

Anexo 1
INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

Fecha de corte: diciembre 2023



COCA
COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO

Información de socios

CAPTACIONES

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

Período	Tipo de persona			
	Año	Natural	Jurídica	Total socios
Diciembre 2023	22434		1727	24161
Diciembre 2022	21691		1407	23098
Diciembre 2021	21520		431	21951
Diciembre 2020	20640		417	21057
Diciembre 2019	20060		412	20472

- b) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia

Tiempo de permanencia	Total socios
Menos 1 año	1433
Entre 1-3 años	4864
Entre 3-5 años	8854
Más de 5 años	9010

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

	Número de socios
Socios nuevos incorporados en el año	1433

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

	Número de socios
Socios que se retiraron en el año	108

SECRETARIA DE CONSEJO DE ADMINISTRACION

Información de Asamblea

a) Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada

	Asamblea
Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea	2022-2026

Número de asambleas realizadas durante el año incluyendo fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, frente al número total de representantes, número de representantes que registraron su voto frente al total de representantes

Fecha de Realización	Tipo	Número de asistentes	Total representantes	Número de representantes que registraron su voto frente al total de representantes
25-03-2023 y 01-04-2023	ORDINARIA	27 30	31	27 30
02-09-2023	EXTRAORDINARIA	28	31	28
21-10-2023	EXTRAORDINARIA	23	31	23

CONTABILIDAD

b) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente

Asambleas	Gasto Promedio por Socio Asistente
4364.08	\$65,52

SECRETARIA DE CONSEJO DE ADMINISTRACION

c) Número total de los miembros de la Asamblea que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género

Clasificación por género Asamblea	Hombre	Mujer	Total
Miembros de la Asamblea que fueron elegidos	12	18	30
Número de votos con los cuales fueron elegidos			145

Consejos de Administración y vigilancia

SECRETARIA DE CONSEJO DE ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

- a) Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada

	Consejo de Administración	Consejo de Vigilancia
Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones	2022-2026 (4 años)	2022-2026 (4 años)

- b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión

Número de sesiones	Número de Asistentes
64 Sesiones del Consejo de Administración	Las sesiones del Consejo de Administración se realizan con la participación de sus 5 directivos, secretaria y Gerencia.
38 Sesiones del Consejo de Vigilancia	Las sesiones del Consejo de Vigilancia se realizan con la participación de sus 3 integrantes en todas las ocasiones que sesionó el Consejo.

- c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado desviaciones de valores y principios de éticos y conductuales

	Número de desviaciones
Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado desviaciones de valores y principios de éticos y conductuales	N/D

CONTABILIDAD

- d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas

	Monto del gasto/ sesiones realizadas en USD.
Número de las sesiones de los Consejos	450.00 mensual por miembro
64 Sesiones del Consejo de Administración	2250.00 mensual consejo Administración.
38 Sesiones del Consejo de Vigilancia	1350 mensual consejo de vigilancia

TALENTO HUMANO

- e) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales

Consejo	Monto de inversión	Número Total de vocales
Administración	1.971,66	5
Vigilancia	1.182,99	3

- f) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

Consejo	Monto de inversión	Total, gasto operativo
Administración	0,15%	1.351.390,79
Vigilancia	0,09%	1.351.390,79

Gerencia y Jefaturas de área

- 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

Nombre y apellido	Tiempo de Servicio	Cargo
Emma María Valarezo Santistevan	9 años 4 meses	Gerente General
Xavier Danilo Huera Chuga	2 meses	Administrador Integral de Riesgos
Viviana Elizabeth Olaya Rogel	16 años 8 meses	Oficial de Cumplimiento
Verónica Enid Jiménez Abarca	2 años 2 meses	Gestor de Talento Humano
Andrea Del Cisne Pinto Ochoa	8 años 7 meses	Jefe de Crédito y Cobranzas
Evelin Carolina Chávez Solorzano	7 años 2 meses	Jefe de Captaciones
Cecilia Katterine Vera Delgado	16 años 9 mes	Contadora General

Paola Mercedes Cabezas Medranda	17 años 10 meses	Tesorera y Gerente Subrogante
Jairo Antonio Pérez Amaguay	1 año 6 meses	Asesor de Tecnología
Víctor Ariel Loayza Morocho	6 años 6 meses	Jefe de Agencia
Henry Braulio Segarra Alvarado	11 años 6 meses	Jefe de Agencia

- 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.

Nombre y apellido	Tiempo de Servicio en la función actual de Jefatura/Gerencia	Cargo
Emma María Valarezo Santistevan	1 año 11 meses	Gerente General
Xavier Danilo Huera Chuga	2 meses	Administrador Integral de Riesgos
Viviana Elizabeth Olaya Rogel	2 años 6 meses	Oficial de Cumplimiento
Verónica Enid Jiménez Abarca	1 año 4 meses	Gestor de Talento Humano
Andrea Del Cisne Pinto Ochoa	5 años 6 meses	Jefe de Crédito y Cobranzas
Evelin Carolina Chávez Solorzano	2 años 2 meses	Jefe de Captaciones
Cecilia Katterine Vera Delgado	6 años 11 meses	Contadora General
Paola Mercedes Cabezas Medranda	5 meses	Tesorera
Jairo Antonio Pérez Amaguay	1 año 6 meses	Asesor de Tecnología
Víctor Ariel Loayza Morocho	4 años 1 mes	Jefe de Agencia
Henry Braulio Segarra Alvarado	3 años 9 meses	Jefe de Agencia

c) Participación de las jefaturas de área por género

Genero	Jefaturas %
Mujeres	20%
Hombres	11,43%
Total, Empleados	34

Comités y Comisiones

SECRETARIA DE CONSEJO DE ADMINISTRACION

- a) Tipos de comités 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

Comité o Comisión	Número de integrantes	Cargos de integrantes	Número de sesiones durante el año	Número de asistentes durante cada sesión
CUMPLIMIENTO	8	JEFE DE CAPTACIONES, JEFE DE CREDITO, GERENCIA, DELEGADO CONSEJO DE ADMINISTRACION, OFICIAL DE CUMPLIMIENTO, RIESGOS Y AUDITORIA INTERNA Y ASESOR LEGAL	18	8
CREDITO	4	GERENCIA, VOCAL CONSEJO ADMINISTRACIÓN, JEFE DE CRÉDITO Y JEFE DE AGENCIAS	200	4
CAIR	5	GERENCIA, VOCAL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, ADMINISTRADORA INTEGRAL DE RIESGOS, JEFE DE CAPTACIONES Y CRÉDITO	25	5

ADQUISICIONES	4	GERENCIA, VOCAL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CONTADORA GENERAL Y DTO QUE SOLICITA LA ADQUISICIÓN	5	4
EDUCACION	3	DELEGADOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, GERENCIA Y TALENTO HUMANO	1	3
ETICA	6	GERENCIA, DELEGADO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, DELEGADO DE ÁREAS DEPARTAMENTALES, TH, AUDITOR INTERNO, ASESOR JURÍDICO	3	6
COMITÉ DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	5	DOS REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL, EL (LA) GERENTE, UN VOCAL PRINCIPAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y, UN VOCAL PRINCIPAL DEL CONSEJO DE VIGILANCIA.	2	3
COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO	3	REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA	2	3

TALENTO HUMANO

De los Empleados

- a) Número de empleados de la entidad en los últimos 4 años

Fecha	Género		Total Empleados	Porcentaje de
	Mujer	Hombre		Participación Mujeres
Diciembre 2019	21	15	36	58,33%
Diciembre 2020	20	10	30	66,67%
Diciembre 2021	22	10	32	69%
Diciembre 2022	22	8	30	73,33%
Diciembre 2023	22	12	34	64,71%

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	Total empleados	Porcentaje de participación
Menos 1 año	10	29,41%
Entre 1 a 3 años	6	17,64%
Entre 3 a 5 años	7	20,56%
Más de 5 años	11	32.39%

c) Número de empleados de la Cooperativa clasificados por nivel de educación

Nivel de educación	Total empleados	Porcentaje de participación
Primaria	1	2,94%
Secundaria	8	23.53%
Superior	23	67.65%
Cuarto nivel	2	5,88%

d) Número de empleados que han salido durante los últimos 4 años

Fecha	Número	Total empleados	Participación empleados que salieron %
Diciembre 2019	3	36	8.33%
Diciembre 2020	2	30	6,67%
Diciembre 2021	5	32	16,67%
Diciembre 2022	5	30	16,67%
Diciembre 2023	7	34	20,58%

e) Clasificación del personal por rangos de salarios

Rango de salario	Participación empleados por rango %
500 -1000	73.53%
1000 -1500	26.47%
1500 - 2000	0%
Total	100%

- f) Número de programas de capacitación emprendidos por la Cooperativa en el año para sus empleados

Programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año	Número de Programas
	17

- g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año

Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año.	Número de Asistentes	Total empleados	Participación asistentes capacitación %
	33	34	100%

- h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 4 años

Fecha	Inversión en Capacitación
Diciembre 2019	10.246,32
Diciembre 2020	2.654,40
Diciembre 2021	3.774,76
Diciembre 2022	8.311,08
Diciembre 2023	7.023,70

Reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la Cooperativa y Superintendencia

CAPTACIONES

- a) Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo, servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso

Número de casos resueltos	Número de casos presentados	Tipo de Reclamo
6	6	Servicio financiero (ATM)
0	0	Servicio financiero (Transferencia Interbancaria Por la Banca Virtual)
3	3	Servicio financiero (Tarjetas de Débito)

- b) Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la Cooperativa

Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Número de casos presentados a la Cooperativa	Tipo de Reclamo
0	0	N/D