



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**Crediamigo** Ltda.  
*Junto a tí.*

# INDICADORES DE GOBIERNO COOPERATIVO

2 0 2 4



NOTA SOBRE CONFIDENCIALIDAD: La Información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la que está dirigida. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este documento está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este documento, favor reenviarlo al remitente. Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda., no se responsabiliza por la información, opiniones o criterios emitidos que no estén relacionados con asuntos oficiales de nuestra Institución.

# CONTENIDO

---

## **SOCIOS**

Número de socios en los últimos 3 años.....	4
Socios por tipo de persona (natural o jurídica).....	4
Clasificación de socios por tiempo de permanencia.....	5

## **ASAMBLEA GENERAL**

Conformación de la Asamblea .....	6
Tiempo promedio de permanencia.....	6
No. de miembros de la asamblea, votos con los cuales fueron elegidos.....	6
No. de asambleas efectuadas en el año.....	7
Promedio de gastos para ejecución de asambleas por asistente .....	7

## **CONSEJOS (Administración / Vigilancia)**

Tiempo promedio en funciones.....	8
No. de sesiones en el año.....	8
No. de asistentes a las sesiones.....	8
No. de desviaciones observadas a valores, principios éticos y conductuales.....	8
Promedio de gastos de las sesiones.....	8
Inversión en capacitación/No. de vocales.....	8
Inversión en capacitación/Gastos Operativos.....	8
Detalle de las sesiones efectuadas.....	8

## **GERENCIA Y JEFATURAS**

Tiempo de servicio en la institución .....	11
Tiempo de permanencia en el cargo .....	11
Participación de jefaturas de área por género .....	11

## **COMITÉS Y COMISIONES**

Integración (No. de comités y comisiones).....	12
Conformación, número de integrantes, cargos, sesiones y asistentes .....	12

## **EMPLEADOS**

No. empleados en los últimos tres años.....	14
No. empleados por tiempo de permanencia.....	14
No. empleados salientes en los últimos tres años.....	15
Clasificación del nivel de educación de los empleados.....	15
Clasificación de rango de salarios de los empleados .....	15

## **CAPACITACIONES**

Asamblea General .....	16
Consejo de Administración y Vigilancia .....	16
Gerencia.....	16
Auditor .....	16
Empleados.....	16

<b>RECLAMOS DE USUARIOS.....</b>	<b>18</b>
----------------------------------	-----------



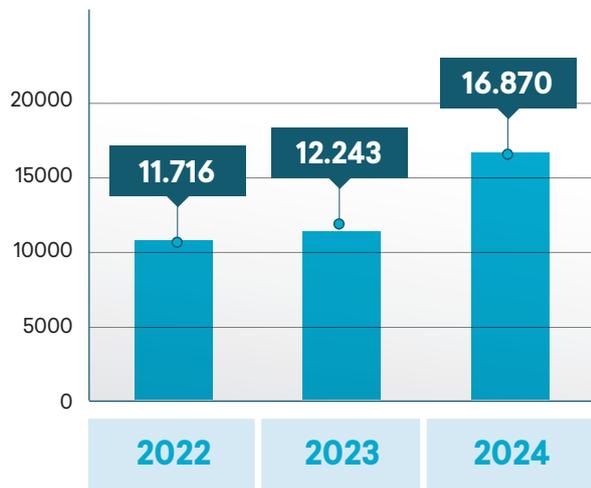
# SOCIOS

## NÚMERO DE SOCIOS

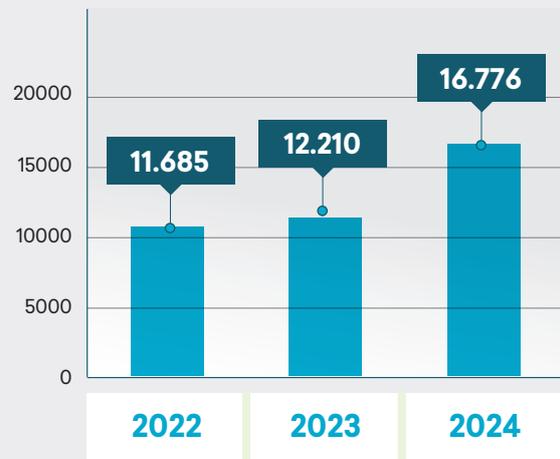
### TOTAL DE SOCIOS



**16.870**  
2024



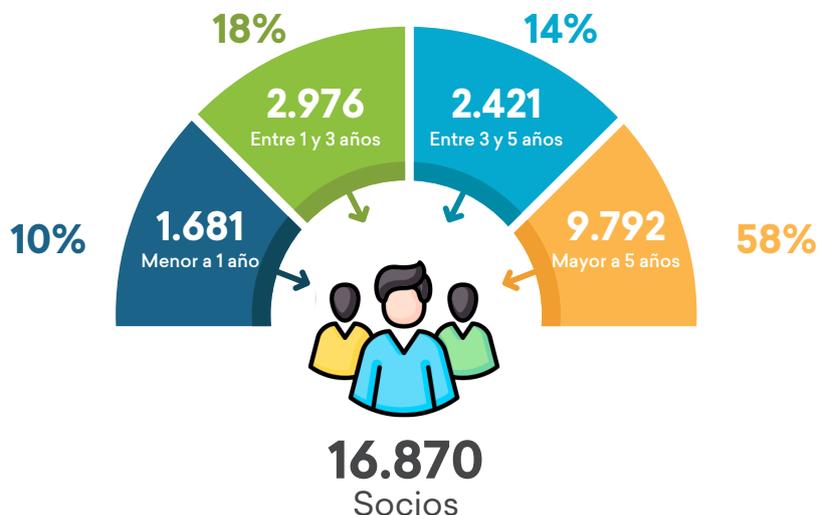
### Total de Socios (Personas Naturales)



### Total de Socios (Personas Jurídicas)



## Socios por tiempo de permanencia



## Movimiento de socios 2024

Durante el año 2024, se observa una tendencia de crecimiento en el número de asociados a lo Cooperativa (1,681) con lo que al 31 de diciembre de 2024 se cuenta con el total 16.870 aspecto positivo que le permitirá a lo entidad ganar participación en el mercado local.

Pese a ello existen 206 socios salientes que han hecho uso a este derecho bajo las normas vigentes.

Se observa que más del 58% de los socios (9,792) permanecen más de 5 años; el 14% (2,421) están entre 3 y 5 años; el 18% (2,976) entre 1 y 3 años; y, el 10% (1,681) son socios con menos de un año en la Cooperativa.



**1.681**  
Socios nuevos

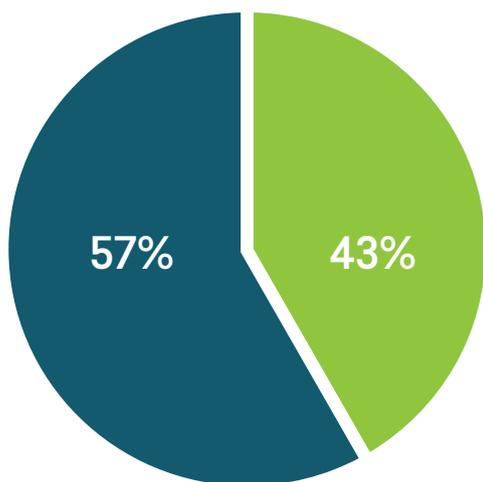


**1.681**  
Socios nuevos



# ASAMBLEA GENERAL

## CONFORMACIÓN DE LA ASAMBLEA



Tiempo promedio de permanencia de los Asambleístas

**3,06**  
Años



Promedio de gastos de la Asamblea General por asistente

**\$216,10**

■ MASCULINO ■ FEMENINO

## Número de votos con los que fueron elegidos los Asambleístas

Oficina	No. Votantes			No. Representantes Elegidos
	Masculino	Femenino	Total Votantes	
Matriz	173	208	381	12
Centro	69	78	147	0
Norte	71	98	169	1
Amaluza	285	284	569	4
Gonzanamá	136	165	301	3
San Lucas	53	82	135	10
Palanda	77	74	151	0
<b>Total</b>	<b>864</b>	<b>989</b>	<b>1853</b>	<b>30</b>

## Número de Asambleas efectuadas en el año

No.	Fecha	Tipo *	Socios asistentes	Socios votantes	"% Asistencia **"	"% Votantes ***"
1	22/02/2024	Extraordinaria	20	20	67%	67%
2	22/03/2024	Ordinaria	22	22	73%	73%
3	03/08/2024	Extraordinaria	19	19	63%	63%
4	14/12/2024	Extraordinaria	21	21	70%	70%

\* Tipos de Asamblea: Ordinaria; Extraordinaria; Informativa

\*\* Socios Asistentes/Número total de socios representantes

\*\*\* Socios votantes/Número total de socios representantes



La Asamblea de Representantes está conformada por 30 personas, existiendo una participación relativamente igualitaria (17 hombres y 13 mujeres), quienes fueron elegidos por 1.853 socios de todas las agencias con una participación equilibrada de votantes de género masculino y femenino; los asambleístas fueron elegidos el 18 de diciembre de 2021, de ahí que su tiempo promedio de permanencia es bajo (3,04 años).

Durante el año 2024 se han realizado 4 sesiones con una participación mínima del 63% y máxima de 70% de los representantes, quienes han tomado las decisiones en igual porcentaje. Los gastos erogados para la ejecución de las asambleas promedio por asistente es de USD 216.10



# CONSEJOS

## Indicadores

No.	Consejo de Administración	Consejo de Vigilancia
Tiempo promedio en funciones a la fecha de corte (en años)	3,18	3,18
Número de sesiones en el año	86	16
Número de asistentes mínimo en cada sesión	7	3
Número de desviaciones observadas a valores, principios éticos y conductuales	0	0
Promedio de gastos de las sesiones*	\$282,42	\$1.138,50
Inversión en capacitación / Número de vocales	\$37,50	\$62,50
Inversión en capacitación / Gastos Operativos	0,02%	0,02%

### Detalle de Sesiones del Consejo de Vigilancia



No.	Fecha	Tipo	Asistentes
1	21/1/22	Ordinaria	4
2	31/1/22	Ordinaria	4
3	28/2/22	Ordinaria	4
4	18/3/22	Extra Ordinaria	3
5	29/3/22	Ordinaria	4
6	29/4/22	Ordinaria	4
7	31/5/22	Ordinaria	4
8	31/6/2022	Ordinaria	4
9	30/7/22	Ordinaria	4
10	31/8/22	Ordinaria	4
11	20/9/22	Extra Ordinaria	4
12	30/9/22	Ordinaria	4
13	31/10/22	Ordinaria	4
14	29/11/22	Extra Ordinaria	4
15	30/11/22	Extra Ordinaria	4
16	30/12/22	Ordinaria	4

>>

## Detalle de Sesiones del Consejo de Administración



No.	Fecha	Tipo	Asistentes
1	11/01/2024	Extraordinaria	7
2	11/01/2024	Extraordinaria	7
3	13/01/2024	Extraordinaria	7
4	15/01/2024	Extraordinaria	7
5	16/01/2024	Extraordinaria	7
6	18/01/2024	Extraordinaria	7
7	25/01/2024	Extraordinaria	7
8	27/01/2024	Extraordinaria	7
9	30/01/2024	Ordinaria	7
10	08/02/2024	Extraordinaria	7
11	14/02/2024	Extraordinaria	7
12	15/02/2024	Extraordinaria	7
13	19/02/2024	Extraordinaria	7
14	28/02/2024	Ordinaria	7
15	12/03/2024	Extraordinaria	7
16	12/03/2024	Extraordinaria	7
17	18/03/2024	Extraordinaria	7
18	22/03/2024	Extraordinaria	7
19	28/03/2024	Extraordinaria	7
20	30/03/2024	Ordinaria	7
21	09/04/2024	Extraordinaria	7
22	09/04/2024	Extraordinaria	7
23	10/04/2024	Extraordinaria	7
24	17/04/2024	Extraordinaria	7
25	22/04/2024	Extraordinaria	7
26	25/04/2024	Extraordinaria	7
27	29/04/2024	Extraordinaria	7
28	30/04/2024	Ordinaria	7
29	09/05/2024	Extraordinaria	7
30	16/05/2024	Extraordinaria	7
31	29/05/2024	Extraordinaria	7
32	30/05/2024	Extraordinaria	7
33	30/05/2024	Extraordinaria	7
34	30/05/2024	Ordinaria	7
35	04/06/2024	Extraordinaria	7
36	05/06/2024	Extraordinaria	7
37	11/06/2024	Extraordinaria	7
38	20/06/2024	Extraordinaria	7
39	28/06/2024	Ordinaria	7
40	29/06/2024	Extraordinaria	7
41	02/07/2024	Extraordinaria	7
42	10/07/2024	Extraordinaria	7

43	10/07/2024	Extraordinaria	7
44	18/07/2024	Extraordinaria	7
45	18/07/2024	Extraordinaria	7
46	19/07/2024	Extraordinaria	7
47	22/07/2024	Extraordinaria	7
48	23/07/2024	Extraordinaria	7
49	30/07/2024	Ordinaria	7
50	01/08/2024	Extraordinaria	7
51	05/08/2024	Extraordinaria	7
52	14/08/2024	Extraordinaria	7
53	21/08/2024	Extraordinaria	7
54	23/08/2024	Extraordinaria	7
55	31/08/2024	Ordinaria	7
56	31/08/2024	Extraordinaria	7
57	06/09/2024	Extraordinaria	7
58	13/09/2024	Extraordinaria	7
59	16/09/2024	Extraordinaria	7
60	24/09/2024	Extraordinaria	7
61	27/09/2024	Extraordinaria	7
62	30/09/2024	ordinaria	7
63	08/10/2024	Extraordinaria	7
64	15/10/2024	Extraordinaria	7
65	21/10/2024	Extraordinaria	7
66	23/10/2024	Extraordinaria	7
67	23/10/2024	Extraordinaria	7
68	31/10/2024	Ordinaria	7
69	31/10/2024	Extraordinaria	7
70	06/11/2024	Extraordinaria	7
71	12/11/2024	Extraordinaria	7
72	14/11/2024	Extraordinaria	7
73	20/11/2024	Extraordinaria	7
74	21/11/2024	Extraordinaria	7
75	21/11/2024	Extraordinaria	7
76	23/11/2024	Extraordinaria	7
77	29/11/2024	Ordinaria	7
78	25/11/2024	Extraordinaria	7
79	25/11/2024	Extraordinaria	7
80	28/11/2024	Extraordinaria	7
81	29/11/2024	Extraordinaria	7
82	30/11/2024	Extraordinaria	7
83	03/12/2024	Extraordinaria	7
84	10/12/2024	Extraordinaria	7
85	30/12/2024	Ordinaria	7
86	30/12/2024	Extraordinaria	7

El Consejo de Administración ha sesionado por 86 ocasiones en el año 2024, mientras que el de Vigilancia en 16 veces; los Consejos tienen un promedio de funciones bajo de 3,18 años, ya que fueron elegidos el 27 de octubre de 2021.

Los Consejos han tenido una participación de todos sus integrantes en las sesiones conforme los cuadros que se detallan; en sus sesiones no se han detectado desviaciones respecto a valores, principios éticos y conductuales de los grupos de interés de la Cooperativa.

Los gastos erogados para la ejecución de las sesiones del Consejo de Administración en promedio por asistente es de USD 282.42, mientras que el Consejo de Vigilancia registra un promedio USD 1,138.50 En cuanto a la inversión en capacitaciones de los Consejos sobre el número de vocales es de: Consejo de Administración USD 37.50 y el Consejo de Vigilancia USD 62.50, adicional han participado en eventos de formación gratuitos para fortalecimiento de sus capacidades.



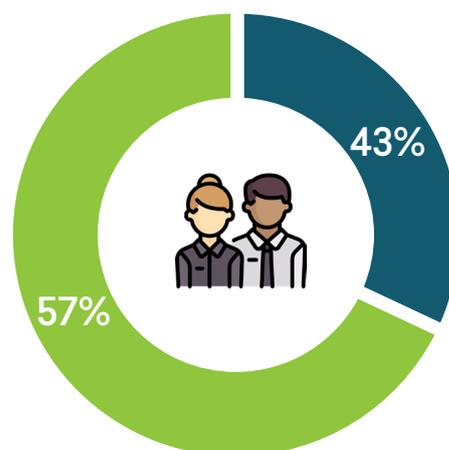
# GERENCIA Y JEFATURAS

Cargo	Tiempo de Servicio a la Institución (Años)	Tiempo en el Cargo (Años)
Gerencia	4,87	4,87
Jefe de Agencia Amaluza	13,26	13,26
Contadora	3,60	3,60
Jefe de Sistemas	1,67	1,67
Jefe de Agencia San Lucas	7,55	4,84
Administradora de Talento Humano	2,67	1,08
Jefe de Oficina € Gonzanamá	0,81	0,81
Jefe de Negocios (e)	3,47	0,84
Jefe de Agencia Palanda	6,25	6,25
Jefe de oficina (e) Centro	7,08	1,50
Jefe de Oficina (e) Norte	2,75	0,23
Oficial de Cumplimiento	3,54	3,54
Jefe de Agencia Matriz	11,59	4,42
Jefe de Agencia Cuenca	0,46	0,46
Jefe de Agencia Riobamba	0,06	0,06
Jefe de Ciber / Seguridad	0,48	0,48
Administración de Riesgos	2,83	1,40

El mayor tiempo de servicio de las Jefaturas en la Cooperativa es de 13,26 años (Jefe de Agencia de Amaluza); mientras que en promedio general no se supera los 4 años.

El indicador es similar para el tiempo de servicio en la institución y el tiempo en el cargo. Se aprecia que el 71% de las Jefaturas las ocupan personas del género femenino, es decir 12 personas; y, el 29% el género masculino, es decir 5 personas.

## Participación de Jefaturas por Género



■ MASCULINO ■ FEMENINO



# COMITÉS Y COMISIONES

## Conformación y sesiones de los Comités y Sesiones

### COMISIÓN



2

### COMITÉS



8

Tipo	Nombre	Número de Integran-tes	Cargos de quienes lo integran	Secretario (a)	No. de Sesiones en el año	Mínimo de asistentes a las sesiones
Comité	CAIR	3	"Gerencia Responsable Riesgos Vocal Consejo Ad- ministración"	Responsable de Riesgos	33	3
Comité	Cumplimiento	7	"Gerencia Oficial de Cumplim- iento Vocal del Consejo de Administración Jefe de Negocios Responsable de Riesgos Auditor Interno Asesor Juridico "	Oficial de Cumplim- iento	16	7
Comisión	Educacion	5	"Gerencia TTHH 3 Vocal del Consejo de Administracion"	Talento Hu- mano	6	5
Comité	Ética	4	"Gerencia Oficial de Cumplim- iento Vocal del Consejo de Administración Rep- resentante Trabaja- dores "	Oficial de Cumplim- iento	3	4
Comité	Crédito	3	"Gerencia Jefe de Negocios Jefe de Agencia "	Jefe de Agencia	195	3
Comisión	Conflictos	5	"Gerencia 3 Vocales Consejo Administracion Secretar- ia "	Secretario (a)	12	5

Comité	Gobierno	6	"Gerencia 2 Representantes Asambleas 1 Vocal del Consejo de Administración y Vigilancia Sexcretaria"	Secretario (a)	2	6
Comité	TI	7	"Gerencia Jefe TI Presidente CAIR Riesgos Seguridad Fisica y Electronica Auditor Informatico Ciberseguridad"	Jefe de TI	15	7
Comité	SI	8	"Gerencia Jefe TI Presidente CAIR Riesgos Seguridad Fisica y Electronica Auditor Informatico Auditor Interno Ciberseguridad"	Ciberseguridad	15	8
Comité	ALCO	5	"Gerencia Contador Tesorero Riesgos 1 Vocal del Consejo de Administracion"	Tesorero	32	3

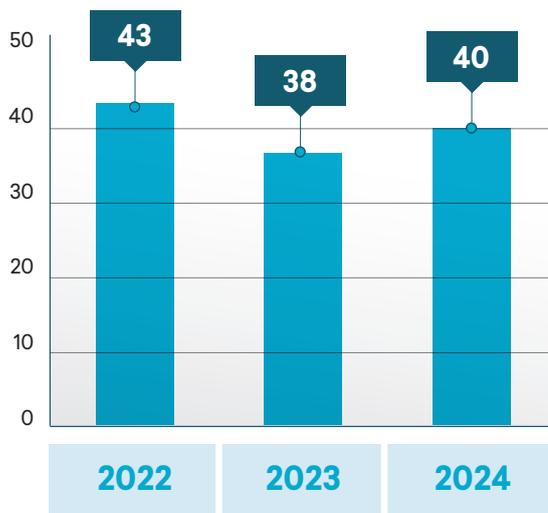
Para efectuar una gestión técnica que apoye a la dirección y administración de la Cooperativa, se ha conformado 2 Comisiones y 8 Comités de conformidad con lo establecido en las normas internas y las leyes regulatorias.

Todas las comisiones y comités han sesionado en el presente ejercicio con todos sus integrantes, en cumplimiento a sus atribuciones y responsabilidades. Existe una excepción del comité de conflictos ya que no se ha presentado ninguna eventualidad.



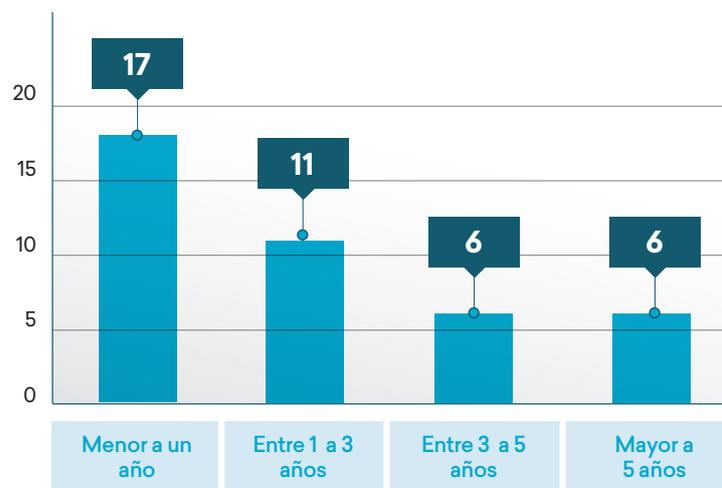
# EMPLEADOS

## Número de empleados (Últimos 3 años)

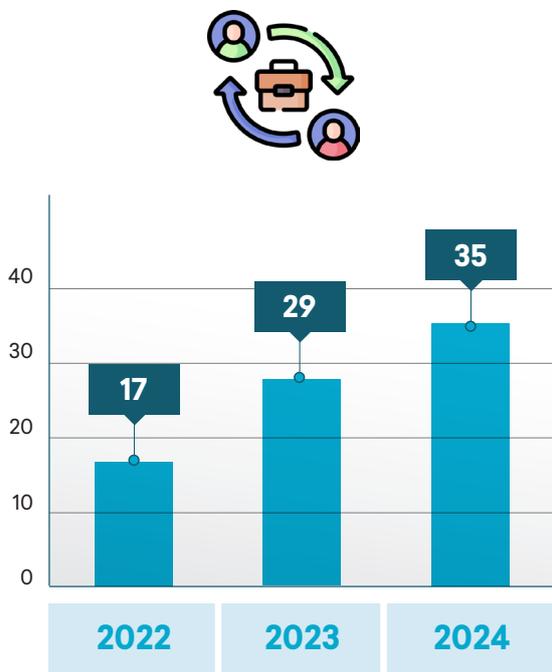


**40**  
Empleados

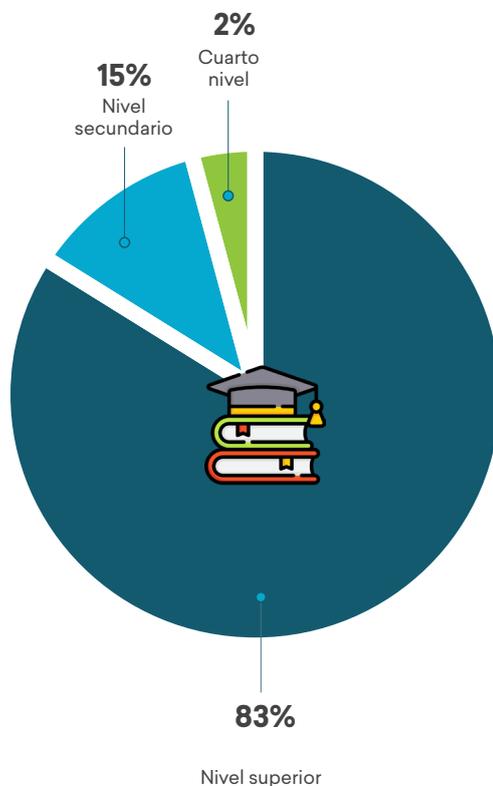
## Permanencia de empleados (Años)



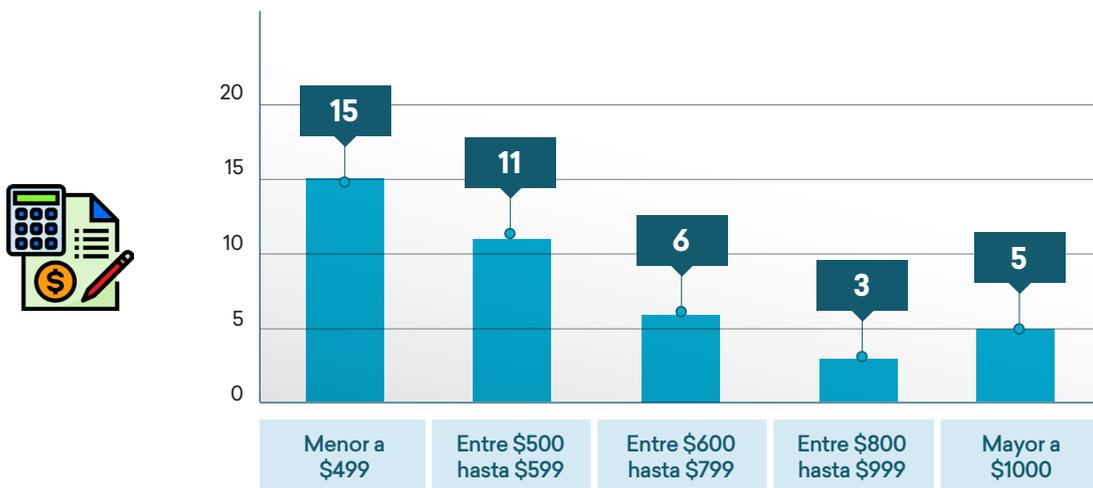
### Número de empleados salientes (Últimos 3 años)



### Nivel de educación de los empleados



### Rango de salarios



Se aprecia un crecimiento de 2 empleados con relación a los años 2023 y 2024, en la Cooperativa. la mayor parte (23) se encuentran en rangos de hasta 5 años de servicio a la Cooperativa; el 83% de los colaboradores posee estudios de nivel superior. Los rangos de sueldos en su mayoría (25) se encuentra por debajo de los USD 600.



# CAPACITACIONES

## Eventos de Capacitación del Consejo de Vigilancia

7

100%

\$375

Programas emprendidos en el año

Nº de Asistentes

Inversión en capacitación (2024)



## Eventos de Capacitación de la Asamblea

1

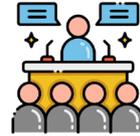
100%

\$-

Programas emprendidos en el año

Nº de Asistentes

Inversión en capacitación (2024)



## Eventos de Capacitación del Consejo de Administración

7

100%

\$375

Programas emprendidos en el año

Nº de Asistentes

Inversión en capacitación (2024)



## Eventos de Capacitación de Empleados

31

100%

\$4.232.62

Programas emprendidos en el año

Nº de Asistentes

Inversión en capacitación (2024)



## Eventos de Capacitación de Gerencia

7

100%

\$562.90

Programas emprendidos en el año

Nº de Asistentes

Inversión en capacitación (2024)



## Eventos de Capacitación del Auditor

3

100%

\$80

Programas emprendidos en el año

Nº de Asistentes

Inversión en capacitación (2024)





En total se han realizado 68 programas de capacitación en diferentes temas concernientes a sus funciones dirigidos a la Asamblea, los Consejos de Administración y Vigilando, Gerencia, Auditor, Asesor Jurídico y Empleados que conforman la Cooperativa en con un alcance del 100%..

Con una inversión total de USD 5,671.52 en el año 2024, adicional se han aplicado modalidades sin costo para optimizar los recursos institucionales.



# RECLAMOS DE USUARIOS

## Casos presentados a la SEPS & casos presentados en la Cooperativa

Tema	Cooperativa	SEPS
Gobernabilidad	0	0
Cargos excesivos por servicios financieros	0	0
Cambio de condiciones de depósitos y/o renovación automática	0	0
Retención de depósitos	0	0
Devolución de certificados de aportación / liquidación	0	0
Incumplir disposiciones a la LOEPS, COMYF, JUNTA y/o SEPS	0	0
Inconvenientes en cajeros automáticos	0	0
No entrega de información o no atención de reclamos	0	0
Inconformidad en operaciones de crédito	0	0
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Durante el año 2024, no se han presentado casos de reclamo por usuarios en el servicio de atención en la Cooperativa gestionados por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, en los demás indicadores de igual manera se mantiene en cero casos, así mismo no se presenta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**Crediamigo** Ltda.  
*Junto a tí.*