

**INFORME DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO
AÑO 2025**

**CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN
SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-20250144**

DE: Comité de Buen Gobierno

PARA: Asamblea General de Representantes

ASUNTO: Informe de Buen Gobierno año 2025, en función al Cumplimiento de la Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144

FECHA: 22 de marzo del 2026.

En cumplimiento a la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-20250144, Art. 54 de la Norma de Buen Gobierno Cooperativo para el Sector Financiero Popular y Solidario se pone en consideración el informe de la gestión de buen gobierno cooperativo año 2025

El Comité de Buen Gobierno Cooperativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, en el transcurso del año 2025, mantuvo dos reuniones ordinarias.

Tema tratado en el Acta N°005, en sesión ordinaria realizada el 29 de enero del 2025:

✓ Conocimiento y aprobación del informe de Buen Gobierno año 2024.

La resolución emitida en el Acta N° 005 se realizó en función al cumplimiento a la Resolución N.º SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019; donde se dio a conocer al Consejo de Administración el Informe de Buen Gobierno del año 2024 y posterior se realizó la publicación de dicho informe en las páginas oficiales de la Cooperativa.

Tema tratado en el Acta N° 006, sesión extraordinaria realizada el 27 de marzo del 2025.

✓ Propuesta de modificación al Reglamento de Buen Gobierno.

La resolución emitida en el Acta N° 006 se realizó en función al cumplimiento a la Resolución N.º SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019; donde se resuelve dar por aceptada la propuesta de modificación del Reglamento de Buen Gobierno y que la Sra. Presidenta lleve al seno del Consejo de Administración para su conocimiento y posterior a la Asamblea General de Representantes para su aprobación.

En conclusión, el Comité de Buen Gobierno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, durante el transcurso del año 2025 ha realizado dos reuniones.

COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La comisión ha desarrollado cuatro reuniones durante el año 2025. Mediante el informe anual con fecha 29 de enero del 2026, nos dan a conocer los casos relevantes en cada reunión:

1. Con fecha 11 de febrero del 2025 reunión ordinaria N°019 de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos; en la que realizaron la elección del presidente y secretario del comité.
2. Con fecha 11 de febrero del 2025 la reunión ordinaria N°020 de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos donde conocieron y resolvieron las quejas y reclamos de diciembre del 2024 y enero del 2025.
Existieron faltas leves, resuelven archivar los casos y de uno de ellos disponen a Gerencia autorice a quien corresponda levante un informe sobre la factibilidad de colocar un cajero automático en la Agencia el Salto.
3. Con fecha 21 de mayo del 2025 reunión ordinaria N°021 de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos de los meses de febrero, marzo, abril y mayo; dieron seguimiento a las resoluciones del acta N°20 donde evidenciaron el estudio de factibilidad para la instalación de un cajero automático en la Agencia El Salto de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi.
Las quejas fueron leves por lo resolvieron disponer a gerencia autorice a quien corresponda impartir capacitación sobre el código de ética y capacitación al personal involucrado sobre el buen trato de los socios morosos.
4. Con fecha 14 de octubre del 2025 se llevan a cabo la reunión ordinaria N°022 de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos de los meses junio a septiembre en donde dieron seguimiento a las resoluciones del comité N° 021. Resuelven hacer llegar la correspondiente felicitación al jefe de agencia del Salto y felicitar a 3 trabajadores, por otro lado, se evidencia la capacitación impartida al personal sobre el buen trato a los socios y se pudo evidenciar resultados favorables en la atención a los socios.

La recomendación emitida por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos durante el año 2025 es: mantener la conformación de esta comisión ya que nos ayudan a divisar las falencias que puedan tener las diferentes agencias que de esta manera el socio pueda expresar su malestar y que este tipo de situaciones ayuda a mejorar el servicio dentro de la institución.

La recomendación del comité de buen gobierno es anualmente divulgar a través de su página web institucional o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente, a más de la información mínima establecida en la sección obligaciones, información registrada en el Anexo 1 de la resolución SEPS-2025-144

AJUSTES REALIZADOS A POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS O ESTRUCTURAS INTERNAS PARA MEJORAR LA GOBERNANZA;

En el año 2025 se ha levantado propuestas de modificación al reglamento de buen gobierno, mismo que ha sido aprobado por la Asamblea General de Representantes. Esta normativa ha permitido contar con lineamientos claros para la gestión de los órganos de gobierno, dirección y control de la Cooperativa.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN APLICADAS EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO;

Se conformó un equipo de apoyo para dar seguimiento al cumplimiento de la resolución SESP-2021-019, mismo que levantó un plan de acción, y a la vez se daba seguimiento a su ejecución de manera trimestral.

DESAFÍOS IDENTIFICADOS Y LAS PROPUESTAS DE MEJORA CONTINUA

Se identificó que al participar socios que no formaban parte de ningún cuerpo colegiado se le hizo completamente difícil proponer ajustes a las normativas internas; si bien es cierto la normativa facultaba reunir una vez cada dos años o cuando lo amerite, los delegados lo tomaban a serio el reunir solo lo requerido.

Una vez conocido lo más relevante tanto del Comité de Buen Gobierno Cooperativo y la Comisión de Resolución de Conflictos; ponemos a disposición la Información de la Cooperativa con el objeto de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea a los depositantes, inversores, socios y público en general.

a) Misión, visión y objetivos de la entidad.

MISIÓN

“Impulsamos el bienestar socioeconómico de nuestros socios, clientes, colaboradores y comunidad, brindando servicios y productos financieros integrales e inclusivos, con enfoque de calidad, innovación, eficiencia y agilidad”

VISIÓN

"Al 2027, seremos una Cooperativa comprometida con la sociedad y el medio ambiente, brindando experiencias a nuestros socios y clientes con enfoque de innovación y sostenibilidad".

OBJETIVO ESTRATÉGICOS

1. Crecimiento sostenible de cartera de crédito de al menos el 12%.
2. Disminuir la Cartera en Riesgo, siendo en el 2027 no superior al 5%.
3. Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la institución.
4. Garantizar la sostenibilidad financiera de la cooperativa. % EFICIENCIA EN GASTOS OPERACIONALES < AL 4,5%.

5. Desarrollo de gestión de marketing y desarrollo del negocio, cliente, comunicación y marca, mejorando los tiempos de respuesta en la concesión del crédito.
6. Evaluar los procesos para mejorar la Experiencia del Socio/ Cliente, estableciendo un Sistema de Gestión de Calidad Eficiente.
7. Fortalecer la Cultura Organizacional, incrementando el desempeño y el ROI del Talento Humano.
8. Asegurar la continuidad de los procesos del negocio de la cooperativa mediante la implementación y mantenimiento de una infraestructura tecnológica principal y alterna.
9. Coordinar e Implementar soluciones de software y hardware que aporten valor a la cooperativa, según las necesidades de cada área, promoviendo la innovación continua dentro de la cooperativa mediante la implementación de nuevas tecnologías.
10. Ejecutar proceso de capacitación en educación financiera para socios, colaboradores y clientes.
11. Ejecutar un programa de mejora de calidad de vida para los colaboradores y sus familias.

b) Estatuto de la entidad

Es publicado directamente en la página web de la Cooperativa.

c) Distribución de excedentes

Los excedentes del año 2025 se distribuyen de la siguiente manera:

- ✓ 15% Participación trabajadores.
- ✓ 1% Aporte SEPS.
- ✓ 25% Impuesto a la renta.
- ✓ 50% Reserva Legal.
- ✓ Y 50% Disposición Asamblea General de Representantes

d) Código de ética y comportamiento: y, Normativa relativa al proceso eleccionario.

Es publicado directamente en la página web de la Cooperativa.

Además, se deberán publicar en la página web institucional o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente la entidad, los siguientes indicadores de gobierno:

Socios

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

AÑO	JURIDICA	NATURAL
2023	156	70400
2024	172	78116
2025	195	84237

- Clasificación de los socios por tiempo de permanencia:

AÑOS	SOCIOS
< 1 AÑO	6823
1-3 AÑOS	15997
3-5 AÑOS	15326
> 5 AÑOS	46394

- Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta; y,

2025
6439

- Número de socios que se retiraron en el año que se reporta.

2025
831

De la Asamblea o Junta General

- Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea General de Representantes que se encuentran en funciones a la fecha de corte la información presentada.

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea General de representantes que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada.	3.05	5.73	5.86

- Número de asambleas de representantes realizadas durante el año incluyendo; fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistente, 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.

Numero de asambleas	Fecha de realización	Tipo	Número total de socios asistentes	Número total de socios asistentes frente al número total de socios o representantes	Número de socios que registran su voto frente al total de socios o representantes
Acta N° 79	03/2025	Ordinaria	30	30/38	30/38
Acta N° 80	05/2025	Extraordinaria	28	28/38	28/38
Acta N° 81	09/2025	Extraordinaria	29	29/38	29/38
Acta N° 82	11/2025	Extraordinaria	28	28/38	28/38
Acta N° 83	12/2025	Extraordinaria	25	25/38	25/38

- Listado de miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidas.

CANDIDATOS ELECTOS A REPRESENTANTES PRINCIPALES Y SUPLENTE PARA LA ASAMBLEA GENERAL DE LA COAC. VIRGEN DEL CISNE					
AGENCIA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TOTAL DE VOTOS QUE OBTUVO
MATRIZ	Nelly Janeth Remachi Cofre	Representante Principal	Edith Marlene Sinchiguano Molina	Representante Suplente	275
MATRIZ	Valeria Jacqueline Arequipa Guanoluiza	Representante Principal	Wilma Maricela Chiluisa Chango	Representante Suplente	257
MATRIZ	Erika Geovana Ruiz Quinatoa	Representante Principal	Katherine Mishell Moreno Carrión	Representante Suplente	240
PUJILI	Edwin Germán Chasi Quispe	Representante Principal	Ana María Tigasi Quispe	Representante Suplente	170
PUJILI	Ana Gabriela Cayo León	Representante Principal	Verónica Noemí Sayavedra Bunshe	Representante Suplente	162
PUJILI	Mayra Gabriela Suntasig Muso	Representante Principal	Silvia Nataly Talpicaña Trávez	Representante Suplente	159
LA MANÁ	Elvia Mercedes Pilaguano Montero	Representante Principal	Yomaira Elizabeth Guanotuña Guanoluiza	Representante Suplente	237
LA MANÁ	Denisse Estefania Cruz Peñafiel	Representante Principal	Soraya Maribel Toaquiza Pallasco	Representante Suplente	218
LA MANÁ	David Aníbal Gavidia Rosero	Representante Principal	Julia Brighitt Angueta Rivera	Representante Suplente	207
LA MANÁ	Latínán Lugerio Palma Cerda	Representante Principal	Carmen Carolina Figueroa Vera	Representante Suplente	187

GUAMANÍ	Nataly Silvana Raura Doicela	Representante Principal	Christian Paúl Garrido Castillo	Representante Suplente	127
GUAMANÍ	Luz Angélica Baraja Millingalli	Representante Principal	Lorena Alexandra Nacevilla Toaquiza	Representante Suplente	102
MORASPUNGO	Muriuxi Jessenia Bosquez Triana	Representante Principal	Kenedy Raul Figueroa Guerra	Representante Suplente	287
MORASPUNGO	Franklin Oswaldo Villacres Gavilanes	Representante Principal	Gilson Ariel Muñoz Rendon	Representante Suplente	242
MORASPUNGO	Mercy Germania Garcia Garofalo	Representante Principal	Gabriela Josefina Pasto Ilves	Representante Suplente	284
MORASPUNGO	Luz Marianela Meneses Ruiz	Representante Principal	Adriana Isabel Barrionuevo Avalos	Representante Suplente	237
MORASPUNGO	Frank Denis Alberca Mora	Representante Principal	Paul Benito Ruiz Cruz	Representante Suplente	242
GUAYTACAMA	Geomayra Anabel Casa Guayta	Representante Principal	Gustavo Germánico Chuquilla Almachi	Representante Suplente	140
MULALILLO	Verónica Faviola Ortiz Quintana	Representante Principal	Erika Paola Tipanguano Chimborazo	Representante Suplente	90
EL SALTO	Jessica Pamela Cando Gervacio	Representante Principal	Myriam Lilliana Camuendo Garzon	Representante Suplente	148
EL SALTO	Diana Maribel Quintana Yanez	Representante Principal	Rita Guadalupe Molina Calvopiña	Representante Suplente	115
OTAVALO	Jimmy Ismael Quillupangui Meza	Representante Principal	Nancy Maricela Perugachi Marciello	Representante Suplente	50
SALCEDO	Jenny Alexandra Caguana Lquinchana	Representante Principal	Jessica Paola Lara Román	Representante Suplente	50
AMBATO	Genny Verónica Trávez Bastidas	Representante Principal	Hipatia Alexandra Cardenas Aldas	Representante Suplente	56
VINCES	Yolanda Cecibel Vera Arana	Representante Principal	Helen Thalia Gurumendi Garcia	Representante Suplente	140
VINCES	Anabel Katherine Villasaga Navarro	Representante Principal	Guillermina Lucrecia Guerrero Herrera	Representante Suplente	130
CALDERÓN	Martha Yolanda Chimborazo Tipantiza	Representante Principal	Jennyfer Irene Obando Chinde	Representante Suplente	39
VENTANAS	Angie Lisbeth Gamarra Ramirez	Representante Principal	Roxana Mercedes Ronquillo Romero	Representante Suplente	81
LA CONCORDIA	Kevin Andrés Toares Menendes	Representante Principal	Lisseth Johanna Campoverde Guerrero	Representante Suplente	82
MONTALVO	Marlon Homero Ponce Nuñez	Representante Principal	María Fernanda Orellana Macias	Representante Suplente	150
				TOTAL DE VOTOS	4904

- Promedio de gastos erogados para la ejecución de la Asamblea General de representantes por cada socio asistente.

Promedio de gastos erogados para la ejecución de la asamblea General de representantes	Promedio de gasto por Asamblea	Gasto por representante	Promedio gasto total
14424.52	3606.13	120.20	14424.52

De los Consejos de Administración y de Vigilancia

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

Detalle	Año 2025
Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha de corte presentada.	6 años, 5 meses

- Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Año	N° Sesiones	Número de vocales asistentes
2025	70	5

Año	N°	Sesiones	Fecha de realización	Tipo	Número total de vocales asistentes	Número de vocales que registran su voto
2025	1	Acta N° 768	01/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	2	Acta N° 769	01/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	3	Acta N° 770	01/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	4	Acta N° 771	01/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	5	Acta N° 772	01/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	6	Acta N° 773	02/2025	Ordinaria virtual	5/5	5/5
	7	Acta N° 774	02/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	8	Acta N° 775	02/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	9	Acta N° 776	02/2025	Ordinaria	5/5	5/5
	10	Acta N° 777	02/2025	Ordinaria	5/5	5/5

11	Acta N° 778	02/2025	Ordinaria	5/5	5/5
12	Acta N° 779	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
13	Acta N° 780	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
14	Acta N° 781	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
15	Acta N° 782	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
16	Acta N° 783	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
17	Acta N° 784	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
18	Acta N° 785	03/2025	Ordinaria	5/5	5/5
19	Acta N° 786	04/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
20	Acta N° 787	04/2025	Ordinaria	5/5	5/5
21	Acta N° 788	04/2025	Ordinaria	5/5	5/5
22	Acta N° 789	05/2025	Ordinaria	5/5	5/5
23	Acta N° 790	05/2025	Ordinaria	5/5	5/5
24	Acta N° 791	05/2025	Ordinaria	5/5	5/5
25	Acta N° 792	05/2025	Ordinaria	5/5	5/5
26	Acta N° 793	05/2025	Ordinaria	5/5	5/5
27	Acta N° 794	05/2025	Ordinaria virtual	5/5	5/5
28	Acta N° 795	06/2025	Ordinaria	5/5	5/5
29	Acta N° 796	06/2025	Ordinaria	5/5	5/5
30	Acta N° 797	06/2025	Ordinaria	5/5	5/5
31	Acta N° 798	06/2025	Ordinaria	5/5	5/5
32	Acta N° 799	06/2025	Ordinaria	5/5	5/5
33	Acta N° 800	07/2025	Ordinaria	5/5	5/5
34	Acta N° 801	07/2025	Ordinaria	5/5	5/5
35	Acta N° 802	07/2025	Ordinaria	5/5	5/5
36	Acta N° 803	07/2025	Ordinaria	5/5	5/5
37	Acta N° 804	08/2025	Ordinaria	5/5	5/5
38	Acta N° 805	08/2025	Ordinaria	5/5	5/5
39	Acta N° 806	08/2025	Ordinaria	5/5	5/5
40	Acta N° 807	08/2025	Ordinaria	5/5	5/5
41	Acta N° 808	09/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
42	Acta N° 809	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5
43	Acta N° 810	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5
44	Acta N° 811	09/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
45	Acta N° 812	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5
46	Acta N° 813	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5
47	Acta N° 814	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5
48	Acta N° 815	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5
49	Acta N° 816	09/2025	Ordinaria	5/5	5/5

50	Acta N° 817	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
51	Acta N° 818	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
52	Acta N° 819	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
53	Acta N° 820	10/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
54	Acta N° 821	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
55	Acta N° 822	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
56	Acta N° 823	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
57	Acta N° 824	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
58	Acta N° 825	10/2025	Ordinaria	5/5	5/5
59	Acta N° 826	11/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
60	Acta N° 827	11/2025	Ordinaria	5/5	5/5
61	Acta N° 828	11/2025	Ordinaria	5/5	5/5
62	Acta N° 829	11/2025	Ordinaria	5/5	5/5
63	Acta N° 830	11/2025	Ordinaria	5/5	5/5
64	Acta N° 831	11/2025	Ordinaria	5/5	5/5
65	Acta N° 832	12/2025	Ordinaria	5/5	5/5
66	Acta N° 833	12/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
67	Acta N° 834	12/2025	Extraordinaria	5/5	5/5
68	Acta N° 835	12/2025	Ordinaria	5/5	5/5
69	Acta N° 836	12/2025	Ordinaria	5/5	5/5
70	Acta N° 837	12/2025	Ordinaria	5/5	5/5

- CONSEJO DE VIGILANCIA**

AÑO	N° SESIONES	NÚMERO DE VOCALES ASISTENTES
2025	63	3

Año	N°	Sesiones	Fecha de realización	Tipo	Número total de vocales asistentes	Número de vocales que registran su voto
2025	1	Acta N° 534	01/2025	Ordinaria	3/3	3/3
	2	Acta N° 535	01/2025	Ordinaria	3/3	3/3
	3	Acta N° 536	01/2025	Ordinaria	3/3	3/3
	4	Acta N° 537	01/2025	Ordinaria	3/3	3/3
	5	Acta N° 538	01/2025	Ordinaria	3/3	3/3
	6	Acta N° 539	02/2025	Ordinaria virtual	3/3	3/3
	7	Acta N° 540	02/2025	Ordinaria	3/3	3/3

8	Acta N° 541	02/2025	Ordinaria	3/3	3/3
9	Acta N° 542	02/2025	Ordinaria	3/3	3/3
10	Acta N° 543	02/2025	Ordinaria	3/3	3/3
11	Acta N° 544	02/2025	Ordinaria	3/3	3/3
12	Acta N° 545	03/2025	Extraordinaria	3/3	3/3
13	Acta N° 546	03/2025	Ordinaria	3/3	3/3
14	Acta N° 547	03/2025	Ordinaria	3/3	3/3
15	Acta N° 548	03/2025	Ordinaria	3/3	3/3
16	Acta N° 549	03/2025	Ordinaria	3/3	3/3
17	Acta N° 550	03/2025	Ordinaria	3/3	3/3
18	Acta N° 551	03/2025	Ordinaria	3/3	3/3
19	Acta N° 552	04/2025	Ordinaria	3/3	3/3
20	Acta N° 553	04/2025	Extraordinaria	3/3	3/3
21	Acta N° 554	04/2025	Ordinaria	3/3	3/3
22	Acta N° 555	05/2025	Extraordinaria	3/3	3/3
23	Acta N° 556	05/2025	Extraordinaria	3/3	3/3
24	Acta N° 557	05/2025	Ordinaria	3/3	3/3
25	Acta N° 558	05/2025	Ordinaria	3/3	3/3
26	Acta N° 559	05/2025	Ordinaria	3/3	3/3
27	Acta N° 560	05/2025	Ordinaria	3/3	3/3
28	Acta N° 561	06/2025	Ordinaria	3/3	3/3
29	Acta N° 562	06/2025	Ordinaria	3/3	3/3
30	Acta N° 563	06/2025	Ordinaria	3/3	3/3
31	Acta N° 564	06/2025	Ordinaria	3/3	3/3
32	Acta N° 565	06/2025	Ordinaria	3/3	3/3
33	Acta N° 566	07/2025	Ordinaria	3/3	3/3
34	Acta N° 567	07/2025	Ordinaria	3/3	3/3
35	Acta N° 568	07/2025	Ordinaria	3/3	3/3
36	Acta N° 569	07/2025	Ordinaria	3/3	3/3
37	Acta N° 570	08/2025	Ordinaria	3/3	3/3
38	Acta N° 571	08/2025	Ordinaria	3/3	3/3
39	Acta N° 572	08/2025	Ordinaria	3/3	3/3
40	Acta N° 573	08/2025	Ordinaria	3/3	3/3
41	Acta N° 574	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
42	Acta N° 575	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
43	Acta N° 576	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
44	Acta N° 577	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
45	Acta N° 578	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
46	Acta N° 579	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
47	Acta N° 580	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3

48	Acta N° 581	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
49	Acta N° 582	09/2025	Ordinaria	3/3	3/3
50	Acta N° 583	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
51	Acta N° 584	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
52	Acta N° 585	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
53	Acta N° 586	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
54	Acta N° 587	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
55	Acta N° 588	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
56	Acta N° 589	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
57	Acta N° 590	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
58	Acta N° 591	10/2025	Ordinaria	3/3	3/3
59	Acta N° 592	11/2025	Ordinaria	3/3	3/3
60	Acta N° 593	11/2025	Ordinaria	3/3	3/3
61	Acta N° 594	11/2025	Ordinaria	3/3	3/3
62	Acta N° 595	11/2025	Ordinaria	3/3	3/3
63	Acta N° 596	11/2025	Ordinaria	3/3	3/3

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

Ninguna

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

Gasto total	Número de sesiones	Gasto Promedio por Sesión
65477.17	133	492.31

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

NUMERO	VALOR TOTAL	VALOR POR VOCAL
8	9899.92	1237.49

- Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente a los gastos operativos de la entidad.

Gasto Operativo	Gasto Capacitación Directivos	Porcentaje
9899.92	6903231.49	0.00143%

DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS.

- Tiempo de servicio a la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado a sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma.

N°	CARGO	GENERO	TIEMPO DE SERVICIO EN LA ENTIDAD
1	GERENTE	F	> 5 AÑOS
2	AUDITOR INTERNO	M	< 1 AÑO
3	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	F	< 1 AÑO
4	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	M	< 1 AÑO
5	ASESOR JURÍDICO	M	> 5 AÑOS
6	RESPONSABILIDAD SOCIAL	M	1 - 3 AÑOS
7	JEFE NEGOCIOS	M	> 5 AÑOS
8	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	F	> 5 AÑOS
9	JEFE DE OPERACIONES Y PROCESOS	M	> 5 AÑOS
10	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RIESGOS	F	> 5 AÑOS
11	JEFE TALENTO HUMANO	F	1 A 3 AÑOS

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; y,

N°	CARGO	GENERO	AÑOS CARGO
1	GERENTE	F	> 5 AÑOS
2	AUDITOR INTERNO	M	< 1 AÑO
3	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	F	< 1 AÑO
4	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	M	< 1 AÑO
5	ASESOR JURÍDICO	M	> 5 AÑOS

6	RESPONSABILIDAD SOCIAL	M	1 - 3 AÑOS
7	JEFE NEGOCIOS	M	> 5 AÑOS
8	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	F	> 5 AÑOS
9	JEFE DE OPERACIONES Y PROCESOS	M	> 5 AÑOS
10	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RIESGOS	F	> 5 AÑOS
11	JEFE TALENTO HUMANO	F	1 A 3 AÑOS

Participaciones de las jefaturas de área por género.

Género	Número
F	5
M	6
Total	11

DE LOS EMPLEADOS

Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años.

2023	2024	2025
210	204	222

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.

< 1 AÑO	1-3 AÑOS	3-5 AÑOS	> DE 5 AÑOS
50	106	21	45

Número de empleados de la entidad clasificados por el nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel)

GENERO	SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	INTERMEDIO	UNIVERSARIOS	POSTGRADO
MASCULINOS			11		84	8
FEMENINOS			5		104	7

Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años



2023	2024	2025
45	60	67

Clasificación del personal por rangos de salario.

SALARIOS	
RANGO \$	N° COLABORADORES
< 482	
483 a 550	53
551 a 850	113
851 a 1200	32
1201 a 3000	24
3001 a 5000	
5001 a 8000	
> 8000	

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

2025
55

Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año; y,

2025	
222	NÚMERO DE EMPLEADOS
222	PERSONAL CAPACITADO

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

AÑO	VALOR TOTAL DE CAPACITACIONES	NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS	VALOR DE CAPACITACIÓN POR PERSONA
2023	58271,43	198	294,30
2024	77441,84	201	385,28
2025	59018.48	222	265.85

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

- 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; y,

NÚMERO DE CASOS RESUELTOS	NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS	TIPO DE RECLAMO
18	18	Servicio Financiero

- Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la entidad, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

Ninguno.

- Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género.

Ninguno.

DE LOS COMITÉS Y COMISIONES.

- Tipos de comités o comisiones, números de integrantes, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del consejo de administración, vocal del consejo de Vigilancia, etc.) Numero de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

COMITÉ	NÚMERO DE INTEGRANTES	NÚMERO DE SESIONES	NÚMERO ASISTENTES	INTEGRANTES
Comisión Especial de Resolución de Conflictos	4	4	4	TRES REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL PRESIDENTA CAD (INVITADA CON VOZ SIN VOTO)
Comisión Especial de Educación	3	3	3	DELEGADO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTOR DE TALENTO HUMANO GERENCIA

CAIR	4	40	4	VOCAL DEL CAD GERENTE ADMINISTRADOR DE RIESGOS JEFE DE NEGOCIOS (CON VOZ Y SIN VOTO)
CUMPLIMIENTO	7	12	7	VOCAL DEL CAD GERENTE JEFE DE NEGOCIOS ADMINISTRADOR DE RIESGOS (CON VOZ Y SIN VOTO) AUDITOR INTERNO (CON VOZ Y SIN VOTO) ASESOR JURÍDICO (CON VOZ Y SIN VOTO) OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
COTI	5	11	5	VOCAL DEL CAD GERENTE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRADOR DE RIESGOS JEFE DE TI
BUEN GOBIERNO	5	2	5	PRESIDENTE DEL CAD PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA GERENCIA TRES REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL ASESOR JURIDICO (CON VOZ PERO SIN VOTO)
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	5	11	5	PRESIDENTE CAIR, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, GERENTE, AUDITOR INTERNO, JEFE TI
COMITÉ DE GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL	4	3	4	GERENCIA PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINSTRACIÓN OFICIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL JEFE DE MARKETING ESTRATEGICO

Comité de Continuidad de Negocios	6	4	6	DIRECTORA DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS DIRECTOR DE TIC DIRECTOR DE NEGOCIOS DIRECTOR DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN ADMINISTRADOR DE PROCESOS GERENTE
-----------------------------------	---	---	---	--

Para efectos de seguimiento y control de la Asamblea General de Representantes, los Consejos de Administración y Vigilancia, incluirán en sus informes de gestión el detalle de los indicadores de gobierno con su respectivo análisis.

Sin mas que darles a conocer, pongo a disposición de ustedes señores Representantes de la Asamblea General.

Atentamente,

Lcda. Gladys Cofre
PRSEIDENTA COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Lcda. Nelly Remachi
PRESIDENTA CAD.