



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Indicadores de Buen Gobierno

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



La
29

1999-2000
2000-2001
2001-2002
2002-2003
2003-2004
2004-2005
2005-2006
2006-2007
2007-2008
2008-2009
2009-2010
2010-2011
2011-2012
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
2017-2018
2018-2019
2019-2020
2020-2021
2021-2022
2022-2023
2023-2024

Indicadores relativos a los Socios

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



La
29

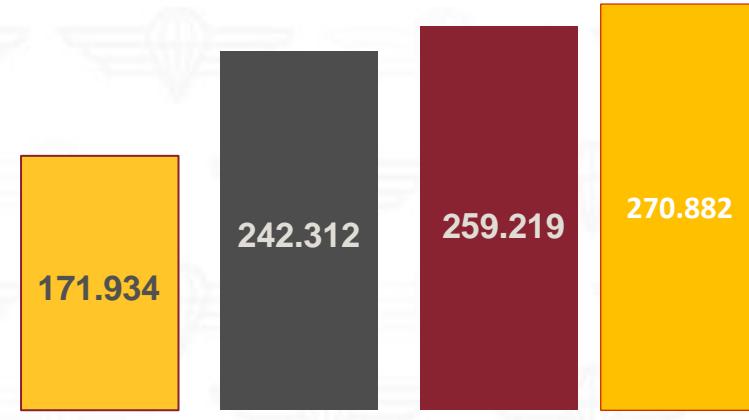
ELIMINA EL
TIEMPO DE
APERTURA
SOLICITUD

Indicadores relativos a los Socios

1. NÚMERO DE SOCIOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS *

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Personas naturales | 171.711 | 241.991 | 258.882 | 270.882 |
| Personas jurídicas | 223 | 321 | 337 | 401 |
| TOTAL SOCIOS | 171.934 | 242.312 | 259.219 | 271.283 |

Fuente: Operaciones



■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

2. CLASIFICACIÓN DE LOS SOCIOS POR TIEMPO DE PERMANENCIA *

| | |
|---------------------------|---------|
| Menos de 1 año | 12.486 |
| De más de 1 año a 3 años | 40.408 |
| De más de 3 años a 5 años | 21.150 |
| Más de 5 años | 258.521 |

Fuente: Operaciones

3. NÚMERO DE SOCIOS NUEVOS INCORPORADOS EN EL AÑO *

12.829

4. NÚMERO DE SOCIOS EXCLUIDOS O RETIRADOS EN EL AÑO

3.661

* 2023: socios con certificados de aportación mayor o igual a \$15.



La
29

1929-1942
1945-1951
1954-1961
1964-1974
1978-1984

Indicadores relativos a la Asamblea

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



La
29

2023-24
ESTADO
TÍTULO
SOCIOS

Indicadores relativos a la Asamblea

1. TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA DE LOS REPRESENTANTES A LA ASAMBLEA QUE SE ENCUENTREN EN FUNCIONES

4 años

2. PROMEDIO DE GASTOS EROGADOS PARA EJECUCIÓN DE LAS ASAMBLEAS GENERALES POR CADA ASISTENTE (*)

\$ 809,41

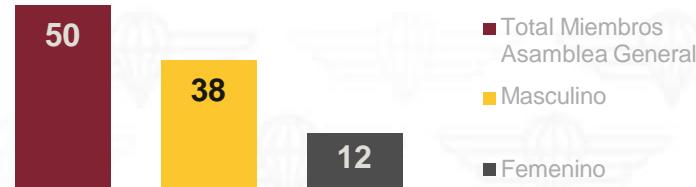
3. NÚMERO DE ASAMBLEAS GENERALES REALIZADAS DURANTE EL AÑO

3

4. NÚMERO TOTAL DE MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL QUE FUERON ELEGIDOS

50

Miembros Asamblea por Género



| | | | |
|--|-----------|----------------|----------------|
| Fecha de realización | 23/3/2024 | 24/08/2024 | 26/10/2024 |
| Tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa). | Ordinaria | Extraordinaria | Extraordinaria |
| Número total de asistentes. | 49 | 43 | 44 |
| Relación entre número de socios asistentes frente al número total de socios representantes (*) | 98% | 86% | 88% |

* Socios asistentes se consideran los representantes sin considerar los vocales de los consejos

ALAS / A TUS SUEÑOS



5. NÚMERO TOTAL DE MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL QUE FUERON ELEGIDOS, ASÍ COMO EL NÚMERO DE VOTOS CON LOS CUALES FUERON POSESIONADOS.

| NO. | NOMBRES | NUMERO DE VOTOS | SEXO | AGENCIA |
|-----|-----------------------------------|-----------------|------|------------------|
| 1 | ABARCA IVÁN OLMEDO | 12 | M | MANTA |
| 2 | ALCÍVAR MENDOZA ANGELA AZUCENA | 46 | F | QUEVEDO CENTRO |
| 3 | ANDA SEVILLA JAIME FABIAN | 33 | M | PRINCIPAL |
| 4 | ANDRADE RUBIO FREDDY RAUL | 37 | M | IBARRA |
| 5 | APOLO LOAYZA ROSA MARÍA | 22 | F | MACHALA CENTRO |
| 6 | ARCOS SOLORIZANO ANGELICA MARIA | 66 | F | SANTO DOMINGO |
| 7 | ARMAS MARTINEZ GALO RODRIGO | 12 | M | SANTO DOMINGO |
| 8 | BENITEZ ARAUZ MILTON ARMANDO | 30 | M | CUENCA |
| 10 | CAICEDO SOSA JOSE LAUREANO | 39 | M | QUEVEDO |
| 11 | CAMPOVERDE VASQUEZ ANA BELEN | 25 | F | CUENCA |
| 12 | CARPIO BARROS OMAR FERNANDO | 13 | M | CENTRO HISTORICO |
| 13 | CARRERA GAVILANEZ WENDY MARIANELA | 15 | F | QUICENTRO SUR |
| 15 | ESCOBAR ARIZAGA MILTON EDUARDO | 19 | M | EL VALLE |
| 16 | FIALLOS MÁRMOL OSWALDO SANTIAGO | 12 | M | CARAPUNGO |
| 17 | GARCIA PALACIOS JAIME LISTHER | 56 | M | PORTOVIEJO |
| 9 | GAVILÁNES OJEDA VICENTE NOE | 17 | M | MACHALA |
| 18 | GRANJA SANCHEZ MARCO ANTONIO | 11 | M | COLON |
| 19 | GUERRON BORJA HUGO RENE | 39 | M | PRINCIPAL |
| 20 | HERRERA CHICO FERNANDO DAVID | 106 | M | RIOBAMBA |
| 21 | HORMAZA MUÑOZ JHON DAGOBERTO | 18 | M | MANTA |
| 22 | JIMENEZ SAMUEL EDUARDO | 99 | M | TENA |
| 23 | JUMBO TANDAZO VANESSA LORENA | 21 | F | LOJA |
| 25 | LLIGUIN PACHECO LEANDRO DANIEL | 49 | M | MACAS |

| NO. | NOMBRES | NUMERO DE VOTOS | SEXO | AGENCIA |
|-----|----------------------------------|-----------------|------|--------------------------|
| 26 | LOPEZ TINTIN RENE HEDILBERTO | 24 | M | LA PRENSA |
| 27 | LUNA ROBALINO MARIA BELEN | 16 | F | TUMBACO |
| 28 | MACHADO SOTOMAYOR MANUEL JOAQUIN | 90 | M | RIOBAMBA |
| 29 | MAYANQUER CHUGA SEGUNDO IBAN | 22 | M | EL ANGEL |
| 30 | MERA PAREDES CYNTHIA ERICKA | 15 | F | GUAYAQUIL CENTENARIO |
| 14 | MOLINA CUESTA CESAR HUMBERTO | 38 | M | PRINCIPAL |
| 31 | MONTAÑO ROLDAN VICTOR LENIN | 55 | M | ESMERALDAS |
| 32 | MOREANO GARCIA MALENA ELOISA | 34 | F | PORTOVIEJO |
| 33 | MURILLO PAZ NELSON ENRIQUE | 43 | M | LA LIBERTAD |
| 34 | OBANDO LOPEZ ALBERTH JOSE | 49 | M | TULCÁN |
| 35 | ORELLANA CARRERA WILLIAM MIGUEL | 27 | M | ALBAN BORJA |
| 36 | OSORIO SANTOS JOSE WLADIMIR | 30 | M | LATACUNGA |
| 37 | OSORIO VARGAS GABRIEL SALVADOR | 7 | M | PRENSA |
| 38 | PANCHANA POZO CLARA JESSENIA | 52 | F | LA LIBERTAD |
| 39 | PIEDRA PIEDRA DARWIN SEGUNDO | 44 | M | PUYO |
| 40 | QUINTANILLA ESPINEL MILTON DAVID | 16 | M | BRIGADA PATRIA-LATAGUNGA |
| 41 | ROJAS SANCHEZ ALFONSO | 15 | M | LAGO AGRILO |
| 24 | RUBIO ROBALINO FRANCISCO MIGUEL | 34 | M | PRINCIPAL |
| 42 | SÁENZ REVELO MARIA JOSÉ | 14 | F | COLÓN |
| 43 | SARABIA MEJIA DOMINGO ARTURO | 7 | M | SHELL |
| 44 | TORRES FLORES FREDDY WHIMPER | 12 | M | RECREO |
| 45 | TORRES QUIÑONEZ CHRISTIAN JOHN | 38 | M | ALBAN BORJA |
| 46 | URIARTE ESPINOZA MARIA JANETH | 41 | F | AMBATO |
| 47 | VALERO MURILLO CARLOS CRISTOBAL | 17 | M | GUAYAQUIL CENTRO |
| 48 | VÁSQUEZ GOMEZ EDWIN OMAR | 20 | M | EL COCA |
| 49 | VERA CASTILLO CARLOS WASHINGTON | 63 | M | ESMERALDAS |
| 50 | YUNGAN CHINLLI LUIS GERARDO | 16 | M | GUAYAQUIL CENTENARIO |



La
29

1929-1972
1972-1991
1991-2001
2001-2011
2011-2021

Indicadores relativos a los Consejos

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



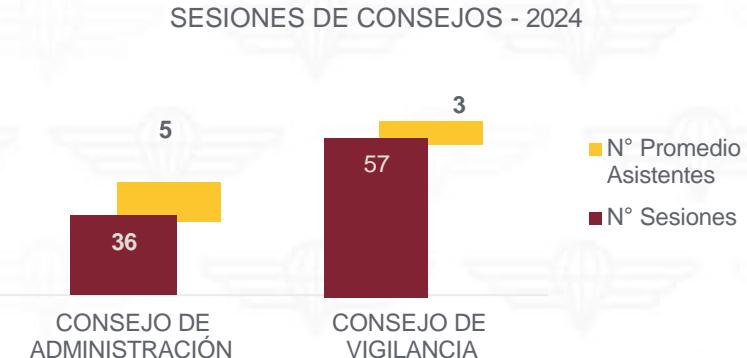
Indicadores relativos a los Consejos

| INDICADORES | CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | CONSEJO DE VIGILANCIA |
|--|------------------------------|--------------------------|
| Tiempo promedio de permanencia de los vocales de los Consejos que se encuentren en funciones | 3 años | 2 año |
| Número de sesiones mantenidas durante el año | 36 | 57 |
| Número promedio de asistentes* | 5 | 3 |

*Corresponde al promedio de los Vocales del Consejo

| INDICADORES | |
|---|-------------|
| Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales | 0 |
| Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado, frente al número de sesiones realizadas | \$ 3.738,07 |
| Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales | \$ 390,25 |
| Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al total de gatos operativos de la entidad. | 0,000022 |

SESIONES DE CONSEJOS - 2024





La
29

1929-1974
1974-1991
1991-2001
2001-2011
2011-2024

Indicadores relativos a la Gerencia y Jefaturas

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



La
29

29^{AS}
B-29
T-45
S-29

Indicadores relativos a la Gerencia y Jefaturas

1. TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA FUNCIÓN

| GERENCIA | 5 meses |
|----------|---------|
|----------|---------|

Fuente: TTHH

2. TIEMPO DE SERVICIO EN LA ENTIDAD

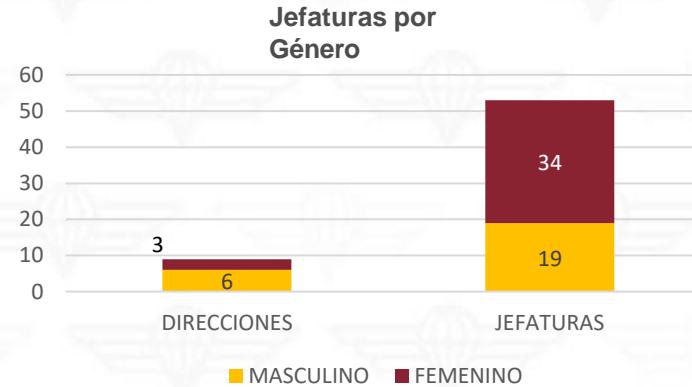
| Tiempo de permanencia | Número |
|---|----------|
| Director Administrativo | 1 año |
| Director Comercial | 8 meses |
| Director de Desarrollo e Innovación | 5 años |
| Director de Operaciones | 31 años |
| Director de Riesgos Integrales | 1 año |
| Director de Talento Humano | 6 meses |
| Director Financiero | 1 mes |
| Director de Tecnologías de la Información | 5 años |
| Director Jurídico | 10 meses |

Fuente: TTHH

3. PARTICIPACION DE LAS JEFATURAS DE ÁREA CLASIFICADAS POR GÉNERO

| | MASCULINO | FEMENINO | Total |
|-------------|-----------|----------|-------|
| DIRECCIONES | 6 | 3 | 9 |
| JEFATURAS | 19 | 34 | 53 |

Fuente: TTHH



TUS SUEÑOS



La
29

1929-1974
1974-1991
1991-2001
2001-2011
2011-2024

Indicadores relativos a Comités y Comisiones

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



Indicadores relativos a Comités y Comisiones

| Comités | Comisiones permanentes | Comisiones Ocasionales |
|---------|------------------------|------------------------|
| 7 | 3 | 0 |

| INDICADORES | COMITÉS MANDATORIOS | | | |
|--------------------------------------|--|---|--|---|
| | CAIR | COMITÉ DE TECNOLOGÍA | COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | COMITÉ DE CUMPLIMIENTO |
| Número de integrantes de cada comité | 3 | 4 | 5 | 7 |
| Cargo de los integrantes | <ul style="list-style-type: none">Presidente CADGerenteDirector de Riesgos | <ul style="list-style-type: none">Presidente del Comité de TI (miembro del CAD)GerenteDirector de TecnologíaDirectora de Riesgos | <ul style="list-style-type: none">Presidente CADGerenteOficial de Seguridad de la InformaciónDirector de TecnologíaAuditor Informático, delegado permanente de Auditoría Interna | <ul style="list-style-type: none">Un Vocal del Consejo de AdministraciónGerenteDirector ComercialOficial de CumplimientoDirector de RiesgosAuditor internoAsesor Jurídico |
| Número de sesiones en el año | 18 | 14 | 9 | 18 |
| Número promedio de asistentes | 3 | 7 | 7 | 7 |



Indicadores relativos a Comités y Comisiones

| INDICADORES | COMISIONES / COMITÉS | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| | COMISIÓN DE EDUCACIÓN | COMISIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS | COMITÉ DE BUEN GOBIERNO |
| Número de integrantes | 3 | 3 | 5 |
| Cargo de los integrantes | • Tres vocales de la Asamblea principales y tres suplentes | • Tres vocales de la Asamblea principales y tres suplentes | <ul style="list-style-type: none">• Un representante de la Asamblea (Presidente del Comité)• Un vocal del Consejo de Administración• Un vocal del Consejo de Vigilancia• Gerente (Secretario)• Un representante de la Asamblea |
| Número de sesiones en el año | 13 | 3 | 4 |
| Número promedio de asistentes | 3 | 3 | 5 |



Indicadores relativos a Comités y Comisiones

| INDICADORES | COMISIONES / COMITÉS | | |
|-------------------------------|---|---|--|
| | COMITÉ DE BALANCE SOCIAL | COMITÉ JURÍDICO | COMISIÓN ESPECIAL DE EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRÁTÉGICA |
| Número de integrantes | 4 | 4 | 4 |
| Cargo de los integrantes | <ul style="list-style-type: none">• Miembro del Consejo de Administración (Presidente)• Gerente (Miembro)• Jefe de Responsabilidad Social (Miembro)• Analista de Responsabilidad Social (Secretario) | <ul style="list-style-type: none">• Vocal Principal Consejo de Administración - Presidente• Gerente.• Director Jurídico• Abogada | <ul style="list-style-type: none">• Un representante de la Asamblea (Presidente de la Comisión)• Un representante de la Asamblea (miembro principal de la Comisión)• Un representante de la Asamblea (miembro principal de la Comisión)• Jefe de Estrategia y Gestión (Secretaria de la Comisión) |
| Número de sesiones en el año | 5 | 18 | 6 |
| Número promedio de asistentes | 4 | 4 | 4 |



La
29

1929-1972
1972-1991
1991-2001
2001-2024
2024-2025

Indicadores relativos a los empleados

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



La
29

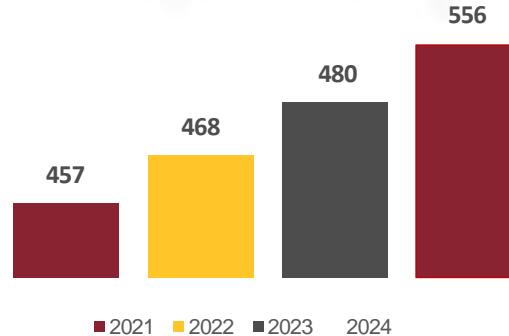
2019-2020
2020-2021
2021-2022
2022-2023

Indicadores relativos a los Empleados

1. NÚMERO DE EMPLEADOS EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|
| 457 | 468 | 480 | 556 |

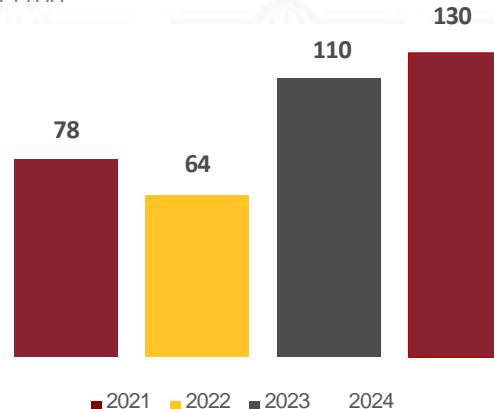
Fuente: TTHH



2. NÚMERO DE EMPLEADOS QUE HAN SALIDO EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|
| 78 | 64 | 110 | 130 |

Fuente: TTHH





Indicadores relativos a los Empleados

3. NÚMERO DE EMPLEADOS POR PERMANENCIA

| Permanencia | No. Empleados |
|---------------------------|---------------|
| Menos de 1 año | 168 |
| De más de 1 año a 3 años | 119 |
| De más de 3 años a 5 años | 46 |
| Más de 5 años | 223 |

Fuente: TTHH

4. NÚMERO DE EMPLEADOS CLASIFICADOS POR SU NIVEL DE EDUCACIÓN

| Nivel de Educación | No. Empleados |
|--------------------|---------------|
| Primaria | 0 |
| Secundaria | 91 |
| Superior | 393 |
| Cuarto nivel | 61 |

Fuente: TTHH

5. CLASIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS POR RANGOS DE REMUNERACIÓN(*)

| Cargo | Min | Max |
|-------------------------------------|---------|---------|
| Director | \$3.800 | \$3.800 |
| Jefe | \$1.650 | \$2.300 |
| Analista | \$1.200 | \$2.075 |
| Asistente | \$750 | \$838 |
| Asesor de Negocios - Captaciones | \$850 | \$1.000 |
| Supervisor de Servicios | \$950 | \$975 |
| Recibidor Pagador | \$570 | \$570 |

Fuente: TTHH

* Solo se considera la remuneración básica, es decir sin bonos-comisiones, bonos, otros beneficios de la Cooperativa.



La
29

29^{AS}
BÁSIS AÉREAS
29^{AS}
SANTO DOMINGO

Indicadores relativos a los Empleados

6. NÚMERO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EMPRENDIDOS POR LA ENTIDAD PARA EMPLEADOS

189

Fuente: TTHH

7. ASISTENCIA A LOS PROGRAMAS

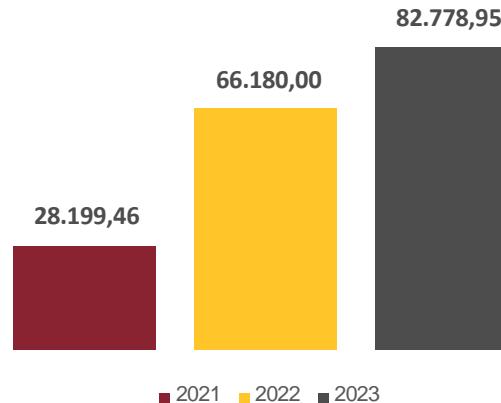
| | |
|---|--------|
| Número de asistentes (promedio) | 201 |
| Total de empleados | 556 |
| Relación número de asistentes/número de empleados | 36/100 |

Fuente: TTHH

8. VALOR DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 28.199,46 | 66.180,00 | 82.778,95 | \$177.808,09 |

Fuente: TTHH



* El número de asistentes se considera al máximo de participantes de las capacitaciones ejecutadas.



La
29

2024
2024
2024
2024
2024

Indicadores relativos a los reclamos presentados por usuarios

2024

ALAS A TUS SUEÑOS



Indicadores relativos a los reclamos presentados por usuarios

1. RELACIÓN ENTRE EL NÚMERO DE CASOS RESUELTOS FRENTE AL NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS.

| Detalle | No. Casos |
|--|-------------|
| Reclamos por escrito presentados ante la Cooperativa (Agencias y Administración Central) | 202 |
| Reclamos recibidos por el sistema de Quejas y reclamos (Escritos o verbales) | 390 |
| Total Reclamos recibidos | 390 |
| Total Reclamos resueltos | 390 |
| Relación número de reclamos resueltos / número de reclamos recibidos | 100% |

Fuente: Atención al Cliente

2. RELACIÓN ENTRE EL NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS ANTE LA SEPS FRENTE AL NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS ANTE LA COOPERATIVA.

| Detalle | No. Casos |
|---|-------------|
| Reclamos presentados ante la SEPS | 39 |
| Total Reclamos resueltos presentados ante la SEPS resueltos | 39 |
| Relación No. de reclamos presentados ante la SEPS / No. de casos presentados ante la Cooperativa | 100% |

Fuente: Dirección Jurídica



ALAS A TUS SUEÑOS

¡Gracias!