



INDICADORES DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

2025

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD:

a. Misión

“Ofrecemos servicios financieros que impulsan el bienestar económico y social de nuestros socios y sus familias.”

Visión

“Ser una Entidad reconocida por su gestión institucional financiera, sostenible y humana”.

Principales objetivos de la Cooperativa son:

- Alcanzar un crecimiento en activos mayor al 20% anual, mediante el fortalecimiento de la intermediación financiera, simultáneamente garantizar que el índice de liquidez y solvencia se mantengan dentro de parámetros aceptables.
- Alcanzar una Rentabilidad sobre Activos (ROA) igual o mayor al 1.50% mediante el incremento de la colocación de cartera y la optimización del gasto.
- Fomentar un crecimiento sostenido de la cartera, con el fin de incrementar el índice de participación de la cartera bruta vs activos, mediante la eliminación de carga operativa de los asesores de crédito y reducción de los tiempos de respuesta para la aprobación de forma que al año 2027 no sea inferior al 80%.
- Mantener una cobertura de la cartera en riesgo que cumpla con el requerimiento normativo, y permita contar con blindaje a la exposición que pueda generarse.

b. Estatuto de la entidad.

Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de mora fue aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 09 de marzo del 2022.

Distribución de excedentes.

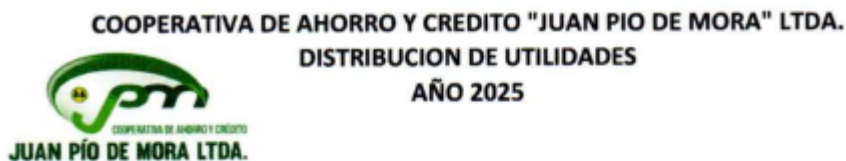
SOBRE LA DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

Según Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2026-03204-OFC de fecha 02 de febrero de 2026

Asunto: Disposición sobre el reparto de utilidades y excedentes generados en el ejercicio económico 2025.

En la parte pertinente indica: Con base en el marco legal citado y a fin de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de esta Superintendencia, considerando la coyuntura económica y social actual, así como la previsión en la evolución de la cartera de créditos dados los eventos que puedan presentarse en el año 2026; se dispone, que las entidades que podrán requerir la autorización frente a este organismo de control para repartir las utilidades/excedentes

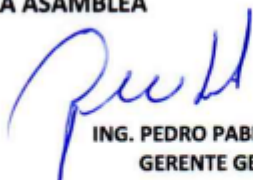
generados en el ejercicio económico 2025, serán aquellas que cumplan con las siguientes condiciones con corte al mes diciembre de 2025, mismas que serán evaluadas y verificadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



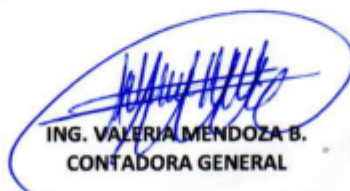
UTILIDAD LIQUIDA	\$ 1,343.45
(-) 15% PARTICIPACION DE TRABALADORES (ART 97 DEL CODIGO DE TRABAJO)	\$ 201.52
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	\$ 285.48
BASE LUEGO DE PARTICIPACION Y RENTA	\$ 856.45
FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA 50%	\$ 428.22
CONTRIBUCION SEPS	\$ 11.42
(-) 50% SALDO PENDIENTE A DISTRIBUIR	\$ 416.81

A DISPOSICION DE LA ASAMBLEA

\$ 416.81



ING. PEDRO PABLO LUCIO Q.
GERENTE GENERAL



ING. VALERIA MENDOZA B.
CONTADORA GENERAL

c. *Código de ética y comportamiento.*

Código de ética, que fue aprobado por el Consejo de Administración, el 20 de noviembre del 2024 según acta#13 del CAD.

d. *Normativa interna relacionada con el proceso electoral.*

REGLAMENTO DE ELECCIONES, que fue aprobado por la Asamblea General de socios, el 02 de diciembre del 2025 según acta # 2025-04.

2. TRANSPARENCIA

a. Mecanismos de difusión implementados por la entidad para ofrecer información y atender consultas sobre tal información (Digitales, físicos, medios de comunicación masiva, detallar...)

Durante el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. implementó diversos mecanismos de difusión orientados a garantizar el acceso a la información, fortalecer la comunicación institucional y atender oportunamente las consultas de los socios y público en general.

- Redes sociales institucionales: Facebook, Instagram, TikTok y Twitter, utilizadas para la difusión de campañas, productos, servicios e información de interés.
- Página web institucional, como medio formal de consulta de información corporativa y financiera, que además permite a los usuarios ingresar requerimientos y reclamos, acceder a cursos de educación financiera proporcionados por la COSEDE, así como realizar diversas consultas relacionadas con los productos y servicios de la cooperativa.
- Aplicativo móvil “Juan Pío Móvil”, que permite a los socios acceder a información y consultas sobre los servicios y productos financieros de manera ágil y rápida.
- Chatbot institucional “Juanita”, implementado para brindar atención automatizada y resolver consultas frecuentes de los usuarios.
- Correo electrónico institucional: info@juanpiodemora.fin.ec, destinado a la recepción y respuesta de consultas formales.

Canales físicos y de autoservicio:

- Carteleras informativas ubicadas en las agencias.
- Material impreso (trípticos, afiches y volantes) con información de productos y servicios.
- Atención personalizada en ventanilla por parte del personal de la cooperativa.
- Cajeros automáticos, que además de transacciones permiten la visualización de información relevante.
- Puntos corresponsales no bancarios “Don Juan Pío”, que facilitan el acceso a servicios financieros en zonas estratégicas.

Canal telefónico:

- Línea telefónica institucional: 0982655389, habilitada para la atención directa de consultas, información y soporte a los socios.

Medios de comunicación masiva:

La cooperativa mantiene contratos vigentes durante el año 2025 con distintos medios de comunicación a nivel local y nacional, lo que permite ampliar el alcance de sus campañas informativas y promocionales:

Radios:

- Radio Spazio (San Miguel)
- Radio Mundo (cantón Chimbo)
- Radio El Vocero (ciudad de Santa Elena)
- Radio Más (Santo Domingo)

Prensa escrita:

- Diario Los Andes
- Diario La Tribuna
- Diario El Vocero

Adicionalmente, se emplea perifoneo en zonas estratégicas, con el objetivo de llegar a sectores con menor acceso a medios digitales.

b. Canales de difusión para convocatorias a los socios para los procesos electorales (detallar.)

DIARIO LOS ANDES

La convocatoria a los socios para la realización de la Asamblea General fue difundida a través de un medio de comunicación de alcance regional, específicamente mediante publicaciones en el diario Diario Los Andes, el cual tiene su sede en la ciudad de Riobamba.

Este medio cuenta con cobertura en la zona centro del país, abarcando provincias como Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi y Pastaza, así como ciudades principales como Ambato, lo que permitió garantizar una adecuada difusión de la convocatoria a los socios de la cooperativa.

3. SOCIOS

3.1. Número de socios en los últimos tres años.

	2023	2024	2025
NÚMERO DE PERSONAS NATURALES	54.102	54.776	43599
NÚMERO DE PERSONAS JURÍDICAS	199	294	69
TOTAL	54.301	55.070	43.668

3.2. Clasificación de los socios 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	TOTAL
Menos de 1 año	13363
Más de 1 año a 3 años	17883
Más de 3 a 5 años	7157
Más de 5 años	99819

3.3. Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta.

TOTAL, INGRESO SOCIOS	1218
------------------------------	-------------

3.4. Número de socios que se retiraron en el año que se reporta.

TOTAL, SALIDA DE SOCIOS	657
--------------------------------	------------

4. DE LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

- 4.1. Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea o Junta General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada.

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA JUAN PÍO DE MORA LTDA.	
TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA	PERÍODO
3 AÑOS	2022 – 2026

- 4.2. Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, frente al número total de socios o representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes.

FECHA DE ASAMBLEA	22/03/2025	17/04/2025	13/11/2025	02/12/2025
02 TIPO DE SESIÓN	Ordinaria	Extraordinaria	Extraordinaria	Extraordinaria
NÚMERO DE ASISTENTES	23	18	20	20
NÚMERO TOTAL DE SOCIOS ASISTENTES FRENTE AL NÚMERO TOTAL DE SOCIOS O REPRESENTANTES	76.67%	60%	66.67%	66.67%
NÚMERO DE SOCIOS QUE REGISTRARON SU VOTO FRENTE AL TOTAL DE SOCIOS O REPRESENTANTES	23	18	20	20

4.3. Listado de miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidas.

 COMITÉ CENTRAL ELECTORAL ELECCIONES DEL PERIODO 2022-2026 ACTA DE CONSOLIDACION DE RESULTADOS 			
CEDULA	NOMBRES CANDIDATOS	TOTAL	CARGO
0201288370	DUCHE GABOR JHONY RAFAEL	387	PRINCIPAL 1
0201315246	VELASCO GABOR DIANA VICIRIEL	383	PRINCIPAL 2
0201727788	DEIAS RAMOS FANNY ALEXANDRA	368	PRINCIPAL 3
0201083183	GABOR RAMOS ESTELA MARIELI	367	PRINCIPAL 4
0201381851	GABOR ALBAN LANDELINI ELIZABET	366	PRINCIPAL 5
0201877011	VARGAS NARANJO RENE MIGUEL	365	PRINCIPAL 6
0202014387	MORA SIMONE ZA MALIBICO RODRIGO	365	PRINCIPAL 7
0201737542	SANGACHE FLORES MARION	361	PRINCIPAL 8
0201837372	ANGULO BENAVIDEZ JULIO CESAR	358	PRINCIPAL 9
0201060817	GUERRERO RODRIGUEZ MARLON SEGUNDO	357	PRINCIPAL 10
0201412713	LOPEZ MONAR CARLOS MARTIN	346	PRINCIPAL 11
0200785013	VELASCO GUERRERO ELENA VIRGINIA	254	PRINCIPAL 12
0202178822	MORELON SANCHEZ ALESS DAVID	251	PRINCIPAL 13
1207255272	SANCHEZ GUZMAN MARJORIE TATIANA	250	PRINCIPAL 14
0201843840	VARGAS LEDESMA LADY YADIRA	249	PRINCIPAL 15
0202140778	VEGA LUCIO JUNIOR FABIAN	248	PRINCIPAL 16
1207237627	VEGA ANDRADE HUGO MARCELO	242	PRINCIPAL 17
0201948714	TRONCOSO ASS JUAN CARLOS	235	PRINCIPAL 18
0200546610	RIVADENEIRA BECAL DE MARIANA DE ISLIS	211	PRINCIPAL 19
1206020897	FERNANDEZ CASIS DANIEL STAUIN	226	PRINCIPAL 20
0202028220	PATIAÑO LOZADA JIMMY MERCEDES	224	PRINCIPAL 21
1205157280	GARCIA MONTERO VERONICA VANESSA	123	PRINCIPAL 22
1205718841	MIGUEL GONZALO SOMEL GUERRERO	91	PRINCIPAL 23
1802407435	AYALA CAVILANES MARIA GABRIELA	89	PRINCIPAL 24
0200888881	LOPEZ BRAVO OSWALDO ERNESTO	88	PRINCIPAL 25
0200881332	VALLE FERRO ISLUI EDUARDO	87	PRINCIPAL 26
0201584044	VALLEJO GALVAN MANUEL HUMBERTO	85	PRINCIPAL 27
0200175448	PURCACHI CORRI BLANCA ANACHA	84	PRINCIPAL 28
1802117280	MONTESDEOCA ZURITA ISMAEL VINICIO	83	PRINCIPAL 29
0201478627	GILLIN NUÑEZ MILTON EDUARDO	70	PRINCIPAL 30
0201801200	BARRAGAN MOYANO DANIEL GERMANY	69	SUPLENTE 1
020155174	BARRAGAN CHANGO FERNANDO	64	SUPLENTE 2
0200941250	MIGUEL MORETA CLARA ESTHER	63	SUPLENTE 3
020054491	ZURITA VILLERA JHENNY GARDENIA	60	SUPLENTE 4
0201867048	CAMACHO CASTRO DALTON GERARDO	59	SUPLENTE 5
0200417327	GABOR VARGAS BELLA IRALDA	54	SUPLENTE 6
0201737638	ARBOLEDA YANEA MIRIAN ALEXANDRA	52	SUPLENTE 7
0202028220	SINCHIPA TIME KENNIE ALEXANDER	51	SUPLENTE 8
0201723702	CAMACHO MORA SANDRO DARIO	49	SUPLENTE 9
0202105488	GARCIA GARCIA STEFANY MISHELL	47	SUPLENTE 10
0202013603	BAUSECA IRRADO MAGALY	46	SUPLENTE 11
1801117046	ALARCON ALTEADA MERCEDES GALUTH	45	SUPLENTE 12
0201578865	ALBAN SANCHEZ ILIAN ENRIQUE	43	SUPLENTE 13
1207782498	DAVID CALDERON GIANELLA LILIANA	42	SUPLENTE 14
1206583205	AGUILA CARRERA MAYRA ANABEL	41	SUPLENTE 15
0250120088	REYNOLZA BOJAS WILSON JASMAN Y	40	SUPLENTE 16
0250140480	COBRIA ALVARADO GISELA STEFANIA	39	SUPLENTE 17
1207575315	VEGA DAVILA ALEX FERNANDO	37	SUPLENTE 18
0201871578	RIVERA ARRIGUE GRACIELA EDITH	35	SUPLENTE 19
1202878195	GUINTE LAMILLA ELISA ERIC Y	34	SUPLENTE 20
1204818772	FERNANDEZ ZAMBRANO ANGEL FRANCISCO	32	SUPLENTE 21
1207747802	GONZALEZ GARCIA EDISON ALEXANDER	31	SUPLENTE 22
1207509132	Macias HUÑEZ WILLIAMS DEL	30	SUPLENTE 23
0201878082	ANONCA TATIANA DAVILA LEON	29	SUPLENTE 24
0201105970	SALTOS TORRES MARIELA AUGUSTA	28	SUPLENTE 25
0250881157	LOPEZ NARANJO JOSEFE NIBASTIAN	26	SUPLENTE 26
0202200948	SALTOS TAIRE MARSHURY ESTEFANIA	25	SUPLENTE 27
0257771809	GALAN PINALLONA LILIANA PATRICIA	24	SUPLENTE 28
0201822085	BARRIONUEVO BASANTES ALESSON ALEXANDRA	22	SUPLENTE 29
0250284678	BLAYS PATIN PATRICIA JACQUELINE	21	SUPLENTE 30
1201320533	CAMPOZANO DEL ROSARIO ANA TERESA	19	SUPLENTE 31
1208737971	BARURTO GARCIA YOSLYN ARELY	1	SUPLENTE 32
1206108120	MALIAS CAMPUZANO DAVID ALAINDO	1	SUPLENTE 33

4.4. Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente.

	GASTO PROMEDIO
ASAMBLEA	\$484,38
REPRESENTANTE	\$6.486
GASTO TOTAL	6.970,38

5. DE LOS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

5.1. Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
CARGO	TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA	PERÍODO
Vocal Principal L1	21 meses	2024 – 2028
Vocal Principal L2	21 meses	2024 – 2028
Vocal Principal L3	21 meses	2024 – 2028
Vocal Principal L4	21 meses	2024 – 2028
Vocal Principal L5	21 meses	2024 – 2028
CONSEJO DE VIGILANCIA		
CARGO	TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA	PERÍODO
Vocal Principal L1	21 meses	2024 – 2028
Vocal Principal L2	21 meses	2024 – 2028
Vocal Principal L3	21 meses	2024 – 2028

5.2. Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

	NÚMERO DE SESIONES	NÚMERO DE MIEMBROS ASISTENTES
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	53	5
CONSEJO DE VIGILANCIA	25	3

5.3. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales.

	NÚMERO DE DESVIACIONES OBSERVADAS
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	No se han presentado desviaciones
CONSEJO DE VIGILANCIA	No se han presentado desviaciones

5.4. Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas.

	MONTO DEL GASTO EFECTUADO	NÚMERO DE SESIONES REALIZADAS
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	\$ 45614.72	53
CONSEJO DE VIGILANCIA	\$ 24279.54	25

5.5. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales.

	INVERSIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN	NÚMERO TOTAL DE VOCALES
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	\$3051.62	5
CONSEJO DE VIGILANCIA	\$1165,00	3

5.6. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

	INVERSIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN FRENTE AL TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	0.067%
CONSEJO DE VIGILANCIA	0.047%

6. DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS

6.1. Participación de las jefaturas de área por género

MASCULINO	40%
FEMENINO	60%

- 6.2. Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma.

APELLIDOS NOMBRES	TIEMPO QUE LABORA
Edith G.	21 años
María M.	18 años
Angela O	18 años
Elizabeth G.	16 años
Darío J.	24 año
Pedro L.	9 años
Leydy M.	10 años
Javier A.	9 años
Elena S	9 años
Andrés Ll.	8 años
Eduardo P.	3 años
Betzabeth T.	2 año
David P.	3 años
Lisbeth B.	8 meses
Diana G.	4 años

- 6.3. Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte.

CARGO	TIEMPO EN EL CARGO
GERENTE GENERAL	8 AÑOS
JEFE DE TALENTO HUMANO	11 MESES
JEFE JURÍDICO	8 AÑOS
JEFE DE SISTEMAS	20 AÑOS
OFICIAL DE SEGURIDAD	8 MESES
CONTADOR GENERAL	9 AÑOS
AUDITOR INTERNO	7 AÑOS
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	11 AÑOS
OFICIAL DE RIESGOS	7 AÑOS
MARKETING	2 AÑOS
JEFE DE CAPTACIONES	8 MESES
COORDINADOR DE PROCESOS	11 MESES
JEFE DE CRÉDITO	1 AÑO
TESORERO	2 AÑOS
OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	7 MESES

7. DE LOS EMPLEADOS

7.1. Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años;

PERIODO	TOTAL, EMPLEADOS
Al 2023	107
Al 2024	110
Al 2025	98

7.2. Número de empleados 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	NÚMERO EMPLEADOS
Menos de 1 año	6
Más de 1 año a 3 años	26
Más de 3 a 5 años	17
Más de 5 años	42

7.3. Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel).

NIVEL DE EDUCACIÓN	NÚMERO EMPLEADOS
Primaria	0
Secundaria	18
Superior	53
Cuarto nivel	20

7.4. Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años.

PERIODO	TOTAL, EMPLEADOS DESVINCULADOS
Al 2023	16
Al 2024	30
Al 2025	25

7.5. Clasificación del personal por rangos de salarios.

INGRESOS	# EMPLEADOS
menor a USD 450	0
entre USD 451 a 550	21
entre USD 551 a 850	50
entre USD 851 a 1.200	16
entre USD 1201 a 3.000	4
entre USD 3001 a 5.000	0
entre USD 5001 a 8.000	0
superior a USD 8.000	0

7.6. Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados.

NÚMERO DE PROGRAMAS
4

7.7. Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año.

TOTAL, ASISTENTES	80	81.63%
TOTAL, EMPLEADOS	98	100%

7.8. Valor de inversión en capacitación de los últimos 3 años.

PERIODO	VALOR
Al 2023	\$10.725,93
Al 2024	\$12.143,23
Al 2025	\$16.651.96

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

8.1. 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; y,

Durante el presente año se ha registrado un solo reclamo formal en la agencia Babahoyo, relacionado con una tarjeta de débito. El caso fue resuelto en un lapso de cuatro días, con una respuesta oportuna y satisfacción del socio.

Babahoyo, 21 de mayo del 2025.

Señores

Cosc Juan Pío de Mora

Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, MORENO MARISCAL SEGUNDO FLORESMILO, portador de la cedula N°0903921484, presento el reclamo formal y solicito la respectiva ayuda y habilitación de la tarjeta de débito que porto, debido a que en los días posteriores hasta fecha de hoy ha suscitado el inconveniente en cuanto al momento de retirar dinero en los cajeros, presentando el inconveniente de que se introduce la tarjeta, después pide que se la retire y por último pide que se ingrese la clave siendo este procedimiento inconsistente y desconfiable, no solo en un cajero de determinado banco sino en toda la Banred, he solicitado ayuda en atención al cliente, sin embargo me manifiesta que no se encuentra errores pero como cliente a mí sí se me presentan; redactado lo acontecido solicito su meticulosa ayuda y solución debido a que lo doy uso frecuente a la tarjeta por temas de viajes.

Siempre he utilizado la tarjeta para estos movimientos pero primera vez que me ocurre este inconveniente.

Esperando su apoyo con la solución a mi problema le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

MORENO MARISCAL SEGUNDO FLORESMILO

Cc. 0903921484

8.2. 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.

Durante el período 2025, se registraron dos (2) reclamos presentados ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), los cuales corresponden a casos relacionados con servicios financieros.

Nº	TEMA GENERAL DEL RECLAMO.	CASOS PRESENTADOS A LA SEPS.
1	Servicios Financiero (Producto Crédito)	1
2	Servicios Financieros (Producto Crédito)	1
	TOTAL	2

Descripción de los reclamos

Reclamo 1:

Corresponde a la denuncia presentada por el señor Paul Xavier Guim Freire, quien manifestó su inconformidad respecto a una operación de crédito otorgada por la cooperativa, solicitando la eliminación de su historial de morosidad en el buró de crédito y la atención a un requerimiento previamente ingresado a la institución.

Ante este reclamo, la cooperativa remitió la información correspondiente a la SEPS, evidenciando que la obligación crediticia se mantiene vigente, que existieron acciones legales de recuperación y que no se ha declarado judicialmente la prescripción de la deuda.

La SEPS, en su análisis, determinó que el abandono del proceso judicial no extingue la obligación de pago, señalando además que la prescripción debe ser declarada por la vía judicial, procediendo finalmente al archivo del caso en el ámbito administrativo.

Reclamo 2:

Corresponde al mismo proceso de denuncia ingresado ante la SEPS mediante trámite No. SEPS-CZ3-2025-001-081364, mediante el cual el organismo de control solicitó a la cooperativa la remisión de información y documentación relacionada con la operación crediticia del denunciante, incluyendo contrato, tabla de amortización, historial de pagos y justificación de la atención brindada al socio.

En atención a este requerimiento, la cooperativa presentó el informe correspondiente dentro del plazo establecido, cumpliendo con lo dispuesto por el organismo de control y sustentando técnicamente su actuación en el manejo del crédito y la información reportada.

Análisis

Los reclamos presentados ante la SEPS corresponden a casos relacionados con servicios financieros, específicamente vinculados a operaciones de crédito.

Se evidencia que la cooperativa atendió oportunamente los requerimientos del organismo de control, proporcionando la información necesaria y sustentando sus actuaciones conforme a la normativa vigente, lo que permitió la resolución y cierre administrativo de los casos.

8.3. Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género

Durante el periodo correspondiente al año 2025:

- No se presentó ningún caso reportado de acoso sexual laboral.
- No se reportaron situaciones de violencia en el trabajo.
- No se recibieron reclamos, quejas, denuncias ni reportes internos relacionados con estos temas en todos los canales disponibles de la organización.

Este resultado evidencia que, dentro del marco de información y registros vigentes, no se identificaron incidentes que involucren acoso sexual o violencia laboral en el año 2025.

9. DE LOS COMITÉS Y COMISIONES

9.1. 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.)

TIPO	NÚMERO DE INTEGRANTES	CARGO INTEGRANTES	NÚMERO DE SESIONES	NÚMERO DE MIEMBROS ASISTENTES
COMITÉ DE GOBIERNO	5	Presidente, Gerente, Vocal Consejo de Vigilancia, Asambleístas	0	0
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	3	Vocal Consejo de Administración, Gerente General, Oficial de Riesgos	26	3
COMITÉ CUMPLIMIENTO	8	Vicepresidente Consejo de Administración, Gerente General, Oficial de Cumplimiento, Auditor Interno, Oficial de Riesgos, Jefe de Captaciones, Jefe Jurídico, Jefe de Crédito	12	8
COMITÉ DE CRÉDITO	3	Gerente, Jefe de Crédito, Asesor de Crédito	309	3
COMITÉ DE EMERGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	3	Vocal Consejo de Administración, Gerente, Oficial de Riesgos	0	0
COMITÉ DE TESORERÍA	3	Gerente, Jefe de Crédito, Tesorero	12	3
COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	3	Presidente, Gerente, Jefe de TI, Oficial de Riesgos	4	4
COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA.	4	Vocal Consejo de Administración, Gerente, Oficial de Cumplimiento, Jefe de Talento Humano	0	0
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3	Oficial de Seguridad, Jefe de Talento Humano, Auxiliar Sistemas.	0	0

COMITÉ DE BALANCE SOCIAL.	4	Vocal Consejo de Administración, Gerente, Coordinadora de Procesos, Auxiliar Contable	2	4
COMISIÓN ESPECIAL DE EDUCACIÓN	3	Vocal Consejo de Administración, Jefe de Marketing, Oficial de Seguridad de la Información, Coordinadora de Procesos,	2	4
COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	Tres socios activos.	0	0
COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	5	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos, Gerente General, Oficial de seguridad de la información, Responsable del área de tecnología, Delegado de Auditoría Interna.	2	5