



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CREDIAMIGO Ltda.

Su confianza es nuestra fortaleza

INDICADORES
DE
GOBIERNO COOPERATIVO



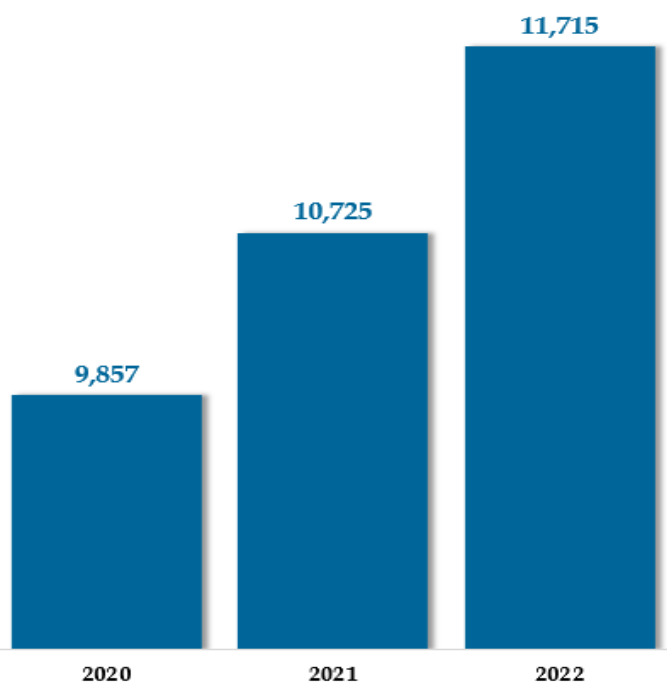
31-dic-2022

CONTENIDO

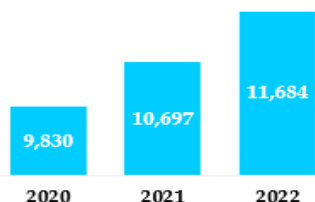
	Pág.
SOCIOS	
Número de socios en los últimos 3 años	2
Socios por tipo de persona (natural o jurídica)	2
Clasificación de socios por tiempo de permanencia	2
ASAMBLEA GENERAL	
Conformación de la Asamblea	3
Tiempo promedio de permanencia	3
No. de miembros de la asamblea, votos con los cuales fueron elegidos	3
No. de asambleas efectuadas en el año	3
Promedio de gastos para ejecución de asambleas por asistente	3
CONSEJOS (Administración/ Vigilancia)	
Tiempo promedio en funciones	4
No. de sesiones en el año	4
No. de asistentes a las sesiones	4
No. de desviaciones observadas a valores, principios éticos y conductuales	4
Promedio de gastos de las sesiones	4
Inversión en capacitación/No. de vocales	4
Inversión en capacitación/Gastos Operativos	4
Detalle de las sesiones efectuadas.	4
GERENCIA Y JEFATURAS	
Tiempo de servicio en la institución	5
Tiempo de permanencia en el cargo	5
Participación de jefaturas de área por género	5
COMITÉS Y COMISIONES	
Integración (No. de comités y comisiones)	6
Conformación, número de integrantes, cargos, sesiones y asistentes	6
EMPLEADOS	
No. empleados en los últimos tres años	7
No. empleados por tiempo de permanencia	7
No. empleados salientes en los últimos tres años	7
Clasificación del nivel de educación de los empleados	7
Clasificación de rango de salarios de los empleados	8
CAPACITACIONES	
Asamblea General	9
Consejo de Administración y Vigilancia	9
Gerencia	9
Auditor	10
Empleados	10
RECLAMOS DE USUARIOS	11

SOCIOS

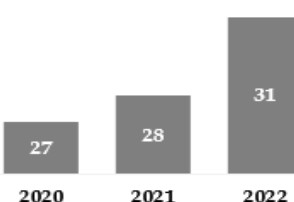
**Número de Socios
(2020 - 2022)**



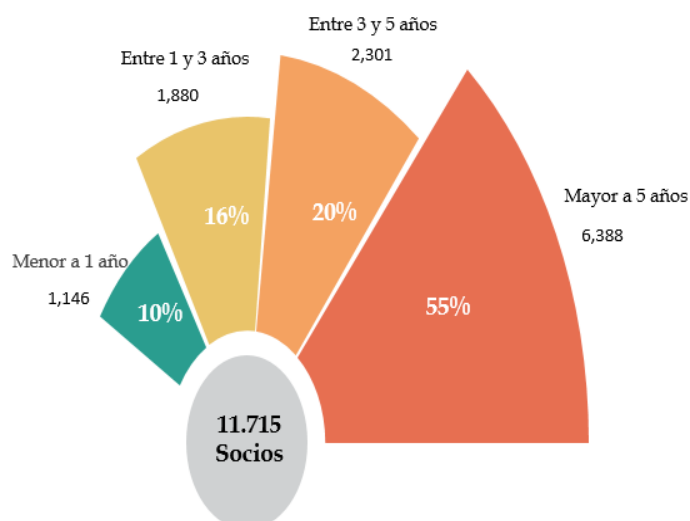
**Total Socios
(Personas Naturales)**



**Total Socios
(Personas Jurídicas)**



Clasificación de socios por tiempo de permanencia



**Movimiento de socios
2022**



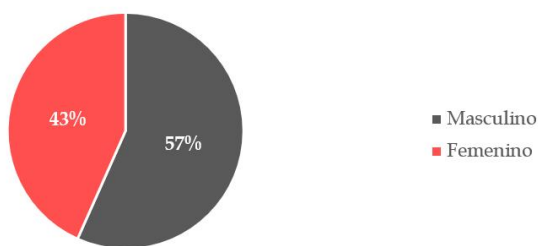
Durante el año 2022, se observa una fuerte tendencia de crecimiento en el número de asociados a la Cooperativa (1.146) con lo que al 31 de diciembre de 2022 se cuenta con el total 11.715 aspecto positivo que le permitirá a la entidad ganar participación en el mercado local.

Pese a ello existen 199 socios salientes que han hecho uso a este derecho bajo las normas vigentes.

Se observa que más del 55% de los socios (6.388) permanecen más de 5 años; el 20% (2.301) están entre 3 y 5 años; el 16% (1.880) entre 1 y 3 años; y, el 10% (1.146) son socios con menos de un año en la Cooperativa.

ASAMBLEA GENERAL

Conformación de la Asamblea General



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
Total	864	989	1853	30

Promedio de gastos de la Asamblea General por asistente

\$184.18

Tiempo promedio de permanencia de los Asambleístas

1.04
años

No. de Asambleas efectuadas en el año

No.	Fecha	Tipo *	Socios asistentes	Socios votantes	% Asistencia **	% Votantes ***
1	22/03/2022	Extraordinaria	19	19	63%	63%
2	24/03/2022	Ordinaria	19	19	63%	63%
3	24/08/2022	Extraordinaria	18	18	60%	60%
4	17/12/2022	Extraordinaria	18	18	60%	60%

* 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 agencias con una participan 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 (1,04 años).

Durante el año 2022 se han realizado 4 sesiones con una participación mínima del 60% y máxima del 63% 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 184.18

CONSEJOS

Indicadores

	Consejo de Administración 	Consejo de Vigilancia 
Tiempo promedio en funciones a la fecha de corte (en años)	1.18	1.18
Número de sesiones en el año	66	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*	\$457.23	\$967.59
Inversión en capacitación / Número de vocales	\$30.00	\$100.00
Inversión en capacitación / Gastos Operativos	0.02%	0.02%

Detalle de Sesiones del Consejo de Administración

No.	Fecha	Tipo	Asistentes
1	11/01/2022	Extraordinaria	7
2	11/01/2022	Extraordinaria	7
3	19/01/2022	Extraordinaria	7
4	27/01/2022	Ordinaria	7
5	04/02/2022	Extraordinaria	7
6	10/02/2022	Extraordinaria	7
7	10/02/2022	Extraordinaria	7
8	21/02/2022	Extraordinaria	7
9	24/02/2022	Ordinaria	7
10	04/03/2022	Extraordinaria	7
11	10/03/2022	Extraordinaria	7
12	10/03/2022	Extraordinaria	7
13	17/03/2022	Extraordinaria	7
14	17/03/2022	Extraordinaria	7
15	24/03/2022	Extraordinaria	7
16	30/03/2022	Ordinaria	7
17	12/04/2022	Extraordinaria	7
18	12/04/2022	Extraordinaria	7
19	19/04/2022	Extraordinaria	7
20	28/04/2022	Ordinaria	7
21	04/05/2022	Extraordinaria	7
22	10/05/2022	Extraordinaria	7
23	10/05/2022	Extraordinaria	7
24	18/05/2022	Extraordinaria	7
25	26/05/2022	Ordinaria	7
26	27/05/2022	Extraordinaria	7
27	09/06/2022	Extraordinaria	7
28	09/06/2022	Extraordinaria	7
29	29/06/2022	Ordinaria	7
30	04/07/2022	Extraordinaria	7
31	12/07/2022	Extraordinaria	7
32	14/07/2022	Extraordinaria	7
33	15/07/2022	Extraordinaria	7
34	27/07/2022	Ordinaria	7
35	27/07/2022	Extraordinaria	7
36	10/08/2022	Extraordinaria	7
37	10/08/2022	Extraordinaria	7
38	17/08/2022	Extraordinaria	7
39	23/08/2022	Extraordinaria	7
40	24/08/2022	Extraordinaria	7
41	31/08/2022	Ordinaria	7
42	06/09/2022	Extraordinaria	7
43	07/09/2022	Extraordinaria	7
44	13/09/2022	Extraordinaria	7
45	16/09/2022	Extraordinaria	7
46	23/09/2022	Extraordinaria	7
47	27/09/2022	Ordinaria	7
48	12/10/2022	Extraordinaria	7
49	12/10/2022	Extraordinaria	7
50	21/10/2022	Extraordinaria	7
51	27/10/2022	Ordinaria	7
52	09/11/2022	Extraordinaria	7
53	14/11/2022	Extraordinaria	7
54	14/11/2022	Extraordinaria	7
55	16/11/2022	Extraordinaria	7
56	21/11/2022	Extraordinaria	7
57	24/11/2022	Extraordinaria	7
58	29/11/2022	Ordinaria	7
59	30/11/2022	Extraordinaria	7
60	02/12/2022	Extraordinaria	7
61	13/12/2022	Extraordinaria	7
62	13/12/2022	Extraordinaria	7
63	19/12/2022	Extraordinaria	7
64	20/12/2022	Extraordinaria	7
65	28/12/2022	Extraordinaria	7
66	29/12/2022	Ordinaria	7

Detalle de Sesiones del Consejo de Vigilancia

No.	Fecha	Tipo	Asistentes
1	21/01/2022	Ordinaria	4
2	31/01/2022	Ordinaria	4
3	28/02/2022	Ordinaria	4
4	18/03/2022	Extra Ordinaria	3
5	29/03/2022	Ordinaria	4
6	29/04/2022	Ordinaria	4
7	31/05/2022	Ordinaria	4
8	31/06/2022	Ordinaria	4
9	30/07/2022	Ordinaria	4
10	31/08/2022	Ordinaria	4
11	20/09/2022	Extra Ordinaria	4
12	30/09/2022	Ordinaria	4
13	31/10/2022	Ordinaria	4
14	29/11/2022	Extra Ordinaria	4
15	30/11/2022	Extra Ordinaria	4
16	30/12/2022	Ordinaria	4

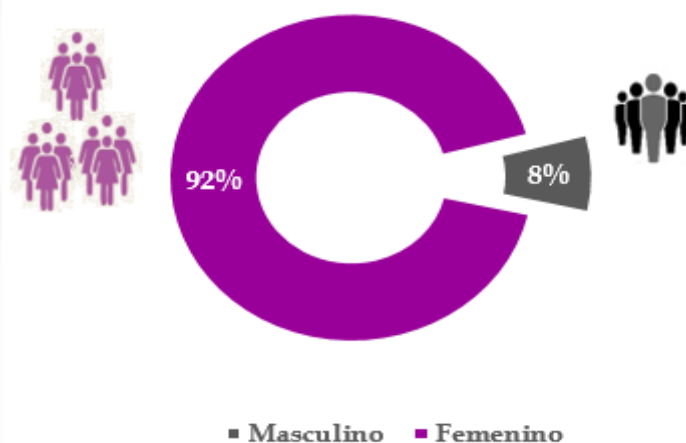
El Consejo de Administración ha sesionado por 66 ocasiones en el año 2022, mientras que el de Vigilancia en 16 veces; los Consejos tienen un promedio de funciones bajo de 1,18 años, ya que fueron elegidos el 27 de octubre de 2021.

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 457.23, mientras que el Consejo de Vigilancia registra un promedio USD \$967.59 En cuanto a la inversión en capacitaciones de los Consejos sobre el número de vocales es de: Consejo de Administración USD 30.00 y el Consejo de Vigilancia USD 100.00, adicional han participado en eventos de formación gratuitos para fortalecimiento de sus capacidades.

Tiempo de Servicio		
Cargo	Tiempo de Servicio a la Institución (Años)	Tiempo en el Cargo (Años)
Gerencia	2.87	2.87
Jefe de Agencia Amaluza	11.26	11.26
Contadora	1.60	1.60
Jefe de Sistemas	2.10	2.10
Jefe de Agencia San Lucas	5.55	5.55
Administradora de Talento Humano	4.20	4.20
Jefe de Agencia Gonzanamá	6.99	6.99
Jefe de Negocios	9.92	2.84
Jefe de Agencia Palanda	4.25	4.25
Jefe de Agencia Centro	5.08	-
Jefe de Oficina Norte	2.02	-
Oficial de Cumplimiento	1.54	1.54
Jefe de Agencia Matriz	9.59	9.42
Administrador de Riesgos	0.83	0.42

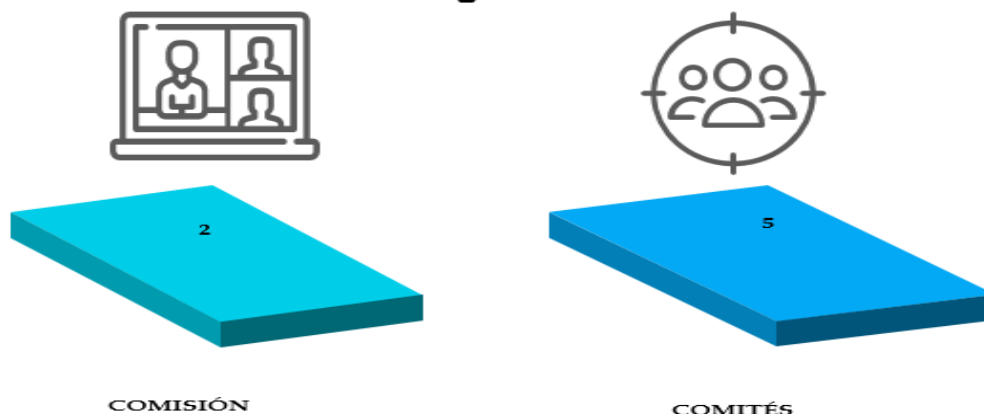
Participación de Jefaturas por Género



El mayor tiempo de servicio de las Jefaturas en la Cooperativa es de 11,26 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 92% de las Jefaturas las ocupan personas del género femenino, es decir 13 personas; y, el 8% el género masculino, es decir 1 persona.

Integración

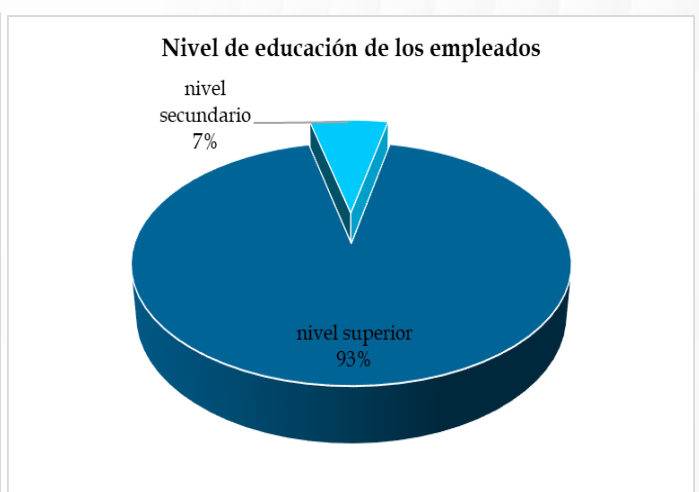
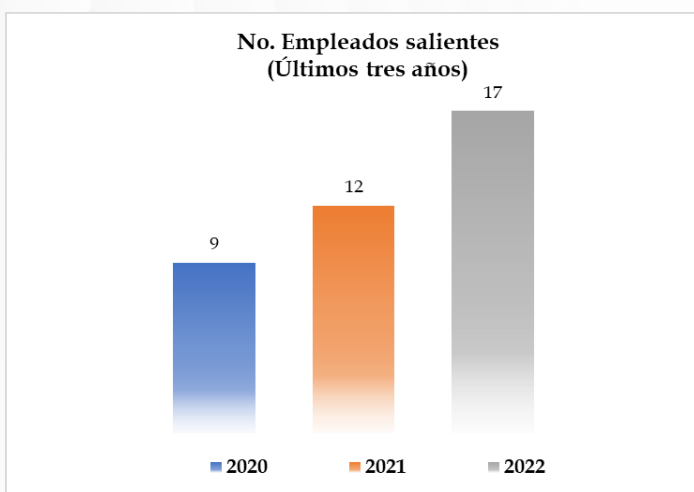
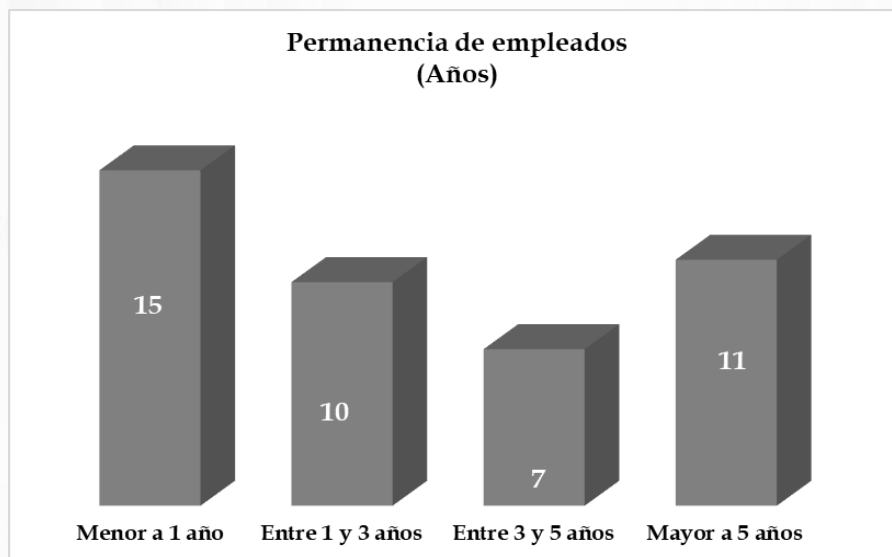
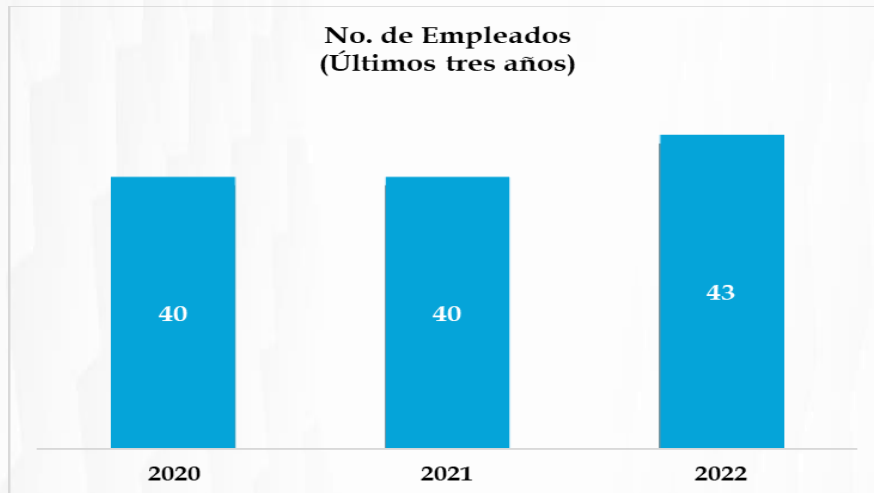


Conformación y sesiones de los Comités y Sesiones						
Tipo	Nombre	Número de Integrantes	Cargos de quienes lo integran	Secretario (a)	No. de Sesiones en el año	Mínimo de asistentes a las sesiones
Comité	CAIR	3	Gerencia Responsable Riesgos Vocal Consejo Administración	Responsable de Riesgos	19	3
Comité	Cumplimiento	7	Gerencia Oficial de Cumplimiento Vocal del Consejo de Administración Jefe de Negocios Responsable de Riesgos Auditor Interno Asesor Jurídico	Oficial de Cumplimiento	14	7
Comisión	Educación	4	Gerencia TTHH Vocal del Consejo de Administración Vocal del Consejo de Administración	Talento Humano	5	5
Comité	Ética	4	Gerencia Oficial de Cumplimiento Vocal del Consejo de Administración Representante Trabajadores	Oficial de Cumplimiento	3	4
Comité	Crédito	3	Gerencia Jefe de Negocios Jefe de Agencia	Jefe de Agencia	223	3
Comité	Gobierno	6	2 Vocales Asamblea General Gerencia Vocal del Consejo de Administración Vocal del Consejo de Vigilancia Secretaria	Secretaria del Consejo de Administración	2	5
Comisión	Conflictos	8	3 Vocales del Consejo de Administración Principales 3 Vocales del Consejo de Administración suplentes Gerencia Secretaria	Secretaria Consejo de Administración	10	5

Para efectuar una gestión técnica que apoye a la dirección y administración de la Cooperativa, se ha conformado 2 Comisión y 5 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.

EMPLEADOS





Se aprecia un crecimiento de 3 empleados con relación a los años 2020 y 2021, en la Cooperativa. la mayor parte (32) se encuentran en rangos de hasta 5 años de servicio a la Cooperativa; el 93% de los colaboradores posee estudios de nivel superior. Los rangos de sueldos en su mayoría (31) se encuentra por debajo de los USD 600.

CAPACITACIONES

Eventos de Capacitación - Asamblea General 2022



6

Programas emprendidos en el año

60%

No. Asistentes (máximo) / Número total de empleados

II

Inversión en capacitación
sin costo

Eventos de Capacitación - Consejo de Administración y Vigilancia



10

Programas emprendidos en el año

94%

No. Asistentes (máximo) / Número total de empleados

II

Inversión en capacitación

2022

\$600.00

Eventos de Capacitación - Gerencia



13

Programas emprendidos en el año

100%

No. Asistentes (máximo) / Número total de empleados

II

Inversión en capacitación

2022

\$772.83

Eventos de Capacitación de Empleados



18

Programas emprendidos en el año

98%

No. Asistentes (máximo) / Número total de empleados

🔗

Inversión en capacitación

2020	2021	2022
\$4,068.00	\$1,238.72	\$4,262.84

En total se han realizado 38 programas de capacitación en diferentes temas concernientes a sus funciones dirigidos a los Consejos de Administración y Vigilancia, Asamblea General, Gerencia, Auditor y Empleados que conforman la Cooperativa en con un alcance del 90%.

Con una inversión total de USD 5,635.67 en el año 2022, adicional se han aplicado modalidades sin costo para optimizar los recursos institucionales.

RECLAMOS DE USUARIOS

	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
Casos presentados a la SEPS & Casos presentados en la Cooperativa 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	1	0

Durante el año 2022, se ha presentado un caso de reclamo por un usuario en el servicio de atención, el mismo que se resolvió internamente en la Cooperativa gestionados por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, en los demás indicadores se mantiene en cero casos, de igual manera no se presenta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIAMIGO Ltda.
Su confianza es nuestra fortaleza