



**LA MERCED Ltda**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

## ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

a) Tiempo de permanencia de los representantes a la Asamblea General de Representantes que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada.

**TIEMPO PROMEDIO**  
Periodo 2022-2024  
En funciones desde Marzo 2022

**9 MESES**

b) Número de Asambleas General de Representantes realizadas durante el año incluyendo fechas de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, número total de socios frente al número total de representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de representantes.

Fecha	Tipo	Asistentes	% Asistencia	VOTO
26-mar	Extraordinaria	27	90%	Unanimidad
21-jun	Ordinaria	23	76,67%	Unanimidad
25-ago	Ordinaria	20	66,67	Unanimidad



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

## ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

c) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas General de Representantes por cada socio asistente:

**Total Gastos Erogados:**

**\$ 4.309,64**

**Por Socio Asambleista Asistente:**

**\$ 165,76**



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

## ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

d) Número total de miembros de la Asamblea que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género

No.	REPRESENTANTES	GÉNERO	VOTACIÓN
01	IÑIGUEZ AMADA DE JESUS	F	363
02	CARDENAS SARMIENTO NORMA MARIBEL	F	351
03	BERMEO CASTRO PAOLA BELEN	F	340
04	ABRIL ORDOÑEZ KARINA FERNANDA	F	340
05	VINTIMILLA BRAVO SANDRA CATALINA	F	36
06	VILLAVICENCIO QUIZHPI DIANA XIMENA	F	23
07	AUCAY LUCERO CAROLINA STEPHANIE	F	38
08	DE LA TORRE RODRIGUEZ MARIA EUGENIA	F	69
09	CARDENAS PELAEZ PATRICIA JIMENA	F	35
10	BURGOS BRAVO LILIANA MARGARITA	F	45
11	MORALES ÑAUPARI ANA GABRIELA	F	57
12	PICHUCHO TANDALLA KATY JOMAIRA	F	16
13	LOPEZ ALBAN PATRICIA ELIZABETH	F	29
14	ROJAS CUEVA ANA LUCIA	F	33



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

## ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

No.	REPRESENTANTES	GÉNERO	VOTACIÓN
01	RAMIREZ MALO EDUARDO GERARDO	M	360
02	PLAZA NAULA JAVIER ANTONIO	M	32
03	ARIAS GARCIA CHRISTIAN ESTEBAN	M	32
04	ASTUDILLO BARRERA XAVIER OSWALDO	M	44
05	ALMEIDA DURAN LUIS MAURICIO	M	56
06	ROBLES IÑAMAGUA CARLOS ALEJANDRO	M	19
07	OCHOA CARCHI CRISTIAN REINALDO	M	37
08	MOROCHO VILLA FERNANDO PATRICIO	M	47
09	GAVILANES DURAN DAVID ANDRES	M	39
10	ALVARADO CANDO PAUL ALEJANDRO	M	50
11	PALACIOS PAZMIÑO ALEXANDER OMAR	M	23
12	LUGE AULESTIA PATRICIO ALONSO	M	16
13	GALARZA GUZMAN CARLOS WILMER	M	39
14	ASTUDILLO ZUÑIGA AUGUSTO VLADIMIR	M	34
15	PIEDRA ASTUDILLO ROLENDIO AMADOR	M	25
16	LOPEZ LOPEZ MARCO ANTONIO	M	27



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y CONSEJO DE VIGILANCIA

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

<b>TIEMPO PROMEDIO</b> Periodo 2022-2024 En funciones desde Marzo 2022	<b>9 MESES</b>
--	----------------



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

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

Número de sesiones Consejo de Administración		
No. De Sesión	Fecha	Número de asistentes
01	3-may	5
02	9-may	5
03	17-may	5
04	26-may	5
05	14-jun	5
06	28-jun	5
07	6-jul	5
08	14-jul	5
09	26-jul	5
10	28-jul	5
11	11-ago	4
12	23-ago	5
13	13-sep	5
14	27-sep	5
15	4-oct	5
16	11-oct	5
17	25-oct	5
18	28-oct	5
19	8-nov	5
20	11-nov	5
21	15-nov	5
22	29-nov	5
23	13-dic	5
24	27-dic	5

Número de sesiones Consejo de Vigilancia		
No. De Sesión	Fecha	Número de asistentes
1	24-may	3
2	26-may	3
3	13-jun	3
4	20-jun	3
5	11-jul	3
6	20-jul	3
7	11-ago	3
8	22-ago	3
9	12-sep	3
10	22-sep	3
11	11-oct	2
12	20-oct	3
13	10-nov	3
14	21-nov	3
15	12-dic	3
16	20-dic	3
17	29-dic	3



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y CONSEJO DE VIGILANCIA

Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de ética y conductuales: NINGUNA

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

<b>Gastos sesiones de Consejos</b>	
Dietas Consejo de Administración:	\$ 92.596,03
Gastos de representación:	\$ 12.693,24
Dietas Consejo de Vigilancia	\$ 53.617,46
Refrigerios Consejos	\$ 789,16
<b>TOTAL, DE GASTOS</b>	<b>\$ 159.695,89</b>

Número de sesiones consejo de Administración	24
Número de sesiones consejo de Vigilancia	17
<b>TOTAL, SESIONES</b>	<b>41</b>

**PROMEDIO DE GASTOS**

**\$ 3.895,02**



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**ASAMBLEA  
Y CONSEJOS**

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

$$1920 \text{ DÓLARES} / 8 \text{ VOCALES} = 240 \text{ DÓLARES}$$

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

$$1920 \text{ DÓLARES} / \$6.940.062,88 = \% 0.03$$





**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**TRATO  
RESPONSABLE  
AL PERSONAL**

## GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

a) 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:

Tiempo de servicio en la entidad	
MENOR A 1 AÑO	13 COLABORADORES
ENTRE 1 A 2 AÑOS	12 COLABORADORES
ENTRE 3 Y 5 AÑOS	7 COLABORADORES
ENTRE 6 Y 10 AÑOS	7 COLABORADORES
ENTRE 10 Y 15 AÑOS	3 COLABORADORES
MAYOR A 15 AÑOS	2 COLABORADORES



**LA MERCED Ltda**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**TRATO RESPONSABLE AL PERSONAL**

b) Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerándose únicamente el tiempo que llevan ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha

TIEMPO DE PERMANENCIA	CARGO		TIEMPO
ENTRE 1 MES Y 1 AÑO	JEFE DE AGENCIA ROTATIVO	SUCUA	1 MES
	JEFE DE AGENCIA	NUEVE DE OCTUBRE	1 MES
	JEFE DE MARKETING	MATRIZ	1 MES
	JEFE DE AGENCIA	QUINCHE	2 MESES
	JEFE DE PROCESOS	MATRIZ	2 MESES
	JEFE DE AGENCIA	AZOGUES	2 MESES
	JEFE DE AGENCIA	MATRIZ	5 MESES
	JEFE DE AGENCIA	LATACUNGA	5 MESES
	JEFE DE AGENCIA	AMERICAS	6 MESES
	JEFE DE CREDITO	MATRIZ	6 MESES
	JEFE DE AGENCIA	LOJA	9 MESES
	JEFE DE AGENCIA	QUITO SUR	9 MESES
	TESORERO	MATRIZ	9 MESES
	JEFE DE AGENCIA	GUALACEO	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	MACAS	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	GONZALEZ SUAREZ	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	MACHACHI	1 AÑO
JEFE DE RIESGOS	MATRIZ	1 AÑO	
GERENTE DE NEGOCIOS	MATRIZ	1 AÑO	
RANGO ENTRE 2 Y 3 AÑOS	JEFE DE AGENCIA	EL ARENAL	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	CUMBE	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	SAN FERNANDO	2 AÑOS
	JEFE DE CONTROL INTERNO	MATRIZ	2 AÑOS
	JEFE DE COBRANZAS	MATRIZ	2 AÑOS
	GERENTE	MATRIZ	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	SUCUA	3 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	PUYO	3 AÑOS
	JEFE DE OPERACIONES	MATRIZ	3 AÑOS
	JEFE DE TALENTO HUMANO	MATRIZ	3 AÑOS
RANGO ENTRE 4 Y 6 AÑOS	JEFE DE AGENCIA	PLAYAS	4 AÑOS
	JEFE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y FISICA	MATRIZ	4 AÑOS
	CONTADOR GENERAL	MATRIZ	5 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	CHECA	6 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	GIRON	6 AÑOS
	JEFE DE INVERSIONES	MATRIZ	6 AÑOS
RANGO ENTRE 7 Y 10 AÑOS	AUDITOR INTERNO	MATRIZ	8 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	EL ESTADIO	9 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	GUALAQUIZA	9 AÑOS
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	MATRIZ	9 AÑOS
MÁS DE 10 AÑOS	JEFE DE TICS	MATRIZ	13 AÑOS
	JEFE FINANCIERO	MATRIZ	14 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	TOTORACOCHA	12 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	EL TAMBO	15 AÑOS
	JEFE DE CARTERA	MATRIZ	16 AÑOS



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**TRATO  
RESPONSABLE  
AL PERSONAL**

## GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

c) Participación de las jefaturas de área por género.

GENERO	CARGO	OCUPANTE
FEMENINO	GERENTE GENERAL	1
	JEFE DE RIESGOS	1
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
	JEFE FINANCIERO	1
	CONTADOR GENERAL	1
	TESORERO	1
	JEFE DE INVERSIONES	1
	JEFE DE COBRANZAS	1
	JEFE DE OPERACIONES	1
	JEFE DE AGENCIA ROTATIVO	1
	JEFE DE TALENTO HUMANO	1
	JEFE DE AGENCIA EL ARENAL	1
	JEFE DE AGENCIA CUMBE	1
	JEFE DE AGENCIA GUALACEO	1
	JEFE DE AGENCIA TOTORACOCHA	1
	JEFE DE AGENCIA EL TAMBO	1
	JEFE DE AGENCIA NUEVE DE OCTUBRE	1
	JEFE DE AGENCIA EL ESTADIO	1
	JEFE DE AGENCIA SUCUA	1
	JEFE DE AGENCIA GUALAQUIZA	1
	JEFE DE AGENCIA GONZALEZ SUAREZ	1
	JEFE DE AGENCIA QUITO SUR	1
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**TRATO  
RESPONSABLE  
AL PERSONAL**

## GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

GENERO	CARGO	OCUPANTE
MASCULINO	AUDITOR INTERNO	1
	JEFE DE CONTROL INTERNO	1
	JEFE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y FISICA	1
	JEFE DE PROCESOS	1
	GERENTE DE NEGOCIOS	1
	JEFE DE CREDITO	1
	JEFE DE CARTERA	1
	JEFE DE TICS	1
	JEFE DE MARKETING	1
	JEFE DE AGENCIA MATRIZ	1
	JEFE DE AGENCIA CHECA	1
	JEFE DE AGENCIA SAN FERNANDO	1
	JEFE DE AGENCIA AMERICAS	1
	JEFE DE AGENCIA GIRON	1
	JEFE DE AGENCIA AZOGUES	1
	JEFE DE AGENCIA MACAS	1
	JEFE DE AGENCIA LOJA	1
	JEFE DE AGENCIA PLAYAS	1
	JEFE DE AGENCIA PUYO	1
	JEFE DE AGENCIA MACHACHI	1
	JEFE DE AGENCIA QUINCHE	1
	JEFE DE AGENCIA LATACUNGA	1
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

## **TRATO RESPONSABLE AL PERSONAL**

## **LOS EMPLEADOS**

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

<b>NÚMERO DE PERSONAL ULTIMOS 3 AÑOS</b>	
AÑO 2020	191
AÑO 2021	208
AÑO 2022	224

b) 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.

<b>NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIEMPO DE PERMANENCIA</b>	
MAS DE 10 AÑOS	30
DE 5 A 10 AÑOS	30
DE 3 A 5 AÑOS	30
DE 1 A 3 AÑOS	59
MENOS DE 1 AÑO	75



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

## TRATO RESPONSABLE AL PERSONAL

## LOS EMPLEADOS

c) Número de empleados en la entidad clasificados por nivel de educación.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR NIVEL DE EDUCACIÓN	
PRIMARIA	3
SECUNDARIA	98
SUPERIOR	114
CUATRO NIVEL	9

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

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE HAN SALIDO DURANTE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS	
2020	69
2021	74
2022	86

e) Clasificación del personal por rangos de salario.

RANGO DE SALARIOS	
1 SALARIO BASICO	153
2 SALARIOS BASICOS	26
3 SALARIOS BASICOS	33
4 SALARIOS BASICOS	6
5 SALARIOS BASICOS	3
6 SALARIOS BASICOS	0
MÁS DE 7 SALARIOS BASICOS	3



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

**TRATO  
RESPONSABLE  
AL PERSONAL**

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

NOMBRE DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	NUMERO DE CAPACITACIONES	ASISTENTES
MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	INTERNO	1	151
RUTA DEL CONOCIMIENTO	FINANCOOP	1	190
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL SOCIO	INTERNO	2	28
DESARROLLO PERSONAL	INTERNO	2	28
MANUAL DE BALCON DE SERVICIOS	INTERNO	1	55
MANUAL DE PREVENCIÓN D ELAVADO DE ACTIVOS	INTERNO	1	138
ABONO O PRECANCELACIONES	INTERNO	1	97
LEY DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	EXTERNO	1	33
CAPACITACION PARA CAPACITADORES	INTERNO	1	56
SISTEMAS DE ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES / SARAS	EXTERNO	1	23
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>799</b>

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

No. DE CURSOS	EMPLEADOS	TOTAL, ASISTENTES CURSOS	PROCENTAJE %
12	224	799	86,38%

h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años.

CAPACITACIÓN	
AÑO	VALOR
2020	\$4.690,74
2021	\$2.413,45
2022	\$3.500,00



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

## COMITÉS Y COMISIONES

COMITÉS Y COMISIONES COAC LA MERCED						
Tipo	Comités u Comisiones	Secretario	Número de Integrantes	Integrantes	Número de Sesiones anuales	Número de Asistentes a cada Sesión
Normativo	Comité CAIR	Jefe de Riesgos	3	Presidente Consejo de Administración Gerente General Jefe de Riesgos	20	10
Normativo	Comité de TICS	Jefe de TICS	4	Vocal Consejo de Administración Gerente General Jefe de TICS Jefe de Riesgos	8	4
Normativo	Comité de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento	7	Presidente Consejo de Administración Gerente General Gerente de Negocios Oficial de Cumplimiento Auditor Interno Asesor Legal Gefe de Riesgos	13	3
Estratégico	Comité de Adquisicones y Compras	Jefe de Operaciones	4	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Jefe Financiero Jefe de Operaciones	1	5





**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME  
**SOCIOS**

## SOCIOS

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

Número de socios	Año 2020		Año 2021		Año 2022	
	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas
	63328	553	70729	612	75941	642

b) clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años

Número de socios	menos de 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	más de 5 años	Total, general
	6025	12118	7953	50487	76583

c) Número de socios nuevos incorporados en el año que reporta.

Año que reporta	2022
No. de socios	6023

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

Año que reporta	2022
No. de socios	626



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



RECLAMOS  
**SOCIOS**

RECLAMOS SERVICIOS FINANCIEROS De los reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la entidad y Superintendencia.

RECLAMOS SERVICIOS FINANCIEROS			
TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN	PRESENTADOS	RESUELTOS
CUENTAS	Apertura y cierre de cuentas / tiempos de respuesta / inadecuada gestión	2	2
CRÉDITOS	No se registran pagos por obligaciones crediticias / se realizan gestiones de cobros fuera de horas de atención	3	3
TRANS. INTERBANCARIAS	Problemas presentados en el proceso de registro de datos o inconsistencias en la información entregada por arte de los socios o el ingreso de información por parte de asesores	2	2
SERV. ELECTRONICOS	Uso de plataforma web transaccional o aplicativo Móvil, problemas de conexión con otras instituciones.	1	1
SERVICIOS ATENCIÓN	Deficiencia en la entrega de información / deficiente calidad de atención a nuestros socios / falta de seguimiento y respuesta a sus requerimientos	5	5
TARJETAS/ATM	Reclamos de socios y clientes debido a que el ATM no dispensa efectivo	1	1
SEGURO DESGRAVAMEN	La aseguradora no cubre los valores completos ante el fallecimiento del socio titular de la cuenta		
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>14</b>



**LA MERCED** Ltda  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



INFORME

## **DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES**

<b>DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES</b>	
Contribución SEPS 1% ( $c\_seps=bi*1\%$ )	\$ 2.121,83
Fondo irrepartible de reserva legal	\$ 123.974,08
Resolución asamblea	-
<b>TOTAL, EXCEDENTES</b>	<b>\$ 123.974,08</b>