



# INFORME ANUAL DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2025



— CACPE —  
**PASTAZA**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE .....	4
4.	ANTECEDENTES.....	4
5.	METODOLOGÍA .....	5
5.1	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	5
5.2	MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	5
5.3	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	6
5.4	VALIDACIÓN Y DIFUSIÓN.....	6
6.	RESULTADOS .....	6
6.1	INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO.....	6
6.1.1	MISIÓN.....	6
6.1.2	VISIÓN .....	6
6.1.3	OBJETIVO.....	6
6.1.4	ESTATUTO DE LA ENTIDAD.....	6
6.1.5	DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES.....	7
6.1.6	CÓDIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO .....	7
6.1.7	NORMATIVA RELATIVA AL PROCESO ELECCIONARIO.....	7
6.2	INDICADORES DE GOBIERNO .....	7
6.2.1	SOCIOS.....	7
6.2.2	DE LA ASAMBLEA O JUNTA GENERAL.....	8
6.2.3	DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA.....	10
6.2.4	DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS .....	12
6.2.5	DE LOS EMPLEADOS:.....	13
6.2.6	DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD Y SUPERINTENDENCIA .....	15
6.2.7	DE LOS COMITES Y COMISIONES .....	17
6.3	RESUMEN DE LOS CASOS RELEVANTES CONOCIDOS POR LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LAS ACCIONES INSTITUCIONALES DERIVADAS.....	25



6.4	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL COMITÉ Y SU NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN. ....	25
6.5	AJUSTES REALIZADOS PARA MEJORA DE LA GOBERNANZA.....	25
6.6	ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN APLICADA EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.....	26
6.7	DESAFIOS IDENTIFICADOS Y LAS PROPUESTAS DE MEJORA CONTINUA...26	
7.	CONCLUSIONES .....	27
8.	RECOMENDACIONES .....	27
9.	DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE BUEN GOBIERNO .....	28

## INFORME ANUAL DE BUEN GOBIERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

### 1. INTRODUCCIÓN

La práctica del buen gobierno en las entidades financieras es uno de los principales objetivos que actualmente persiguen los mercados de los diferentes países en los que aquellas operan. Estos, en su mayoría, implementan una serie de estándares y principios internacionalmente establecidos y aceptados para su ejercicio efectivo.

Por lo expuesto anteriormente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., con la finalidad de fortalecer la mejora continua de sus prácticas de negocios, se adhiere a dichos estándares nacionales e internacionales de Buen Gobierno Cooperativo ajustados a la naturaleza de su objeto Social y operaciones, los que se definen y precisan en el siguiente Informe de Buen Gobierno correspondiente al año 2025.

### 2. OBJETIVO

Delinear un marco normativo común, que establezca las reglas o preceptos básicos para un buen gobierno, en los que se aplique los valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, dirección, de control, proveedores, órganos de gobierno y la sociedad.

### 3. ALCANCE

Las disposiciones de la normativa vigente se aplicarán a la Cooperativa de Ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., con corte al 31 de diciembre del 2025.

### 4. ANTECEDENTES

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Sección III de las Organizaciones del Sector Cooperativo Art. 21.- Sector cooperativo, menciona, *“Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo”*

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante Resolución Nro. RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144, en fecha 05 de septiembre de 2025, expidió la *“NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”*, Artículo 69. Información de acceso público.- *“Información de acceso público”, En cuanto a la información de acceso público, con el objetivo de promover la transparencia y difundir información objetiva y homogénea a socios, clientes y público en general, las entidades deberán divulgar anualmente, a través de su página web institucional u otros medios disponibles, además de la información mínima requerida por el Código Orgánico Monetario y Financiero (...).*



El Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., en el Artículo 130.- Atribuciones Del Consejo De Administración. Literal 17, menciona:

*“...,el informe de labores del Consejo, el Informe anual de Buen Gobierno Corporativo que incluirá en forma obligatoria la información de las dietas percibidas por los vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y sus Asesores de tenerlos, y las situaciones de conflicto de interés en que se encuentren los vocales de dichos Consejos.”.*

El Reglamento de Buen Gobierno en su Título XII, Transparencia de la Información. - Artículo 106.- menciona: *“La Cooperativa deberá publicar a través de su página web, medios electrónicos, digitales o físicos los siguientes indicadores de gobierno...”*

En tal sentido con corte al año fiscal 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., presenta el informe de Buen Gobierno en el que constan los indicadores de gobierno.

## 5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del Informe Anual de Buen Gobierno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., ha empleado un enfoque descriptivo y documental, basado en la recopilación, análisis y sistematización de información relevante sobre la gobernanza de la entidad.

### 5.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1.1 **Normativa vigente:** Se procedió con la revisión de regulaciones y normativas aplicables, incluyendo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Reglamento Interno y Reglamento de Buen Gobierno de la Cooperativa.

5.1.2 **Documentación interna:** Se utilizaron informes institucionales, actas de reuniones del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia, así como reportes financieros y de gestión interna.

### 5.2 MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Se recepto la documentación, priorizando la información entregada por las direcciones administrativas, resoluciones y plataformas institucionales.

Se analizaron indicadores de gobierno corporativo como modelos de entrega, tales como transparencia en la información, participación de los órganos de gobierno y gestión de conflictos de interés.



### 5.3 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se empleó un enfoque cualitativo y cuantitativo para evaluar el cumplimiento de los principios de buen gobierno.

Los resultados se presentan en forma de tablas para facilitar su comprensión y permitir una mejor toma de decisiones por parte de los órganos de dirección.

### 5.4 VALIDACIÓN Y DIFUSIÓN

La información será revisada y conocida por el Consejo de Administración, para ser trasladada a la Asamblea General de Representantes para su conocimiento final, para garantizar el cumplimiento, alineados a los principios de buen gobierno.

El informe será publicado en la página web de la cooperativa y otros medios institucionales, en cumplimiento de la normativa de acceso a la información.

## 6. RESULTADOS

Con corte al año fiscal 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., presenta los resultados de los indicadores de gobierno que se detallan a continuación:

### 6.1 INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO.

#### 6.1.1 MISIÓN

“Somos la cooperativa de Ahorro y Crédito que impulsa el progreso de sus socios y la comunidad, a través de servicios financieros creados a su medida, con vocación social y de servicio”

#### 6.1.2 VISIÓN

“Ser reconocidos como la cooperativa líder en potenciar el progreso de sus socios y la comunidad en sus zonas de influencia”.

#### 6.1.3 OBJETIVO

Realizar intermediación financiera, observando tanto los principios del cooperativismo, como el de responsabilidad social con sus socios.

#### 6.1.4 ESTATUTO DE LA ENTIDAD

<https://www.cacpepas.fin.ec/storage/documents/October2023/qIm6ACBwFnSAUaxlbYnC.pdf>



### 6.1.5 DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

<https://www.cacpepas.fin.ec/storage/documents/October2025/Pq3icTxuAWHJqGoRCZXy.pdf>

### 6.1.6 CÓDIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO

<https://www.cacpepas.fin.ec/storage/documents/October2023/1h4jHbco8Fa0kAuw7Tkh.pdf>

### 6.1.7 NORMATIVA RELATIVA AL PROCESO ELECCIONARIO

<https://www.cacpepas.fin.ec/storage/documents/October2025/wHaN4GMmq3FlwNpsqOIs.pdf>

## 6.2 INDICADORES DE GOBIERNO

### 6.2.1 SOCIOS

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

AÑO	GENERO	SOCIOS
2023	FEMENINO	62375
	MASCULINO	57910
	JURIDICAS	458
2024	FEMENINO	66629
	MASCULINO	61492
	JURIDICAS	510
2025	FEMENINO	70524
	MACULINO	64950
	JURIDICAS	588

Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

- b) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años.

ANTIGÜEDAD	SOCIOS 2023	SOCIOS 2024	SOCIOS 2025
Menos de 1 año	16387	16995	11030
De más de 1 año a 3 años	14804	16326	34835
De más de 3 a 5 años	15153	14916	19591
Más de 5 años	74399	80394	65456

Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación



**c) Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta:**

INDICADOR	TIPO	SOCIOS 2023	SOCIOS 2024	SOCIOS 2025
INGRESO SOCIOS NUEVOS	MASCULINO	4139	3998	3303
INGRESO SOCIOS NUEVOS	FEMENINO	4634	4741	3664
INGRESO SOCIOS NUEVOS	PERSONA JURIDICA	71	58	82
<b>TOTAL</b>		<b>8844</b>	<b>8797</b>	<b>7049</b>

Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

**d) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta**

INDICADOR	SOCIOS 2023	SOCIOS 2024	SOCIOS 2025
<b>SALIDA DE SOCIOS</b>	<b>827</b>	<b>850</b>	<b>806</b>

Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

## 6.2.2 DE LA ASAMBLEA O JUNTA GENERAL

**a) Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea o Junta General que se encuentra en funciones a la fecha de corte de la información presentada:**

PERMANENCIA REPRESENTANTES	
PERIODO DE ELECCION	TIEMPO DE PERMANENCIA
2021-2025	04 (Cuatro) años
2025-2029	04 (Cuatro) años

Fuente: Secretaria General

**b) Número de asamblea o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, Tipo de asamblea (ordinaria, extraordinaria o informativa), número de socios o representantes, número de socios asistentes frente al total de socios o representantes.**

NÚMERO DE ASAMBLEA	FECHA DE REALIZACIÓN	TIPO	NÚMERO DE REPRESENTANTES ASISTENTE (INCLUIDO CONSEJOS)	NÚMERO TOTAL DE REPRESENTANTES (INCLUIDO CONSEJOS)	% ASISTENCIA
1	22/3/2025	ORDINARIA	30	46	65,22%
2	29/6/2025	EXTRAORDINARIA	31	46	67,39%
3	14/9/2025	EXTRAORDINARIA	30	46	65,22%

Fuente: Secretaria General



c) **Número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes**

NÚMERO DE ASAMBLEA	FECHA DE REALIZACIÓN	TIPO	NÚMERO DE REPRESENTANTES QUE VOTARON	NÚMERO TOTAL DE REPRESENTANTES (INCLUIDO CONSEJOS)	% VOTACIÓN
1	22/3/2025	ORDINARIA	30	46	65,22%
2	29/6/2025	EXTRAORDINARIA	31	46	67,39%
3	14/9/2025	EXTRAORDINARIA	30	46	65,22%

Fuente: Secretaría General

d) **Listado de miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género:**

<b>REPRESENTANTES</b>				
Nro	OFICINA	APELLIDOS Y NOMBRES	VOTOS	GENERO
1	MATRIZ	LOPEZ DIEGO	573	MASCULINO
2	MATRIZ	JIMENEZ ROBERTO	541	MASCULINO
3	MATRIZ	PERALTA DANIELA	496	FEMENINO
4	MATRIZ	GARCES BELLA	491	FEMENINO
5	MATRIZ	HARO CARLOS	469	MASCULINO
6	MATRIZ	PIEDRA LIDIA	452	FEMENINO
7	MATRIZ	MERINO PEDRO	442	MASCULINO
8	MATRIZ	LUZURIAGA CARMITA	423	FEMENINO
9	MATRIZ	RODRIGUEZ TERESA	422	FEMENINO
10	MATRIZ	CUEVA BETTY	421	FEMENINO
11	MATRIZ	SILVA NANCY	395	FEMENINO
12	TENA	ESPIN DIANA	212	FEMENINO
13	TENA	MEDINA ROBINSON	178	MASCULINO
14	TENA	SORIA SUSANA	175	FEMENINO
15	TENA	MARTINEZ MARIA	165	FEMENINO
16	TENA	MORENO JORY	133	FEMENINO
17	TENA	CASTRO RODRIGO	107	MASCULINO
18	MARISCAL	SILVA ERYKA	41	FEMENINO
19	MARISCAL	RODRIGUEZ HENRY	26	MASCULINO
20	OBRERO	GRANIZO SOLEDAD	30	FEMENINO
21	SHELL	MEJIA JORDY	90	MASCULINO
22	AMBATO	CARRERA JUAN	58	MASCULINO
23	AMBATO	GONZALEZ RODRIGO	49	MASCULINO
24	HUACHI CHICO	MORALES BAGNER	21	MASCULINO
25	LOJA	CHIRIBOGA JINA	38	FEMENINO
26	MACAS	CHACON CARLOS	154	MASCULINO



27	MACAS	CACERES CRISTIAN	122	MASCULINO
28	MACAS	RODAS JULIA	107	FEMENINO
29	SUCUA	GARZON JAMES	23	MASCULINO
30	COCA	MARTINEZ ANDREA	39	FEMENINO

Fuente: Secretaría General

- e) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente:

FECHA DE ASAMBLEA	VALOR EROGADO POR ASAMBLEAS	NUMERO DE ASISTENTES	PROMEDIO GASTO POR ASAMBLEA	PROMEDIO GASTO POR REPRESENTANTE	PROMEDIO GASTO TOTAL
22/3/2025	7.156,22	30	2.385,41	238,54	8.051,77
29/6/2025	9.243,58	31	3.081,19	298,18	
14/9/2025	7.755,52	30	2.585,17	258,52	

Fuente: Dirección Financiera

### 6.2.3 DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

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

**TIEMPO PROMEDIO** 12 meses

Fuente: Secretaría General

- b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;

#### Detalle de reuniones Consejo de Administración

NÚMEOR DE REUNIONES	ACTA	FECHA	NÚMERO DE DIRECTIVOS CONVOCADOS	NÚMEOR DE DIRECTIVOS QUE ASISTEN	PROMEDIO DE ASISTENCIA
1	ACTA N°01	20/01/2025	5	5	100%
2	ACTA N°02	30/01/2025	5	5	100%
3	ACTA N°03	17/02/2025	5	5	100%
4	ACTA N°04	27/02/2025	5	5	100%
5	ACTA N°05	14/03/2025	5	5	100%
6	ACTA N°06	17/03/2025	5	5	100%
7	ACTA N°07	31/03/2025	5	5	100%
8	ACTA N°08	15/04/2025	5	5	100%
9	ACTA N°09	30/04/2025	5	5	100%
10	ACTA N°10	16/05/2025	5	5	100%
11	ACTA N°11	30/05/2025	5	4	80%
12	ACTA N°12	05/06/2025	5	5	100%



13	ACTA N°13	18/06/2025	5	5	100%
14	ACTA N°14	30/06/2025	5	5	100%
15	ACTA N°15	15/07/2025	5	5	100%
16	ACTA N°16	31/07/2025	5	5	100%
17	ACTA N°17	12/08/2025	5	5	100%
18	ACTA N°18	18/08/2025	5	5	100%
19	ACTA N°19	31/08/2025	5	5	100%
20	ACTA N°20	10/09/2025	5	5	100%
21	ACTA N°21	14/09/2025	5	5	100%
22	ACTA N°22	30/09/2025	5	5	100%
23	ACTA N°23	15/10/2025	5	5	100%
24	ACTA N°24	30/10/2025	5	5	100%
25	ACTA N°25	11/11/2025	5	5	100%
26	ACTA N°26	17/11/2025	5	5	100%
27	ACTA N°27	28/11/2025	5	5	100%
28	ACTA N°28	15/12/2025	5	5	100%
29	ACTA N°29	29/12/2025	5	5	100%

Fuente: Secretaria General

### Detalle de reuniones Consejo de Vigilancia

NÚMERO DE REUNIONES	ACTA	FECHA	NÚMERO DE DIRECTIVOS CONVOCADOS	NÚMERO DE DIRECTIVOS QUE ASISTEN	PROMEDIO DE ASISTENCIA
1	ACTA N°01	29/01/2025	3	3	100%
2	ACTA N°02	28/02/2025	3	3	100%
3	ACTA N°03	12/03/2025	3	3	100%
4	ACTA N°04	28/03/2025	3	3	100%
5	ACTA N°05	30/04/2025	3	3	100%
6	ACTA N°06	29/05/2025	3	3	100%
7	ACTA N°07	30/06/2025	3	3	100%
8	ACTA N°08	31/07/2025	3	3	100%
9	ACTA N°09	28/08/2025	3	3	100%
10	ACTA N°10	29/09/2025	3	3	100%
11	ACTA N°11	23/10/2025	3	3	100%
12	ACTA N°12	31/10/2025	3	3	100%
13	ACTA N°13	28/11/2025	3	3	100%
14	ACTA N°14	30/12/2025	3	3	100%

Fuente: Auditoría Interna

### c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;

04

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano



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

CONSEJO	GASTO	NÚMERO DE DIRECTIVOS	NÚMERO DE SESIONES	PROMEDIO POR SESIÓN
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	89.922,53	5	29	620,16
CONSEJO DE VIGILANCIA	24.465,34	3	13	627,32
<b>TOTAL</b>	<b>114.387,87</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	

Fuente: Dirección Financiera

**e) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales; y,**

CONSEJO	INVERSION	NÚMERO DE MIEMBROS DE LOS CONSEJOS	PROMEDIO
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	27.739,97	5	5.547,99
CONSEJO DE VIGILANCIA	12.230,14	3	4.076,71
<b>TOTAL</b>	<b>39.970,11</b>	<b>8</b>	

Fuente: Dirección Financiera

**f) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gasto operativos en la entidad.**

INVERSION	GASTOS OPERATIVOS	PORCENTAJE
39.970,11	12.973.322,18	0,31%

Fuente: Dirección Financiera

## 6.2.4 DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS

**a) Participación de las jefaturas de área por género.**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	GENERO	
		FEMENINO	MASCULINO
Dr. Edgar Acuña C.	Gerente General		1
Dra. Pietra Dávila J.	Directora Comercial	1	
Ing. Naila Espín V.	Directora de Riesgos	1	
Eco. Katherine Gomez P.	Directora de Planificación y Operaciones	1	
Ing. Lisbeth Gómez V.	Auditora Interna	1	



<b>Ing. Karina Espín B.</b>	Directora de Desarrollo Organizacional y Talento Humano	1	
<b>Dra. Carmen Medina T.</b>	Directora Financiera	1	
<b>Ing. Pablo Santos L.</b>	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación		1
<b>Ing. Vanessa Martínez V.</b>	Oficial de Cumplimiento	1	
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>2</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

- b) **Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total empleados han prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma:**

ANTIGÜEDAD	EMPLEADOS 2025	
	HOMBRES	MUJERES
Menos de 1 año	14	15
De más de 1 año a 3 años	61	63
De más de 3 a 5 años	18	15
Más de 5 años	35	73
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>166</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

- c) **Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte:**

ANTIGÜEDAD	GERENCIA Y DIRECCIONES 2025	
	HOMBRES	MUJERES
Menos de 1 año		
De más de 1 año a 3 años		
De más de 3 a 5 años		1
Más de 5 años	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

## 6.2.5 DE LOS EMPLEADOS:

- a) **Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años:**

AÑO	N° DE COLABORADORES		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
2023	119	144	263
2024	119	155	274
2025	128	166	294

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano



b) **Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años.**

TIEMPO DE PERMANENCIA AL 2025	N° DE COLABORADORES	
	HOMBRES	MUJERES
Menos de 1 Año	14	15
Más de 1 a 3 Años	61	63
Más de 3 a 5 Años	18	15
Más de 5 Años en adelante	35	73
<b>TOTAL DE COLABORADORES</b>	<b>128</b>	<b>166</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

c) **Número de mujeres y hombres empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel):**

NIVEL DE EDUCACIÓN	N° DE COLABORADORES	
	HOMBRES	MUJERES
SIN ESTUDIOS	0	0
ESTUDIOS DE PRIMARIA	0	0
ESTUDIOS DE SECUNDARIA	22	10
ESTUDIOS INTERMEDIOS ( TÉCNICA - TECNOLOGÍA)	18	12
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	72	112
ESTUDIOS DE POSTGRADO	16	32
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>166</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

d) **Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años:**

AÑO	N° DE COLABORADORES		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
2023	7	4	11
2024	10	8	18
2025	5	8	13

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano



e) **Clasificación del personal por rangos de salarios:**

RANGO DE SALARIO	N° DE FUNCIONARIOS	
	HOMBRES	MUJERES
Empleados con ingreso menor a USD 450	0	0
Empleados con ingreso entre USD \$451 - \$550	0	0
Empleados con ingreso entre USD \$551 - \$850	100	99
Empleados con ingreso entre USD \$851 - \$1,200	15	33
Empleados con ingreso entre USD \$1,2001 - \$3,000	13	34
Empleados con ingreso entre USD \$3,001 - \$5,000	0	0
Empleados con ingreso entre USD \$5,001 - \$8,000	0	0
Empleados con ingreso superior a USD \$8,000	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>166</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

f) **Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados:**

CAPACITACIONES 2025	
Capacitaciones Ejecutivas	44

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

g) **Valor de inversión promedio en capacitación para cada una de las mujeres y hombres empleados en los últimos 3 años:**

AÑO	VALOR DE INVERSION	
	HOMBRES	MUJERES
2023	\$ 21.574,33	\$ 32.361,49
2024	\$ 28.933,66	\$ 43.400,50
2025	\$ 14.805,27	\$ 22.227,72
<b>PROMEDIO</b>	<b>\$ 21.771,09</b>	<b>\$ 32.663,24</b>

Fuente: Dirección de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

## 6.2.6 DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD Y SUPERINTENDENCIA

a) **Número de casos resueltos frente al número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.**

RECLAMOS 2025		
TEMA GENERAL	CASOS RESUELTOS	CASOS PRESENTADOS
AHORROS	4	4
CRÉDITO	3	3



<b>COBRANZA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>TARJETAS DE DÉBITO</b>	<b>792</b>	<b>948</b>
<b>CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>1314</b>	<b>1354</b>
<b>FRAUDES Y CONTROVERSIAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SEGUROS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CACPE ONLINE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>BOTON AZUL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2121</b>	<b>2317</b>
<b>% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2025</b>	<b>92%</b>	

Fuente: Dirección Comercial

- b) Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la entidad, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

TEMA GENERAL	RECLAMOS 2025	
	CASOS PRESENTADOS SEPS	CASOS PRESENTADOS CACPE
<b>AHORROS</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>CRÉDITO</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>COBRANZA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>TARJETAS DE DÉBITO</b>	<b>0</b>	<b>948</b>
<b>CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>0</b>	<b>1354</b>
<b>FRAUDES Y CONTROVERSIAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SEGUROS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CACPE ONLINE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>BOTON AZUL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2317</b>
<b>% RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2025</b>	<b>0,17%</b>	

Fuente: Dirección Comercial

- c) Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género.

AÑO	CASOS RELACIONADOS	
	HOMBRES	MUJERES
<b>2025</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Dirección Comercial



## 6.2.7 DE LOS COMITES Y COMISIONES

- a) **Tipos de comité o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal del Consejo de Vigilancia, etc.)**  
**Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.**

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
1	COMITÉ DE CRÉDITO	Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto	3	86	3
		Ing. Estela Tanqueño	Jefe de Crédito	Voz y voto			
		Ing. Noemi Campuzano	Supervisora de Crédito	Voz y voto			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
2	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Ing. María Yauripoma	Vicepresidente del Consejo de Administración	Voz y voto	4	18	4
		Ing. Naila Espín	Directora de Riesgos	Voz y voto			
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
3	COMITÉ ESTRATÉGICO	Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto	8	32	8
		Dra. Pietra Dávila	Directora Comercial	Voz y voto			
		Ing. Naila Espín	Directora de Riesgos	Voz y voto			
		Eco. Katherine Gómez	Directora de Planificación y Operaciones	Voz y voto			
		Ing. Lisbeth Gómez	Auditora Interna	Voz			
		Ing. Karina Espín	Directora de Desarrollo Organizacional y Talento Humano	Voz y voto			
		Dra. Carmen Medina	Directora Financiera	Voz y voto			
		Ing. Pablo Santos	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	Voz y voto			



N°	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES AL AÑO	N° DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
4	<b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO</b>	Lcdo. Rodrigo González	Secretario del Consejo de Administración	Voz y voto	7	10	7
		Ing. Vanessa Martínez	Oficial de Cumplimiento	Voz y voto			
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			
		Dra. Pietra Dávila	Directora Comercial	Voz y voto			
		Ing. Naila Espín	Directora de Riesgos	Voz y voto			
		Abg. Christian Chávez	Asesor Legal	Voz y voto			
		Ing. Karina Espín	Directora de Desarrollo Organizacional y Talento Humano	Voz y voto			
		Ing. Pablo Santos	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	Voz y voto			
		Dra. Carmen Medina	Directora Financiera	Voz y voto			
		Eco. Katherine Gómez	Directora de Planificación y Operaciones	Voz y voto			
Ing. Lisbeth Gómez	Auditora Interna	Voz					

N°	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES AL AÑO	N° DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
5	<b>COMITÉ DE BUEN GOBIERNO</b>	Mgs. Sandra Zúñiga	Presidente del Consejo de Administración	Voz y voto	5	1	5
		Yadira Herrera	Secretaria del Consejo de Vigilancia	Voz y voto			
		Abg. Santiago Lezcano	Representante Principal de la Asamblea	Voz y voto			
		Mgs. Diana Espín	Representante Principal de la Asamblea	Voz y voto			
		Dr. Edgar Acuña	Gerente	Voz			



Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
6	<b>COMITÉ DE ÉTICA Y COMPORTEAMIENTO</b>	Abg. Roberto Jiménez	Vocal del Consejo de Administración	Voz y voto	4	0	0
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			
		Dra. Pietra Dávila Jácome	Directora Comercial	Voz y voto			
		Ing. Karina Espín	Directora de Desarrollo Organizacional y Talento Humano	Voz			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
7	<b>COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	Lcdo. Agustín Cuesta	Vocal del Consejo de Administración	Voz y voto	4	9	4
		Ing. Diego Tapia	Supervisor de Infraestructura Tecnológica	Voz y voto			
		Ing. Naila Espín	Directora de Riesgos	Voz y voto			
		Ing. Pablo Santos	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	Voz			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
8	<b>COMITÉ DE GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL</b>	Mgs. Sandra Zúñiga	Presidente del Consejo de Administración	Voz y voto	4	5	4
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			
		Lcda. Marcia Gamboa	Coordinadora de Responsabilidad Social	Voz y voto			
		Lcda. Abigail Tamayo	Secretaria General	Voz			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
9	<b>COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Ing. María Yauripoma	Vicepresidente del Consejo de Administración	Voz y voto	5	2	5
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			



		Ing. Diana Macancela	Oficial de Seguridad de la Información	Voz y voto			
		Ing. Pablo Santos	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	Voz y voto			
		Ing. Jorge Pullas	Auditor Informático	Voz y voto			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
10	COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Prof. Sofía Lozada	Representante Principal de la Asamblea	Voz y voto	4	0	0
		Mgs. Carmen Argoti	Representante Principal de la Asamblea	Voz y voto			
		Dr. Vicente Barriga	Representante Principal de la Asamblea	Voz y voto			
		Abg. Christian Chávez	Asesor Legal	Voz			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
11	COMISIÓN DE EDUCACIÓN	Abg. Roberto Jiménez	Vocal del Consejo de Administración	Voz y voto	3	4	3
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			
		Lcda. Marcia Gamboa	Coordinadora de Responsabilidad Social	Voz y voto			

Nº	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	Nº DE PARTICIPANTES	Nº DE SESIONES AL AÑO	Nº DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
12	COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto	6	6	6
		Ing. Naila Espín Vallejo	Directora de Riesgos	Voz y voto			
		Dra. Pietra Dávila	Directora Comercial	Voz y voto			
		Ing. Pablo Santos	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	Voz y voto			
		Ing. Karina Espín	Directora de Desarrollo Organizacional	Voz y voto			



			y Talento Humano				
		Ing. Lorena Nuñez	Jefe de Captaciones	Voz y voto			
		Lcda. Sandra Loza	Tesorera	Voz y voto			
		Ing. Luis Villena	Coordinador de Seguridades Integrales	Voz y voto			
		Ing. Estela Tanqueño	Jefe de Crédito	Voz y voto			
		Eco. Katherine Gomez	Directora de Planificación y Operaciones	Voz y voto			

N°	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES AL AÑO	N° DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
13	COMITÉ DE VENTAS	Lcdo. Rodrigo González	Secretario del Consejo de Administración	Voz y voto	4	0	0
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			
		Dra. Carmen Medina	Directora Financiera	Voz y voto			
		Ing. Lisbeth Gómez	Auditora Interna	Voz			

N°	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES AL AÑO	N° DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
14	COMITÉ DE ADQUISICIONES	Mgs. Sandra Zúñiga	Presidente del Consejo de Administración	Voz y voto	6	13	6
		Dr. Edgar Acuña	Gerente General	Voz y voto			
		Dra. Carmen Medina	Directora Financiera	Voz y voto			
		Ing. Andrea Garcia	Supervisor Operativo de Adquisiciones	Voz			
		Director del Departamento que solicite el bien y/o servicio o Jefaturas Independientes	N/A	Voz			
		En caso que sea necesario, un funcionario con conocimientos afines al bien a adquirir,	N/A	Voz			



N°	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES AL AÑO	N° DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN
15	<b>COMITÉ DE IGUALDAD</b>	Dra. Pietra Dávila	Directora Comercial	Voz y voto	5	0	0
		Ing. Karina Espín	Directora de Desarrollo Organizacional y Talento Humano	Voz y voto			
		Eco. Katherine Gómez	Directora de Planificación y Operaciones	Voz y voto			
		Ing. Luis Villena	Coordinador de Seguridades Integrales	Voz y voto			
		Ing. Carmen Coral	Trabajador Social	Voz y voto			

N°	DENOMINACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PARTICIPACIÓN	N° DE PARTICIPANTES	N° DE SESIONES AL AÑO	N° DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN	
16	<b>COMITE DE HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<b>COMITÉ CENTRAL (AGENCIA MATRIZ)</b>			Voz y voto	29	5	29
		<b>EMPLEADOR PRINCIPALES</b>						
		Banchón Ruth	Supervisor de Operaciones	Voz y voto				
		Vargas Edison	Asistente de Soporte Técnico	Voz y voto				
		Licuy Katty	Supervisor de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio	Voz y voto				
		<b>EMPLEADOR SUPLENTE</b>						
		Masaquiza Galo	Analista de Procesos	Voz y voto cuando se principalice				
		Martínez Vanessa	Oficial de Cumplimiento	Voz y voto cuando se principalice				
		Tanqueño Estela	Jefe de Crédito	Voz y voto cuando se principalice				
		<b>TRABAJADORES PRINCIPALES</b>						
		Pilamala Roger	Asistente de Comunicaciones	Voz y voto				
		Sánchez Kevin	Asistente de Call Center	Voz y voto				
		Masaquiza Martha	Asistente Operativo de Crédito	Voz y voto				
		<b>TRABAJADORES SUPLENTE</b>						
		Freire Andrea	Asistente de Nomina	Voz y voto cuando se principalice				
		Ponce Nelson	Asistente de Captaciones	Voz y voto cuando se principalice				
		Murillo Cesar	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto cuando se principalice				



SUBCOMITÉ TENA		
EMPLEADOR PRINCIPALES		
Ortega Maribel	Ejecutivo de Captaciones	Voz y voto
Castillo Verónica	Jefe de Agencia	Voz y voto
Robles Nadya	Supervisor Operativo de Cajas	Voz y voto
EMPLEADOR SUPLENTE		
Briceño María Sonia	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto cuando se principalice
Aguinda Héctor	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto cuando se principalice
Almeida Sandra	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto cuando se principalice
TRABAJADORES PRINCIPALES		
Mesías Iván	Ejecutivo de Cobranza	Voz y voto
García Jeferson	Ejecutivo de Captaciones	Voz y voto
Yepez Doménica	Cajero Financiero	Voz y voto
TRABAJADORES SUPLENTE		
Arévalo Karen	Cajero Financiero	Voz y voto cuando se principalice
Mejía Méndez Rubén Darío	Cajero Financiero	Voz y voto cuando se principalice
Velastegui Gustavo	Cajero Financiero	Voz y voto cuando se principalice
SUBCOMITÉ AMBATO		
EMPLEADOR PRINCIPALES		
Casanova Luis	Jefe de Agencia	Voz y voto
Ángel Cárdenas	Supervisor Operativo de Cajas	Voz y voto
Leon Francisco	Ejecutivo de Captaciones	Voz y voto
EMPLEADOR SUPLENTE		
Castro Diego	Ejecutivo de Cobranza	Voz y voto cuando se principalice
Andrea Stacey	Ejecutivo de Captaciones	Voz y voto cuando se principalice
María Guerrero	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto cuando se principalice
TRABAJADORES PRINCIPALES		
Coca Andrea	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto
Ainaguano Jorge	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto
Simbaña Kevin	Cajero Financiero	Voz y voto



<b>TRABAJADORES SUPLENTE</b>		
Enriquez Geovanny	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto cuando se principalice
Barriga Mylene	Ejecutivo de Captaciones	Voz y voto cuando se principalice
Vaca Katherine de Lourdes	Asistente de Archivo	Voz y voto cuando se principalice
<b>DELEGADO MACAS</b>		
Zuñiga Marlo	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto
<b>DELEGADO SUCUA</b>		
Martínez Francisco	Cajero Financiero	Voz y voto
<b>DELEGADO CHACO</b>		
Diaz Marianela	Cajero Financiero	Voz y voto
<b>DELEGADO SHELL</b>		
Beltrán Iván	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto
<b>DELEGADO LOJA</b>		
Cueva David	Ejecutivo de Captaciones	Voz y voto
<b>DELEGADO CUENCA</b>		
Pillacela Paola	Supervisor Operativo de Cajas	Voz y voto
<b>DELEGADO SEGURIDAD ARAJUNO</b>		
Kuja Cristian	Jefe de Agencia	Voz y voto
<b>DELEGADO SEGURIDAD COCA</b>		
Costales Danilo	Ejecutivo de Cobranza	Voz y voto
<b>DELEGADO SEGURIDAD MARISCAL</b>		
Alban Evelyn	Ejecutivo de Crédito	Voz y voto
<b>DELEGADO SEGURIDAD QUITO</b>		
Casco José Luis	Cajero Financiero	Voz y voto
<b>DELEGADO SEGURIDAD HUACHI CHICO</b>		
Hidalgo Roberto	Recaudador	Voz y voto

Fuente: Secretaria General

### 6.3 RESUMEN DE LOS CASOS RELEVANTES CONOCIDOS POR LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LAS ACCIONES INSTITUCIONALES DERIVADAS.

Durante el año 2025, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se mantuvo habilitada como cumplimiento interno para conocer y mediar posibles situaciones de conflicto entre socios, representantes o miembros de los órganos de gobierno, pero, de acuerdo con los registros institucionales y actas correspondientes, no se presentaron casos formales que requirieran el conocimiento o intervención de la Comisión durante el periodo reportado. A pesar de ello, la Comisión permaneció disponible para atender cualquier situación que pudiera afectar el adecuado funcionamiento de la entidad.

Como acción preventiva, se reforzó la difusión del Código de Ética y Comportamiento por medio de los canales internos de comunicación de la cooperativa como el core financiero y la página web institucional, para la presentación de inquietudes o conflictos, promoviendo la transparencia y la resolución temprana de controversias

### 6.4 RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL COMITÉ Y SU NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN.

El Comité de Buen Gobierno y los órganos de dirección institucional emitieron recomendaciones orientadas a fortalecer las prácticas de gobernanza y su nivel de implementación, entre las cuales se destacan:

Recomendación	Nivel de implementación
Fortalecer los programas de capacitación en Buen Gobierno Cooperativo, ética y cumplimiento normativo para directivos y colaboradores.	En proceso permanente
Mejorar los mecanismos de comunicación institucional y acceso a la información para socios y representantes.	Implementado
Fortalecer los controles en los servicios digitales y canales electrónicos para mejorar la experiencia del usuario.	En proceso
Promover la participación activa de los órganos de gobierno en procesos estratégicos y de control institucional.	Implementado

### 6.5 AJUSTES REALIZADOS PARA MEJORA DE LA GOBERNANZA.

Durante el año 2025, la Cooperativa realizó diversos ajustes orientados a fortalecer su estructura de gobernanza institucional, entre los cuales se destacan:

- Fortalecimiento del funcionamiento de los comités institucionales, particularmente en materia de riesgos, cumplimiento, seguridad de la información y continuidad del negocio.



- Consolidación de mecanismos de control interno y supervisión por parte del Consejo de Vigilancia y Auditoría Interna.
- Impulso a procesos de capacitación dirigidos a directivos, miembros de consejos y colaboradores en temas relacionados con gobierno corporativo, cumplimiento y gestión de riesgos.

## 6.6 ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN APLICADA EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.

Con el fin de garantizar la correcta aplicación de los principios de Buen Gobierno Cooperativo, la cooperativa implementó diferentes mecanismos de seguimiento y evaluación durante el periodo reportado, entre los cuales se destacan:

- a) Presentación de informes mensuales y trimestrales según corresponda de los comités y direcciones al Consejo de Administración, Vigilancia y a la Asamblea General de Representantes.
- b) Monitoreo periódico del cumplimiento de la normativa interna y regulatoria por parte de Auditoría Interna.
- c) Revisión de los indicadores de gobierno corporativo establecidos en la normativa vigente.
- d) Seguimiento al funcionamiento y participación de los órganos de gobierno, consejos y comités institucionales, mediante el sistema de reporte gerencial y seguimiento interno.
- e) Actualización a la gestión de reclamos y atención a los socios, por calidad del servicio.

## 6.7 DESAFÍOS IDENTIFICADOS Y LAS PROPUESTAS DE MEJORA CONTINUA.

DESAFÍOS IDENTIFICADOS	PROPUESTAS DE MEJORA CONTINUA
Fortalecer la cultura organizacional basada en principios éticos.	Desarrollar programas permanentes de formación y pasantías en Buen Gobierno para directivos y colaboradores
Incrementar el uso eficiente de herramientas tecnológicas en los procesos de gestión y control	Implementar estrategias de innovación tecnológica que mejoren la eficiencia operativa y la atención a los socios
Fortalecer los mecanismos de participación e interacción con los socios	Fortalecer los sistemas de gestión de riesgos y control interno.
Mejorar continuamente la calidad de los servicios digitales y canales electrónicos	Promover una mayor participación de los socios en los procesos democráticos de la cooperativa

## 7. CONCLUSIONES

Durante el período analizado se evidencia una participación activa de los órganos de gobierno de la cooperativa, entre ellos la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y los distintos comités y comisiones. La coordinación entre estas instancias ha permitido mantener un adecuado sistema de gobernanza y control, asegurando el correcto desarrollo de las actividades institucionales, de la misma manera, se registró un crecimiento sostenido en el número de socios, lo que refleja la confianza de la comunidad en los servicios ofrecidos por la cooperativa. Paralelamente, la gestión del talento humano mostró resultados positivos, evidenciados en el incremento de colaboradores y en la inversión en capacitación y desarrollo profesional, fortaleciendo así las capacidades internas y la calidad de atención.

Respecto a la relación con los usuarios, la cooperativa dispone de mecanismos eficientes para la recepción, seguimiento y resolución de reclamos. El alto porcentaje de casos resueltos demuestra el compromiso institucional con la mejora continua, la calidad del servicio y la protección de los derechos de socios y clientes, congruente con esto durante el período evaluado no se registraron conflictos que requirieran la intervención de la Comisión de Resolución de Conflictos.

## 8. RECOMENDACIONES

- Afianzar los programas de capacitación dirigidos a directivos, miembros de los consejos, comités y colaboradores, especialmente en temas relacionados con Buen Gobierno Cooperativo, gestión de riesgos, cumplimiento normativo, ética institucional y prevención de conflictos de interés.
- Implementar estrategias de mejora en los canales electrónicos y servicios financieros digitales, con el propósito de optimizar la experiencia del usuario y reducir posibles incidencias.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación del cumplimiento de las políticas de Buen Gobierno, mediante la participación activa de los órganos de gobierno y de los comités institucionales.
- Promover la participación activa de los socios en los procesos democráticos de la cooperativa, incentivando su involucramiento en asambleas, procesos electorales y actividades institucionales.



## 9. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE BUEN GOBIERNO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., a través de sus órganos de dirección, administración y control, declara que durante el ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, ha procurado el cumplimiento de los principios, normas y buenas prácticas de Buen Gobierno Cooperativo establecidos en la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así como en su Estatuto, Reglamento Interno y demás normativa institucional aplicable.

El presente informe será puesto en conocimiento del Consejo de Administración y de la Asamblea General de Representantes, y difundido a través de los medios institucionales correspondientes, en cumplimiento de las disposiciones de transparencia y acceso a la información establecidas en la normativa vigente

Atentamente

Mgs. Sandra Zúñiga  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN CACPE PASTAZA.  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO**



La **cooperativa**  
más grande de la  
*Amazonia*

» Juntos **Construyendo** *Sueños!*



[www.cacpepas.fin.ec](http://www.cacpepas.fin.ec)