



# *INDICADORES DE GOBIERNO*

*Ene-Dic/ 2024*



## Tabla de contenido

<b>ANTECEDENTES:</b> .....	<b>3</b>
<b>SOCIOS:</b> .....	<b>3</b>
<b>DE LA ASAMBLEA O JUNTA GENERAL:</b> .....	<b>4</b>
<b>DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:</b> .....	<b>5</b>
<b>DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS:</b> .....	<b>6</b>
<b>DE LOS COMITÉS Y COMISIONES:</b> .....	<b>7</b>
<b>DE LOS EMPLEADOS</b> .....	<b>7</b>
<b>DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD Y SUPERINTENDENCIA</b> .....	<b>9</b>



## 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
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
2024	FEMENINO	142704
	MASCULINO	160750
	PERSONA JURÍDICA	457
	TOTAL 2024	303.911

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	3743
De más de 1 año a 3 años	58314
De más de 3 a 5 años	27323
Más de 5 años	214531

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

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

AÑO	INDICADOR	TIPO	SOCIOS
2024	INGRESO SOCIOS NUEVOS	HOMBRE	1982
	INGRESO SOCIOS NUEVOS	MUJER	1759
	INGRESO SOCIOS NUEVOS	PERSONA JURIDICA	2
	TOTAL		3743

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

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

FECHA	INDICADOR	NRO. SOCIOS
2024	SALIDA SOCIOS	5179

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. 2024)
----------	---------------------

Fuente: Secretaría de Presidencia

- b) Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informatiza), 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 (incluidos consejos)	% ASISTENCIA
1	27 abril 2024	Ordinaria	46	50	92%
2	13 sep. 2024	Extraordinaria	40	50	80%
3	28 dic. 2024	Extraordinaria	40	50	80%

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	126	223.17

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
<b>TOTAL</b>		<b>64</b>	

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:	54
Número de asistentes a cada sesión:	9

DETALLE DE REUNIONES CONSEJO DE VIGILANCIA	
Número de sesiones durante el año	46
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	170.599.23	9	52	3.280.75
Consejo de Vigilancia	97.610.18	5	46	2.121.96
<b>Total</b>	<b>232.770.82</b>		<b>98</b>	<b>2.375.21</b>

Fuente: Secretaría de Presidencia

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

Inversión	Número de miembros de los Consejos	Promedio
66.722.66	14	340.42

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	%
66.722.66	28.292.401.24	0.24%

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	Fecha Ingreso	Cargo	Tiempo Labores	
			Año	Mes
ALVARADO MUÑOZ TATIANA MARLENE	01/06/2021	GERENTE DE OPERACIONES	3	6
GONZÁLEZ CISNEROS MARIA ELENA	20/08/2018	GERENTE DE TALENTO HUMANO	6	11
LOPEZ GALIANO GUIDO IVAN	15/12/2023	GERENTE DE RIESGOS	1	0
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	7	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11/05/2021	GERENTE DE NEGOCIOS	3	10
PUEBLA GONZALEZ ALEX FERNANDO	14/12/1994	GERENTE FINANCIERO	30	0
TORRES ESPINOSA MARCELO MAURICIO	01/10/2024	GERENTE DE MARKETING Y MEDIOS DE PAGO	0	3

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	Fecha ingreso	Cargo	Tiempo Labores	
			Año	Mes
ALVARADO MUÑOZ TATIANA MARLENE	01/06/2021	GERENTE DE OPERACIONES	1	0
GONZÁLEZ CISNEROS MARIA ELENA	20/08/2018	GERENTE DE TALENTO HUMANO	6	11
LOPEZ GALIANO GUIDO IVAN	15/12/2023	GERENTE DE RIESGOS	1	0
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	7	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11/05/2021	GERENTE DE NEGOCIOS	0	4
PUEBLA GONZALEZ ALEX FERNANDO	14/12/1994	GERENTE FINANCIERO	30	0
TORRES MARCELO	01/10/2024	GERENTE DE MARKETING Y MEDIOS DE PAGO	0	3

Fuente: Gerencia de Talento Humano

- c) Participación de los responsables de área clasificada por género:

Áreas	Género	
	Femenino	Masculino
Gerencia de Talento Humano	1	0
Gerencia de Finanzas	0	1
Gerencia Legal	0	0
Gerencia de Negocios	0	1
Gerencia de Riesgos	0	1
Gerencia de Innovación Tecnológica y Experiencia	0	1
Gerencia de Marketing y medios de pago	0	1
Gerencia de Operaciones	1	0
TOTAL	2	5



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	41	4
Comisión de integración	4	Representantes de la Asamblea	40	4
Comisión de Gestión Social	4	Representantes de la Asamblea	42	4
Comité de Resolución de Conflictos	4	Representantes de la Asamblea	35	4
Comisión de Legislación	4	Representantes de la Asamblea	38	4
Comisión de Comunicación	4	Representantes de la Asamblea	37	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	0	0

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 2022	606
DICIEMBRE DEL 2023	503
<b>DICIEMBRE DEL 2024</b>	<b>444</b>

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	96
Más de 1 a 3 Años	144
Más de 3 a 5 Años	50
Más de 5 años en adelante	154
<b>Total de colaboradores</b>	<b>444</b>

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
PRIMARIA	4
BACHILLER	167
SUPERIOR	234
CUARTO NIVEL	39



Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

EXCOLABORADORES 2022		EXCOLABORADORES 2023		EXCOLABORADORES 2024	
Año	Nro. Colaboradores	Año	Nro. Colaboradores	Año	Nro. Colaboradores
Rango de Sueldo 1 \$1.000 - \$2.950	39	Rango de Sueldo 1 \$1.700 - \$4.800	32	Rango de Sueldo 1 Más de \$2.000	8
Rango de Sueldo 2 \$760 - \$970	148	Rango de Sueldo 2 \$800 - \$1.650	179	Rango de Sueldo 2 \$1.350 - \$1.800	13
Rango de Sueldo 3 \$430 - \$690	31	Rango de Sueldo 3 \$550 - \$780	53	Rango de Sueldo 3 \$800 - \$1.300	101
				Rango de Sueldo 4 \$465 - \$780	45
<b>TOTAL, EXCOLABORADORES 2022</b>	<b>218</b>	<b>TOTAL, EXCOLABORADORES 2023</b>	<b>264</b>	<b>TOTAL, EXCOLABORADORES 2024</b>	<b>167</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano

e) Clasificación del personal por rangos de salarios:

Rango	Sueldo	Nro. Colaboradores	Cargos
Rango 1	DE \$500 - \$780	146	Analistas, asistentes, auxiliares, cajeros, cobradores extrajudiciales, conductores, diseñador gráfico, ejecutivo de servicio y ventas, gestor telefónico, mensajero, oficiale de crédito comunal, oficial de inversión, operador de consola
Rango 2	De \$800 - \$1.300	213	Analistas, Cobrador extrajudicial, jefe, Oficiales de Crédito, Oficiales de Inversiones, Supervisores
Rango 3	De \$1.350 - \$3.100	78	Analistas, Arquitecto, Asistentes, Auditor, Coordinador, Contador, jefes, Medico Ocupacional, Oficial de Cumplimiento, Sub auditor, Tesorero
Rango 4	Más de \$3.250	7	Gerentes
<b>TOTAL</b>		<b>444</b>	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

CAPACITACIONES 2024	
Capacitaciones Ejecutivas	68

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 2024	
Capacitaciones Ejecutivas	68
Colaboradores Capacitados	445
Colaboradores cierre 31 de diciembre 2024	444



<b>Total personal capacitado</b>	<b>100.02%</b>
----------------------------------	----------------

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

TOTAL INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN	2022	2023	2024
	169.368,28	16.340,28	10.200,00

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 2024	Resuelto 2024
Reclamos recibidos	1442	91%

Fuente: Gerencia de Operaciones

a) 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	12
Certificados de Aportación	3
Seguro de Desgravamen	1
Tarjeta de Débito	3
Ahorros	5
Cobranza	5
Inversiones	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

Fuente: Gerencia de Operaciones