



INDICADORES DE GOBIERNO

Ene-Dic/ 2023



Tabla de contenido

INDICADORES DE GOBIERNO.....	4
Antecedentes:.....	4
SOCIOS:	4
a) Número de socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas:	4
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:.....	5
c) Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta:	5
d) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta	5
DE LA ASAMBLEA O JUNTA GENERAL:	5
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:	5
b) Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, número total de socios asistentes frente al número total de socios o representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes:.....	5
c) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente:	6
d) Número total de los miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género:.....	6
DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:	7
a) Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha de corte presentada:	7
b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;	7
c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;	7
d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;	7
e) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales; y,	8
f) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gasto operativos en la entidad	8
DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS:.....	8



a) Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma:	8
b) Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte:	9
c) Participación de las jefaturas de área por género.....	9
DE LOS COMITÉS Y COMISIONES:.....	10
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.....	10
DE LOS EMPLEADOS.....	11
a) Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años:.....	11
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:.....	11
c) Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel):.....	11
d) Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años:.....	12
e) Clasificación del personal por rangos de salarios:.....	12
f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados:	12
g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año:	13
h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años:.....	13
DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD Y SUPERINTENDENCIA	13
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:	13
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.	14



INDICADORES DE GOBIERNO

Antecedentes:

En cumplimiento de la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INGINT-2021-0019, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante el cual se expide la “NORMA DE CONTROL DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJAS CENTRALES Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA” se expone los siguientes indicadores de gobierno:

SOCIOS:

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

AÑO	Género	Nro. Socios
2021	FEMENINO	117.358
	MASCULINO	135.656
	PERSONA JURÍDICA	468
	TOTAL 2021	253.482
2022	FEMENINO	133.872
	MASCULINO	152.513
	PERSONA JURÍDICA	451
	TOTAL 2022	286.836
2023	FEMENINO	143.707
	MASCULINO	161.160
	PERSONA JURÍDICA	457
	TOTAL 2023	305.324

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación



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
Menos de 1 año	22.726
De más de 1 año a 3 años	56.739
De más de 3 a 5 años	23.734
Más de 5 años	202.125

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

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

Año	Indicador	Tipo	Socios
2023	INGRESO SOCIOS NUEVOS	HOMBRE	10.738
	INGRESO SOCIOS NUEVOS	MUJER	11.972
	INGRESO SOCIOS NUEVOS	PERSONA JURIDICA	16
	TOTAL		22.726

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

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

Fecha	Indicador	Nro. Socios
2023	SALIDA SOCIOS	4.238

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

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:

12 meses	(enero a dic. 2023)
----------	---------------------

Fuente: Secretaría de Presidencia

b) Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, número total de socios asistentes frente al número total de socios o representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes:



Número de Asamblea	Fecha de realización	Tipo	Número de representantes asistentes.	Número total de representantes (incluido consejos)	% ASISTENCIA
1	21-ene-23	Extraordinaria	64	64	100%
2	25-mar-23	Ordinaria	61	64	95%
3	27-ago-23	Extraordinaria	59	64	92%
4	26-oct-23	Extraordinaria	61	64	95%

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

Valor Erogado por las Asambleas	Número de Asistentes	Promedio
84.357,70	189	148.78

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

ASAMBLEA			
Miembros de:	Género	Número total de miembros de la Asamblea elegidos	Promedio de votos con los que fueron elegidos (votantes son los socios)
Asamblea	Femenino	17	66 votos promedio
Asamblea	Masculino	33	46 votos promedio

CONSEJOS			
Miembros de:	Género	Número total de miembros de la Asamblea elegidos	Promedio de votos con los que fueron elegidos (votantes son los miembros de la Asamblea)
Consejo de Administración	Femenino	5	39 votos promedio
Consejo de Administración	Masculino	4	43 votos promedio
Consejo de Vigilancia	Femenino	2	44 votos promedio
Consejo de Vigilancia	Masculino	3	37 votos promedio

TOTAL		64
--------------	--	----

Fuente: Secretaría de Presidencia



DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:

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

Tiempo promedio	12 meses
-----------------	----------

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

DETALLE DE REUNIONES CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Número de sesiones durante el año:	51
Número de asistentes a cada sesión:	9

DETALLE DE REUNIONES CONSEJO DE VIGILANCIA	
Número de sesiones durante el año	41
Número de asistentes a cada sesión	5

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

Ninguno

Fuente: Secretaría de Presidencia

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



	Gasto	Nro. Miembros	Nro. Sesiones	Promedio por sesión
Consejo de Administración	166.177.81	9	51	3.258.39
Consejo de Vigilancia	91.317.65	5	46	1.985,17
Total	232.770.82		97	2.399.7

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

Inversión	Número de miembros de los Consejos	Promedio
50.414.51	14	3.601.04

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

Inversión	GO	%
50.414,51	34.039.171,00	0.15%

Fuente: Secretaría de Presidencia

DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS:

- a) Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma:



GERENCIAS				
Nombre	Fec. Ing.	Cargo	Tiempo Labores	
			Año	Mes
JARA CAMPOVERDE EDISON FERNANDO	20/07/2023	GERENTE DE NEGOCIOS	0	5
LOPEZ GALIANO GUIDO IVAN	15/12/2023	GERENTE DE RIESGOS	0	0
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	6	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11/05/2021	GERENTE DE MARKETING Y MEDIOS DE PAGO	2	7
PUEBLA GONZALEZ ALEX FERNANDO	14/12/1994	GERENTE FINANCIERO	29	0

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

GERENCIAS				
Nombre	Fec. Ing.	Cargo	Tiempo Labores	
			Año	Mes
JARA CAMPOVERDE EDISON FERNANDO	20/07/2023	GERENTE DE NEGOCIOS	0	5
LOPEZ GALIANO GUIDO IVAN	15/12/2023	GERENTE DE RIESGOS	0	0
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	6	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11/05/2021	GERENTE DE MARKETING Y MEDIOS DE PAGO	2	7
PUEBLA GONZALEZ ALEX FERNANDO	14/12/1994	GERENTE FINANCIERO	0	5

Fuente: Gerencia de Talento Humano

- c) Participación de las jefaturas de área por género.



Áreas	Género	
	Femenino	Masculino
Auditoría	3	1
Consejos Directivos	1	0
Control Interno	2	0
Cumplimiento	1	2
Finanzas	4	1
Gerencia General	1	0
Ejecución y Planificación	1	0
Innovación y Experiencia	4	15
Legal	1	0
Marketing y Medios de Pago	1	7
Negocios	146	144
Operaciones y Soporte	86	41
Riesgos	15	15
Talento Humano	7	4
TOTAL	273	230

Fuente: Gerencia de Talento Humano

DE LOS COMITÉS 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.

NOMBRE DE LA COMISIÓN	NÚMERO DE INTEGRANTES	CARGOS DE INTEGRANTES	NÚMERO DE SESIONES AL AÑO	NÚMERO DE ASISTENTES A CADA SESIÓN
Comisión de Educación	4	Representantes de la Asamblea	46	4
Comisión de integración	4	Representantes de la Asamblea	45	4
Comisión de Gestión Social	4	Representantes de la Asamblea	48	4
Comité de Resolución de Conflictos	4	Representantes de la Asamblea	47	4
Comisión de Legislación	4	Representantes de la Asamblea	48	4
Comisión de Comunicación	4	Representantes de la Asamblea	48	4
Comité de Buen Gobierno	5	2 Representantes de la Asamblea, 1 vocal principal del Consejo de Administración, 1 vocal principal de Consejo de Vigilancia, Gerente General	2	5

Fuente: Secretaría de Presidencia



DE LOS EMPLEADOS

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

Mes	Nro. de Colaboradores
DICIEMBRE DEL 2021	494
DICIEMBRE DEL 2022	606
DICIEMBRE DEL 2023	503

Fuente: Gerencia de 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	Nro. de Colaboradores
Menos de 1 Año	106
Más de 1 a 3 Años	195
Más de 3 a 5 Años	35
Más de 5 Años en adelante	167
TOTAL DE COLABORADORES	503

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

Nivel de Educación	Nro. De Colaboradores
CICLO BÁSICO	2
BACHILLER	219
TÉCNICO	8
TECNOLÓGICO	31
TERCER NIVEL	226
CUARTO NIVEL	17

Fuente: Gerencia de Talento Humano



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

EXCOLABORADORES 2021		EXCOLABORADORES 2022		EXCOLABORADORES 2023	
Año	Nro Colaboradores	Año	Nro Colaboradores	Año	Nro Colaboradores
Rango de Sueldo 1 \$1.000 - \$3.900	27	Rango de Sueldo 1 \$1.000 - \$2.950	39	Rango de Sueldo 1 \$1.700 - \$4.800	32
Rango de Sueldo 2 \$800 - \$947	46	Rango de Sueldo 2 \$760 - \$970	148	Rango de Sueldo 2 \$800 - \$1.650	179
Rango de Sueldo 3 \$400 - \$690	23	Rango de Sueldo 3 \$430 - \$690	31	Rango de Sueldo 3 \$550 - \$780	53
TOTAL EXCOLABORADORES 2021	96	TOTAL EXCOLABORADORES 2022	218	TOTAL EXCOLABORADORES 2023	264

Fuente: Gerencia de Talento Humano

e) Clasificación del personal por rangos de salarios:

Rango	Sueldo	Nro Colaboradores	Cargos
Rango 1	DE \$500 - \$780	173	Analistas, asistentes, auxiliares, cajeros, cobradores extrajudiciales, conductores, diseñador gráfico, ejecutivo de servicio y ventas, gestor telefónico, mensajero, oficial de crédito comunal, oficial de inversión, operador de consola
Rango 2	DE\$800 - \$1300	254	Analistas, Cobrador extrajudicial, jefe, Oficiales de Crédito, Oficiales de Inversiones, Supervisores
Rango 3	DE\$1320 - \$3000	70	Analistas, Arquitecto, Asistentes, Auditor, Coordinador, Contador, jefes, Medico Ocupacional, Oficial de Cumplimiento, Sub auditor, Tesorero
Rango 4	MÁS DE \$3250	6	Auditor Interno, Gerentes
TOTAL		503	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

CAPACITACIONES 2023	
Capacitaciones Ejecutivas	56

Fuente: Gerencia de Talento Humano



g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año:

CAPACITACIONES 2023	
Capacitaciones Ejecutivas	56
Colaboradores Capacitados	531
Colaboradores Cierre 31 de Diciembre 2023	503
TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO	106%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años:

TOTAL INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN	2021	2022	2023
	54.890,50	169.368,28	16.340,28

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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:

TIPO	Presentado 2023	Resuelto 2023
Reclamos recibidos	1608	100%

Fuente: Gerencia de Operaciones



- 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.

Tipo Reclamo	Nro. Reclamos Ingresados
Crédito	8
Certificados de Aportación	1
Seguro de Desgravamen	2
Tarjeta de Crédito	1
Ahorros	9
Cobranza	2
Inversiones	1
TOTAL	24

Fuente: Gerencia de Operaciones