

*INDICADORES DE GOBIERNO*

*Ene-Dic/ 2025*

## 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:

El presente documento refleja los datos presentados durante el año 2025 en relación con la implementación de buenas prácticas internacionales de gobernanza, así como la aplicación de la normativa ecuatoriana relacionada a Buen Gobierno.

Tiene como sustento legal lo dispuesto en el Reglamento de Buen Gobierno Institucional

### SOCIOS:

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

AÑO	Género	Nro. Socios
2023	FEMENINO	143.707
	MASCULINO	161.160
	PERSONA JURÍDICA	457
	TOTAL 2023	305.324
2024	FEMENINO	142.704
	MASCULINO	160.750
	PERSONA JURÍDICA	457
	TOTAL 2023	303.911
2025	FEMENINO	141.544
	MASCULINO	159.530
	PERSONA JURÍDICA	467
	TOTAL 2024	301.541

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	5.398
De más de 1 año a 3 años	25.113
De más de 3 a 5 años	49.962
Más de 5 años	221.068

Fuente: Gerencia de Tecnología e Innovación

- c) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta

FECHA	INDICADOR	NRO. SOCIOS
2025	SALIDA SOCIOS	6.259

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. 2025)
----------	---------------------

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	29 -mar-25	Ordinaria	42	50	84%
2	26-julio-25	Extraordinaria	41	50	82%
3	20-sep-25	Extraordinaria	42	50	84%
4	22-nov-25	Extraordinaria	43	50	86%

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
32.509,00	50	162.54

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:	56
Número de asistentes a cada sesión:	9

DETALLE DE REUNIONES CONSEJO DE VIGILANCIA	
Número de sesiones durante el año	50
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	168.341,00	9	56	3.006,09
Consejo de Vigilancia	96.296,00	5	50	1.925,92
<b>Total</b>	264.637,00		98	4.932,01

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
280,00	8	35,00

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	Gasto Operacional	%
280,00	25.787.390,00	0.001%

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	4	7
GONZÁLEZ CISNEROS MARIA ELENA	20/08/2018	GERENTE DE TALENTO HUMANO	7	4
CHRISTIAN GERMAN MERA PROAÑO	29/07/2025	GERENTE DE RIESGOS	0	4
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	8	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11/05/2021	GERENTE DE NEGOCIOS	4	7
PUEBLA GONZALEZ ALEX FERNANDO	14/12/1994	GERENTE FINANCIERO	31	0
EDISION FERNANDO JARA CAMPOVERDE	07/10/2025	GERENTE DE ADMINISTRACION DE CREDITO Y COBRANZA	0	2

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	4	7
GONZÁLEZ CISNEROS MARIA ELENA	05/01/2024	GERENTE DE TALENTO HUMANO	1	11
CHRISTIAN GERMAN MERA PROAÑO	29/07/2025	GERENTE DE RIESGOS	0	4
ORTIZ GUERRA VICENTE HUMBERTO	21/08/2017	GERENTE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA	8	4
PAZ Y MIÑO NOBOA LUIS EDUARDO	11/05/2021	GERENTE DE NEGOCIOS	4	7
PUEBLA GONZALEZ ALEX FERNANDO	14/12/1994	GERENTE FINANCIERO	31	0
EDISION FERNANDO JARA CAMPOVERDE	07/10/2025	GERENTE DE ADMINISTRACION DE CREDITO Y COBRANZA	0	2

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 de Negocios	0	1
Gerencia de Riesgos	0	1
Gerencia de Innovación Tecnológica y Experiencia	0	1
Gerencia de Administración de crédito y cobranza	0	1
Gerencia de Operaciones	1	0
TOTAL	2	5

## 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	33	4
Comisión de integración	4	Representantes de la Asamblea	33	4
Comisión de Gestión Social	4	Representantes de la Asamblea	33	4
Comité de Resolución de Conflictos	4	Representantes de la Asamblea	33	4
Comisión de Legislación	4	Representantes de la Asamblea	33	4
Comisión de Comunicación	4	Representantes de la Asamblea	33	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	1	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 2023	503
DICIEMBRE DEL 2024	444
DICIEMBRE DEL 2025	420

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	79
Más de 1 a 3 Años	100
Más de 3 a 5 Años	94
Más de 5 años en adelante	147
<b>Total de colaboradores</b>	<b>420</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	161
SUPERIOR	220
CUARTO NIVEL	35

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

EXCOLABORADORES 2023		EXCOLABORADORES 2024		EXCOLABORADORES 2025	
Año	Nro. Colaboradores	Año	Nro. Colaboradores	Año	Nro. Colaboradores
Rango de Sueldo 1 \$1.000 - \$2.950	32	Rango de Sueldo 1 \$1.700 - \$4.800	8	Rango de Sueldo 1 Más de \$2.000	5
Rango de Sueldo 2 \$760 - \$970	179	Rango de Sueldo 2 \$800 - \$1.650	13	Rango de Sueldo 2 \$1.350 - \$1.800	13
Rango de Sueldo 3 \$430 - \$690	53	Rango de Sueldo 3 \$550 - \$780	101	Rango de Sueldo 3 \$800 - \$1.300	73
		Rango de Sueldo 4 \$465 - \$780	45	Rango de Sueldo 4 \$465 - \$780	45
<b>TOTAL, EXCOLABORADORES 2023</b>	<b>264</b>	<b>TOTAL, EXCOLABORADORES 2024</b>	<b>167</b>	<b>TOTAL, EXCOLABORADORES 2025</b>	<b>136</b>

Fuente: Gerencia de Talento Humano

e) Clasificación del personal por rangos de salarios:

Rango	Sueldo	Nro. Colaboradores	Cargos
Rango 1	DE \$500 - \$780	138	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	197	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>420</b>	

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

CAPACITACIONES 2025	
Capacitaciones Ejecutivas	80

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 2025	
Capacitaciones Ejecutivas	80
Colaboradores Capacitados	409
Colaboradores cierre 31 de diciembre 2025	420

<b>Total personal capacitado</b>	<b>97.38%</b>
----------------------------------	---------------

Fuente: Gerencia de Talento Humano

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

TOTAL INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN	2023	2024	2025
	16.340,28	10.200,00	5779,00

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 2025	Resuelto 2025
Reclamos recibidos	919	83%

Fuente: Gerencia de Operaciones