

INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“COOP CENTRO” LTDA



SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019

(10.9.- Política de información; 10.9.1.- Información de acceso público.)

Corte al 31 de diciembre de 2024

SOCIOS

- a) Número de personas socias en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas.

Socios en los últimos 3 años		
Año	Género	n° socios
2022	Femenino	14886
	Masculino	16463
	Personas jurídicas	132
	Total	31481
Año	Género	n°
2023	Femenino	17125
	Masculino	15523
	Personas jurídicas	177
	Total	32825
Año	Género	n°
2024	Femenino	16860
	Masculino	17518
	Personas jurídicas	286
	Total	34664

- b) Clasificación de las personas socias por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años.

Tiempo de permanencia	
Antigüedad	N° de socios
Total, socios < a 1 año	612
Total, socios de 1 año a 3 años	3054
Total, socios de 3 años a 5 años	2399
Total, socios > a 5 años	28599

c) Número de personas socias nuevas incorporadas en el año que se reporta (2024).

Socios nuevos 2024			
Año	Indicador	Género	n° de socios
2024	Cientes	Jurídicos	14
	Socios	Masculino	847
		Femenino	806
	Total		

d) Número de personas socias que se retiraron en el año que se reporta (2024).

Retiro de socios 2024		
Fecha	Indicador	n° de socios
31/12/2024	Salida de socios	518

DE LA ASAMBLEA

a) Tiempo promedio de permanencia de las personas representantes a la Asamblea que se encuentran en funciones a la fecha de corte al año 2024.

Permanencia de representantes	
Periodo de elección	Tiempo de permanencia
2021-2025	4 años

b) Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de personas socias asistentes, número total de personas socias asistentes frente al número total de personas socias o representantes, número de personas socias que registraron su voto frente al total de personas socias o representantes;

Asambleas realizadas 2024		
N°	Detalle	Fecha de celebración
1	Asamblea General de Representantes Virtual, con carácter Ordinaria	No. 028 del 16 de marzo 2024
2	Asamblea General de Representantes Virtual, con carácter Ordinaria	No. 029 del 18 de julio 2024

Asistencia Asamblea Ordinaria Presencial No. 028 16 de marzo 2024			
Designación	n° de convocados	n° de asistentes	% de asistencia
Consejo de Administración	5	5	100%
Consejo de Vigilancia	3	3	100%
Asambleístas Principales	30	15	50%

Asistencia Asamblea Extraordinaria Virtual No. 029 18 de julio 2024			
Designación	n° de convocados	n° de asistentes	% de asistencia
Consejo de Administración	5	5	100%
Consejo de Vigilancia	3	3	100%
Asambleístas Principales	30	17	56,67%

Votos Registrados Asamblea Ordinaria Presencial No. 028 16 de marzo 2024			
Designación	n° de convocados	n° de asistentes	% de asistencia
Consejo de Administración	5	5	100%
Consejo de Vigilancia	3	3	100%
Asambleístas Principales	30	15	56,67%

Votos Registrados Asamblea Extraordinaria Virtual No. 029 18 de julio 2024			
Designación	n° de convocados	n° de asistentes	% de asistencia
Consejo de Administración	5	5	100%
Consejo de Vigilancia	3	3	100%
Asambleístas Principales	30	17	56,67%

DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA

- a) Tiempo promedio de permanencia de las personas miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte 2024; desagregado por género;

Permanencia Consejos (CAD-CV)	
Periodo de elección	Tiempo de permanencia
2021-2025	4 años

- b) Número de sesiones durante el año 2024 y número de asistentes a cada sesión;
Sesiones del consejo de administración 2024

NO.	TIPO	FECHA	No. de Asistentes
235	ORDINARIA	17-ene-24	5
236	EXTRA	29-ene-24	4



NO.	TIPO	FECHA	No. de Asistentes
237	ORDINARIA	15-feb-24	5
238	ORDINARIA	13-mar-24	5
239	EXTRA	17-abr-24	5
240	ORDINARIA	25-abr-24	5
241	ORDINARIA	16-may-24	5
242	EXTRA	7-jun-24	5
243	ORDINARIA	19-jun-24	5
244	EXTRA	1-jul-24	5
245	ORDINARIA	17-jul-24	5
246	EXTRA	14-ago-24	5
247	ORDINARIA	20-ago-24	5
248	EXTRA	28-ago-24	5
249	EXTRA	5-sep-24	5
250	ORDINARIA	18-sep-24	5
251	ORDINARIA	16-oct-24	5
252	EXTRA	30-oct-24	5
253	ORDINARIA	20-nov-24	5
254	EXTRA	27-nov-24	5
255	EXTRA	16-dic-24	5
256	ORDINARIA	18-dic-24	5
TOTAL SESIONES		22	

Sesiones del consejo de vigilancia 2024

NO.	TIPO	FECHA	No. Asistentes
130	ORDINARIA	17-ene-24	3
131	ORDINARIA	20-feb-24	3
132	ORDINARIA	13-mar-24	3
133	ORDINARIA	25-abr-24	3
134	ORDINARIA	16-may-24	3
135	ORDINARIA	19-jun-24	3
136	ORDINARIA	17-jul-24	3
137	EXTRA	15-ago-24	3
138	ORDINARIA	20-ago-24	3
139	ORDINARIA	18-sep-24	3
140	ORDINARIA	16-oct-24	3
141	ORDINARIA	20-nov-24	3
142	ORDINARIA	18-dic-24	3
TOTAL SESIONES		13	

- c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales;

Observaciones
No se observaron desviaciones durante el periodo 2024

DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS

- a) Tiempo de servicio en la Cooperativa, entendiéndose como tal al tiempo total que la persona empleada ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma; desagregado por género con corte al 2024;

Tiempo de servicio en la Institución		
Designación de cargo	Promedio tiempo de labores	
	Años	Meses
Gerente General	18	10 meses
Oficial de Cumplimiento	18	11 meses
Jefe de Riesgos	12	0 meses
Coordinador de Fábrica de Crédito	5	1 mes
Jefe de Marketing	10	0 meses
Jefe de Captaciones	10	0 meses
Jefe de Crédito	0	7 meses
Jefe de Cobranzas	16	11 meses
Jefe de Operaciones	13	7 meses
Jefe de Tecnología de la Información	8	9 meses
Jefe Administrativo Financiero	17	4 meses
Oficial de Seguridades Físicas y Electrónicas	17	11 meses
Coordinador de Procesos y Calidad	0	6 meses
Jefe de Talento Humano	5	10 meses
Auditor Interno	13	6 meses
Oficial de Seguridad de la Información	15	2 meses

- b) Participación de las jefaturas de área por género con corte al 2024.

Participación por género		
Áreas	Género	
	Femenino	Masculino
Gerencia General		1
Cumplimiento		1
Riesgos		1
Fábrica de Crédito	1	
Marketing	1	

Áreas	Género	
	Femenino	Masculino
Captaciones	1	
Crédito	1	
Cobranzas		1
Operaciones	1	
Tecnología de la Información		1
Administrativo Financiero		1
Seguridades Físicas y Electrónicas		1
Procesos y Calidad		1
Talento Humano	1	
Auditoría Interna		1
Seguridad de la Información		1

DE LOS COMITÉS Y COMISIONES

- a) Tipos de comités, incluyendo comisiones, número de integrantes, desagregado por género, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal del Consejo de Vigilancia, etc.) número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

Nº	Comité	Cargo/Asistentes	Nº de sesiones en el año	Nº de asistentes a cada sesión
1	Comité de Administración Integral de Riesgos	Presidenta y delegada del CAD	14	3
		Gerente		
		Secretario (Jefe de Riesgos)		
2	Comité de Tecnología de la Información y Comunicación	Vocal designado por el CAD	2	4
		Gerente		
		Jefe de Riesgos		
3	Comité de Compras y Ventas	Secretario (Jefe de TI)	-	5
		Gerente		
		Presidente y delegada del CAD		
		Gerente		
		Delegado del CV		
4	Comité de Buen Gobierno	Jefe Administrativo Financiero	0	0
		Delegados de la AGR		
		Representante del CAD		
		Representante del CV		
		Gerente		

N°	Comité	Cargo/Asistentes	N° de sesiones en el año	N° de asistentes a cada sesión
5	Comité de Seguridad de la Información	Presidente y delegado del CAD	2	5
		Gerente		
		Oficial de Seguridad de la Información		
		Jefe de Tecnología		
		Auditor Interno		
6	Comité de Cumplimiento	Presidenta y delegada del CAD	12	8
		Gerente		
		Oficial de Cumplimiento		
		Jefe de Operaciones		
		Jefe de Crédito		
		Auditor Interno		
		Jefe de Riesgos		
		Asesor Jurídico		
8	Comisión especial de resolución de conflictos	Vocal del CAD	0	0
		Miembro de la AGR		
		Miembro de la AGR		
10	Comisión de balance social	Presidenta y delegado del CAD	1	4
		Gerente		
		Responsable del balance social		
		Secretaria (Asistente de Gerencia)		
11	Comisión de subasta pública	Vocal del CAD	-	5
		Vocal del CV		
		Gerente		
		Asesor Jurídico		
		Jefe Administrativo Financiero		

DE LOS EMPLEADOS

- a) Número de personas empleadas de la entidad en los últimos 3 años, y bajo qué modalidad contractual;

Colaboradores COOP CENTRO	
Año	N° de colaboradores
2022	85
2023	86
2024	89

- b) Número de personas empleadas por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;

Permanencia colaboradores COOP CENTRO		
Nº	Tiempo de permanencia	Nº de colaboradores
1	Menos de 1 año	16
2	De más de 1 año a 3 años	22
3	De más de 3 años a 5 años	5
4	Mas de 5 años	46
Total		89

- c) Número de personas empleadas de la Cooperativa clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel);

Nivel de educación	
Nivel de educación	Nº de colaboradores
Primaria	1
Secundaria	25
Tercer Nivel	51
Cuarto Nivel	12
Total	89

- d) Número de personas empleadas que han salido durante los últimos 3 años;

Desvinculaciones	
Año	Nº de Colaboradores
2022	22
2023	29
2024	30

- e) Clasificación del personal por rangos de salarios;

Rangos salariales	
Rango	Nº de colaboradores
De \$470 a \$ 1,000	75
De \$1,001 a \$3,000	14
De \$3,001 a más	0


- f) Número de programas de capacitación emprendidos por la Cooperativa en el año para las personas empleadas;

Capacitaciones 2024	
Capacitaciones realizadas	22

- g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de personas empleadas de la entidad en el año;

Capacitaciones 2024	
Descripción	Participantes
Capacitaciones realizadas	22
Colaboradores capacitados	89
Total, colaboradores 2024	89

- h) Valor de inversión en capacitación para cada una de las personas empleadas en los últimos 3 años;



Inversión en capacitaciones	
Año	Valor
2022	\$5.979,90
2023	\$2.791,95
2024	\$8.848,38

DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD Y SUPERINTENDENCIA:

- a) Número de casos resueltos frente a número de casos presentados.

Reclamos 2024		
Concepto	Total	Porcentaje
Recibidos	8	100%
Resueltos	8	100%

- b) Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la entidad, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo;

Reclamos SEPS	
Tipo de reclamo	N° de reclamos ingresados
Operaciones de crédito	1
Recuperación de crédito	0
Cuentas ahorro a la vista	2
Seguros de créditos	0
Prevención de lavado de activos	0
Servicios virtuales	0
Jurídico	0
Certificados de aportación	0
Cajero automático	0
Total	3

- c) Número de quejas/casos relacionados con situaciones de violencia de género y violencia general con datos desagregados por género.

Quejas relacionadas a violencia de género y violencia general			
Tipo de queja	N° de queja ingresada - Hombres	N° de queja ingresada - Mujeres	Total
Violencia física	0	0	0
Acoso laboral	0	0	0
Discriminación por género	0	0	0
Violencia psicológica o intimidación	0	0	0
Acoso sexual	0	0	0
Total	0	0	0