



LAS NAVES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INDICADORES DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

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

Corte a diciembre de 2025



MISIÓN

Entregar servicios financieros y no financieros oportunos a nuestros socios y clientes del Cantón Las Naves y sus alrededores brindando una atención ágil y eficiente con honestidad, responsabilidad y disposición de servir.

VISION

Ser una Cooperativa con solvencia y prudencia financiera, que goce de la Confianza y credibilidad de sus asociados, en un marco de transparencia y equidad.

OBJETIVOS

Posicionar a nuestra Cooperativa dentro del Segmento 1, con indicadores financieros óptimos que permitan lograr un crecimiento sostenido.

Mantener una cartera de riesgo bajo y una cobertura de provisiones alta.

Crecer en número de socios y clientes de nuestra Cooperativa.

Implementar servicios financieros en línea, seguros y de fácil acceso.

Mantener herramientas Tecnológicas para manejo riesgos integrales.

Mejorar y reducir los tiempos de atención, mediante la mejora continua de procesos.

Desarrollar y capacitar al personal para lograr su excelencia en el servicio.

Ampliar nuestra cobertura a nivel Nacional.

NORMATIVA INTERNA

- [ESTATUTO DE LA COOPERATIVA](#)
- [CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO](#)
- [REGLAMENTO DE ELECCIONES](#)

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...)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito **Las Naves Ltda.** garantiza el acceso a la información institucional mediante mecanismos **digitales, físicos y comunitarios**, que permiten una comunicación oportuna y transparente con sus socios.

- **Canales digitales:** página web institucional, redes sociales oficiales, correo electrónico y WhatsApp institucional.
- **Canales físicos:** carteleras digitales informativas en la oficina Matriz y sucursales, atención directa en ventanilla y entrega de información impresa.
- **Medios comunitarios:** difusión radial local para información relevante y comunicados de interés general.

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

Las convocatorias a los procesos electorales se difunden de forma amplia y transparente a través de:

- Carteleras digitales institucionales en la oficina Matriz y sucursales.
- Página web y redes sociales oficiales.
- Mensajería directa a los socios registrados.
- Información presencial en oficinas

INFORMACIÓN REFERENTE A LOS SOCIOS

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

Año	Masculino	Femenino	JURIDICAS
2023	3397	2915	32
2024	4094	3639	43
2025	4598	4134	50

B. Clasificación de los socios por tiempo de permanencia.

Tiempo de permanencia	Número de socios
Menor a 1 año	887
De 1 a 3 años	3025
De más de 3 años a 5 años	2968
Mayora 5 años	1902

C. Número de socios nuevos incorporados en el año 2025.

Año	Número de socios nuevos
2025	887

D. Número de socios que se retiraron en el año 2025.

Año	Número de socios retirados
2025	120

INFORMACIÓN REFERENTE A LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

A. Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea que se encuentren en funciones con corte al 2025.

Indicador	Años de promedio
Tiempo promedio permanencia representantes	4 años

B. Número de asambleas generales realizadas durante el año 2025.

Número de asambleas	Fecha de realización	Tipo de asamblea	Número de representantes	Número de asistentes
1	21/03/2025	ORDINARIA	30	17
1	12/07/2025	ORDINARIA	30	22
1	27/08/2025	ORDINARIA	30	29
1	03/10/2025	EXTRAORDINARIA	30	29

C. Número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes

Asamblea	Asistentes (votaron)	Total representantes	% de participación
21/03/2025	17	30	56,67 %
12/07/2025	22	30	73,33 %
27/08/2025	29	30	96,67 %
03/10/2025	29	30	96,67 %



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

Indicador	Género	Número de miembros por genero	Total representantes
Total representantes asamblea	Masculino	16	30
	Femenino	14	

E. Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas o Juntas Generales por cada socio asistente.

Total Asambleas	Promedio gasto por asamblea	Promedio gasto por representante	Promedio gasto total
4	623.4975	41.57	2493.99

INFORMACIÓN REFERENTE A LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

A. Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentren en funciones con corte al 2025.

Indicador	Consejos	Tiempo promedio
Tiempo promedio permanencia miembros consejos	Administración	4 años
	Vigilancia	4 años

B. Número de sesiones durante el año 2025 y número de asistentes a cada sesión.

Consejos	Total sesiones	Asistentes sesión
Administración	56	5
Vigilancia	50	3

C. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales durante 2025.

Consejos	Total desviaciones
Administración	0
Vigilancia	0



D. Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas durante el año 2025.

Consejos	Total sesiones	Promedio del gasto en sesiones	Total del gasto
Administración	55	305.82	16820.02
Vigilancia	50	253.80	12689.97

E. Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales, durante el año 2025.

Consejos	Número de vocales	Inversión en capacitación
Administración	5	0
Vigilancia	3	

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

Consejos	Inversión en capacitación Año 2025	Gastos operativos Año 2025
Administración	0.00	0
Vigilancia	0.00	

INFORMACIÓN REFERENTE A LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

A. Participación de las jefaturas de área por género.

Género	Número de jefaturas
Masculino	1
Femenino	10

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 con corte al 2025.

Cargo	Tiempo de trabajo
Contador	3 años
Jefe de oficina sucursal Montalvo	3 años



Jefe de oficina sucursal San Jose Del Tambo	4 años
Jefe de oficina sucursal Echandía	5 años
Jefe de oficina sucursal Caluma	4 años
Jefe de oficina sucursal Quinsaloma	3 años
Talento Humano	5 años
Responsable de TI	5 años
Jefa de Crédito	20 años
Jefa de Captaciones	13 años
Asesor Legal	2 años

C. 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 con corte al 2025.

Cargo	Tiempo de trabajo
Contador	2
Jefe de oficina sucursal Montalvo	2
Jefe de oficina sucursal San Jose Del Tambo	3
Jefe de oficina sucursal Echandía	3
Jefe de oficina sucursal Caluma	3
Jefe de oficina sucursal Quinsaloma	2
Talento Humano	3
Responsable de TI	3
Jefa de Crédito	4
Jefa de Captaciones	3
Asesor Legal	1

INFORMACIÓN REFERENTE A LOS EMPLEADOS

A. Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años.

Años	Número de empleados
2023	43
2024	44
2025	46

B. Número de empleados por tiempo de permanencia.

Tiempo de trabajo	Número de empleados
Menos de un año	6
De más de 1 año a 3 años	29
De más de 3 a 5 años	5
Más de 5 años	6



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

Nivel de Educación	Número de empleados
Sin estudios	0
Estudios de primaria	0
Estudios de secundaria	3
Estudios intermedios (técnica - tecnología)	7
Estudios universitarios	27
Estudios de postgrado	9

D. Número de colaboradores que han salido durante los 3 últimos años.

Año	Número de empleados
2023	0
2024	5
2025	5

E. Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios.

Rango de salarios	Número de empleados
Empleados con ingreso menor a USD 450	0
Empleados con ingreso entre USD 451 a 550	0
Empleados con ingreso entre USD 551 a 850	33
Empleados con ingreso entre USD 851 a 1.200	11
Empleados con ingreso entre USD 1201 a 3.000	2
Empleados con ingreso entre USD 3001 a 5.000	0
Empleados con ingreso entre USD 5001 a 8.000	0
Empleados con ingreso superior a USD 8.000	0

F. Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año 2025 para los empleados.

Capacitaciones 2025

Ciberseguridad en las empresas
Manual de caja
Delitos predeterminantes, señales de alerta y tipologías

Política de seguridad
Reformas al manual de crédito
Manual de captaciones
Transferencia de conocimientos
Protección de equipos y dispositivos
Ingeniería social
Canales electrónicos
Reglamento de la comisión de revisión documental
Manual de crédito y cobranza
Manual de cobranza
Socialización de seguro de accidentes personales de funcionarios
Transferencia de conocimientos-entorno laboral y redes sociales
Conocimiento sobre prevención de lavados de activos

G. Número de asistentes a los programas de capacitación en relación al número total de empleados de la entidad en el año 2025.

Tema	Número de colaboradores que asistieron al curso	Número de colaboradores a los que estaba dirigido el curso	Total colaboradores
Ciberseguridad en las empresas	46	46	46
Manual de caja	46	46	46
Delitos predeterminantes, señales de alerta y tipologías	46	46	46
Política de seguridad	46	46	46
Reformas al manual de crédito	46	46	46
Manual de captaciones	46	46	46
Transferencia de conocimientos	46	46	46
Protección de equipos y dispositivos	46	46	46
Ingeniería social	46	46	46
Canales electrónicos	46	46	46
Reglamento de la comisión de	46	46	46



revisión documental			
Manual de crédito y cobranza	46	46	46
Manual de cobranza	46	46	46
Socialización de seguro de accidentes personales de funcionarios	46	46	46
Transferencia de conocimientos-entorno laboral y redes sociales	46	46	46
Conocimiento sobre prevención de lavados de activos	46	46	46

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

Año	Inversión total en capacitación (USD)	Mujeres capacitadas	Inversión promedio por mujer (USD)	Hombres capacitados	Inversión promedio por hombre (USD)
2023	3685.14	17	1675.47	11	2009.67
2024	1988.91	15	630.15	11	1358.76
2025	8794.65	16	5107.50	7	3687.15g

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; y,

Tipo de reclamo	Casos presentados	Casos resueltos	Casos en trámite	% de resolución
-----------------	-------------------	-----------------	------------------	-----------------



Servicios financieros	2	2	0	100%
Gobernabilidad	-	-	-	-
Atención al socio/usuario	-	-	-	-
Crédito	-	-	-	-
Captaciones	-	-	-	-
Tecnología / sistemas	2	2	0	100%
Otros	-	-	-	-
Total general	-	-	-	-

- 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.

Ninguno

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

Ninguno

INFORMACIÓN REFERENTE A LOS 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.

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	Comité Electoral
N.º de sesiones en el año de reporte	7
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 3 • Masculino: 0
Cargos de quienes lo integran	tres vocales elegidos y posesionados por el Consejo de Administración
Número de asistentes por sesión	Sesión 1: 4 / Sesión 2: 3 / Sesión 3: 3 Sesión 4: 3 / Sesión 5: 3 / Sesión 6: _3_ / Sesión 7: _3_ /



Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	Comité de Buen Gobierno
N.º de sesiones en el año de reporte	3
Número total de representantes	Total: 5 • Femenino: 2 • Masculino: 3
Cargos de quienes lo integran	Dos (2) socios o representantes de la Asamblea General/ Un (1) vocal del Consejo de Administración/ Un (1) vocal del Consejo de Vigilancia / El Gerente.
Número de asistentes por sesión	5 asistieron

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS
N.º de sesiones en el año de reporte	15g
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 2 • Masculino: 1
Cargos de quienes lo integran	Un (1) vocal del Consejo de Administración/ El Gerente y Responsable de la Unidad de Riesgos
Número de asistentes por sesión	3

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION
N.º de sesiones en el año de reporte	2
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 3 • Masculino: 0
Cargos de quienes lo integran	El presidente del Comité de administración integral de riesgo / el gerente / el oficial de seguridad de la información / el responsable del área de tecnología / delegado de auditoria interna
Número de asistentes por sesión	5 asistieron

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN



N.º de sesiones en el año de reporte	5
Número total de representantes	Total: 4 • Femenino: 2 • Masculino: 2
Cargos de quienes lo integran	un vocal del Consejo de Administración /el representante legal o su delegado / el responsable del área de riesgo / responsable de tecnología
Número de asistentes por sesión	4 asistieron

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	Comité de Continuidad del Negocio
N.º de sesiones en el año de reporte	2
Número total de representantes	Total: 6 • Femenino: 3 • Masculino: 3
Cargos de quienes lo integran	los responsables de riesgos, de tecnología, negocios, crédito, administrativo y el representante legal
Número de asistentes por sesión	6

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
N.º de sesiones en el año de reporte	16
Número total de representantes	Total: 9 • Femenino: 7 • Masculino: 2
Cargos de quienes lo integran	Oficial de Cumplimiento titular / gerente / un delegado del consejo de administración(presidente) / delegado del área comercial / delegado del área de operaciones / delegado del área técnica/ unidad de riesgos / auditor interno
Número de asistentes por sesión	Sesión 1-4 asistieron los 9 integrantes, sesión 5 asistieron 8 integrantes, sesión 6-16 asistieron 9 integrantes

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comisión
Nombre del comité	COMISION DE EDUCACION
N.º de sesiones en el año de reporte	2
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 1 • Masculino: 2

Cargos de quienes lo integran	Un vocal titular del Consejo de Administración, el gerente y el funcionario responsable del área de educación
Número de asistentes por sesión	6

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comisión
Nombre del comité	COMISION DE ASUNTOS SOCIALES
N.º de sesiones en el año de reporte	4
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 1 • Masculino: 2
Cargos de quienes lo integran	un miembro del consejo de administración, dos empleados
Número de asistentes por sesión	3

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comisión
Nombre del comité	COMISION DE RESOLUCION DE CONFLICTOS
N.º de sesiones en el año de reporte	3
Número total de representantes	Total: 4 • Femenino: 2 • Masculino: 2
Cargos de quienes lo integran	tres (3) socios de la entidad y el asesor jurídico de la entidad
Número de asistentes por sesión	Sesión 1: 3 sesión 2: 3 sesión 3: 4

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE INVERSIONES
N.º de sesiones en el año de reporte	20
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 2 • Masculino: 1
Cargos de quienes lo integran	El gerente, responsable de la unidad de riesgo y tesorera
Número de asistentes por sesión	3

Ítem	Detalle
------	---------



Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE REVISION DOCUMENTAL
N.º de sesiones en el año de reporte	14
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 3 • Masculino: 0
Cargos de quienes lo integran	Un (1) vocal del Consejo de Administración/ El Gerente y Responsable de la Unidad de Riesgos
Número de asistentes por sesión	3

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE ADQUISICIONES
N.º de sesiones en el año de reportegg	12
Número total de representantes	Total: 3 • Femenino: 1 • Masculino: 2
Cargos de quienes lo integran	Un vocal del consejo de administracion, dos empleados dge la COAC
Número de asistentes por sesión	3

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE BALANCE SOCIAL
N.º de sesiones en el año de reporte	4
Número total de representantes	Total: 4 • Femenino: 2 • Masculino: 2
Cargos de quienes lo integran	Un miembro del Consejo de Administración (presidente del Comité de gestión de Balance Social). El representante legal de la Cooperativa (Gerencia). El Responsable de la Gestión de Balance Social; y Secretario/a.
Número de asistentes por sesión	4

Ítem	Detalle
Tipo de órgano	Comité
Nombre del comité	COMITÉ DE CREDITO
N.º de sesiones en el año de reporte	63
Número total de representantes	Total: 4 • Femenino: 2 • Masculino: 2



Cargos de quienes lo integran	Dos miembros del consejo de administración, gerente y jefa de crédito
Número de asistentes por sesión	4