

4.1 CONFORMACIÓN DE CAPITAL

a) NÚMERO DE SOCIOS

Número de socios mujeres y hombres en los últimos tres años

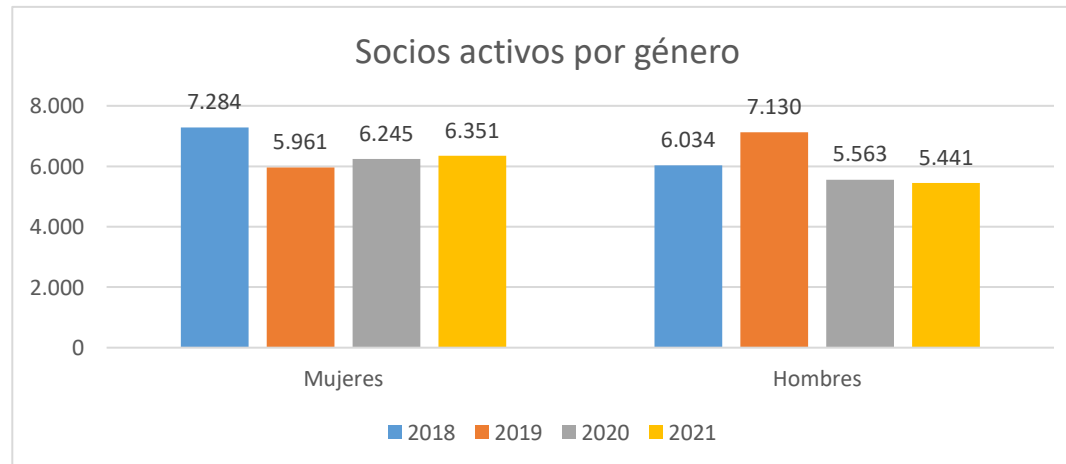
	Socios activos							
	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
Mujeres	7.284	54,7%	5.961	45,5%	6.245	52,9%	6.351	53,9%
Hombres	6.034	45,3%	7.130	54,5%	5.563	47,1%	5.441	46,1%
TOTAL	13.318	100%	13.091	100%	11.808	100%	11.792	100%

Número de socios que han ingresado y que han salido

	2018	2019	2020	2021
No. Ingresos	2.966	2.122	1.245	1.560
No. Salidas	1.308	1.224	623	686

Fuente:

AH-detalle_cuentasSexo_me (socios activos)



b) DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL

Distribución porcentual del capital por rango (socios activos e inactivos)
Control Certificados de Aportación

	Distribución del capital							
	2018		2019		2020		2021	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
De \$1 a \$500	62.552	99,00%	62.795	99,15%	63.481	99,24%	64.438	99,32%
De \$501 a \$1000	457	0,72%	396	0,63%	361	0,56%	328	0,51%
De \$1001 a \$5000	173	0,27%	142	0,22%	126	0,20%	108	0,17%
De \$5001 a \$10000	2	0,00%	2	0,00%	2	0,00%	2	0,00%
Mas de \$10000	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	63.184	100,00%	63.335	100,00%	63.970	100,00%	64.876	100,00%

Fuente:

DetalleCuentas (valor de certificados de aportación)

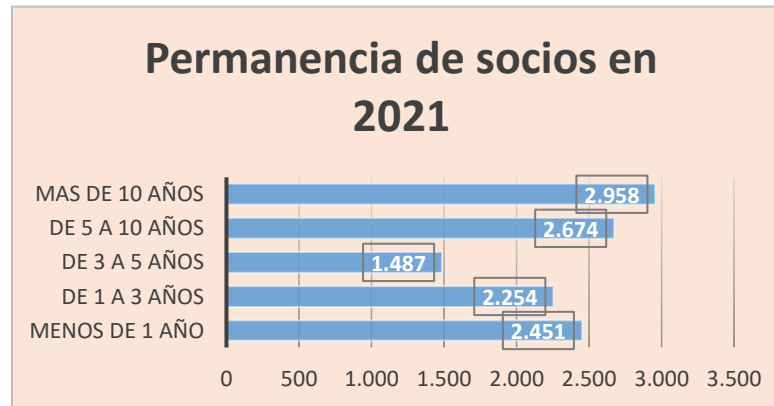
c) PERMANENCIA DE LOS SOCIOS

Clasificación de los socios por tiempo de permanencia
Control de socios relacionados con fecha de apertura de cuenta

	Porcentaje según rango							
	2018		2019		2020		2021	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
MENOS DE 1 AÑO	2.738	4%	2.550	19%	2.592	22%	2.451	21%
DE 1 A 3 AÑOS	4.773	8%	2.531	19%	2.379	20%	2.254	19%
DE 3 A 5 AÑOS	6.388	10%	1.896	14%	1.536	13%	1.487	13%
DE 5 A 10 AÑOS	18.417	29%	3.086	23%	2.678	23%	2.674	23%
MAS DE 10 AÑOS	30.868	49%	3.074	23%	2.652	22%	2.958	25%
TOTAL	63.184	100%	13.137	100%	11.837	100%	11.824	100%

Fuente:

AH-repli_me(con fecha de apertura de cuenta)



4.2 PARTICIPACIÓN EN LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

a) DATOS DE LA ÚLTIMA ASAMBLEA

Tipo de Asamblea	Extraordinaria
Fecha de realización	9/12/2021
No. Total representantes	30
Total hombres	7
Total mujeres	23
Total personas jurídicas	0
Total representantes asistentes	18
% asistentes	60%
Vocales principales de Consejos asistentes	7
Total personas jurídicas	0
Hombres asistentes	7
Mujeres asistentes	11
% de hombres asistentes	100%
% de mujeres asistentes	48%
Promedio de gastos erogados por asistente	\$ 322,33
Gasto elecciones y asambleas	5.801,88

b) RESULTADOS DE ELECCIONES

Número de representantes por oficina y número de socios activos
 Tiempo promedio de permanencia de cada representante en la Asamblea

Agencia	2021				Tiempo de permanencia de representantes	Período de elección
	Número de representantes	Número de socios activos	% de representantes	% de socios activos		
Villaflores	10	3.589	33,3%	30,4%	6 meses	4 años
Chillogallo	7	2.705	23,3%	22,9%	6 meses	4 años
Arcadia	5	1.768	16,7%	15,0%	6 meses	4 años
América	2	875	6,7%	7,4%	6 meses	4 años
Centro	2	783	6,7%	6,6%	6 meses	4 años
Portoviejo	1	814	3,3%	6,9%	6 meses	4 años
Carapungo	2	549	6,7%	4,6%	6 meses	4 años
Tumbaco	1	559	3,3%	4,7%	6 meses	4 años
Quito Sur	0	182	0,0%	1,5%		
TOTAL	30	11.824	100,0%	100,0%		

AH-repli_me(con fecha de apertura de cuenta)



4.3 CONFORMACIÓN DE LOS CONSEJOS

a) PERMANENCIA DE LOS MIEMBROS

Tiempo promedio de permanencia de cada miembro de los Consejos

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN					
Vocales Principales	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2021	Permanencia al 31-dic-2021
	Inicio	Fin			
Vocal principal 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal principal 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal principal 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal principal 4	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal principal 5	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocales Suplentes	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2021	Permanencia al 31-dic-2021
	Inicio	Fin			
Vocal suplente 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal suplente 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal suplente 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal suplente 4	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal suplente 5	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%

* Fecha de terminación según registro en la SEPS

CONSEJO DE VIGILANCIA					
Vocales Principales	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2021	Permanencia al 31-dic-2021
	Inicio	Fin			
Vocal principal 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal principal 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal principal 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocales Suplentes	Período*		Elección	Meses transcurridos al 31-dic-2021	Permanencia al 31-dic-2021
	Inicio	Fin			
Vocal suplente 1	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
Vocal suplente 2	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%

Vocal suplente 3	4-nov-21	4-nov-25	4 años	2	100%
------------------	----------	----------	--------	---	------

* Fecha de terminación según registro en la SEPS

b) EDUCACIÓN

Número de miembros del Consejo de Administración que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas, leyes o economía popular o solidaria o experiencia en cargos directivos superior a cinco años

Miembro del Consejo	Cumple
Vocal principal 1	SI
Vocal principal 2	SI
Vocal principal 3	SI
Vocal principal 4	NO
Vocal principal 5	SI
Total cumplen:	4

c) SESIONES DE LOS COMITÉS

Número de sesiones en el año y número de asistentes a las sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos y Comité de Cumplimiento

Mes 2020	Comité de Administración Integral de Riesgos		Comité de Cumplimiento		Comité de Tecnología	
	No. Sesiones	No. Asistentes	No. Sesiones	No. Asistentes	No. Sesiones	No. Asistentes
Enero	1	3	1	5	-	
Febrero	1	3	1	5	-	
Marzo	1	3	1	5	-	
Abril	1	3	1	7	1	4
Mayo	1	3	1	7	-	
Junio	1	3	1	7	-	
Julio	1	3	1	7	1	4
Agosto	1	3	1	7	-	
Septiembre	1	3	1	7	1	4
Octubre	1	3	1	7	1	4
Noviembre	1	3	1	7	-	
Diciembre	1	3	1	7	1	4

Total / Promedio	12	3	12	6,5	5	4
------------------	----	---	----	-----	---	---

4.4 ATENCIÓN AL CLIENTE

a) ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

Número de reclamos resueltos frente al total de reclamos recibidos

AÑO	Número de reclamos y/o quejas	Número de reclamos y/o quejas solucionados	%	Observación (mes que se presentaron los reclamos y/o quejas)
2017	6	6	100%	Febrero, Marzo, Julio
2018	6	6	100%	Enero, Febrero, Mayo, Octubre, Diciembre
2019	7	7	100%	Enero, Febrero, Marzo, Junio, Octubre, Noviembre
2020	1	1	100%	Enero
2021	6	5	83%	Abril, agosto, septiembre

Número de reclamos presentados ante la SEPS frente al total de reclamos recibidos:	2 (2020)
	3 (2021)

b) CÓDIGO DE ÉTICA

Número de casos reportados sobre incumplimiento del Código de ética o Reglamento Interno Administrativo (2017):	0
---	---

4.5 DATOS SOBRE EL PERSONAL

a) CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE JEFATURAS

31-dic-21

No.	Posición	Género		Educación	Años de experiencia	Fecha de ingreso	Años en la Coop.
1	Gerente General	F	6	Post grado	23 años	2/5/2002	19,7
2	Jefe de Soporte	F		Superior	30 años	24/6/2008	13,5
3	Jefe de Riesgos	F		Post grado	14 años	30/8/2019	2,3
4	Jefe de Procesos	F		Superior	23 años	9/5/2016	5,6
5	Jefe de Crédito	F		Post grado	14 años	2/3/2015	6,8
6	Jefe de Negocios	F		Superior	16 años	6/5/2006	15,7
7	Jefe de Cobranzas	M	4	Secundaria	21 años	3/9/2007	14,3
8	Jefe de Control Financiero	M		Post grado	17 años	24/3/2003	18,8
9	Jefe de Tecnología	M		Post grado	11 años	24/7/2019	2,4
10	Jefe de Marketing	M		Post grado	2 año	23/9/2019	2,3

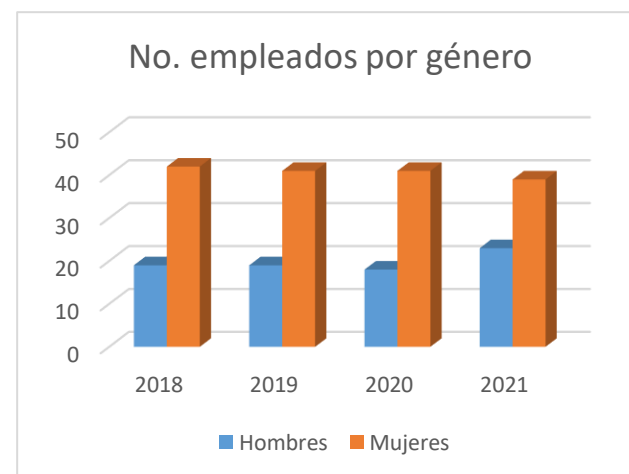
b) CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS

Número de empleados clasificados por género

	Total empleados permanentes			
	2018	2019	2020	2021
Hombres	19	19	18	23
Mujeres	42	41	41	39
TOTAL	61	60	59	62

Empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito

	2018	2019	2020	2021
Hombres	5	6	3	3
Mujeres	19	19	18	18
TOTAL	24	25	21	21



**Clasificación por permanencia del personal
(Incluye personal que se retiró cada año)**

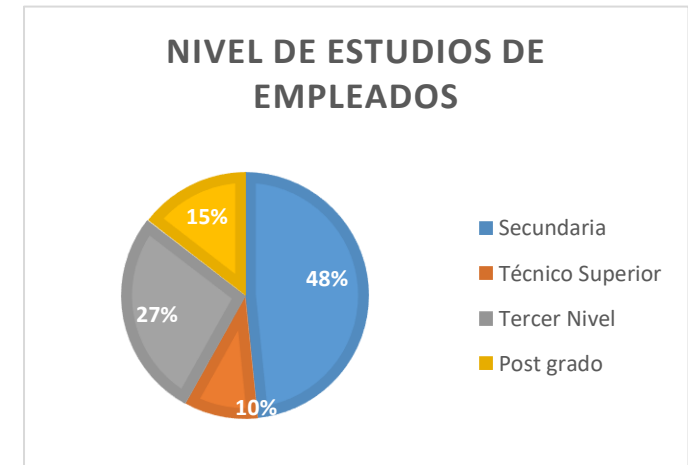
Permanencia	2018	2019	2020	2021
Menos de 1 año	3	7	1	5
De 1 a 3 años	24	26	17	5
De 3 a 5 años	11	7	9	12
Más de 5 años	23	34	32	40
TOTAL:	58	67	58	62

Número de desvinculaciones del personal

	Desvinculaciones por año			
	2018	2019	2020	2021
Hombres	3	3	0	0
Mujeres	2	4	1	2
TOTAL	5	7	1	2

Clasificación por nivel de estudios

Educación	2020	%	2021	%
Secundaria	32	54%	30	48%
Técnico Superior	3	5%	6	10%
Tercer Nivel	16	27%	17	27%
Post grado	8	14%	9	15%
TOTAL	59	100%	62	100%



c) CAPACITACIÓN

INDICADOR	2018	2019	2020	2021
Valor de la inversión en capacitación	\$ 23.288,09	\$ 50.449,27	\$ 29.436,29	\$ 20.172,65
Horas de capacitación financiadas por la Cooperativa			5.887	6.170
Porcentaje de personal capacitado	100%	100%	100%	100%