

4.1 CONFORMACIÓN DE CAPITAL

a) NÚMERO DE SOCIOS

Número de socios mujeres y hombres en los últimos tres años

	Total de Socios (Personas Naturales)							
	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Mujeres	32.654	51,1%	33.065	51,0%	33.419	51,0%	33.552	51,0%
Hombres	31.218	48,9%	31.711	49,0%	32.065	49,0%	32.190	49,0%
TOTAL	63.872	100,0%	64.776	100,0%	65.484	100,0%	65.742	100%

	Total Socios							
	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Personas Naturales	63.872	99,8%	64.776	99,8%	65.484	99,8%	65.742	99,8%
Personas Jurídicas	98	0,2%	100	0,2%	106	0,2%	109	0,2%
TOTAL	63.970	100,0%	64.876	100,0%	65.590	100,0%	65.851	100%

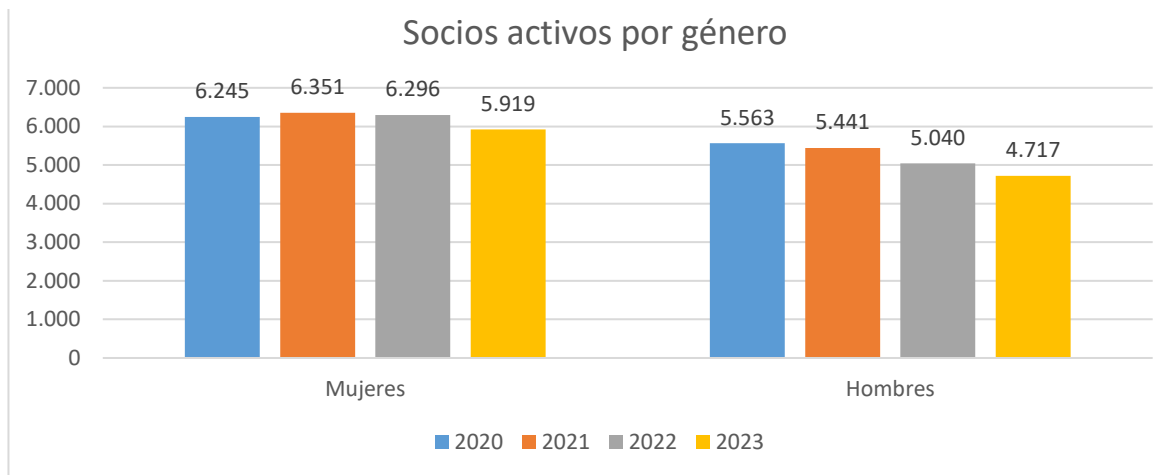
	Socios activos (Personas Naturales)							
	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Mujeres	6.245	52,9%	6.351	53,9%	6.296	55,5%	5.919	55,7%
Hombres	5.563	47,1%	5.441	46,1%	5.040	44,5%	4.717	44,3%
TOTAL	11.808	100,0%	11.792	100,0%	11.336	100,0%	10.636	100,0%

Número de socios que han ingresado y que han salido

	2020	2021	2022	2023
No. Ingresos	1.245	1.560	1.343	886
No. Salidas	623	686	625	624

Fuente:

AH-detalle_cuentasSexo_me (socios activos)



b) DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL

Distribución porcentual del capital por rango (socios activos e inactivos)

Control Certificados de Aportación

	Distribución del capital							
	2020		2021		2022		2023	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
De \$1 a \$500	63.481	99,24%	64.438	99,32%	65.198	99,40%	65.484	99,44%
De \$501 a \$1000	361	0,56%	328	0,51%	295	0,45%	276	0,42%
De \$1001 a \$5000	126	0,20%	108	0,17%	95	0,14%	89	0,14%
De \$5001 a \$10000	2	0,00%	2	0,00%	2	0,00%	2	0,00%
Mas de \$10000	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	63.970	100,00%	64.876	100,00%	65.590	100,00%	65.851	100,00%

Fuente:

DetalleCuentas (valor de certificados de aportación)

c) PERMANENCIA DE LOS SOCIOS

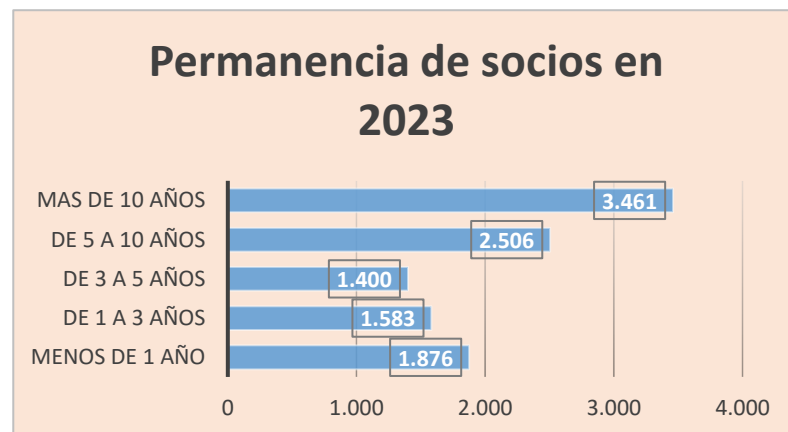
Clasificación de los socios por tiempo de permanencia

Control de socios relacionados con fecha de apertura de cuenta

	Porcentaje según rango							
	2020		2021		2022		2023	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
MENOS DE 1 AÑO	2.592	22%	2.451	22%	1.260	11%	1.876	17%
DE 1 A 3 AÑOS	2.379	20%	2.254	20%	2.899	25%	1.583	15%
DE 3 A 5 AÑOS	1.536	13%	1.487	13%	1.480	13%	1.400	13%
DE 5 A 10 AÑOS	2.678	23%	2.674	23%	2.559	22%	2.506	23%
MAS DE 10 AÑOS	2.652	22%	2.958	22%	3.203	28%	3.461	32%
TOTAL	11.837	100%	11.824	100%	11.401	100%	10.826	100%

Fuente:

AH-repli_me(con fecha de apertura de cuenta)



4.2 PARTICIPACIÓN EN LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

a) DATOS DE LA ÚLTIMA ASAMBLEA

Tipo de Asamblea	Ordinaria
Fecha de realización	17/3/2023
No. Total representantes	30
No. Asambleas realizadas	1
Total hombres	6
Total mujeres	12
Total personas jurídicas	0

Total representantes asistentes	18
% asistentes	60%
Vocales principales de Consejos asistentes	6
Total personas jurídicas	0
Hombres asistentes	7
Mujeres asistentes	17
% de hombres asistentes	100%
% de mujeres asistentes	100%
Promedio de gastos erogados por asistente	\$ 53,66
Gasto elecciones y asambleas	1.288,00

b) RESULTADOS DE ELECCIONES

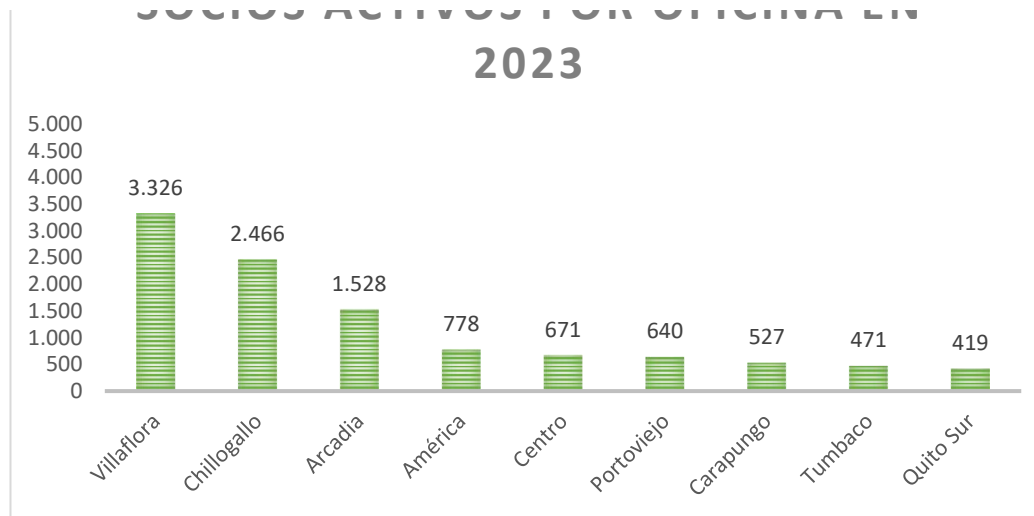
Número de representantes por oficina y número de socios activos
Tiempo promedio de permanencia de cada representante en la Asamblea

Agencia	2023				Tiempo de permanencia de representantes	Período de elección
	Número de representantes	Número de socios activos	% de representantes	% de socios activos		
Villaflora	10	3.326	33,3%	30,7%	2,2	4 años
Chillogallo	7	2.466	23,3%	22,8%	2,2	4 años
Arcadia	5	1.528	16,7%	14,1%	2,2	4 años
América	2	778	6,7%	7,2%	2,2	4 años
Centro	2	671	6,7%	6,2%	2,2	4 años
Portoviejo	1	640	3,3%	5,9%	2,2	4 años
Carapungo	2	527	6,7%	4,9%	2,2	4 años
Tumbaco	1	471	3,3%	4,4%	2,2	4 años
Quito Sur	0	419	0,0%	3,9%		
TOTAL	30	10.826	100,0%	100,0%		

* Nota: En el año 2023 no se realizaron elecciones

AH-repli_me(con fecha de apertura de cuenta)

SOCIOS ACTIVOS POR OFICINA FN



4.3 CONFORMACIÓN DE LOS CONSEJOS

a) PERMANENCIA DE LOS MIEMBROS

Tiempo promedio de permanencia de cada miembro de los Consejos

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN					
Vocales Principales	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2023	Permanencia al 31-dic-2023
	Inicio	Fin			
Vocal principal 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal principal 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal principal 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal principal 4	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal principal 5	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocales Suplentes	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2023	Permanencia al 31-dic-2023
	Inicio	Fin			
Vocal suplente 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal suplente 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%

Vocal suplente 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal suplente 4	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal suplente 5	4-nov-21	4-nov-25	4 años	12	45%

* Fecha de terminación según registro en la SEPS

CONSEJO DE VIGILANCIA					
Vocales Principales	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2023	Permanencia al 31-dic-2023
Vocal principal 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal principal 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal principal 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocales Suplentes	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2023	Permanencia al 31-dic-2023
Vocal suplente 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	10	37%
Vocal suplente 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%
Vocal suplente 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	26	100%

* Fecha de terminación según registro en la SEPS

b) EDUCACIÓN

Número de miembros del Consejo de Administración que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas, leyes o economía popular o solidaria o experiencia en cargos directivos superior a cinco años

Miembro del Consejo	Cumple
Vocal principal 1	NO
Vocal principal 2	SI
Vocal principal 3	NO
Vocal principal 4	NO
Vocal principal 5	SI
Total cumplen:	2

Miembros de los Consejos	Monto
Capacitación	\$ 2.296,00
Porcentaje	100%

c) SESIONES DE LOS COMITÉS

Número de sesiones en el año y número de asistentes a las sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos y Comité de Cumplimiento

Mes 2023	Comité de Administración Integral de Riesgos		Comité de Cumplimiento		Comité de Tecnología	
	No. Sesiones	No. Asistentes	No. Sesiones	No. Asistentes	No. Sesiones	No. Asistentes
Enero	1	3	1	7	-	
Febrero	1	3	1	7	-	
Marzo	1	3	1	7	-	
Abril	1	3	1	7	1	4
Mayo	1	3	1	7	-	
Junio	1	3	1	7	-	
Julio	1	3	1	7	1	4
Agosto	1	3	1	7	-	
Septiembre	1	3	1	7	1	4
Octubre	1	3	1	7	-	
Noviembre	1	3	1	7	-	
Diciembre	1	3	1	7	1	4
Total / Promedio	12	3	12	7	4	4

Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales.

Mes 2023	No. Desviaciones
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0

Diciembre	0
Total / Promedio	0

Promedio de gastos en las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas.

Mes 2022	Gastos
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0
Total / Promedio	0

Porcentaje de aprobaciones y resoluciones tomadas por unanimidad.

Mes 2022	Aprobaciones
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	100%
Diciembre	100%
Total / Promedio	100%

4.4 ATENCIÓN AL CLIENTE

a) ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

Número de reclamos resueltos frente al total de reclamos recibidos

AÑO	Número de reclamos y/o quejas	Número de reclamos y/o quejas solucionados	%	Observación (mes que se presentaron los reclamos y/o quejas
2019	7	7	100%	Enero, Febrero, Marzo, Junio, Octubre, Noviembre
2020	1	1	100%	Enero
2021	6	5	83%	Abril, agosto, septiembre
2022	14	13	93%	Marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y diciembre
2023	4	4	100%	Enero, marzo, mayo y diciembre

Número de reclamos presentados ante la SEPS frente al total de reclamos recibidos:	2 (2020)
	3 (2021)
	8 (2022)
	1 (2023)

b) CÓDIGO DE ÉTICA

Número de casos reportados sobre incumplimiento del Código de ética o Reglamento Interno Administrativo:	0
---	---

4.5 DATOS SOBRE EL PERSONAL

a) CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE JEFATURAS

31-dic-23

No.	Posición	Género		Educación	Años de experiencia	Fecha de ingreso	Años en la Coop.	Años en el cargo
1	Gerente General	F	6	Post grado	24 años	2/5/2002	22	22
2	Jefe de Soporte	F		Superior	31 años	24/6/2008	16	16
3	Jefe de Riesgos	F		Post grado	15 años	30/8/2019	4	4
4	Jefe de Procesos	F		Superior	24 años	9/5/2016	8	8
5	Jefe de Crédito	F		Post grado	15 años	2/3/2015	9	4
6	Jefe de Negocios	F		Superior	17 años	6/5/2006	18	5
7	Jefe de Cobranzas	M	4	Secundaria	22 años	3/9/2007	16	16
8	Jefe de Control Financiero	M		Post grado	18 años	24/3/2003	21	21
9	Jefe de Tecnología	M		Superior	22 años	15/2/2022	2	2
10	Jefe de Marketing	M		Post grado	3 año	23/9/2019	4	4

b) CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS

Número de empleados clasificados por género

	Total empleados permanentes			
	2020	2021	2022	2023
Hombres	18	23	25	27
Mujeres	41	39	36	38
TOTAL	59	62	61	65



Clasificación del personal por categoría de cargos según la escala salarial

CARGOS	Año 2023
ANALISTA DE CRÉDITO	3
ASESORA DE NEGOCIOS	10
ASESORA DE NEGOCIOS DE CAMPO	0
ASISTENTE CONTABLE FINANCIERA	3
ASISTENTE DE AUDITORÍA	3

AUDITOR INFORMÁTICO	1
ASISTENTE DE CRÉDITO ASESOR DE CAMB	4
AUDITORA INTERNA	1
AUXILIAR DE SERVICIOS BANCARIOS (*)	1
AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL	1
CAJERO FINANCIERO	11
CIENTÍFICO DE DATOS	1
CONTADORA GENERAL	1
GERENTE GENERAL	1
JEFATURAS	9
OFICIAL DE COBRANZAS	7
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
OFICIAL DE RIESGOS	1
OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INF	1
OPERADOR DE TECNOLOGÍA	2
RECEPCIONISTA	0
SUPERVISOR OPERATIVO	2
SUPERVISOR DE PROYECTOS	1
Total general	65

Empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito

	2020	2021	2022	2023
Hombres	3	3	6	2
Mujeres	18	18	13	17
TOTAL	21	21	19	19

Clasificación por permanencia del personal (Incluye personal que se retiró cada año)

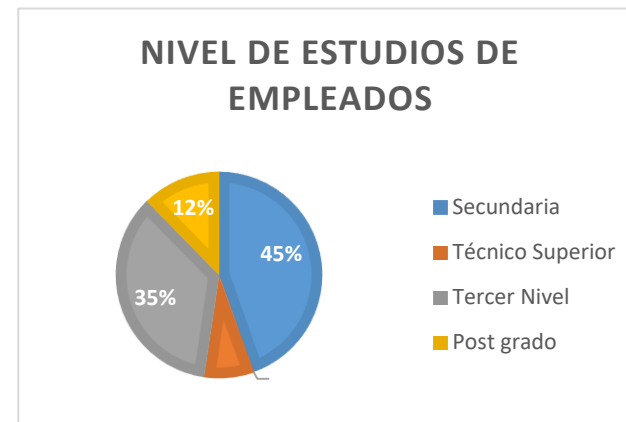
Permanencia	2020	2021	2022	2023
Menos de 1 año	1	5	14	12
De 1 a 3 años	17	5	5	16
De 3 a 5 años	9	12	8	7
Más de 5 años	32	40	34	38
TOTAL:	58	62	61	73

Número de desvinculaciones del personal

	Desvinculaciones por año			
	2020	2021	2022	2023
Hombres	0	0	4	5
Mujeres	1	2	9	3
TOTAL	1	2	13	8

Clasificación por nivel de estudios

Educación	2022	%	2023	%
Secundaria	26	43%	29	45%
Técnico Superior	6	10%	5	8%
Tercer Nivel	20	33%	23	35%
Post grado	9	15%	8	12%
TOTAL	61	100%	65	100%



c) CAPACITACIÓN

INDICADOR	2020	2021	2022	2023
Número de programas de capacitación	103	93	84	72
Valor de la inversión en capacitación	\$ 29.198,47	\$ 11.446,75	\$ 10.812,20	\$27,962.24
Horas de capacitación financiadas por la Cooperativa	5.887	4.801	3.615	7.474
Porcentaje de personal capacitado	100%	100%	100%	100%

4.6 DE LOS COMITÉS Y COMISIONES

A) Tipos de comités o comisiones

Comité de Gobernanza

INDICADOR	2023
Número de integrantes	5

Cargo	secretaria del CDA, gerente, empleados de la Cooperativa
Número de sesiones	0
Número de asistentes	0

Comité de Gobierno

INDICADOR	2023
Número de integrantes	5
Cargo	Vicepresidente del CDA, representantes de la Asamblea, gerente, presidente de CDV
Número de sesiones	0
Número de asistentes	0

Comisión especial de resoluciones

INDICADOR	2023
Número de integrantes	3
Cargo	Representantes de la Asamblea
Número de sesiones	0
Número de asistentes	0

Comisión de educación

INDICADOR	2023
Número de integrantes	4

Cargo	Representantes de la Asamblea, vocal del CDA y Gerencia
Número de sesiones	1
Número de asistentes	4