

INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“COOP CENTRO” LTDA



RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144

Artículo 70. Publicación en la página web. - La entidad deberá publicar en la página web institucional o en los medios electrónicos, digitales o físicos disponibles, los indicadores de gobierno

Corte al 31 de diciembre de 2025

SOCIOS

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

| Socios en los últimos 3 años | | |
|------------------------------|--------------------|--------------|
| Año | Género | n° socios |
| 2023 | Femenino | 16823 |
| | Masculino | 15175 |
| | Personas jurídicas | 167 |
| | Total | 32165 |
| Año | Género | n° |
| 2024 | Femenino | 17549 |
| | Masculino | 16029 |
| | Personas jurídicas | 187 |
| | Total | 33765 |
| Año | Género | n° |
| 2025 | Femenino | 18039 |
| | Masculino | 16680 |
| | Personas jurídicas | 200 |
| | Total | 34919 |

- b) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia

| Tiempo de permanencia | | | |
|--------------------------|--------------|----------|-----------|
| Antigüedad | N° de socios | Femenino | Masculino |
| Menos de un año | 156 | 77 | 79 |
| De más de 1 año a 3 años | 2761 | 1229 | 1532 |
| De más de 3 a 5 años | 2919 | 1345 | 1574 |
| Más de 5 años | 29363 | 15575 | 13788 |

c) Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta (2025)

| Socios nuevos 2025 | | | |
|--------------------|--------------|-----------|--------------|
| Año | Indicador | Género | n° de socios |
| 2025 | Cientes | Jurídicos | 4 |
| | Socios | Masculino | 79 |
| | | Femenino | 77 |
| | Total | | |

d) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta (2025)

| Retiro de socios 2025 | | |
|-----------------------|------------------|--------------|
| Fecha | Indicador | n° de socios |
| 31/12/2025 | Salida de socios | 737 |

ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

a) Tiempo promedio de permanencia de representantes de la Asamblea General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada;

| Permanencia de representantes | | | |
|-------------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| Periodo de elección | Tiempo de permanencia | Femenino | Masculino |
| 2021-2025 | 4 años | 16 | 14 |

b) Número de asambleas generales realizadas durante el año incluyendo:

- Fecha de realización
- Tipo de asamblea (ordinaria, extraordinaria o informativa)
- Número de socios o representantes
- Número de socios asistentes frente al total de socios o representantes

| Asambleas realizadas 2025 | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------------|--|
| Fecha | Tipo de Asamblea | Número de socios o representantes | Número de socios asistentes frente al total de socios o representantes |
| 29-MAR-25 | ORDINARIA | 30 | 23 |
| 12-NOV-25 | EXTRAORDINARIA | 30 | 16 |
| 29-NOV-25 | EXTRAORDINARIA | 30 | 24 |

| Votos | | | |
|----------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Periodo/Evento | Total, de socios o representantes | Socios que registraron su voto | % de participación |
| - | 30 | - | - |
| - | 30 | - | - |
| - | 30 | - | - |

- c) Listado de miembros de la Asamblea General que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidas.

| Nombre del miembro electo | Cargo | N° de votos obtenidos |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Paola Jacqueline Armijos Velasco | Vocal Principal CAD 1 | 24 |
| Wilson Geovanny Segura Díaz | Vocal Principal CAD 2 | 24 |
| Rosa María Sánchez Rosales | Vocal Principal CAD 3 | 24 |
| Veronica Elizabeth Espinosa Zambrano | Vocal Principal CAD 4 | 24 |
| Orlando Daniel Rodríguez Nicolalde | Vocal Principal CAD 5 | 24 |
| Lourdes Teresa Armendariz Galarza | Vocal Suplente CAD 1 | 24 |
| Joana Edith Jarrín Nuñez | Vocal Suplente CAD 2 | 24 |
| Estela de Lourdes Durán Sánchez | Vocal Suplente CAD 3 | 24 |
| Tamara Jazmín Villalba Casignia | Vocal Suplente CAD 4 | 24 |
| Antonio Gonzalo Mera Fierro | Vocal Suplente CAD 5 | 24 |
| Verónica Fernanda Castro García | Vocal Principal CV 1 | 24 |
| Jeny Elisabeth Chacón Ruales | Vocal Principal CV 2 | 24 |
| Anita Cecilia Vizcaino Salazar | Vocal Principal CV 3 | 24 |
| Orfa Jacqueline Alvarado Herrera | Vocal Suplente CV 1 | 24 |
| Jenny Andrea Cueva Inga | Vocal Suplente CV 2 | 24 |
| Teresa Jacqueline Mendoza Palma | Vocal Suplente CV 3 | 24 |

- d) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas Generales por cada socio asistente.

| Tipo de Asamblea | Gasto total erogado (USD) | N.º total de representantes asistentes | Promedio gasto por asamblea (USD) | Promedio gasto por representante (USD) | Promedio gasto total (USD) |
|------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|--|----------------------------|
| - | - | - | \$ | \$ | \$ |
| - | - | - | \$ | \$ | \$ |
| - | - | - | \$ | \$ | \$ |

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA

- a) Tiempo promedio de permanencia de miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada;

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

- b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;

Consejo de Administración

| Fecha de sesión | Tipo de sesión | nº de asistentes |
|-----------------|----------------|------------------|
| 257 | ORDINARIA | 5 |
| 258 | EXTRA | 5 |
| 259 | ORDINARIA | 5 |
| 260 | ORDINARIA | 5 |
| 261 | ORDINARIA | 5 |
| 262 | EXTRA | 5 |
| 263 | ORDINARIA | 5 |
| 264 | ORDINARIA | 5 |
| 265 | EXTRA | 5 |
| 266 | ORDINARIA | 5 |
| 267 | ORDINARIA | 5 |
| 268 | EXTRA | 5 |
| 268 | EXTRA | 5 |
| 270 | EXTRA | 5 |
| 271 | ORDINARIA | 5 |
| 272 | EXTRA | 5 |
| 273 | EXTRA | 5 |
| 274 | EXTRA | 5 |
| 275 | ORDINARIA | 5 |
| 276 | EXTRA | 5 |
| 277 | EXTRA | 5 |

| Fecha de sesión | Tipo de sesión | n° de asistentes |
|-----------------|----------------|------------------|
| 278 | EXTRA | 5 |
| 279 | EXTRA | 5 |
| 280 | ORDINARIA | 5 |
| 281 | EXTRA | 5 |

Consejo de Vigilancia

| Fecha de sesión | Tipo de sesión | n° de asistentes |
|-----------------|----------------|------------------|
| 143 | ORDINARIA | 3 |
| 144 | ORDINARIA | 3 |
| 145 | ORDINARIA | 3 |
| 146 | ORDINARIA | 3 |
| 147 | ORDINARIA | 3 |
| 148 | ORDINARIA | 3 |
| 149 | ORDINARIA | 3 |
| 150 | ORDINARIA | 3 |
| 151 | ORDINARIA | 3 |
| 152 | ORDINARIA | 3 |
| 153 | ORDINARIA | 3 |
| 154 | ORDINARIA | 3 |
| 155 | ORDINARIA | 3 |

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

| Observaciones |
|-------------------------------|
| NO SE REPORTARON DESVIACIONES |

- d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;

| n° de sesiones realizadas | Monto total de gastos (USD) | Promedio de gasto por sesión (USD) |
|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| - | - | \$ |
| - | - | \$ |
| - | - | \$ |
| - | - | \$ |
| - | - | \$ |

- e) Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada consejo frente al número total de vocales; y,

| Consejo | n° total de vocales | Monto total invertido en capacitación (USD) | Promedio de inversión por vocal (USD) |
|---------|---------------------|---|---------------------------------------|
| - | - | \$ 0 | \$ 0 |
| - | - | \$ 0 | \$ 0 |
| - | - | \$ 0 | \$ 0 |
| - | - | \$ 0 | \$ 0 |

- f) Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

| Consejo | Monto de inversión en capacitación (USD) | Gasto operativo total de la entidad (USD) |
|---------|--|---|
| - | \$ 0 | \$ 0 |
| - | \$ 0 | \$ 0 |
| - | \$ 0 | \$ 0 |

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS

- a) Participación de las jefaturas de área por género

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

- b) Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total empleados han prestado sus servicios, independientemente de los cargos que han ocupado en la misma

| Tiempo de servicio en la Institución | | |
|---|----------------------------|-------|
| Designación de cargo | Promedio tiempo de labores | |
| | Años | Meses |
| Gerente General | 19 | 10 |
| Oficial de Cumplimiento | 19 | 11 |
| Jefe de Riesgos | 30 | 0 |
| Coordinador de Fábrica de Crédito | 6 | 1 |
| Jefe de Marketing | 11 | 0 |
| Jefe de Captaciones | 11 | 0 |
| Jefe de Crédito | 0 | 8 |
| Jefe de Cobranzas | 17 | 11 |
| Jefe de Operaciones | 14 | 6 |
| Jefe de Tecnología de la Información | 9 | 8 |
| Jefe Administrativo Financiero | 18 | 4 |
| Oficial de Seguridades Físicas y Electrónicas | 18 | 11 |
| Coordinador de Procesos y Calidad | 0 | 3 |
| Jefe de Talento Humano | 0 | 3 |
| Auditor Interno | 14 | 6 |
| Oficial de Seguridad de la Información | 16 | 2 |

LOS EMPLEADOS

- a) Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años

| Colaboradores COOP CENTRO | | | |
|---------------------------|---------------------|----------|-----------|
| Año | Nº de colaboradores | Femenino | Masculino |
| 2023 | 86 | 36 | 50 |
| 2024 | 89 | 36 | 53 |
| 2025 | 78 | 32 | 46 |

b) Número de empleados por tiempo de permanencia

| Permanencia colaboradores COOP CENTRO | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------|-----------|
| Nº | Tiempo de permanencia | Nº de funcionarios | Femenino | Masculino |
| 1 | Menos de un año | 21 | 7 | 14 |
| 2 | De más de 1 año a 3 años | 21 | 12 | 9 |
| 3 | De más de 3 a 5 años | 6 | 3 | 3 |
| 4 | Mas de 5 años | 33 | 12 | 21 |
| Total | | 78 | 78 | 32 |

c) Número de mujeres y hombres empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel)

| Nivel de educación | | | |
|--|--------------------|-----------|-----------|
| Nivel de educación | Nº de funcionarios | Femenino | Masculino |
| Sin estudios | 0 | 0 | 0 |
| Estudios de primaria | 0 | 0 | 0 |
| Estudios de secundaria | 29 | 14 | 15 |
| Estudios intermedios (técnica-tecnológica) | 9 | 3 | 6 |
| Estudios universitarios | 33 | 13 | 20 |
| Estudios de postgrado | 7 | 2 | 5 |
| Total | 78 | 32 | 46 |

d) Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años

| Desvinculaciones | | | |
|------------------|--------------------|----------|-----------|
| Año | Nº de funcionarios | Femenino | Masculino |
| 2023 | 29 | 10 | 19 |
| 2024 | 30 | 14 | 16 |
| 2025 | 41 | 10 | 31 |

e) Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios

| Rangos salariales | | | |
|--------------------------------|-------------------|----------|-----------|
| Rango | Nº de funcionario | Femenino | Masculino |
| ingreso menor a USD 450 | 0 | 0 | 0 |
| ingreso entre USD 451 a 550 | 15 | 12 | 3 |
| ingreso entre USD 551 a 850 | 36 | 10 | 26 |
| ingreso entre USD 851 a 1.200 | 17 | 7 | 10 |
| ingreso entre USD 1201 a 3.000 | 10 | 3 | 7 |
| ingreso entre USD 3001 a 5.000 | 0 | 0 | 0 |
| ingreso entre USD 5001 a 8.000 | 0 | 0 | 0 |
| ingreso superior a USD 8.000 | 0 | 0 | 0 |

f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para los empleados

| Año/Periodo | N.º de capacitación | Temática | N.º de participantes |
|-------------|---------------------|--|----------------------|
| 2025 | 1 | Certificación en Educación Financiera | 1 |
| 2025 | 2 | Seminario Online anexo Rebifisc, reporte de beneficiarios finales y composición societaria | 1 |
| 2025 | 3 | Taller de prevención de lavado de activos | 1 |
| 2025 | 4 | Certificación en Gestión de talento Humano | 1 |
| 2025 | 5 | Elaboración de estructuras para organismos de control | 1 |
| 2025 | 6 | Capacitación de cobranzas judiciales | 1 |
| 2025 | 7 | Capacitación Word press | 1 |
| 2025 | 8 | Taller Web análisis financiero de instituciones financieras | 1 |
| 2025 | 9 | Liquidación de riesgos financieros con IA | 1 |

| Año/Periodo | N.º de capacitación | Temática | N.º de participantes |
|-------------|---------------------|--|----------------------|
| 2025 | 10 | Elaboración del reglamento del buen gobierno corporativo y aporte al código de ética | 2 |
| 2025 | 11 | Taller de prevención de lavado de activos | 1 |
| 2025 | 12 | Capacitación cumplimiento | 3 |
| 2025 | 13 | Capacitación protección de datos personales | 1 |
| 2025 | 14 | Cumplimiento legal mdt-2025-006/Ley orgánica reformatoria a varias leyes respecto de la discriminación por edad en el sistema laboral | 65 |
| 2025 | 15 | Curso COSEDE territorial seguro de depósitos | 44 |
| 2025 | 16 | Curso Fondo Del Seguro De depósitos Y Fondo De Liquidez | 40 |
| 2025 | 17 | Curso Habilidades Financieras Para La Vida | 67 |
| 2025 | 18 | Curso seguro de depósitos | 38 |
| 2025 | 19 | Curso seguros privados | |
| 2025 | 20 | Curso virtual de la UAFE "formación previa a la calificación como oficial de cumplimiento titular y/o suplente de los sujetos obligados" | 1 |
| 2025 | 21 | Inducción institucional diciembre | 2 |
| 2025 | 22 | inducción institucional noviembre | 3 |
| 2025 | 23 | Taller intensivo sobre prevención de lavado de activos | 1 |
| 2025 | 24 | Team building coop centro | 71 |

g) Número de asistentes a los programas de capacitación en relación al número total de empleados de la entidad en el año

| Año/Periodo | nº total de funcionarios | nº de funcionarios asistentes |
|-------------|--------------------------|-------------------------------|
| 2025 | 78 | 81 |

h) Valor de inversión promedio en capacitación para cada una de las mujeres y hombres empleados en los últimos 3 años

| Año | n° de mujeres empleadas | Monto total invertido en capacitación mujeres (USD) | Promedio por mujer (USD) | N.º de hombres empleados | Monto total invertido en capacitación hombres (USD) | Promedio por hombre (USD) |
|------|-------------------------|---|--------------------------|--------------------------|---|---------------------------|
| 2023 | - | - | - | - | - | - |
| 2024 | - | - | - | - | - | - |
| 2025 | 32 | \$2714.56 | \$84.83 | 46 | \$3515.13 | \$76.41 |

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

a) Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso;

| Tema general del reclamo | N° de casos presentados | N° de casos resueltos | Observación |
|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|
| Servicios financieros | 35 | 35 | - |
| Gobernabilidad | 0 | 0 | - |
| Atención al socio | 9 | 9 | - |
| Tecnología y canales digitales | 11 | 11 | - |
| Otros | 44 | 44 | - |

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, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

| Tema general del reclamo | N.º de casos presentados a la entidad | N.º de casos presentados a la SEPS |
|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| Servicios financieros | 3 | 3 |
| Gobernabilidad | 0 | 0 |
| Atención al socio | 1 | 1 |
| Tecnología y canales digitales | 0 | 0 |
| Otros | 1 | 1 |
| Total/Consolidado | 5 | 5 |

- c) Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género

| Año/Periodo | Total, de casos reportados | Casos con víctimas mujeres | Casos con víctimas hombres |
|-------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 2023 | - | - | - |
| 2024 | - | - | - |
| 2025 | - | - | - |

COMITÉS Y COMISIONES

- a) Tipos de comités, incluyendo comisiones, número de integrantes, 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.

| Comité de Administración Integral de Riesgos | |
|--|---|
| Nº de sesiones en el año: | 14 |
| Nº total de representantes: | 5 |
| Cargos de quienes lo integran: | -Representante del Consejo de Administración quien preside - Representante Legal - Responsable Administrativo Financiero - Responsable de Riesgos - Responsable de Crédito |
| Nº de asistentes a cada sesión: | 5 |
| Comité de Tecnología de la Información y Comunicación | |
| Nº de sesiones en el año: | 4 |
| Nº total de representantes: | 4 |
| Cargos de quienes lo integran: | -Representante del Consejo de Administración quien preside -Representante Legal de la Cooperativa -Responsable del Área de Riesgos -Responsable del Área de Tecnología de la Información |
| Nº de asistentes a cada sesión: | 4 |
| Comité de Compras y Ventas | |
| Nº de sesiones en el año: | - |
| Nº total de representantes: | 4 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Representante del Consejo de Administración - Representante legal de la Cooperativa - Jefe Administrativo Financiero - Delegado del Consejo de Vigilancia |
| Nº de asistentes a cada sesión: | - |

| Comité de Buen Gobierno | |
|--|---|
| Nº de sesiones en el año: | - |
| Nº total de representantes: | 4 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Delegados de la Asamblea General de Representantes - Representante del Consejo de Administración - Representante del CV - Representante legal de la Cooperativa |
| Nº de asistentes a cada sesión: | - |
| Comité de Seguridad de la Información | |
| Nº de sesiones en el año: | 4 |
| Nº total de representantes: | 5 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Representante del Consejo de Administración - Representante legal de la Cooperativa - Responsable de Seguridad de la Información - Responsable de Auditoría Interna - Responsable de Tecnología de la Información |
| Nº de asistentes a cada sesión: | 5 |
| Comité de Cumplimiento | |
| Nº de sesiones en el año: | 13 |
| Nº total de representantes: | 9 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Representante del Consejo de Administración - Representante legal de la Cooperativa - Responsable de Cumplimiento - Responsable de Operaciones - Responsable de Crédito - Responsable de Tecnología de la Información - Responsable de Auditoría Interna - Responsable de Riesgos - Asesor Jurídico |
| Nº de asistentes a cada sesión: | 9 |
| Comisión especial de resolución de conflictos | |
| Nº de sesiones en el año: | - |
| Nº total de representantes: | 2 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Representantes de la Asamblea General de Representantes - Asesor Jurídico (Cómo secretario) |
| Nº de asistentes a cada sesión: | - |
| Comisión de balance social | |
| Nº de sesiones en el año: | 1 |
| Nº total de representantes: | 3 |

| | |
|--|--|
| Cargos de quienes lo integran: | -Representante del Consejo de Administración quien preside -Representante Legal de la Cooperativa -Responsable de Gestión de Balance Social |
| Nº de asistentes a cada sesión: | 3 |
| Comisión de subasta pública | |
| Nº de sesiones en el año: | - |
| Nº total de representantes: | 5 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Representante del Consejo de Administración quien preside - Representante del Consejo de Vigilancia - Representante legal de la Cooperativa - Responsable Administrativo Financiero |
| Nº de asistentes a cada sesión: | - |
| Comisión de educación | |
| Nº de sesiones en el año: | - |
| Nº total de representantes: | 3 |
| Cargos de quienes lo integran: | - Representante legal de la Cooperativa - Representante del Consejo de Administración - Funcionario responsable de Educación Financiera |
| Nº de asistentes a cada sesión: | - |