



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**CREDIAMIGO Ltda.**

*Su confianza es nuestra fortaleza*

INDICADORES  
DE  
GOBIERNO COOPERATIVO

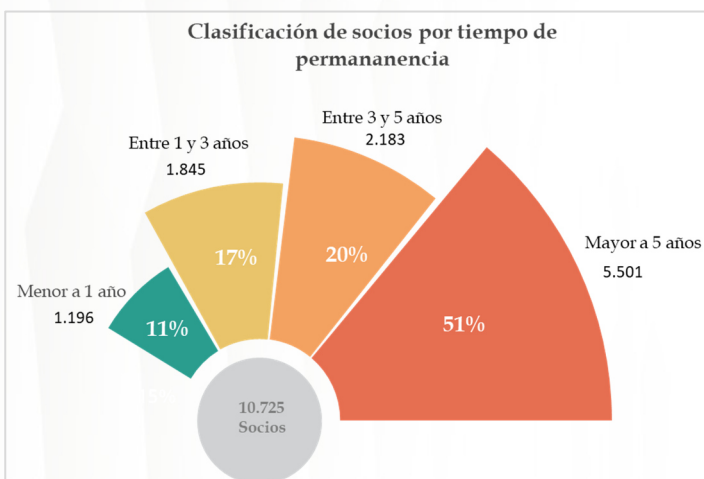
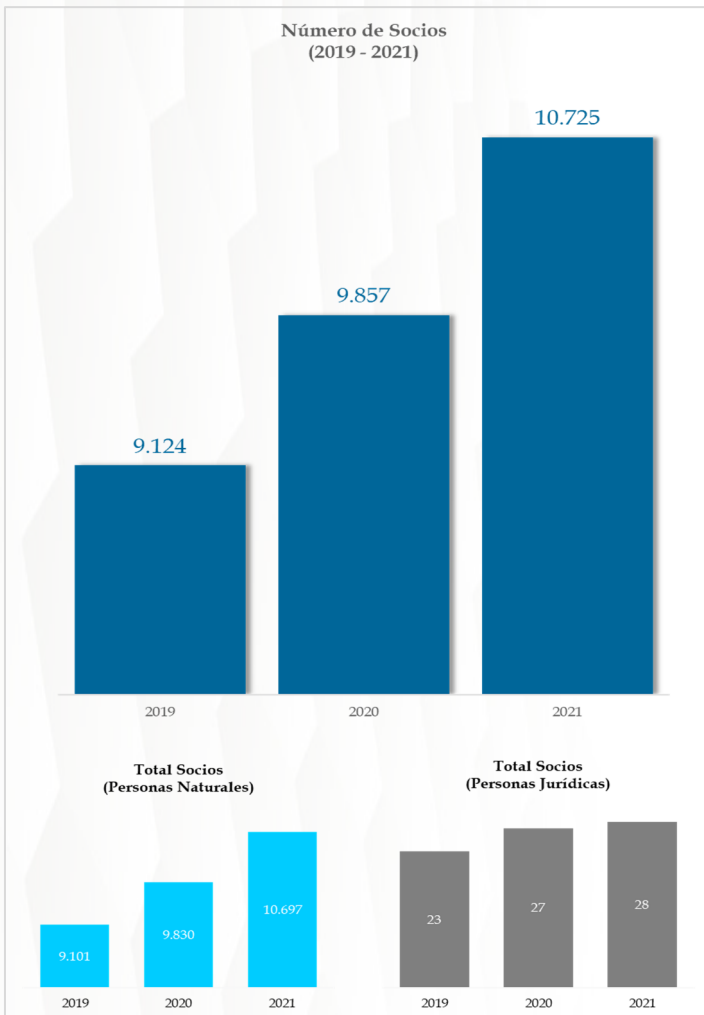


31-dic-2021

## CONTENIDO

|  | Pág.     |
|--|----------|
| <b>SOCIOS</b>  |          |
| 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        |
| <b>ASAMBLEA GENERAL</b>  |          |
| 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        |
| <b>CONSEJOS (Administración / Vigilancia)</b>                              |          |
| 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        |
| <b>GERENCIA Y JEFATURAS</b>  |          |
| Tiempo de servicio en la institución                                       | 5        |
| Tiempo de permanencia en el cargo  | 5        |
| Participación de jefaturas de área por género                              | 5        |
| <b>COMITÉS Y COMISIONES</b>  |          |
| Integración (No. de comités y comisiones)                                  | 6        |
| Conformación, número de integrantes, cargos, sesiones y asistentes         | 6        |
| <b>EMPLEADOS</b>   |          |
| 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                      | 8        |
| Clasificación de rango de salarios de los empleados                        | 8        |
| No. de programas de capacitación emprendidos en el año                     | 8        |
| No. Asistentes a capacitación / Total de empleados                         | 8        |
| Inversión en capacitación en los últimos tres años                         | 8        |
| <b>RECLAMOS DE USUARIOS</b>  | <b>9</b> |

## SOCIOS



### Movimiento de socios 2021



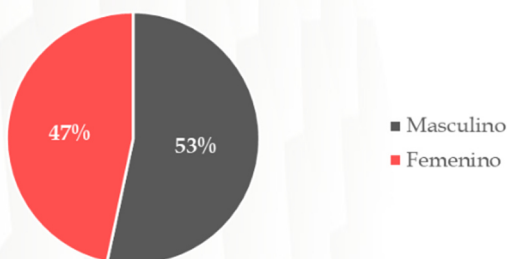
Durante el año 2021, se observa una fuerte tendencia de crecimiento en el número de asociados a la Cooperativa (1.196) con lo que al 31 de diciembre de 2021 se cuenta con el total 10.725 aspecto positivo que le permitirá a la entidad ganar participación en el mercado local.

Pese a ello existen 328 socios salientes que han hecho uso a este derecho bajo las normas vigentes.

Se observa que más del 50% de los socios (5.501) permanecen más de 5 años; el 20% (2.183) están entre 3 y 5 años; el 17% (1.845) entre 1 y 3 años; y, el 11% (1.196) son socios con menos de un año en la Cooperativa.

## ASAMBLEA GENERAL

Conformación de la Asamblea General



### Promedio de gastos de la Asamblea General por asistente

\$120,39

### Tiempo promedio de permanencia de los Asambleístas

0,04 años

Número de votos con los que fueron elegidos los Asambleístas

| Oficina      | No. de Votantes |            |             | No. Representantes Elegidos |
|--------------|-----------------|------------|-------------|-----------------------------|
|              | Masculino       | Femenino   | Total       |                             |
| 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>                   |

No. de Asambleas efectuadas en el año

| No. | Fecha      | Tipo *         | Socios asistentes | Socios votantes | % Asistencia ** | % Votantes *** |
|-----|------------|----------------|-------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 1   | 30/03/2021 | Ordinaria      | 24                | 24              | 80%             | 80%            |
| 2   | 07/08/2021 | Extraordinaria | 16                | 16              | 53%             | 53%            |
| 3   | 11/09/2021 | Extraordinaria | 18                | 18              | 60%             | 60%            |
| 4   | 16/10/2021 | Extraordinaria | 21                | 21              | 70%             | 70%            |
| 5   | 08/12/2021 | Extraordinaria | 23                | 23              | 77%             | 77%            |

\* 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 (16 hombres y 14 mujeres), quienes fueron elegidos por 1.853 socios de todas 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 (0,04 años).

Durante el año 2021 se han realizado 5 sesiones con una participación mínima del 53% y máxima del 80% 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 120,39

## CONSEJOS

### Indicadores

|   | Consejo de Administración<br> | Consejo de Vigilancia<br> |
|---|--|--|
| Tiempo promedio en funciones a la fecha de corte (en años)                    | 0,18   | 0,18   |
| Número de sesiones en el año  | 47   | 20   |
| Número de asistentes mínimo en cada sesión                                    | 4  | 3  |
| Número de desviaciones observadas a valores, principios éticos y conductuales | 0  | 0  |
| Promedio de gastos de las sesiones*   | \$0,00   | \$0,00   |
| Inversión en capacitación / Número de vocales                                 | \$9,41   | \$0,00   |
| Inversión en capacitación / Gastos Operativos                                 | 0,01%  | 0,00%  |

\* No incluye valor de dietas y gastos de representación

| Detalle de Sesiones del Consejo de Administración |            |                |            |
|---|------------|----------------|------------|
| No.   | Fecha      | Tipo           | Asistentes |
| 1   | 09/01/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 2   | 25/01/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 3   | 28/01/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 4   | 30/01/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 5   | 10/02/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 6   | 27/02/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 7   | 10/03/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 8   | 12/03/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 9   | 18/03/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 10  | 26/03/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 11  | 30/03/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 12  | 10/04/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 13  | 21/04/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 14  | 28/04/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 15  | 10/05/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 16  | 25/05/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 17  | 30/05/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 18  | 05/06/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 19  | 10/06/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 20  | 17/06/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 21  | 29/06/2020 | Ordinaria      | 5          |
| 22  | 12/07/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 23  | 15/07/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 24  | 29/07/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 25  | 03/08/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 26  | 11/08/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 27  | 30/08/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 28  | 02/09/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 29  | 10/09/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 30  | 14/09/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 31  | 24/09/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 32  | 28/09/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 33  | 29/09/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 34  | 02/10/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 35  | 07/10/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 36  | 16/10/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 37  | 19/10/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 38  | 21/10/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 39  | 27/10/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 40  | 10/11/2021 | Extraordinaria | 9          |
| 41  | 12/11/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 42  | 29/11/2021 | Ordinaria      | 5          |
| 43  | 09/12/2021 | Extraordinaria | 4          |
| 44  | 09/12/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 45  | 28/12/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 46  | 28/12/2021 | Extraordinaria | 5          |
| 47  | 30/12/2021 | Ordinaria      | 5          |

| Detalle de Sesiones del Consejo de Vigilancia |            |                 |            |
|---|------------|-----------------|------------|
| No.   | Fecha      | Tipo            | Asistentes |
| 1   | 08/01/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 2   | 10/02/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 3   | 10/03/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 4   | 29/03/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 5   | 26/04/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 6   | 17/05/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 7   | 09/06/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 8   | 17/06/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 9   | 21/06/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 10  | 08/07/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 11  | 12/07/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 12  | 17/08/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 13  | 20/08/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 14  | 17/09/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 15  | 30/09/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 16  | 14/10/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 17  | 16/10/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 18  | 25/11/2021 | Extra Ordinaria | 3          |
| 19  | 30/11/2021 | Ordinaria       | 3          |
| 20  | 28/12/2021 | Ordinaria       | 3          |

El Consejo de Administración ha sesionado por 47 ocasiones en el año 2021, mientras que el de Vigilancia en 20 veces; los Consejos tienen un promedio de funciones bajo de 0,18 años, ya que fueron elegidos el 27 de octubre de 2021.

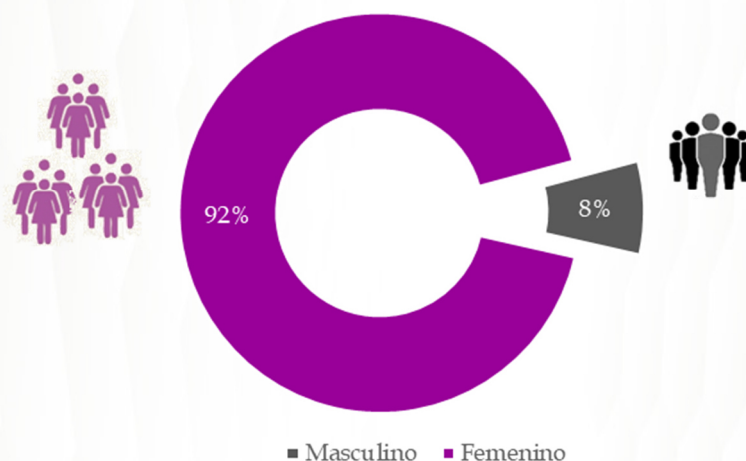
Los Consejos han tenido una participación de todos sus integrantes en las sesiones conforme los cuadros que se detallan; en sus sesiones no se han detectado desviaciones respecto a valores, principios éticos y conductuales de los grupos de interés de la Cooperativa.

No ha sido necesario realizar erogaciones adicionales a las dietas y gastos de representación conforme la normativa vigente para desarrollar las sesiones. Si bien, la inversión en capacitación es baja los Consejos 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                         | 1,87                                       | 1,87                      |
| Jefe de Agencia Amaluza          | 10,26                                      | 10,26                     |
| Contadora                        | 0,60                                       | 0,60                      |
| Jefe de Sistemas                 | 1,10                                       | 1,10                      |
| Jefe de Agencia San Lucas        | 4,55                                       | 4,55                      |
| Administradora de Talento Humano | 3,20                                       | 3,20                      |
| Jefe de Agencia Gonzanamá        | 5,99                                       | 5,99                      |
| Jefe de Negocios                 | 8,92                                       | 1,84                      |
| Jefe de Agencia Palanda          | 3,25                                       | 3,25                      |
| Jefe de Agencia Centro           | 4,50                                       | 2,33                      |
| Jefe de Oficina Norte            | 1,03                                       | 1,03                      |
| Oficial de Cumplimiento          | 0,54                                       | 0,54                      |
| Jefe de Oficina Matriz           | 8,59                                       | 8,42                      |
| Administrador de Riesgos         | 1,17                                       | 0,10                      |

### Participación de Jefaturas por Género

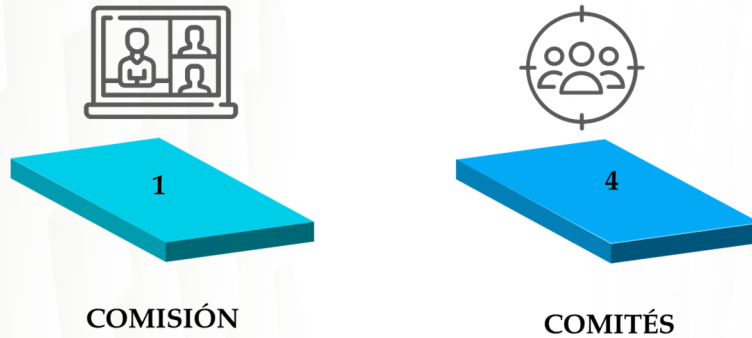


El mayor tiempo de servicio de las Jefaturas en la Cooperativa es de 10,26 años (Jefe de Agencia de Amaluza); mientras que en promedio general no se supera los 4 años.

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 12 personas; y, el 8% el género masculino, es decir 1 persona.

## COMITÉS Y COMISIONES

### Integración

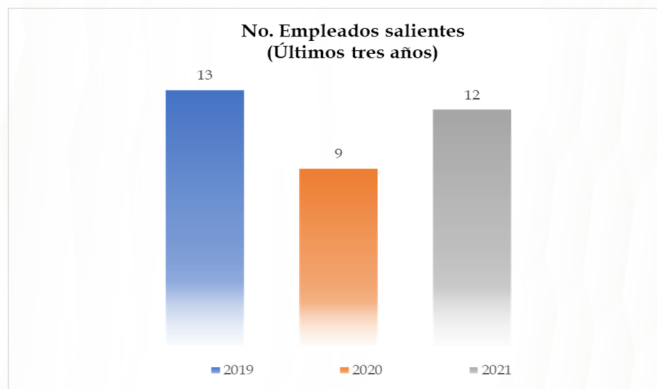
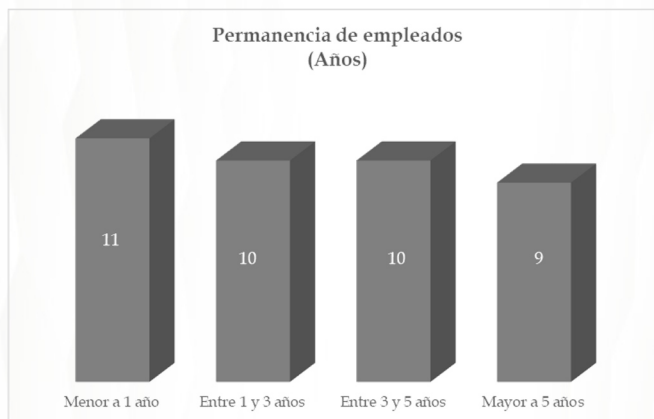
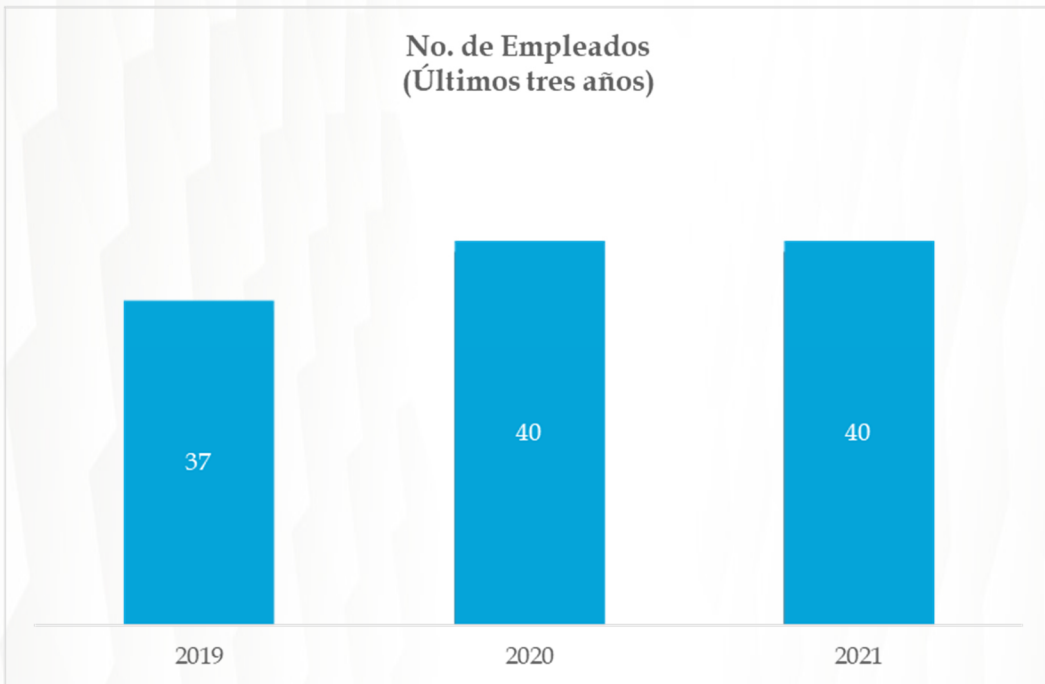


| Conformación y sesiones de los Comités y Sesiones |              |                       |  |                         |                           |                                     |
|---|--------------|-----------------------|--|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| 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<br>Responsable Riesgos<br>Vocal Consejo Administración  | Responsable de Riesgos  | 15                        | 3                                   |
| Comité  | Cumplimiento | 7                     | Gerencia<br>Oficial de Cumplimiento<br>Vocal del Consejo de Administración<br>Jefe de Negocios<br>Responsable de Riesgos<br>Auditor Interno<br>Asesor Jurídico | Oficial de Cumplimiento | 14                        | 4                                   |
| Comisión  | Educación    | 4                     | Gerencia<br>TTHH<br>Vocal del Consejo de Administración<br>Vocal del Consejo de Administración   | Talento Humano          | 2                         | 5                                   |
| Comité  | Ética        | 4                     | Gerencia<br>Oficial de Cumplimiento<br>Vocal del Consejo de Administración<br>Representante Trabajadores   | Oficial de Cumplimiento | 2                         | 5                                   |
| Comité  | Crédito      | 3                     | Gerencia<br>Jefe de Negocios<br>Jefe de Agencia  | Jefe de Agencia         | 266                       | 3                                   |

Para efectuar una gestión técnica que apoye a la dirección y administración de la Cooperativa, se ha conformado 1 Comisión y 4 Comités de conformidad con lo establecido en las normas internas y las leyes regulatorias.

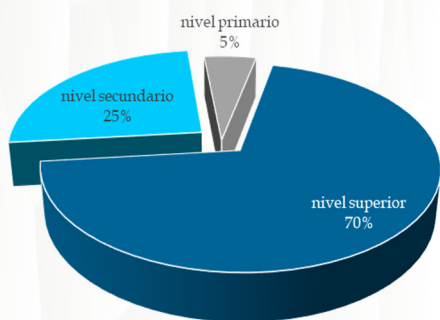
Todas las comisiones y comités han sesionado en el presente ejercicio con todos sus integrantes, en cumplimiento a sus atribuciones y responsabilidades.

## EMPLEADOS

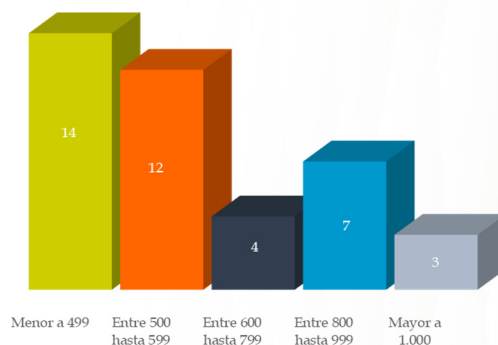




Nivel de educación de los empleados



Rango de Salarios



### Eventos de Capacitación



30

Programas emprendidos en el año

98%

No. Asistentes (máximo) / Número total de empleados

💰

Inversión en capacitación

| 2019       | 2020       | 2021       |
|------------|------------|------------|
| \$7.878,05 | \$4.068,00 | \$1.238,72 |

Se aprecia un crecimiento mínimo en el número de empleados de la Cooperativa en los últimos tres años; la mayor parte (31) se encuentran en rangos de hasta 5 años de servicio a la Cooperativa; el 70% de los colaboradores posee estudios de nivel superior. Los rangos de sueldos en su mayoría (26) se encuentra por debajo de los USD 600.

Se han realizado 30 programas de capacitación con un alcance al 98% del personal, sin embargo, la inversión en el año 2021 es muy inferior en comparación al año 2019 dado que se han aplicado modalidades sin costo para optimizar los recursos institucionales.

Durante el año 2021, no se han presentado casos de reclamos por los usuarios de servicios financieros ante la Cooperativa y/o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**CREDIAMIGO Ltda.**

*Su confianza es nuestra fortaleza*