



## *INDICADORES DE GOBIERNO*

*Ene-Dic/ 2022*



## Tabla de contenido

<b>INDICADORES DE GOBIERNO</b> .....	4
<b>Antecedentes:</b> .....	4
<b>SOCIOS:</b> .....	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:.....	4
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
<b>DE LA ASAMBLEA O JUNTA GENERAL:</b> .....	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
<b>DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:</b> .....	6
a) Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha de corte presentada: .....	6
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, .....	7
f) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gasto operativos en la entidad .....	8
<b>DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS:</b> .....	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: .....	8



c) Participación de las jefaturas de área por género.....	9
<b>DE LOS COMITÉS Y COMISIONES:</b> .....	9
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.....	9
<b>DE LOS EMPLEADOS</b> .....	10
a) Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años:.....	10
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:.....	10
c) Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel):.....	10
d) Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años:.....	11
e) Clasificación del personal por rangos de salarios:.....	11
f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados:.....	11
g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año:.....	12
h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años:.....	12
<b>DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD Y SUPERINTENDENCIA</b> .....	12
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: .....	12
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. ....	13



## 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	Genero	Nro Socios
2020	FEMENINO	105.634
	MASCULINO	123.478
	PERSONA JURIDICA	425
	<b>TOTAL 2020</b>	<b>229.537</b>
2021	FEMENINO	117.358
	MASCULINO	135.656
	PERSONA JURIDICA	468
	<b>TOTAL 2021</b>	<b>253.482</b>
2022	FEMENINO	133.872
	MASCULINO	152.513
	PERSONA JURIDICA	451
	<b>TOTAL 2022</b>	<b>286.836</b>

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	Nro. Socios
Socios de menos de 1 año	37.082
Socios de más de 1 año a 3 años	30.930
Socios de más de 3 a 5 años	28.356
Socios de más de 5 años	190.468

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación



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

Año	Indicador	Genero	Nro. Socios
2022	INGRESO SOCIOS NUEVOS	HOMBRE	18.654
	INGRESO SOCIOS NUEVOS	MUJER	18.890
	INGRESO SOCIOS NUEVOS	PERSONA JURIDICA	16
	<b>TOTAL</b>		<b>37.560</b>

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

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

Fecha	Indicador	Nro. Socios
2022	SALIDA SOCIOS	4.207

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:

5 meses	(desde agosto a dic. 2022)
---------	----------------------------

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 SIN CONSIDERAR CDA.	% ASISTENCIA
1	6-mar-22	Ordinaria	39	42	93%
2	26-mar-22	Extraordinaria	42	42	100%
3	16-jul-22	Extraordinaria	50	50	100%
			131	134	98%
Número total de socios en el padrón electoral	Número de socios votantes	Porcentaje			



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
\$ 119.003	134	\$ 296

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			
Miembro 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			
Miembro 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:	5 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:	52 sesiones
Número de asistentes a cada sesión:	9 asistentes

  

DETALLE DE REUNIONES CONSEJO DE VIGILANCIA	
Número de sesiones durante el año:	46 sesiones
Número de asistentes a cada sesión:	5 asistentes

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	No. Miembros	No. Sesiones	Promedio por sesión
Consejo de Administración	\$ 149.060,66	9	52	\$ 2.866,55
Consejo de Vigilancia	\$ 83.710,16	5	46	\$ 1.819,79
<b>Total</b>	<b>\$ 232.770,82</b>	<b>14</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; y,

Inversión	Número de miembros de los Consejos	Promedio
\$ 45.163	\$ 14	\$ 3.226

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	%
\$ 45.162,60	\$ 33.253.609,34	0,14

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 de Labores	
			Año	Mes
MUÑOZ LOPEZ WASHINGTON STALIN	6/6/2016	GERENTE GENERAL	6	7
ARGUMEDO VALENCIA MARCELO ANTONIO	13/01/2020	GERENTE DE RIESGOS	2	11
GARCIA GUERRERO LENIN FERNANDO	20/05/2021	GERENTE LEGAL	1	7
GONZALEZ CISNEROS MARIA ELENA	20/08/2018	GERENTE DE TALENTO HUMANO	4	4
HERNANDEZ AGUIRRE HENRY NELSON	5/10/2021	GERENTE DE FINANZAS	1	7
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	5	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11//052021	GERENTE DE MARKETING Y MEDIOS DE PAGO	1	7
TORRES NARVAEZ PABLO WLADIMIR	16/12/2019	GERENTE DE NEGOCIOS	3	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 de Labores		Permanencia en el	
			Año	Mes	Año	Mes
MUÑOZ LOPEZ WASHINGTON STALIN	6/6/2016	GERENTE GENERAL	6	7	6	7
ARGUMEDO VALENCIA MARCELO ANTONIO	13/01/2020	GERENTE DE RIESGOS	2	11	2	11
GARCIA GUERRERO LENIN FERNANDO	20/05/2021	GERENTE LEGAL	1	7	1	7
GONZALEZ CISNEROS MARIA ELENA	20/08/2018	GERENTE DE TALENTO HUMANO	4	4	4	4
HERNANDEZ AGUIRRE HENRY NELSON	5/10/2021	GERENTE DE FINANZAS	1	7	1	7
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	5	4	5	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11//052021	GERENTE DE MARKETING Y MEDIOS DE PAGO	1	7	1	7
TORRES NARVAEZ PABLO WLADIMIR	16/12/2019	GERENTE DE NEGOCIOS	3	0	3	0

Fuente: Gerencia de Talento Humano



c) Participación de las jefaturas de área por género.

Áreas	Género	
	Femenino	Masculino
OPERACIÓN Y SOPORTE	0	2
AUDITORÍA	0	1
CUMPLIMIENTO	0	1
FINANZAS	1	1
INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA	1	2
NEGOCIOS	15	18
RIESGOS	2	0
TALENTO HUMANO	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>25</b>

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 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	38	4
COMISIÓN DE INTEGRACIÓN Y CULTURA	4	Representantes de la Asamblea	37	4
COMISIÓN DE GESTIÓN SOCIAL	4	Representantes de la Asamblea	37	4
COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	4	Representantes de la Asamblea	28	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	8	5

Fuente: Secretaría de Presidencia

**DE LOS EMPLEADOS**

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

Mes	N° de Colaboradores
DICIEMBRE 2020	378
DICIEMBRE 2021	494
DICIEMBRE 2022	606

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	N° de Colaboradores
MENOS DE 1 AÑO	243
MÁS DE 1 A 3 AÑOS	121
MÁS DE 3 A 5 AÑOS	97
MÁS DE 5 AÑOS EN ADELANTE	145
<b>TOTAL COLABORADORES</b>	<b>606</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	N° de Colaboradores
CICLO BÁSICO	2
BACHILLER	311
TÉCNICO	8
TECNÓLOGO	29
TERCER NIVEL	237
CUARTO NIVEL	19

Fuente: Gerencia de Talento Humano



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

EXCOLABORADORES 2020		EXCOLABORADORES 2021		EXCOLABORADORES 2022	
Año	N° Colaboradores	Año	N° Colaboradores	Año	N° Colaboradores
2020 RANGO DE SUELDO 1 \$ 1.200 - \$ 2.816	6	2021 RANGO DE SUELDO 1 \$ 1.000 - \$ 3.900	27	2022 RANGO DE SUELDO 1 \$ 1.00 - \$ 2.950	39
2020 RANGO DE SUELDO 2 \$ 700- \$ 946	49	2021 RANGO DE SUELDO 2 \$ 800- \$ 947	46	2022 RANGO DE SUELDO 2 \$ 760- \$ 970	148
2020 RANGO DE SUELDO 3 \$ 400 - \$690	38	2021 RANGO DE SUELDO 3 \$ 450 - \$690	23	2022 RANGO DE SUELDO 3 \$ 430 - \$690	31
<b>TOTAL EXCOLABORADORES 2020</b>	<b>93</b>	<b>TOTAL EXCOLABORADORES 2021</b>	<b>96</b>	<b>TOTAL EXCOLABORADORES 2022</b>	<b>218</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano

e) Clasificación del personal por rangos de salarios:

Rango	Sueldo	N° Colaboradores	Cargos
Rango 1	De \$500 a \$780	176	Analistas, asistentes, auxiliares, cajeros, cobradores extrajudiciales, conductores, diseñador gráfico, ejecutivos de servicio y venta, gestor Telefónico, mensajeros, oficiales de crédito comunal, oficiales de Inversión, operador de consola.
Rango 2	De \$800 a \$1300	347	Analistas, Auditor Junior, Cobradores Extrajudiciales, Jefes, Oficiales de Crédito; Oficiales de Inversiones, Supervisores
Rango 3	De \$1350 a \$3100	75	Analistas, arquitecto, asistentes, auditor junior, contador, coordinadores, jefes, médico ocupacional, oficial de cumplimiento, subauditor, tesorero.
Rango 4	Mas de \$3200	8	Auditor interno, gerentes.
<b>TOTAL</b>		<b>606,00</b>	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

CAPACITACIONES 2022	
<b>CAPACITACIONES EJECUTADAS</b>	50

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:

<b>CAPACITACIONES 2022</b>	
<b>CAPACITACIONES EJECUTADAS</b>	50
<b>COLABORADORES CAPACITADOS</b>	546
<b>COLABORADORES CIERRE 31 DE DICIEMBRE 2022</b>	606
<b>TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO</b>	90,09%

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

<b>TOTAL INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
	<b>161.240,37</b>	<b>54.890,50</b>	<b>169.368,28</b>

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:

<b>TIPO</b>	<b>Presentado 2022</b>	<b>Resuelto 2022</b>
<b>Reclamos recibido</b>	<b>875</b>	<b>100%</b>

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
Cajeros Automáticos	1
Operaciones de Crédito	21
Cuentas de Ahorro	2
Certificados de Inversión	1
<b>Total</b>	<b>25</b>
<b>% Relación</b>	<b>2,94%</b>

Fuente: Gerencia de Operaciones