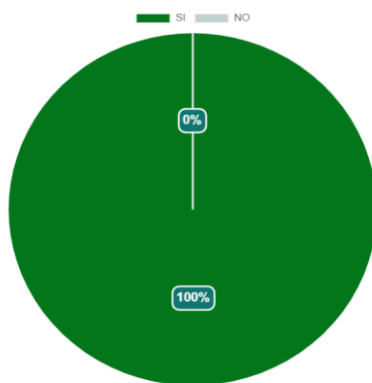


**Análisis:** Cumple el 100% con la definición y actualización de sus líneas de negocio

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

ACTUALIZA LAS POLÍTICAS DE INDEPENDENCIA Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES.

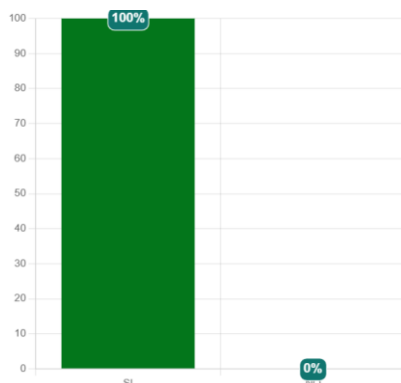


**Análisis:** Cumplimiento del 100% con la actualización de las políticas de independencia y segregación de funciones de los empleados de la COOPTENA

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

ACTUALIZA LA BASE DE DATOS DEFUNCIONARIOS DE SU ENTIDAD.

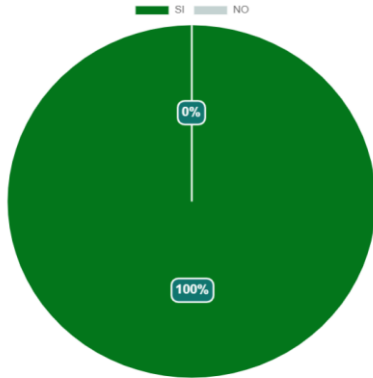


**Análisis:** Se mantiene el 100% de cumplimiento en mantener actualizada la base de datos de los empleados de la COOPTENA

**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

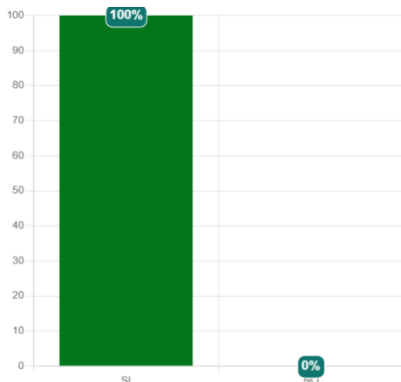
MANTIENE ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD CON TODO EL PERSONAL, QUE INCLUYA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SOCIOS DE LA ENTIDAD.



**Análisis:** Cumplimiento del 100% en mantener legalizados los acuerdos de confidencialidad de todo el personal de la COOPTENA  
**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

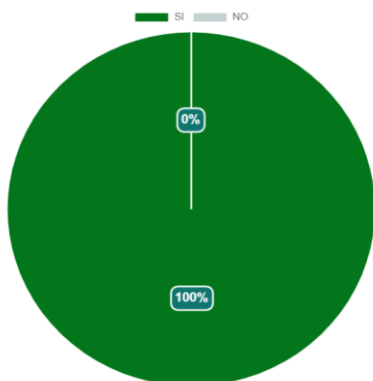
ACTUALIZA LAS POLÍTICAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN TI.



**Análisis:** Cumple el 100% en disponer de metodologías para la administración TI  
**Cumplimiento:** Si

#### **PRINCIPIO 4**

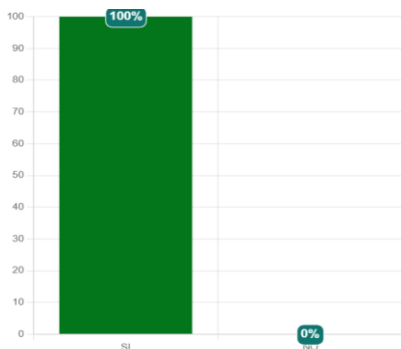
MANTIENE ACTUALIZADO EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE LA ENTIDAD.



**Análisis:** 100% de cumplimiento con la actualización del Plan de Continuidad de Negocio  
**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

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.

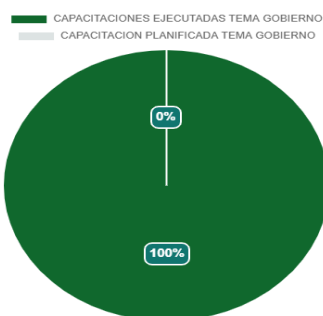


**Análisis:** 100% de cumplimiento con la elaboración del Plan Anual Institucional de Capacitaciones

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

CAPACITACIONES EN GESTIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO COOPERATIVO, EPS, CONTROL INTERNO, CUIDADO DEL AMBIENTE, GOBERNANZA, TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN, INCLUSIÓN Y OTROS AFINES.

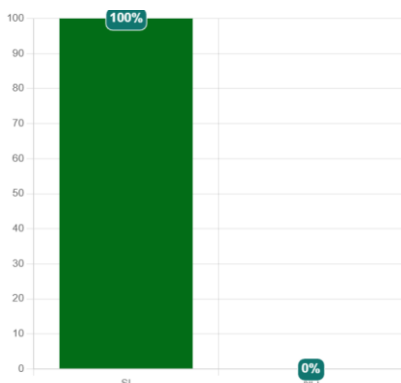


**Análisis:** La Cooperativa ha cumplido con el 100% de las capacitaciones ejecutadas

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS SOBRE EPS, MEDIO AMBIENTE, RESPONSABILIDAD SOCIAL, TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN, INCLUSIÓN Y OTRAS AFINES.

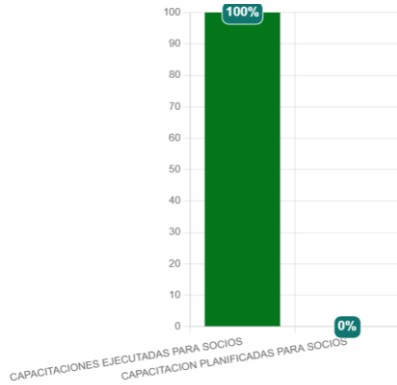


**Análisis:** 100% de cumplimiento con la ejecución de capacitaciones para empleados

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

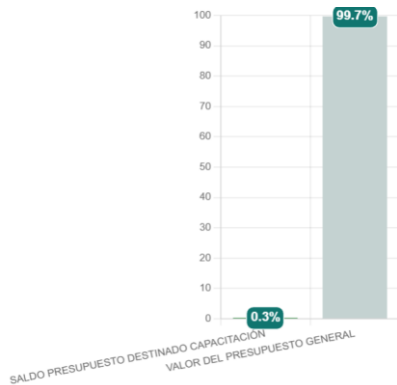
CAPACITACIONES DIRIGIDAS A SOCIOS O REPRESENTANTES DE LA ENTIDAD SOBRE EPS, AMBIENTE, COOPERATIVISMO, INCLUSIÓN Y AFINES.



**Análisis:** 100% de cumplimiento en la ejecución de capacitaciones para los socios  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

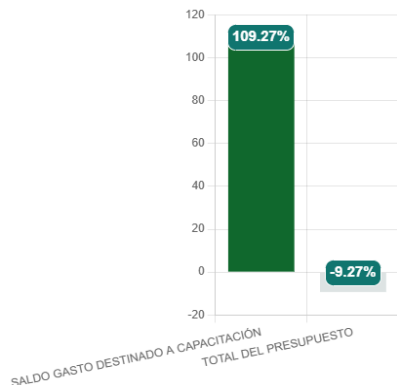
PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PLANIFICADOS ANUALMENTE SOBRE EPS, COOPERATIVISMO, INCLUSIÓN Y AFINES.



**Análisis:** El 0,31% del presupuesto total de gasto anual del 2025 fué invertido en capacitaciones  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

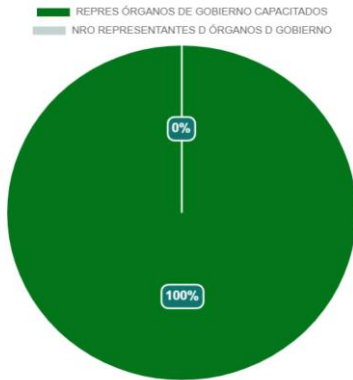
CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PLANIFICADOS, SOBRE EPS, MEDIO AMBIENTE, INCLUSIÓN Y AFINES.



**Análisis:** El 109,27% del presupuesto de capacitaciones fué ejecutado en el año 2025  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE REPRESENTANTES DE ÓRGANOS DE GOBIERNO CAPACITADOS SOBRE EPS, MEDIO AMBIENTE, COOPERATIVISMO, INCLUSIÓN Y AFINES.

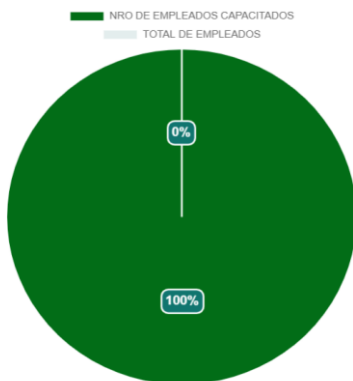


**Análisis:** El 100% de representantes han sido capacitados en el año 2025

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS SOBRE EPS, COOPERATIVISMO, RESPONSABILIDAD SOCIAL, TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN, INCLUSIÓN Y AFINES.

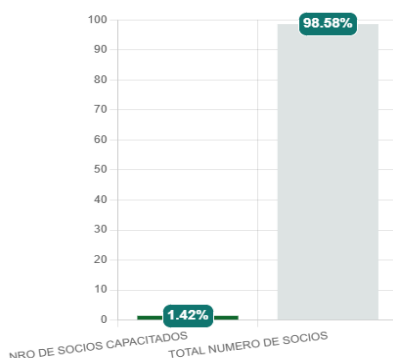


**Análisis:** El 100% del total de los empleados han sido capacitados en el año 2025

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE SOCIOS CAPACITADOS SOBRE EPS, COOPERATIVISMO, RESPONSABILIDAD SOCIAL, TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN, INCLUSIÓN Y AFINES.

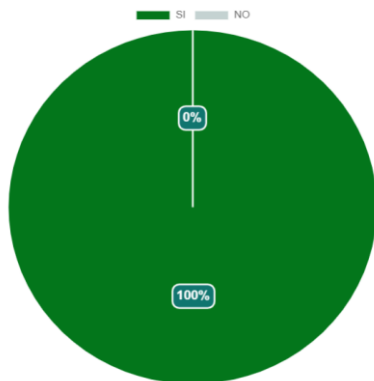


**Análisis:** En el año 2025 se han capacitado un total de 1,42% de socios en temas de educación financiera y EPS

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR PARTE LOS SOCIOS, GOBIERNO COOPERATIVO Y EMPLEADOS CAPACITADOS, SOBRE EPS, COOPERATIVISMO, RESPONSABILIDAD SOCIAL, INCLUSIÓN Y AFINES.

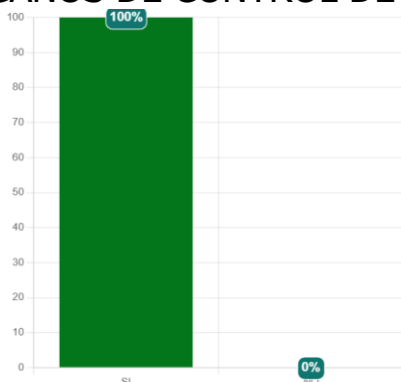


**Análisis:** Se cumple el 100% del cumplimiento de aplicación de encuestas de satisfacción con resultados obtenidos

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

CAPACITACIONES EN TEMAS RELACIONADOS A: CÓDIGO DE ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES, MISIÓN Y VISIÓN A FUNCIONARIOS, SOCIOS Y ÓRGANOS DE CONTROL DE LA ENTIDAD.

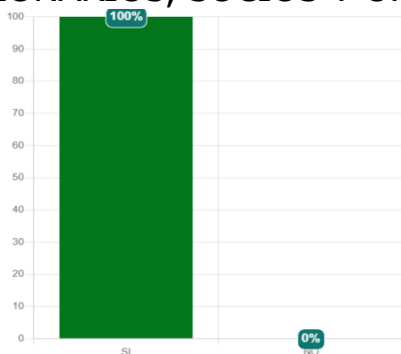


**Análisis:** Se cumple el 100% de la ejecución de capacitaciones en temas relacionados con el Código de Ética, principios y valores.

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE EMPLEADOS Y SOCIOS CAPACITADOS EN TEMAS SOBRE CÓDIGO DE ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES, DIRIGIDOS A FUNCIONARIOS, SOCIOS Y ÓRGANOS DE CONTROL DE LA ENTIDAD.

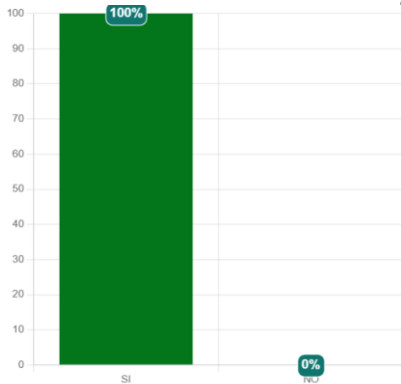


**Análisis:** El 100% de los miembros de los órganos de gobierno se han capacitado

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS Y EMPLEADOS CAPACITADOS EN CÓDIGO DE ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES, DIRIGIDOS A FUNCIONARIOS, SOCIOS Y ÓRGANOS DE CONTROL

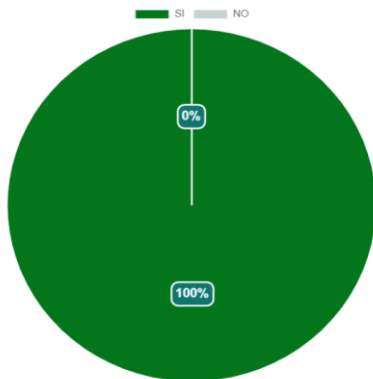


**Análisis:** Se ha cumplido el 100% en la ejecución de capacitaciones

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

LA ENTIDAD DISPONE DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRECCIONADO A FORMACIÓN DE FUTUROS REPRESENTANTES A ÓRGANOS DE GOBIERNO.

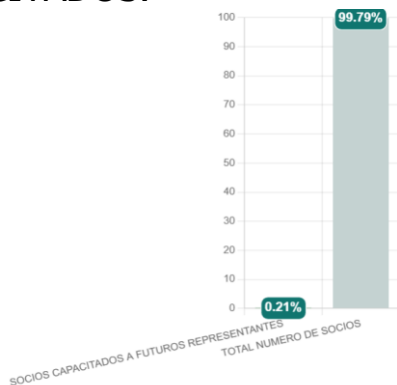


**Análisis:** Se ha cumplido el 100% en la elaboración programas de capacitación

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE SOCIOS (FUTUROS REPRESENTANTES) CAPACITADOS.

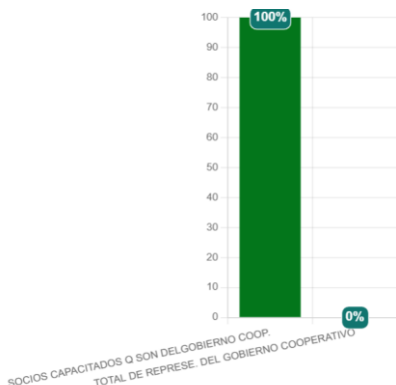


**Análisis:** El 0.21% del total de los socios activos de la Cooperativa han recibido capacitaciones

**Cumplimiento:** SI

### **PRINCIPIO 5**

SOCIOS CAPACITADOS QUE PASARON A SER MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO.

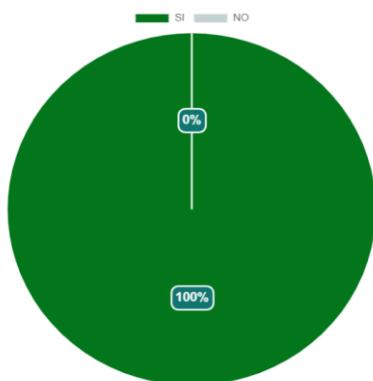


**Análisis:** El 35,29% de los socios capacitados que pasaron a formar como miembros de Órganos de Gobierno Cooperativo

**Cumplimiento:SI**

### **PRINCIPIO 5**

LA ENTIDAD DISPONE DE UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA ANUAL, TEMAS RELACIONADOS A LA EPS.

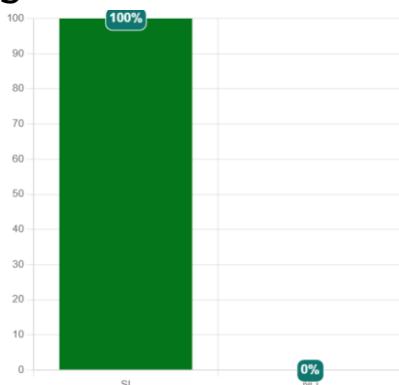


**Análisis:** 100% de cumplimiento en obtención de un Programa de Educación Financiera

**Cumplimiento:Si**

### **PRINCIPIO 5**

UTILIZA MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROGRAMAS SOCIALES: PAGINA WEB, RADIO, TV, REDES SOCIALES, OTROS

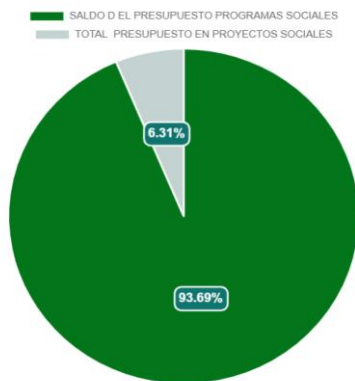


**Análisis:** Se cumple el 100% de uso de medios de difusión de los productos, servicios y programas sociales de la Cooperativa

**Cumplimiento:Si**

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y EJECUTADO (PARA LA DIFUSIÓN) A DE PROGRAMAS SOCIALES

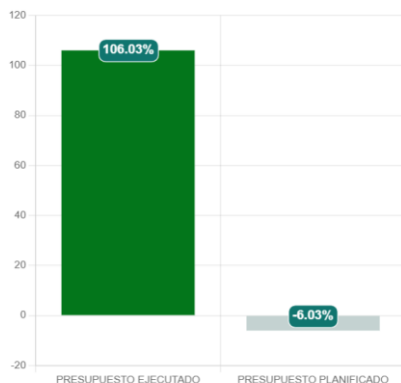


**Análisis:** El 93.69% del presupuesto total de la Cooperativa ha sido destinado para la ejecución de programas sociales

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y EJECUTADO (PARA LA DIFUSIÓN) A DE PROGRAMAS SOCIALES

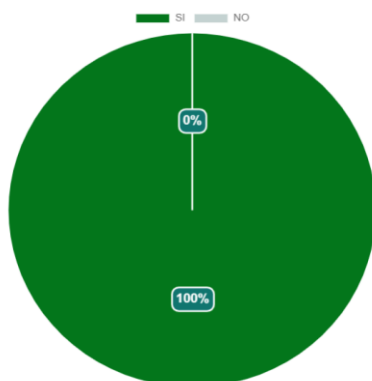


**Análisis:** El 106.03% de cumplimiento en la ejecución de presupuesto para la difusión de programas sociales

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

LA ENTIDAD DISPONE DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA SOCIOS, APROBADO POR EL CAD.

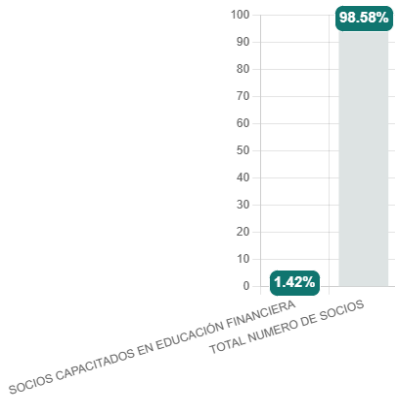


**Análisis:** El 100% de cumplimiento en disponer un programa de Educación Financiera

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE SOCIOS QUE PARTICIPAN EN CAPACITACIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

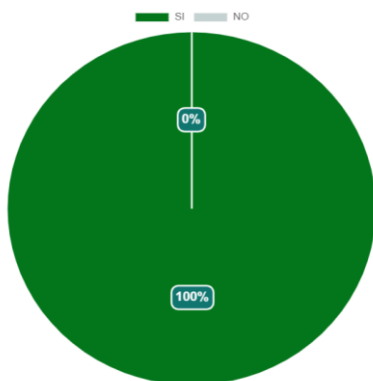


**Análisis:** El 1,42% del total de los socios activos que conforman la Cooperativa han recibido capacitaciones de educación financiera

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 5**

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.

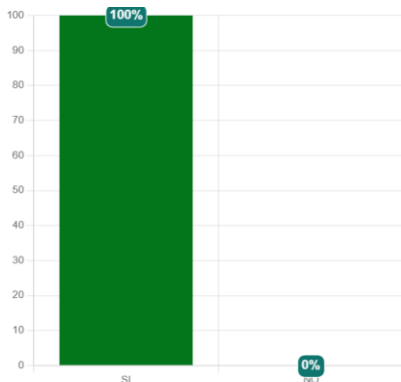


**Análisis:** Se ha cumplido el 100% en el año 2025

**Cumplimiento:**Si

### **PRINCIPIO 5**

CONVENIOS VIGENTES SOBRE TEMAS DE INTERÉS LOCAL, ESTABLECIDOS CON ORGANIZACIONES EXTERNAS (GAD'S, ONG'S, EMPRESA PÚBLICA, EMPRESA PRIVADA Y OTROS).

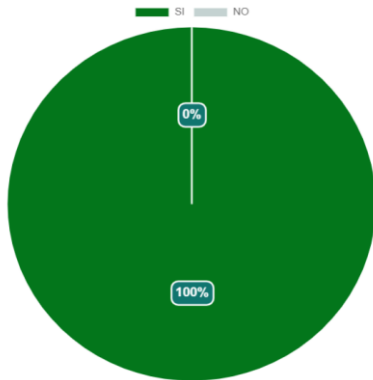


**Análisis:** Nuestra Cooperativa mantiene convenios de cooperación interinstitucional que permiten trazar estrategias de fortalecimiento institucional

**Cumplimiento:**Si

### **PRINCIPIO 5**

EVENTOS DE CAPACITACIÓN INTERNAS DESARROLLADOS SOBRE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN, MEDIO AMBIENTE, ENTRE OTROS.

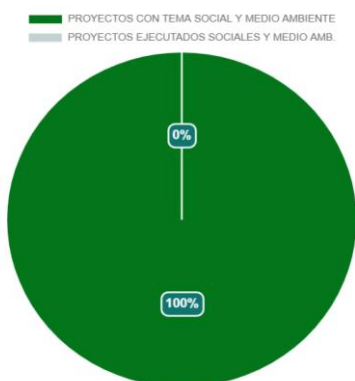


**Análisis:** Se ha cumplido con el 100% en el año 2025

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DE PROYECTOS ELABORADOS Y EJECUTADOS EN TEMAS SOCIALES Y DEL MEDIO AMBIENTE.

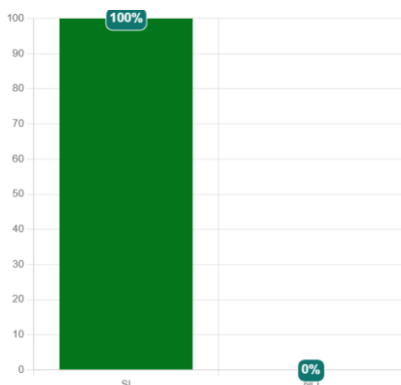


**Análisis:** Se ha cumplido con el 100% en el año 2025

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

LA ENTIDAD TIENE DESARROLLADO PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRIGIDOS AL FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES.

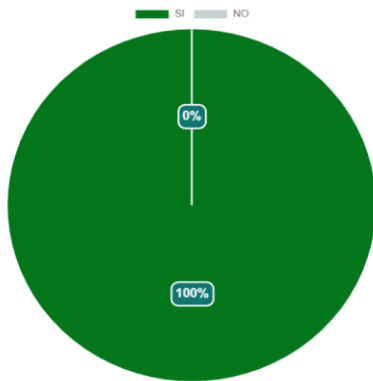


**Análisis:** Se ha cumplido con el 100% en el año 2025

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

LA ENTIDAD DESTINA DENTRO DE SU PRESUPUESTO EL DESARROLLO DE PROYECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES

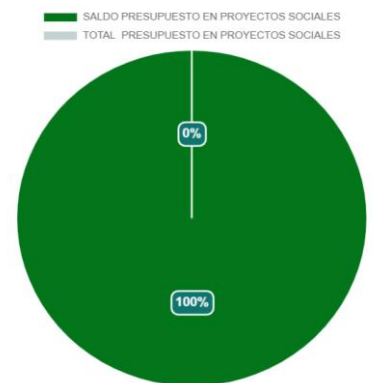


**Análisis:** Se ha cumplido el 100% en el año 2025

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 5**

PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO EJECUTADO EN EL DESARROLLO DE PROYECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES

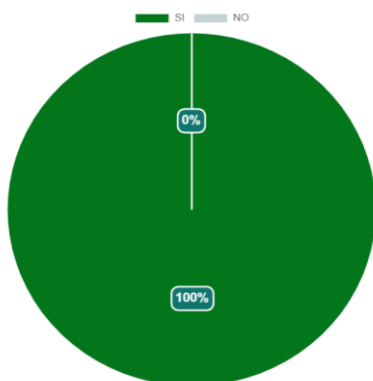


**Análisis:** 100% del presupuesto total se ha ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales

**Cumplimiento:** SI

### **PRINCIPIO 6**

TIPO DE CONVENIOS DE ASOCIACIÓN CON OTRAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

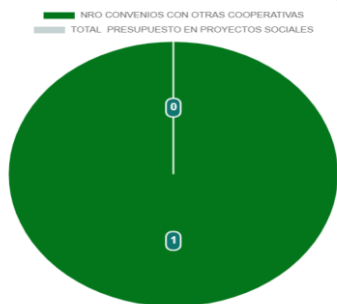


**Análisis:** Se ha gestionado la firma de convenio para el año 2026

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### CONVENIOS GESTIONADOS DE ASOCIACIÓN CON OTRAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

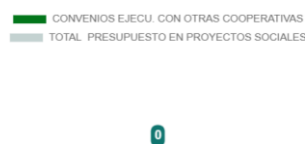


**Análisis:** Se ha suscrito convenios con asociaciones de la EPS

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

### EJECUCIÓN DE CONVENIOS DE ASOCIACIÓN CON OTRAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO COMO ADMINISTRACIÓN

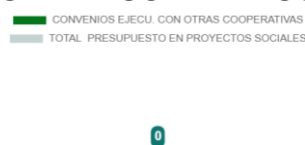


**Análisis:** En el año 2056 no se han suscrito convenios de asociación con otras Cooperativas debido a que aún se está gestionando

**Cumplimiento:**NO

## **PRINCIPIO 6**

### EJECUCIÓN DE CONVENIOS DE ASOCIACIÓN EJECUTADAS EN EL SFPS

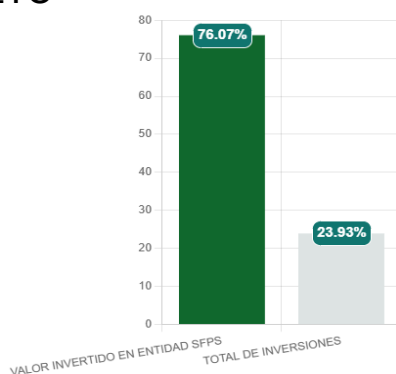


**Análisis:** En el año 2056 no se han suscrito convenios de asociación con otras Cooperativas debido a que aún se está gestionando

**Cumplimiento:**NO

## **PRINCIPIO 6**

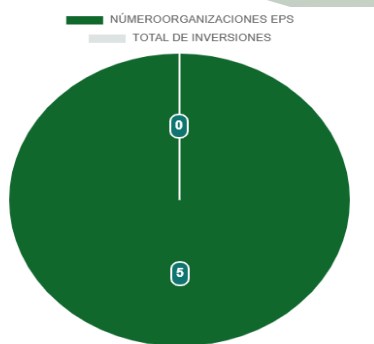
### PORCENTAJE INVERSIONES EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO



**Análisis:** El 100% del valor total de las inversiones de la Cooperativa se han invertido en Entidades SFPS

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6** NÚMERO DE ORGANIZACIONES EPS



**Análisis:** Se ha generado requerimientos ejecutando pagos a cuatro proveedores de la EPS  
**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6** CONVENIOS CONTRAÍDOS CON ORGANIZACIONES DE LA EPS



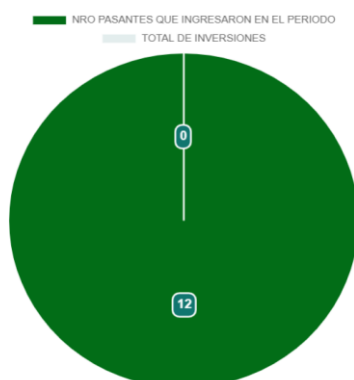
**Análisis:** Disponemos de un convenio vigente con actores de la EPS, una organización llamada Kallari  
**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6** COMPRA DE CARTERA DE ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN



**Análisis:** Nuestra Cooperativa no ha generado adquisiciones de entidades en liquidación  
**Cumplimiento:** No aplica

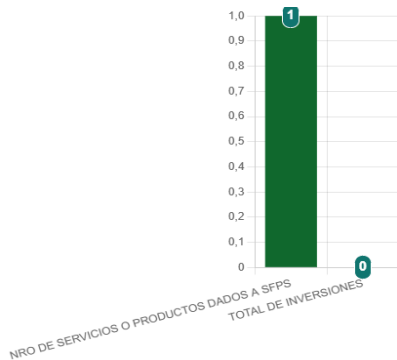
## **PRINCIPIO 6** NÚMERO PASANTÍAS A ESTUDIANTES COLEGIOS Y UNIVERSIDADES



**Análisis:** Se ha cumplido el 100% en la recepción de pasantes en el año 2025, con un total de 12 pasantes  
**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### SERVICIOS BRINDADOS A ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

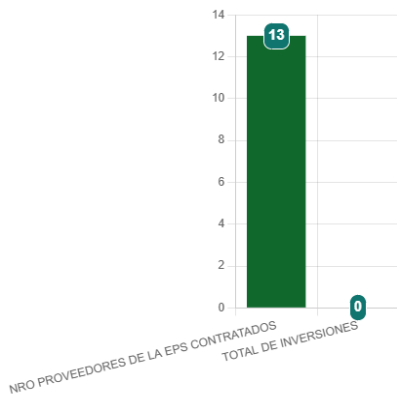


**Análisis:** Se ha puesto a disposición nuestros servicios 100% de nuestros servicios financieros sin embargo se ha brindado el servicio de inversiones a una entidad del SFPS

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

### PROVEEDORES DE LA EPS

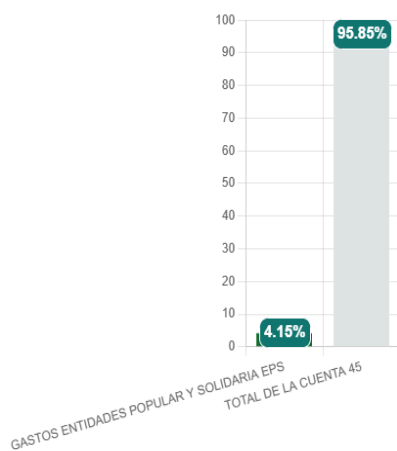


**Análisis:** 100% de cumplimiento en ejecutar contrataciones con proveedores de la EPS

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

### PORCENTAJE DE GASTO DESTINADO A LA EPS

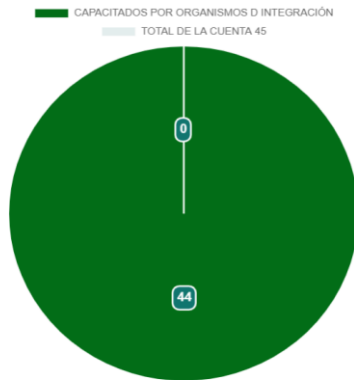


**Análisis:** 4,15% del total del presupuesto es destinado para pago de proveedores de la EPS

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE ASISTIERON A CAPACITACIONES REALIZADAS POR ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN

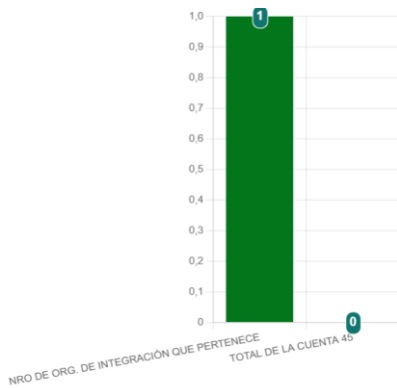


**Análisis:** 100% de cumplimiento en empleados capacitados por Organismos de Integración (RFD)

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN

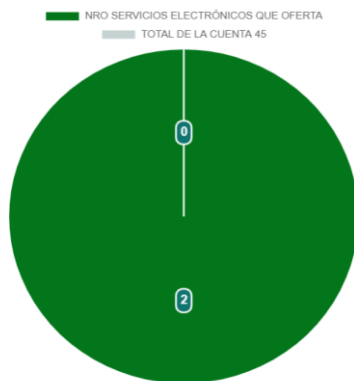


**Análisis:** 100% de cumplimiento en ser parte de Organismos de Integración.

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

NÚMERO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DISPONIBLES PARA LOS SOCIOS

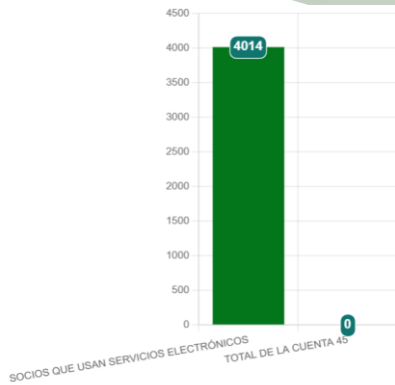


**Análisis:** El 100% de cumplimiento en brindar servicios electrónicos a nuestros socios

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### NÚMERO DE SOCIOS QUE UTILIZAN CANALES ELECTRÓNICOS

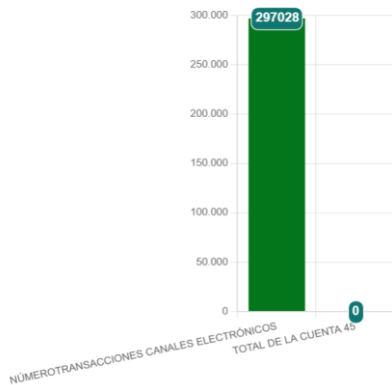


**Análisis:** En el año 2025 un total de 4.014 socios usan los servicios electrónicos de la Cooperativa

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

### TRANSACCIONALIDAD EN CANALES ELECTRÓNICOS

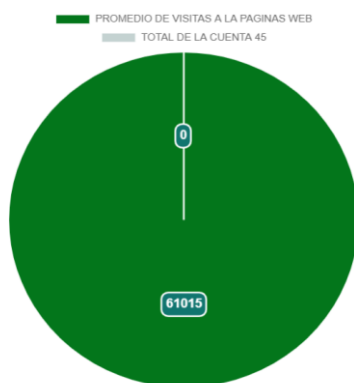


**Análisis:** Alrededor de 297.028 transacciones fueron realizadas por parte de los socios en canales electrónicos

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

### NÚMERO DE VISITAS A LA PÁGINA DE LA ENTIDAD

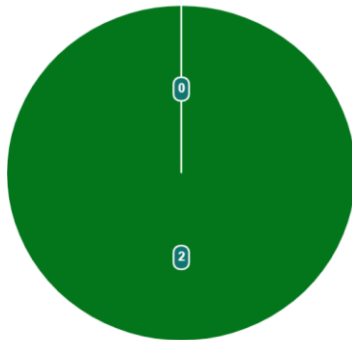


**Análisis:** Se ha obtenido un total de 61.015 visitas en el año 2025

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 6**

### MEDIOS TECNOLÓGICOS DISEÑADOS PARA PERSONAS VULNERABLES



**Análisis:** 100% de cumplimiento con la dotación de medios tecnológicos para personas vulnerables.

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO PRODUCTIVO

■ CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO PROD.  
■ CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO PROD-1

0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No aplica

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO COMERCIAL

■ CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO COMERCIAL  
■ CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO COMERCIAL-1

0

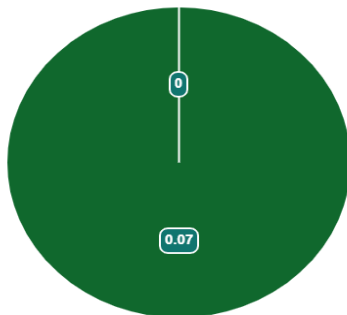
**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO CONSUMO

■ CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO CONSUMO  
■ CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO CONSUMO-1



**Análisis:** En el 2025 se colocó un monto de \$ 22.130.591,92 en créditos de consumo

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO EDUCATIVO

CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO EDUCATIVO  
CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO EDUCATIVO-1

0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO

CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO VIVIENDA  
CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO VIVIENDA-1

0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO INMOBILIARIO

CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO INMOBILIARIO  
CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO INMOBILIARIO-1

0

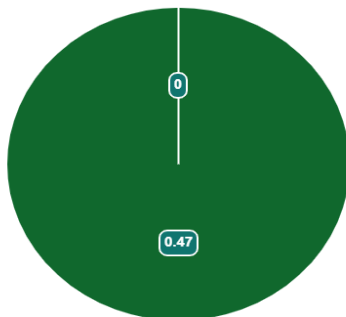
**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

### VARIACIÓN CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO MICROCRÉDITO

CARTERA AÑO1 TIPO DE CRÉDITO MICRO  
CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO MICRO-1



**Análisis:** En el año 2025 la cartera de Microcrédito ascendió a \$6.411.277,39

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### NÚMERO DE CORRESPONSALES SOLIDARIOS

NRO CORRESPONSALES SOLIDARIOS CREADOS  
CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO MICRO-1

0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

### NÚMERO DE TRANSACCIONES EN LOS CORRESPONSALES SOLIDARIOS

■ NRO TRANSACCIONES DE CORRESPONSALES  
■ CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO MICRO-1

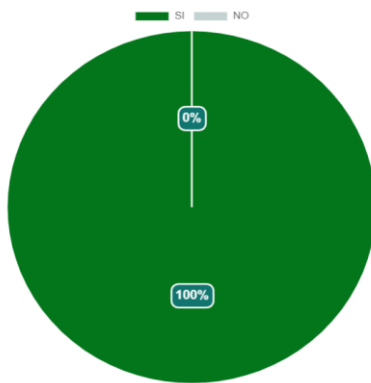
0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

### ACUERDO PARA DESARROLLO (SOFTWARE, TECNOLOGÍA O CANALES ELECTRÓNICOS)



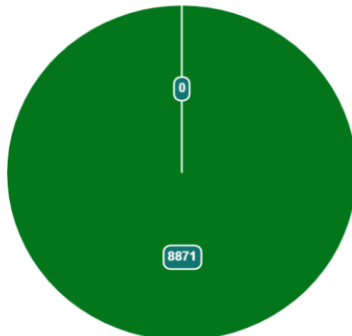
**Análisis:** La Cooperativa mantiene acuerdos para desarrollo tecnológico con Financoop.

**Cumplimiento:** Si

## **PRINCIPIO 6**

### NÚMERO DE TRANSACCIONES CON COSTO (TARIFA MÁXIMA)

■ NRO DE TRANSACCIONES CON TARIFA MÁXIMA  
■ CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO MICRO-1



**Análisis:** En el año 2025 se han generado 8.871 transacciones con tarifa máxima de servicios financieros

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

### NÚMERO DE TRANSACCIONES CON COSTO (TARIFA DIFERENCIADA)

■ NRO TRANSACCIONES CON TARIFA DIFERENCIADA  
■ CARTERA AÑO0 TIPO DE CRÉDITO MICRO-1

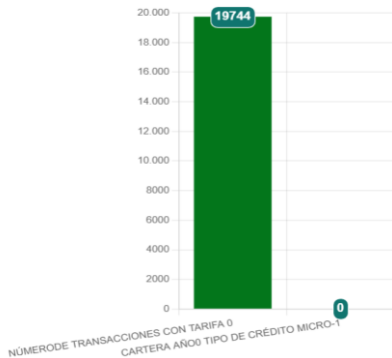
0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 6**

NÚMERO DE TRANSACCIONES CON COSTO (TARIFA MÁXIMA Y DIFERENCIADA)



**Análisis:** En el año 2025 se han generado 18.204 transacciones con tarifa 0

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 6**

TRANSACCIONES CON SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS A CUENTA BÁSICA

■ NRO TRANSACCIONES EN CUENTA BÁSICA  
■ CARTERA AÑO TIPO DE CRÉDITO MICRO-1

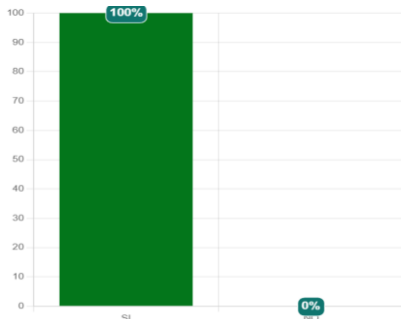
0

**Análisis:** No Aplica

**Cumplimiento:** No Aplica

## **PRINCIPIO 7**

PRÁCTICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



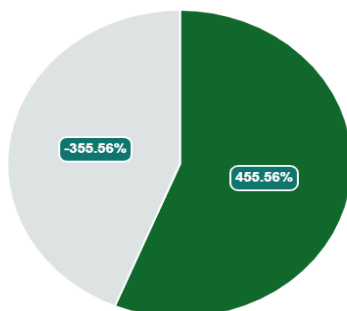
**Análisis:** Se cumple con el 100% de cumplimiento

**Cumplimiento:** Si

## **PRINCIPIO 7**

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

■ RESUL. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POSITIVAS  
■ RESUL. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NEGATIVAS



**Análisis:** Cumplimiento del 98% de resultados positivos en encuestas internas de satisfacción

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 7**

### GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS

■ NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDAS  
■ TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS)

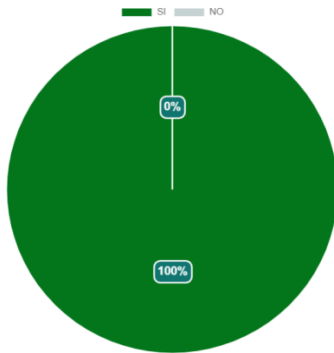
0%

**Análisis:** No se han reportado recepción de quejas según la especificación requerida

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 7**

### DISPONE DE MANUALES Y POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

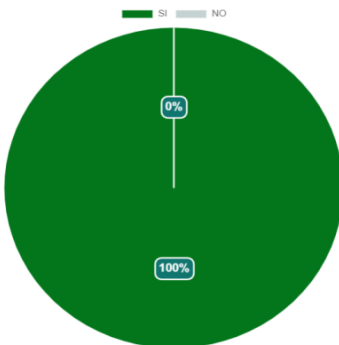


**Análisis:** Cumplimiento del 100% del indicador

**Cumplimiento:**Si

## **PRINCIPIO 7**

### EXHIBICIÓN EN EL PANEL INFORMATIVO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN; PANEL INFORMATIVO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



**Análisis:** 100% cumplimiento en la exhibición del panel informativo

**Cumplimiento:**trimestral

## **PRINCIPIO 7**

### PUNTOS DE ATENCIÓN EN ZONAL VULNERABLES

■ NRO AGENCIAS EN SECTORES DE BAJA POBLACIÓN  
■ TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS)

0

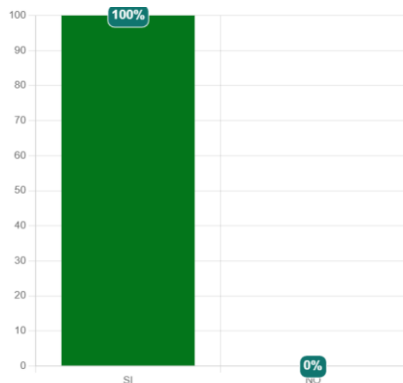
3

**Análisis:** 100% de cumplimiento con la atención de oficinas de atención en zonas de poca densidad poblacional

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 7**

#### EXISTENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADAPTADOS PARA PERSONAS VULNERABLES

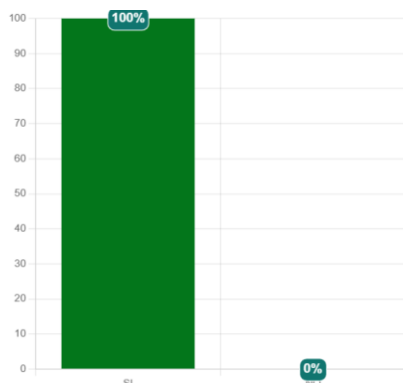


**Análisis:** 100% cumplimiento de brindar productos y servicios adaptados a personas vulnerables (cajero automático con placa de texto braille y banca virtual)

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 7**

#### INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA BRINDAR ACCESO A SERVICIOS PARA PERSONAS VULNERABLES

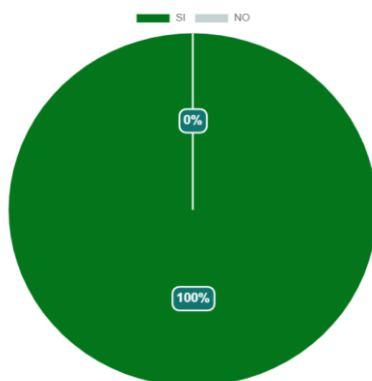


**Análisis:** Cumplimiento del 75%, nuestras agencias cuentan con condiciones físicas que facilitan el acceso al servicio para personas vulnerables

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 7**

#### INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA BRINDAR ACCESO A SERVICIOS PARA PERSONAS VULNERABLES

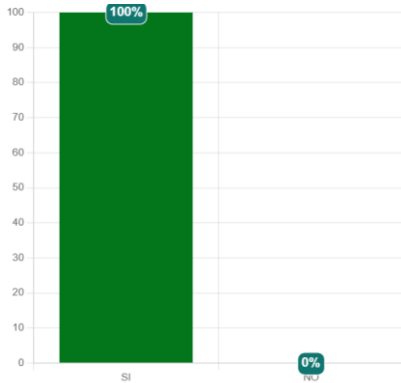


**Análisis:** 100% cumplimiento en la dotación de infraestructura tecnológica para brindar acceso a personas vulnerables

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 7**

POLÍTICAS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y CAPTACIÓN DE RECURSOS QUE NO INCLUYAN COSTOS ASOCIADOS, APROBADAS POR EL CAD EN MARCADOS EN LA NORMATIVA VIGENTE.

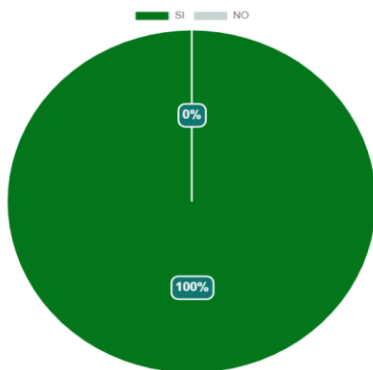


**Análisis:** Se cumple con el indicador

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 7**

POLÍTICAS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y CAPTACIÓN DE RECURSOS QUE INCLUYA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES APROBADAS POR EL CAD

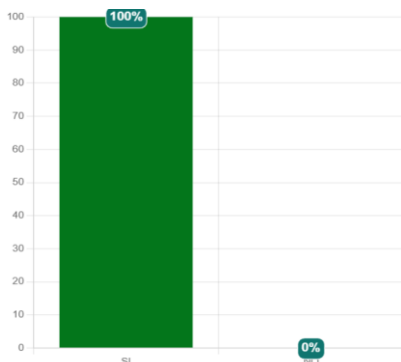


**Análisis:** 100% cumplimiento de aprobación de políticas en las que ratifica la igualdad de oportunidades para acceder a productos y servicios

**Cumplimiento:** Si

### **PRINCIPIO 7**

EXISTEN POLÍTICAS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTINADOS A FINANZAS VERDES.

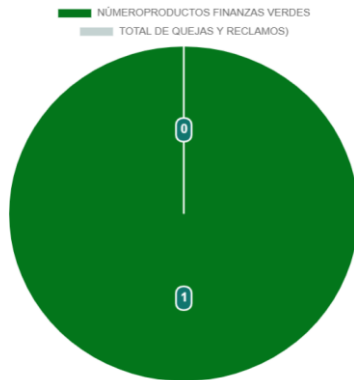


**Análisis:** La entidad dispone de políticas internas para productos y servicios destinadas a finanzas verdes

**Cumplimiento:** Si

## **PRINCIPIO 7**

NÚMERO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTINADOS A FINANZAS VERDES.



**Análisis:** Se dispone de un producto de crédito verde dentro del Manual de Crédito vigente  
**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 7**

PORCENTAJE DE CARTERA DESTINADA A FINANZAS VERDES



**Análisis:** No existe monto colocado en el año 2025  
**Cumplimiento:** NO

## **PRINCIPIO 7**

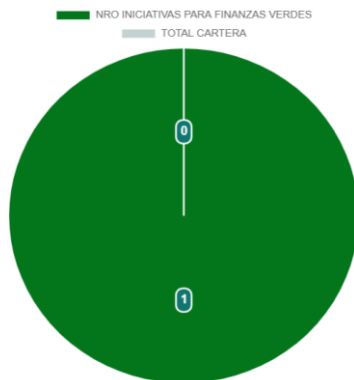
NÚMERO DE SOCIOS QUE SE BENEFICIÓ DE FINANZAS VERDES



**Análisis:** En este año 2025 no se han otorgado créditos verdes a ningún socio  
**Cumplimiento:** NO

## **PRINCIPIO 7**

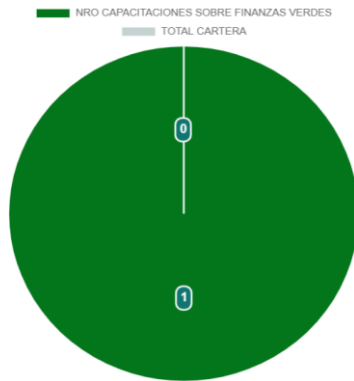
INICIATIVAS PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADAS PARA PROMOVER FINANZAS VERDES



**Análisis:** Se mantiene disponible la iniciativa de la creación del crédito verde.  
**Cumplimiento:** SI

### **PRINCIPIO 7**

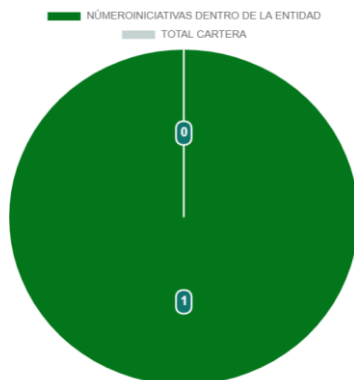
CAPACITACIONES QUE PROMUEVAN LA GESTIÓN E INVOLUCRAMIENTO EN FINANZAS VERDES.



**Análisis:** Se ha cumplido con el 100% de capacitaciones sobre finanzas verdes disponibles en la plataforma de educación financiera  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 7**

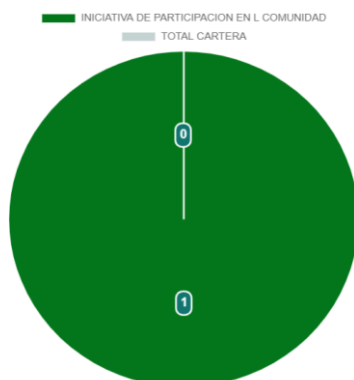
NÚMERO INICIATIVAS QUE INCENTIVEN LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA ENTIDAD



**Análisis:** Cumple con el 100% de iniciativas que generen buenas prácticas ambientales como la presentación de una propuesta del Manual de Buenas prácticas ambientales  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 7**

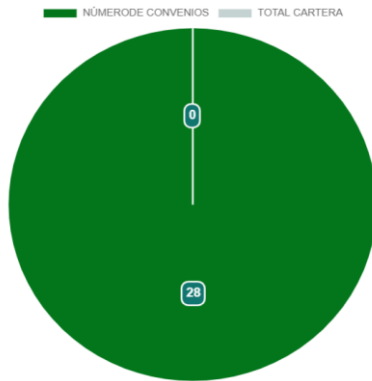
NÚMERO INICIATIVAS QUE INCENTIVEN LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA COMUNIDAD O ZONAS DE INFLUENCIA.



**Análisis:** Cumple con el 100% de iniciativas que hacen participe a las comunidades como la de impartir educación financiera en territorio.  
**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 7**

NÚMERO CONVENIOS CON GOBIERNOS LOCALES, PROVINCIALES, NACIONALES Y/O CON ORGANISMOS GUBERNAMENTALES QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO LOCAL O DE LA SOSTENIBILIDAD INTERINSTITUCIONAL.

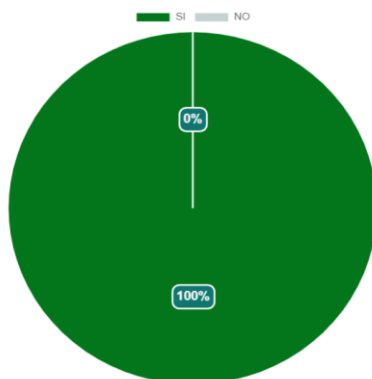


**Análisis:** Se cumple con el 100% de suscripción de convenios con Gobiernos Autónomos Locales para impulsar la gestión de la cooperativa

**Cumplimiento:**SI

### **PRINCIPIO 7**

EXISTENCIA DE POLÍTICAS QUE PROMUEVAN LA INCLUSIÓN DE PROVEEDORES LOCALES QUE PERTENECEN A LA EPS

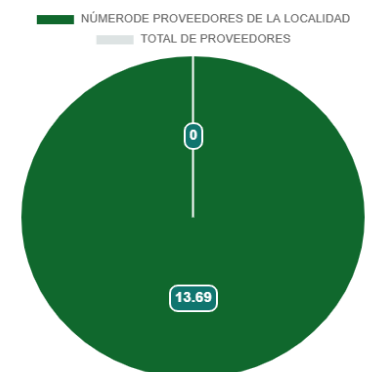


**Análisis:** 100% cumplimiento en el año 2025

**Cumplimiento:**Si

### **PRINCIPIO 7**

PROVEEDORES DE LA LOCALIDAD CALIFICADOS PARA ESTABLECER RELACIONES COMERCIALES CON LA ENTIDAD

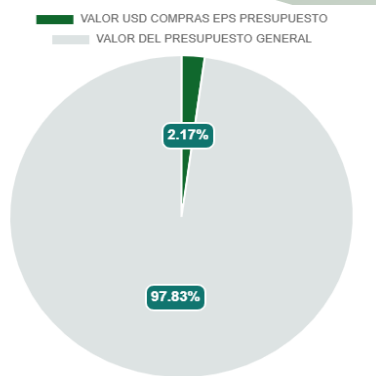


**Análisis:** El 13,69% del total de los proveedores corresponden a proveedores de la localidad en el año 2025

**Cumplimiento:**SI

## **PRINCIPIO 7**

### **PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO DESTINADO COMPRAS A LA EPS**

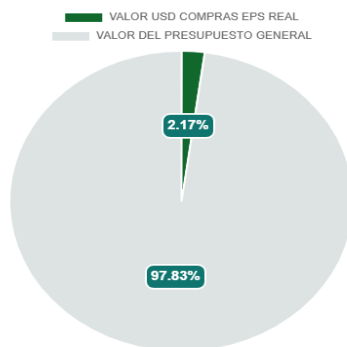


**Análisis:** El 2,17% de presupuesto total es destinado para el pago de proveedores de la EPS

**Cumplimiento:** SI

## **PRINCIPIO 7**

### **PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO REALMENTE EJECUTADO EN COMPRAS A LA EPS**

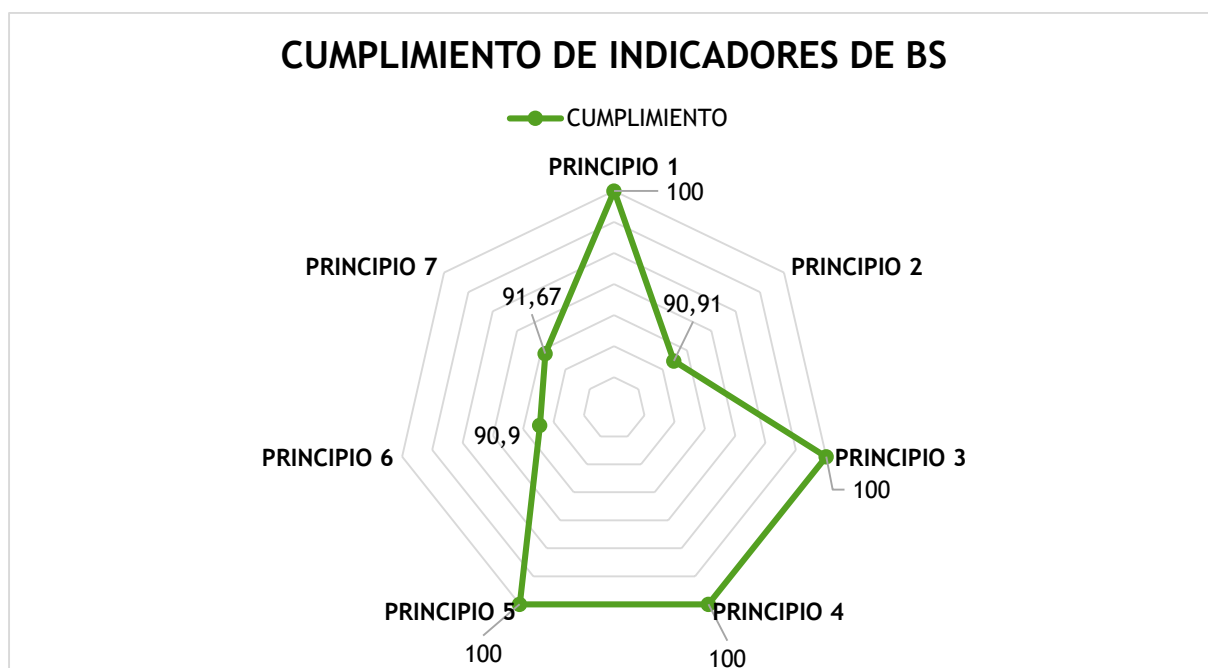


**Análisis:** 0.02% del presupuesto total fué ejecutado en pagos para proveedores de la EPS

**Cumplimiento:** SI

## 11. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

PRINCIPIO	AÑO 2025				% CUMPLIMIENTO
	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	NO APLICA	TOTAL	
1. ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	18	0	2	20	100.00
2. CONTROL DEMOCRATICO	10	1	0	11	90.91
3. PARTICIPACIÓN ECONOMICA	13	0	0	13	100.00
4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	30	0	1	31	100.00
5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	29	0	0	29	100.00
6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS	20	2	9	31	90.91
7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	22	2	0	24	91.67
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>159</b>	<b>96.60</b>



## 12. SORTEO 2025 – CRECIENDO Y GANANDO JUNTOS

Gracias a la iniciativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Limitada se ha realizado dos sorteos "Creciendo y Ganando Juntos", que se llevó a cabo el 01 de marzo del 2025, en la cual se sortearon motos, 2 viajes a Galápagos, electrodomésticos y un automóvil Chevrolet modelo Joy HB Black 2025 0 km.

**COOPTENA**  
AHORRO Y CRÉDITO

**Sorteo 2025** *Creciendo y Ganando Juntos*

*2 Viajes a Cartagena*

*2 Cine en Casa*

*1 Línea Blanca*

*2 Motonetas Yamaha*

**Sorteo**  
01 de Marzo de 2025

Consulta términos y condiciones en:  
[www.cooptena.fin.ec](http://www.cooptena.fin.ec)

01 de Marzo de 2025  
Sorteo

[www.cooptena.fin.ec](http://www.cooptena.fin.ec)  
Consulta términos y condiciones en:

## 13. COMEDOR SOLIDARIO "PARROQUIA SAN JOSÉ"

Un promedio de 40 personas adultas mayores recibe el servicio de alimentación, fisioterapia, práctica de manualidades, asistencia psicológica y fortalecimiento espiritual a través del comedor Solidario San José con el financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Limitada.



## 14. APROBACIÓN

---

El Informe Anual de Balance Social 2025 fue aprobado por la Asamblea General de Representantes en Sesión Ordinaria del 28 de marzo del 2026, según Acta No. 001-AGR-OR-2026.

Dr. Lenin Grefa  
**PRESIDENTE**  
**DE LA COOPERATIVA TENA LTDA.**

Lcda. Sara Vega  
**SECRETARÍA**  
**DE LA ASAMBLEA GENERAL DE**  
**REPRESENTANTES**

En calidad de secretaria de la Asamblea General de Representantes, certifico que el presente Informe Anual de Balance Social 2025 fue aprobado en Sesión Ordinaria de la Asamblea General de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., celebrada el 28 de marzo del 2026, según Acta Nro. 001-AGR-OR-2026.

Lcda. Sara Vega  
**SECRETARÍA DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES DE LA**  
**COOPERATIVA TENA LTDA.**



**GRACIAS**