



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**Crediamigo** Ltda.  
*Junto a tí.*

INDICADORES  
DE  
GOBIERNO COOPERATIVO

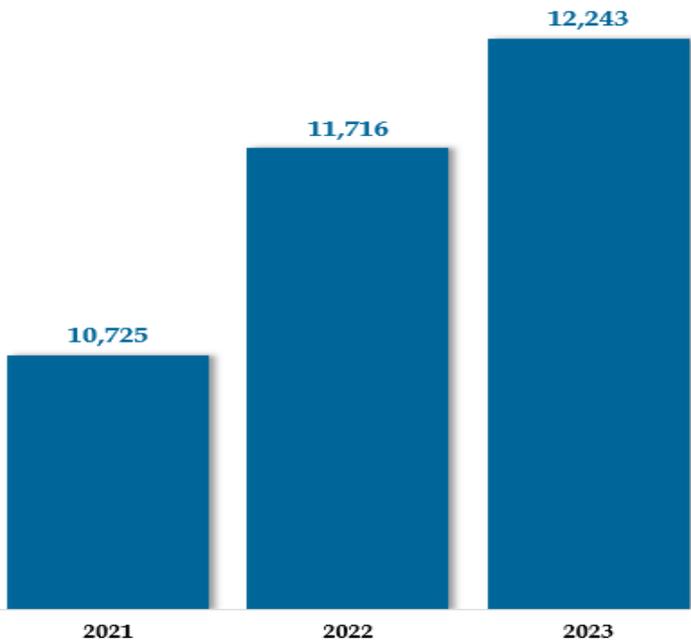


**31-dic-2023**

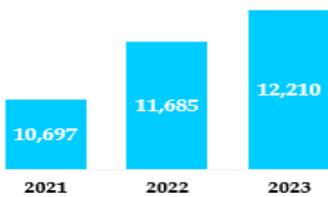
## CONTENIDO

	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	7
Clasificación de rango de salarios de los empleados	8
<b>CAPACITACIONES</b>	
Asamblea General	9
Consejo de Administración y Vigilancia	9
Gerencia	9
Auditor	10
Empleados	10
<b>RECLAMOS DE USUARIOS</b>	11

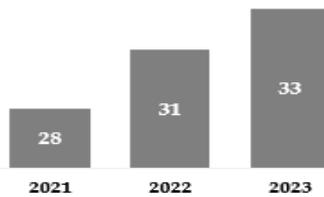
Número de Socios  
(2021 - 2023)



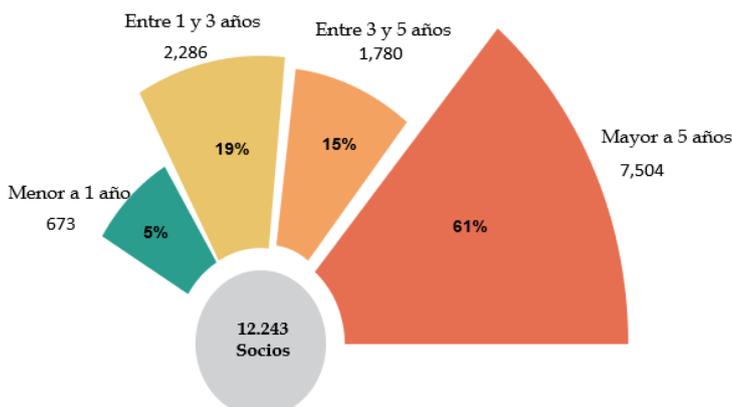
Total Socios  
(Personas Naturales)



Total Socios  
(Personas Jurídicas)



Clasificación de socios por tiempo de permanencia



Movimiento de socios  
2023



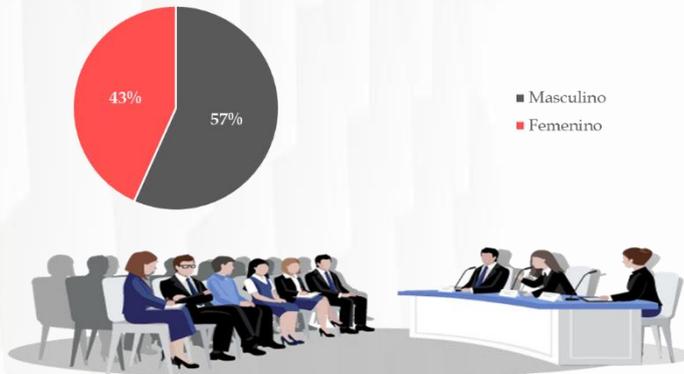
Durante el año 2023, se observa una tendencia de crecimiento en el número de asociados a la Cooperativa (673) con lo que al 31 de diciembre de 2023 se cuenta con el total 12.243 aspecto positivo que le permitirá a la entidad ganar participación en el mercado local.

Pese a ello existen 223 socios salientes que han hecho uso a este derecho bajo las normas vigentes.

Se observa que más del 61% de los socios (7.504) permanecen más de 5 años; el 15% (1.780) están entre 3 y 5 años; el 19% (2.286) entre 1 y 3 años; y, el 5% (673) 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

\$186.24

### Tiempo promedio de permanencia de los Asambleístas

2.04 años

Oficina	No. de votos con los que fueron elegidos los Asambleístas			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	23/03/2023	Ordinaria	19	19	63%	63%
2	16/08/2023	Extraordinaria	21	21	70%	70%
3	16/08/2023	Extraordinaria	20	20	67%	67%
4	16/09/2023	Extraordinaria	19	19	63%	63%
5	09/12/2023	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 (2,04 años).

Durante el año 2023 se han realizado 5 sesiones con una participación mínima del 60% y máxima del 70% 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 186.24

## CONSEJOS

### Indicadores

	Consejo de Administración 	Consejo de Vigilancia 
Tiempo promedio en funciones a la fecha de corte (en años)	2.18	2.18
Número de sesiones en el año	82	16
Número de asistentes mínimo en cada sesión	7	4
Número de desviaciones observadas a valores, principios éticos y conductuales	0	0
Promedio de gastos de las sesiones*	\$431.70	\$1,145.21
Inversión en capacitación / Número de vocales	\$33.18	\$55.30
Inversión en capacitación / Gastos Operativos	0.30%	0.30%

Detalle de Sesiones del Consejo de Administración

No.	Fecha	Tipo	Asistentes
1	12/01/2023	Extraordinaria	7
2	17/01/2023	Extraordinaria	7
3	24/01/2023	Extraordinaria	7
4	19/01/2023	Extraordinaria	7
5	30/01/2023	Ordinaria	7
6	31/01/2023	Extraordinaria	7
7	14/02/2023	Extraordinaria	7
8	14/02/2023	Extraordinaria	7
9	16/02/2023	Extraordinaria	7
10	27/02/2023	Ordinaria	7
11	09/03/2023	Extraordinaria	7
12	14/03/2023	Extraordinaria	7
13	14/03/2023	Extraordinaria	7
14	16/03/2023	Extraordinaria	7
15	25/03/2023	Extraordinaria	7
16	29/03/2023	Ordinaria	7
17	13/04/2023	Extraordinaria	7
18	13/04/2023	Extraordinaria	7
19	18/04/2023	Extraordinaria	7
20	19/04/2023	Extraordinaria	7
21	21/04/2023	Extraordinaria	7
22	25/04/2023	Extraordinaria	7
23	27/04/2023	Ordinaria	7
24	03/05/2023	Extraordinaria	7
25	10/05/2023	Ordinaria	7
26	11/05/2023	Extraordinaria	7
27	23/05/2023	Extraordinaria	7
28	30/05/2023	Ordinaria	7
29	05/06/2023	Extraordinaria	7
30	08/06/2023	Extraordinaria	7
31	15/06/2023	Extraordinaria	7
32	23/06/2023	Extraordinaria	7
33	29/06/2023	Ordinaria	7
34	11/07/2023	Extraordinaria	7
35	11/07/2023	Extraordinaria	7
36	14/07/2023	Extraordinaria	7
37	19/07/2023	Extraordinaria	7
38	24/07/2023	Extraordinaria	7
39	24/07/2023	Extraordinaria	7
40	25/07/2023	Ordinaria	7
41	02/08/2023	Extraordinaria	7
42	04/08/2023	Extraordinaria	7
43	09/08/2023	Extraordinaria	7
44	09/08/2023	Extraordinaria	7
45	15/08/2023	Extraordinaria	7
46	21/08/2023	Extraordinaria	7
47	22/08/2023	Extraordinaria	7
48	24/08/2023	Extraordinaria	7
49	25/08/2023	Extraordinaria	7
50	28/08/2023	Ordinaria	7
51	12/09/2023	Extraordinaria	7
52	12/09/2023	Extraordinaria	7
53	12/09/2023	Extraordinaria	7
54	15/09/2023	Extraordinaria	7
55	25/09/2023	Extraordinaria	7
56	26/09/2023	Extraordinaria	7
57	28/09/2023	Ordinaria	7
58	03/10/2023	Extraordinaria	7
59	05/10/2023	Extraordinaria	7
60	05/10/2023	Extraordinaria	7
61	10/10/2023	Extraordinaria	7
62	24/10/2023	Extraordinaria	7
63	24/10/2023	Extraordinaria	7
64	27/10/2023	Extraordinaria	7
65	30/10/2023	Extraordinaria	7
66	31/10/2023	Ordinaria	7
67	09/11/2023	Extraordinaria	7
68	10/11/2023	Extraordinaria	7
69	17/11/2023	Extraordinaria	7
70	20/11/2023	Extraordinaria	7
71	28/11/2023	Extraordinaria	7
72	29/11/2023	Ordinaria	7
73	30/11/2023	Extraordinaria	7
74	30/11/2023	Extraordinaria	7
75	07/12/2023	Extraordinaria	7
76	12/12/2023	Extraordinaria	7
77	14/12/2023	Extraordinaria	7
78	15/12/2023	Extraordinaria	7
79	20/12/2023	Extraordinaria	7
80	27/12/2023	Extraordinaria	7
81	27/12/2023	Extraordinaria	7
82	28/12/2023	Ordinaria	7

Detalle de Sesiones del Consejo de Vigilancia

No.	Fecha	Tipo	Asistentes
1	31/01/2023	Ordinaria	4
2	28/02/2023	Ordinaria	4
3	20/03/2023	Extra Ordinaria	3
4	31/03/2023	Ordinaria	4
5	28/04/2023	Ordinaria	4
6	31/05/2023	Ordinaria	4
7	30/06/2023	Ordinaria	4
8	31/07/2023	Ordinaria	4
9	14/08/2023	Extra Ordinaria	4
10	31/08/2022	Ordinaria	4
11	29/09/2023	Ordinaria	4
12	31/10/2023	Ordinaria	4
13	20/11/2023	Extra Ordinaria	4
14	27/11/2023	Extra Ordinaria	4
15	30/11/2023	Ordinaria	4
16	30/12/2023	Ordinaria	4

El Consejo de Administración ha sesionado por 82 ocasiones en el año 2023, mientras que el de Vigilancia en 16 veces; los Consejos tienen un promedio de funciones bajo de 2,18 años, ya que fueron elegidos el 27 de octubre de 2021.

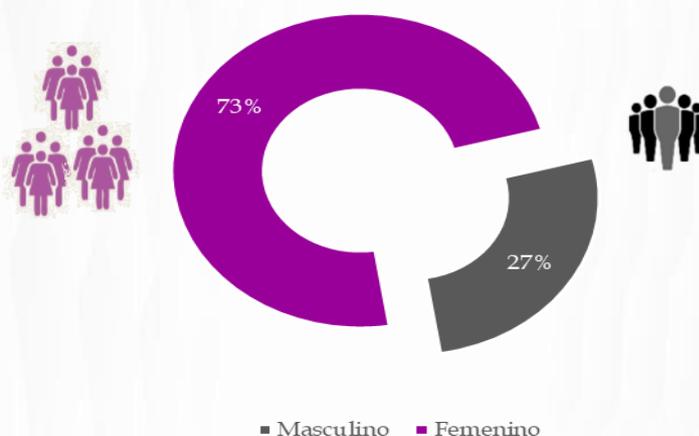
Los Consejos han tenido una participación de todos sus integrantes en las sesiones conforme los cuadros que se detallan; en sus sesiones no se han detectado desviaciones respecto a valores, principios éticos y conductuales de los grupos de interés de la Cooperativa.

Los gastos erogados para la ejecución de las sesiones del Consejo de Administración en promedio por asistente es de USD 431.70, mientras que el Consejo de Vigilancia registra un promedio USD 1,145.21. En cuanto a la inversión en capacitaciones de los Consejos sobre el número de vocales es de: Consejo de Administración USD 33.18 y el Consejo de Vigilancia USD 55.30, adicional han participado en eventos de formación gratuitos para fortalecimiento de sus capacidades.

## GERENCIA Y JEFATURAS

Cargo	Tiempo de servicio a la institución (años)	Tiempo en el cargo (años)
Gerencia	3.87	3.87
Jefe de Oficina Amaluza	12.26	12.26
Contadora	2.60	2.60
Jefe de Sistemas	0.37	0.37
Jefe de Oficina San Lucas	6.55	6.55
Administrador de Talento Humano	1.67	0.12
Jefe de Oficina Gonzanamá	0.42	0.42
Jefe de Negocios	10.92	3.84
Jefe de Oficina Palanda	5.25	5.25
Jefe de Oficina Centro (e)	6.08	0.25
Jefe de Oficina Norte (e)	2.47	0.74
Oficial de Cumplimiento	2.54	2.54
Jefe de Agencia Matriz	10.59	10.42
Tesorera	0.39	0.39
Administrador de Riesgos	0.39	0.39

### Participación de Jefaturas por Género



El mayor tiempo de servicio de las Jefaturas en la Cooperativa es de 12,26 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 73% de las Jefaturas las ocupan personas del género femenino, es decir 11 personas; y, el 27% el género masculino, es decir 4 persona.

## COMITÉS Y COMISIONES



2

COMISIÓN



8

COMITÉS

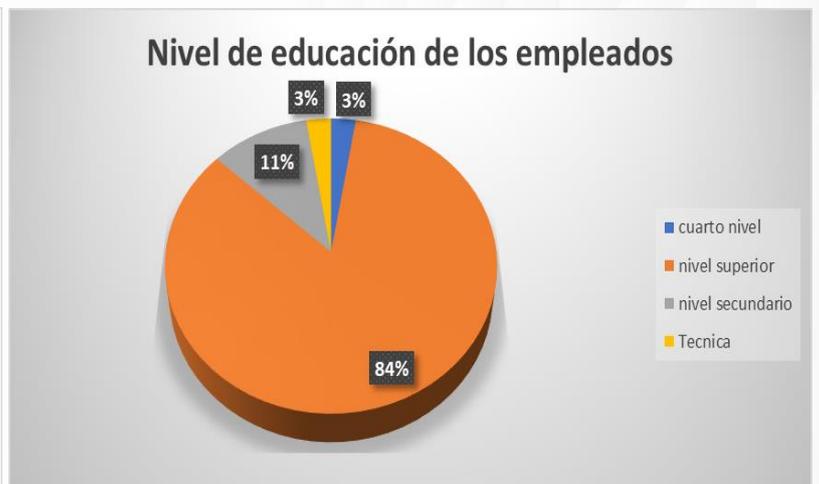
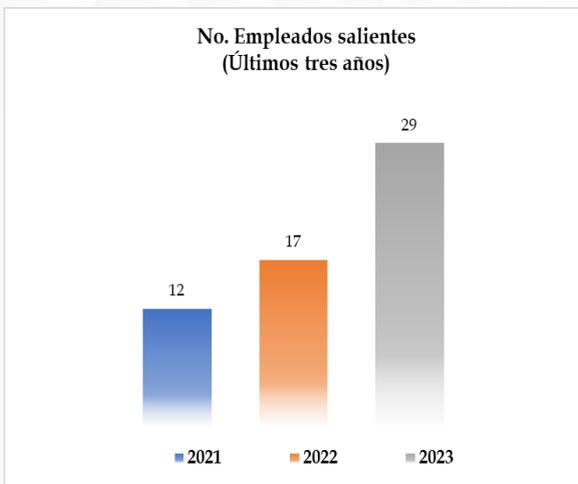
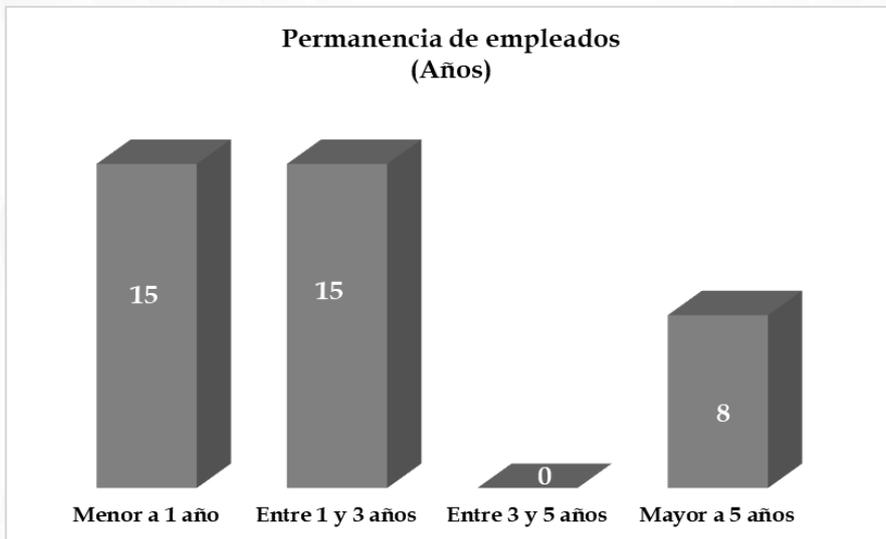
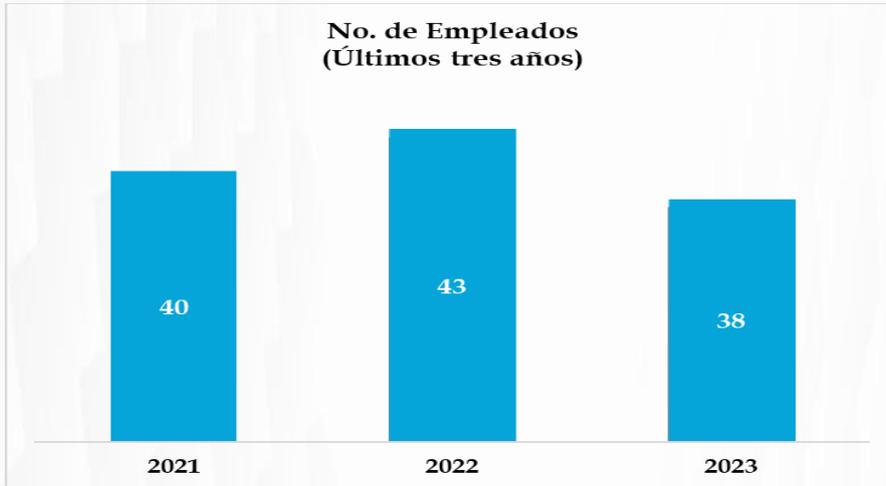
### Conformación y sesiones de los Comités y Sesiones

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	22	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	15	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	Jefe de Negocios Agencia Gerencia	Jefe de Negocios	235	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		
Comité	Alco	5	1 Vocales del Consejo de Administración Principal Gerencia Responsable de Riesgos Tesorero	Tesorero(a)	16	5
Comité	Tecnología de la Información	6	1 Vocales del Consejo de Administración Principal Gerencia Responsable de Riesgos Jefe Sistemas Informático Auditor Seguridad Física Electrónica	Jefe de Sistemas	4	6
Comité	Seguridad de la Información	8	1 Vocales del Consejo de Administración Principal Gerencia Responsable de Riesgos Seguridad de la Información Jefe Sistemas Informático Auditor Seguridad Física Electrónica Auditor Interno	Responsable de Riesgos/ Seguridad de la Información	4	7

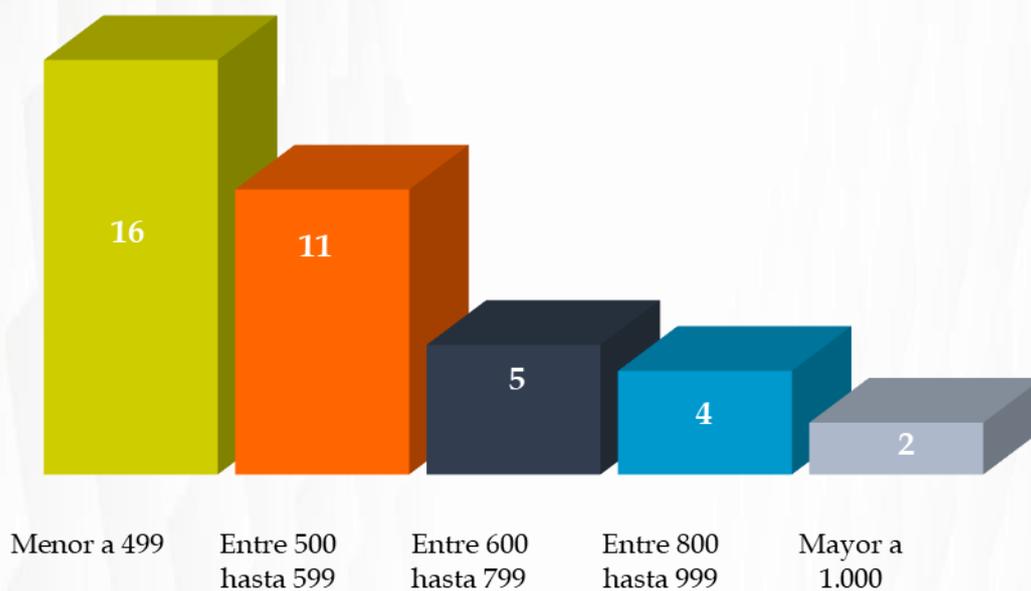
Para efectuar una gestión técnica que apoye a la dirección y administración de la Cooperativa, se ha conformado 2 Comisión y 8 Comités de conformidad con lo establecido en las normas internas y las leyes regulatorias.

Todas las comisiones y comités han sesionado en el presente ejercicio con todos sus integrantes, en cumplimiento a sus atribuciones y responsabilidades. Existe una excepción del comité de conflictos ya que no se ha presentado ninguna eventualidad.

## EMPLEADOS



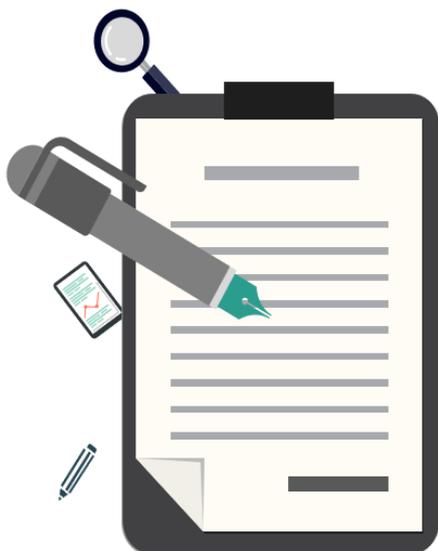
### Rango de Salarios



Se aprecia un decrecimiento de 5 empleados con relación a los años 2022 y 2023, en la Cooperativa. la mayor parte (30) se encuentran en rangos de hasta 5 años de servicio a la Cooperativa; el 84% de los colaboradores posee estudios de nivel superior. Los rangos de sueldos en su mayoría (27) se encuentra por debajo de los USD 600.

## CAPACITACIONES

### Eventos de Capacitación - Consejo de Administración y Vigilancia



8

Programas emprendidos en el año

94%

No. Asistentes (máximo) / Número total Integrantes



Inversión en capacitación

2023

\$663.60

### Eventos de Capacitación - Gerencia



17

Programas emprendidos en el año

100%

No. Asistentes (máximo) / Número total de Integrantes

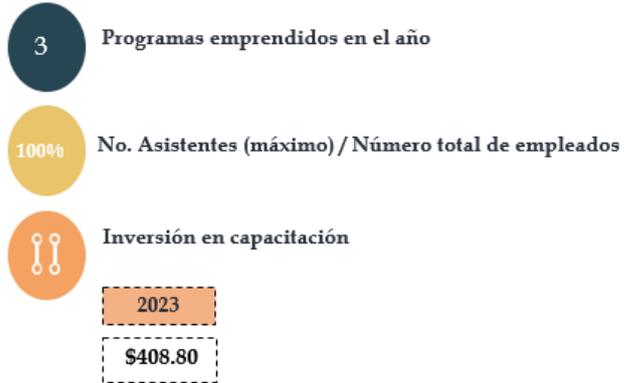


Inversión en capacitación

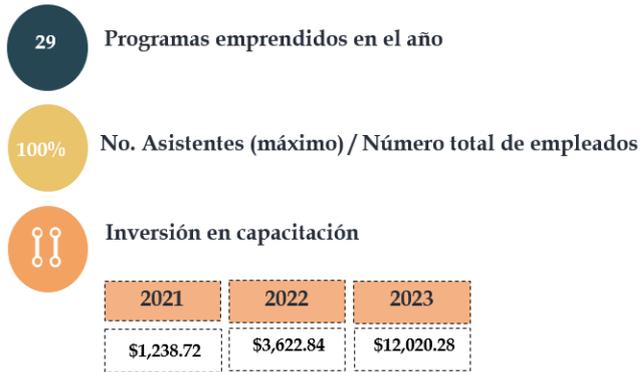
2023

\$1,409.48

### Eventos de Capacitación - Auditor



### Eventos de Capacitación de Empleados



En total se han realizado 46 programas de capacitación en diferentes temas concernientes a sus funciones dirigidos a los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia, Auditor y Empleados que conforman la Cooperativa en con un alcance del 96%. Con una inversión total de USD 12,020.28 en el año 2023, 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 re	0	0
Retención de depósitos	0	0
Devolución de certificados de aportación /	0	0
Incumplir disposiciones a la LOEPS, COM	0	0
Inconvenientes en cajeros automáticos	0	0
No entrega de información o no atención d	0	0
Inconformidad en operaciones de crédito	0	0
Otros	0	0
<b>Total de Casos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Casos presentados a la SEPS & Casos presentados en la Cooperativa

Durante el año 2023, no se han presentado casos de reclamo por usuarios en el servicio de atención en la Cooperativa gestionados por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, en los demás indicadores de igual manera se mantiene en cero casos, así mismo no se presenta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**Crediamigo** Ltda.  
*Junto a tí.*