

## INDICADORES DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA. 2023

### ANTECEDENTES

Que, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante Resolución Nro. SEPSIGT-IGS-INSESF-INGINT-2021-0019, en fecha 01 de diciembre de 2022, expidió la "NORMA DE CONTROL DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJAS CENTRALES Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA".

Que, el numeral 10.9.1 "Información de acceso público", de la referida normativa, establece los indicadores de gobierno que deberán ser publicados en la página web institucional o los medios digitales y/o físicos con los que cuente la entidad.

Que, con corte al año fiscal 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda., presenta los indicadores de gobierno que se detalla:

### INDICADORES DE GOBIERNO:

#### 1. DE LOS SOCIOS:

1.1. Número de socios en los últimos tres años, identificado entre personas naturales y jurídicas:

AÑO	NATURALES	JURIDICAS	TOTAL
2021	70867	236	71103
2022	73828	271	74099
2023	77491	317	77808

1.2. Clasificación de los socios por tiempo de permanencia:

PERMANENCIA	NUMERO
MENOS DE 1 AÑO	2128
DE 1 AÑOS 1 DIA A 3 AÑOS	8918
DE 3 AÑOS 1 DIA A 5 AÑOS	4053
MAS DE 5 AÑOS	62709

1.3. Número de socios nuevos incorporados durante el año 2023:

INGRESOS NUEVOS	NUMERO
SOCIOS	5270
CLIENTES	3066

#### 2. DE LA ASAMBLEA GENERAL:

2.1. Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la asamblea, que se encuentran en funciones, con fecha de corte al año 2023:

PERMANENCIA DE REPRESENTANTES	
PERIODO DE ELECCIÓN	TIEMPO DE PERMANENCIA
2021- 2025 ( 4 años)	2 años , 11 meses en funciones hasta el 31 de diciembre del 2023

## 2.2. Número de asambleas generales realizadas durante el año 2023:

ASAMBLEAS REALIZADAS POR EL AÑO 2023		
NRO.	DETALLE	FECHA DE CELEBRACIÓN
1.	Asamblea General de Representantes Virtual, sesión Ordinaria	30 de marzo del 2023

ASISTENCIA ASAMBLEA ORDINARIA 2023			
DESIGNACION	NRO DE CONVOCADOS	NRO DE ASISTENTES	% DE ASISTENCIA
Consejo de Administración	5	5	100%
Consejo de Vigilancia	3	3	100%
Representantes	22	10	45%

VOTOS REGISTRADOS EN ASAMBLEA ORDINARIA			
DESIGNACION	NRO FACULTADOS PARA VOTAR	NRO DE VOTANTES	% DE VOTOS
Consejo de Administración	5	5	100%
Consejo de Vigilancia	3	3	100%
Representantes	10	10	100%

## 2.3. Promedio de gastos erogados para la ejecución de la asamblea general, por cada representante asistente:

GASTO TOTAL	ASISTENTES	PROMEDIO
\$ 1,110.08	18	\$61.67

## 2.4. Número total de miembros de la asamblea general electos, número de votos y clasificación por género:

REPRESENTANTES ELECTOS ASAMBLEÍSTAS (2021 – 2025)			
DESIGNACION	NRO REPRESENTANTES	CLASIFICACIÓN POR GENERO	
		FEMENINO	MASCULINO
Miembro Principal	30	11	19
Miembro Suplente	30	11	19

## 3. DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:

### 3.1. Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los consejos en funciones, al año 2023:

PERMANENCIA DE CONSEJOS (CAD – CV)	
PERIODO DE ELECCIÓN	TIEMPO DE PERMANENCIA
2021- 2025 ( 4 años)	2 años , 11 meses en funciones hasta el 31 de diciembre del 2023

**3.2. Número de sesiones celebradas durante el año 2023 y número de asistentes:**

<b>SESIONES CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>SESIONES CONVOCADAS</b>	<b>SESIONES REALIZADAS</b>	<b>QUORUM</b>
13	13	100%

<b>SESIONES CONSEJO DE VIGILANCIA</b>		
<b>SESIONES CONVOCADAS</b>	<b>SESIONES REALIZADAS</b>	<b>QUORUM</b>
12	12	100%

**3.3. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales, durante el año 2023:**

<b>OBSERVACIONES</b>
Ninguna

**3.4. Promedio de gastos de las sesiones de los consejos: monto del gasto efectuado, frente al número de sesiones realizadas, correspondiente al año 2023:**

<b>GASTO TOTAL</b>	<b>ASISTENTES</b>	<b>PROMEDIO</b>
\$121,737.12	65	\$1,872.88

**3.5. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de los consejos, frente al número total de vocales, correspondiente al año 2023:**

<b>VALOR DE CAPACITACION</b>	<b>ASISTENTES</b>	<b>PROMEDIO</b>
\$1,052.80	3	\$350.93

**3.6. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de los consejos, frente al gasto operativo total, correspondiente al año 2023:**

<b>VALOR DE CAPACITACION</b>	<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>%</b>
1,052.80	\$ 11,307,968.69	0.009%

#### **4. DE LA GERENCIA, DIRECCIONES, GERENCIAS Y JEFATURAS DE ÁREA:**

4.1. Tiempo de servicio, entendiéndose como tal al tiempo total que el funcionario ha prestado sus servicios en la institución, con corte al año 2023:

<b>TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN</b>		
<b><u>DESIGNACIÓN DE CARGO</u></b>	<b><u>PROMEDIO DE TIEMPO DE LABORES</u></b>	
	<b><u>AÑOS</u></b>	<b><u>MES</u></b>
<i>Gerente General</i>	17	2
<i>Jefe Legal</i>	4	3
<i>Auditor Interno</i>	7	8
<i>Jefes Departamentales</i>	6	1
<i>Responsables de áreas</i>	3	6
<i>Supervisores</i>	2	2
<i>Jefes de Agencias</i>	1	8

4.2 Participación de la gerencia por género, con corte al año 2023:

<b>AÑO</b>	<b>GENERO</b>
2023	MASCULINO

#### **5. COMITÉS Y COMISIONES:**

5.1. Tipos de comité o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran:

<b>DENOMINACION</b>	<b>INTEGRANTES</b>	<b>FRECUENCIA DE REUNIONES</b>	<b>PERIODO DE RESPONSABILIDAD</b>
<b>COMITÉ DE RIESGOS INTEGRALES CAIR</b>	VOCAL DEL CAD, GERENTE, JEFE DE RIESGOS	1 VEZ AL MES Y SE PUEDE REUNIR EXTRAORDINARIAMENTE	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE INVERSIONES</b>	GERENTE, PRESIDENTE DEL CAD, TESORERA	1 VEZ AL MES	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE ETICA</b>	GERENTE, PRESIDENTE DEL CAD, AUDITOR INTERNO, VICEPRESIDENTE DEL CAD, JEFE LEGAL	1 VEZ AL AÑO EN LOS PRIMEROS 60 DIAS	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE TECNOLOGIA</b>	JEFE DE SEGURIDAD DE LA INFORMATICA, GERENTE GENERAL, VOCAL DEL CAD, JEFE DE DESARROLLO, JEFE DE SISTEMAS, JEFE DE RIESGOS	CADA 2 MESES	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE EDUCACION</b>	VOCAL DEL CAD, JEFE DE MARKETING, JEFE DE TALENTO HUMANO, VOCAL DEL CAD, VOCAL DEL CAD	CADA 2 MESES	4 AÑOS

<b>COMITÉ DE TASAS</b>	JEFE DE SISTEMA, JEFE DE CREDITO	1 VEZ AL MES	
<b>COMITÉ DE CREDITO</b>	GERENTE, JEFE DE CREDITO, JEFE DE LEGAL	Lunes, miércoles y viernes, o dependiendo el caso	
<b>SUBCOMITÉ DE CREDITO</b>	SUPERVISOR DE CREDITO, ASISTENTE DE LEGAL, ASISTENTE DE RIESGOS, OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Lunes a viernes de 11:00am a 11:30pm y 16.00pm a 17:30pm Sábado 08:00am a 10:00am	
<b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO</b>	GERENTE GENERAL, PRESIDENTE DEL CAD, AUDITOR INTERNO, JEFE DE NEGOCIOS, OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1 VEZ AL MES	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE BUEN GOBIERNO</b>	GERENTE GENERAL, VOCAL DE CAD, VOCAL DE CV, DOS REPRESENTANTES	CADA 2 AÑOS	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	3 VOCALES DEL CAD, JEFE LEGAL, AUDITOR INTERNO	CADA 6 MESES	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE TECNOLOGIA DE INFORMACION</b>	VOCAL DEL CAD, GERENTE GENERAL, JEFE DE DESARROLLO, JEFE DE SEGURIDAD INFORMATICA, JEFE DE RIESGOS, JEFE DE SISTEMAS	4 VECES AL AÑO	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE SEGURIDAD DE INFORMACION</b>	VOCAL DE CAD, GERENTE GENERAL, JEFE DE SEGURIDAD INFORMATICA, JEFE DE SISTEMAS, AUDITOR INTERNO	2 VECES AL BAÑO	4 AÑOS
<b>COMITÉ DE BALANCE SOCIAL</b>	VOCAL DE CAD, JEFE DE MARKETING, JEFE DE TALENTO HUMANO, GERENTE GENERAL	2 VECES AL BAÑO	4 AÑOS
<b>COMISIÓN DE CALIFICACIÓN Y ADJUDICACIÓN</b>	GERENTE GENERAL, JEFE DE LEGAL, CUSTODIO DE BIENES, AUDITOR INTERNO, JEFE DE OPERACIONES		

## **6. EMPLEADOS:**

### **6.1. Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años:**

<b>AÑO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>TOTAL</b>
2021	124	96	220
2022	134	109	243
2023	127	106	233

**6.2. Número de empleados por tiempo de permanencia, con corte al año 2023:**

<b>AÑO</b>	<b>&gt; 1 AÑO Y &lt; 3 AÑOS</b>	<b>&gt; 3 AÑOS Y &lt; 5 AÑOS</b>	<b>&gt; 5 AÑOS</b>
2021	71	24	45
2022	67	31	45
2023	88	34	53

**6.3. Número de empleados de la entidad clasificados por el nivel de educación, con corte al año 2023:**

<b>AÑO</b>	<b>SECUNDARIA</b>	<b>SUPERIOR</b>
2021	44	176
2022	52	191
2023	53	180

**6.4. Número de empleados que han salido, durante los últimos 3 años:**

<b>AÑO</b>	<b>NRO</b>
2021	<b>103</b>
2022	<b>127</b>
2023	<b>97</b>

**6.5. Clasificación del personal por rangos de salarios:**

<b>RANGO SALARIAL</b>	
<b>RANGO</b>	<b>NRO COLABORADORES</b>
\$1001 a \$3000	34
\$452.88 a \$1000	199

**6.6. Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año 2023 para sus empleados:**

<b>AÑO</b>	<b>NRO DE PROGRAMAS</b>
2023	<b>41</b>

**6.7. Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año, correspondiente al año 2023:**

<b>AÑO</b>	<b>ASISTENTES A PROGRAMAS</b>	<b>NRO EMPLEADOS</b>
2023	41	110

**6.8. Valor de inversión en capacitación, durante los últimos 3 años:**

<b>AÑO</b>	<b>MONTO DE INVERSIÓN</b>
2021	5,361.28
2022	4,024.40
2023	8,867.75

**7. RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS**

**7.1. Número de casos resueltos frente al número de casos presentados, correspondiente al año 2023:**

<b>RECLAMOS 2023</b>		<b>% RESOLUCIÓN</b>
<b>RECIBIDOS</b>	<b>RESUELTOS</b>	
5	4	80%

*1 caso, pendiente de resolver al 31 de diciembre del 2023, a la fecha este caso se resolvió.*

**7.2 Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente al número de casos presentados a la entidad**

<b>TIPO DE RECLAMO</b>	<b>NRO DE RECLAMOS INGRESADOS</b>
Cierre de Cuenta	2
Certificado de cuenta	1
Crédito	4
Retención de valores	1
DPF	1