LA MERCED

COOPERATIVA

INFORME DE BUEN GOBIERNO ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Norma de control de buen gobierno, ética y comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
Resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-019

DICIEMBRE 2023

www.lamerced.fin.ec

SOCIOS

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

	Año 2021		Año 2022		Año 2023	
Número de socios	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas
	70729	**612**	**75941**	**642**	**98652**	**679**

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.

	Menos de 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	**Total**
Número de socios 2023	**10022**	**22000**	**12685**	**54624**	**99331**

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

Año que reporta	**2023**
No. Socios	**10022**

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

Año que reporta	**2023**
No. Socios	**618**

ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANES

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	**21 meses**
Periodo 2022 - 2024	
En funciones desde marzo de 2022	

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.

No.	Fecha	Tipo	Asistentes	% Asistencia	# Socios votantes
01	11-mar-23	Ordinaria	17	56,67%	17
02	1-jun-23	Extraordinaria	18	60%	18
03	**9-sep-23**	Ordinaria	18	60%	18
04	25-oct-23	Extraordinaria	17	57%	17
05	2-dic-23	Extraordinaria	19	63%	19

ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANES

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

Total, de gastos erogados:	
$ 6.954,97	Año 2023

Por socios Asambleísta Asistente
$ 78,15

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

REPRESENTANTES	GÉNERO	VOTACIÓN
IÑIGUEZ AMADA DE JESUS	F	363
CARDENAS SARMIENTO NORMA MARIBEL	F	351
BERMEO CASTRO PAOLA BELEN	F	340
ABRIL ORDOÑEZ KARINA FERNANDA	F	340
VINTIMILLA BRAVO SANDRA CATALINA	F	36
VILLAVICENCIO QUIZHPI DIANA XIMENA	F	23
AUCAY LUCERO CAROLINA STEPHANIE	F	38
DE LA TORRE RODRIGUEZ MARIA EUGENIA	F	69
CARDENAS PELAEZ PATRICIA JIMENA	F	35
BURGOS BRAVO LILIANA MARGARITA	F	45
MORALES ÑAUPARI ANA GABRIELA	F	57
PICHUCHO TANDALLA KATY JOMAIRA	F	16
LOPEZ ALBAN PATRICIA ELIZABETH	F	29
ROJAS CUEVA ANA LUCIA	F	33

ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANES

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

REPRESENTANTES	GÉNERO	VOTACIÓN
RAMIREZ MALO EDUARDO GERARDO	M	360
PLAZA NAULA JAVIER ANTONIO	M	32
ARIAS GARCIA CHRISTIAN ESTEBAN	M	32
ASTUDILLO BARRERA XAVIER OSWALDO	M	44
ALMEIDA DURAN LUIS MAURICIO	M	56
ROBLES IÑAMAGUA CARLOS ALEJANDRO	M	19
OCHOA CARCHI CRISTIAN REINALDO	M	37
MOROCHO VILLA FERNANDO PATRICIO	M	47
GAVILANES DURAN DAVID ANDRES	M	39
ALVARADO CANDO PAUL ALEJANDRO	M	50
PALACIOS PAZMIÑO ALEXANDER OMAR	M	23
LUGE AULESTIA PATRICIO ALONSO	M	16
GALARZA GUZMAN CARLOS WILMER	M	39
ASTUDILLO ZUÑIGA AUGUSTO VLADIMIR	M	34
PIEDRA ASTUDILLO ROLENDIO AMADOR	M	25
LOPEZ LOPEZ MARCO ANTONIO	M	27

CONSEJOS ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

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

Tiempo promedio	
Periodo 2022 - 2024	**21 meses**
En funciones desde marzo de 2022	

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

# Sesiones Consejo de Administración año 2023		
No. Sesión	**Fecha**	**# asistentes**
01	12-ene	5
02	19-ene	5
03	24-ene	5
04	9-feb	5
05	17-feb	5
06	23-feb	5
07	2-mar	5
08	7-mar	5
09	15-mar	5
10	20-mar	5
11	11-abr	5
12	19-abr	5
13	26-abr	5
14	5-may	4

# Sesiones Consejo de Administración año 2023		
No. Sesión	**Fecha**	**# asistentes**
15	9-may	5
16	23-may	5
17	29-may	5
18	31-may	5
19	15-jun	5
20	27-jun	4
21	30-jun	5
22	7-jul	5
23	12-jul	5
24	25-jul	5
25	31-jul	5
26	15-ago	5
27	18-ago	5
28	29-ago	5

# Sesiones Consejo de Administración año 2023		
No. Sesión	**Fecha**	**# asistentes**
29	8-sep	4
30	15-sep	5
31	20-sep	5
32	26-sep	5
33	10-oct	5
34	24-oct	5
35	8-nov	5
36	14-nov	5
37	17-nov	5
38	23-nov	5
39	28-nov	5
40	12-dic	5
41	26-dic	5
42	28-dic	5

CONSEJOS ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

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

Número de sesiones Consejo de Vigilancia año 2023		
No. Sesión	**Fecha**	**# asistentes**
1	10/1/2023	3
2	23/1/2023	3
3	8/2/2023	3
4	16/2/2023	3
5	8/3/2023	3
6	20/3/2023	3
7	10/4/2023	3
8	20/4/2023	3
9	11/5/2023	3
10	22/5/2023	3
11	6/6/2023	3
12	29/6/2023	3
13	13/7/2023	3
14	25/7/2023	3
15	10/8/2023	3
16	30/8/2023	3

Número de sesiones Consejo de Vigilancia año 2023		
No. Sesión	**Fecha**	**# asistentes**
17	14/9/2023	3
18	28/9/2023	3
19	18/10/2023	3
20	31/10/2023	3
21	15/11/2023	3
22	29/11/2023	3
23	14/12/2023	3
24	28/12/2023	3

CONSEJOS ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

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

d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos, monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizada

Gastos sesiones de Consejos	-
Dietas Consejo de Administración:	92.625,21
Gastos de representación:	13.440,00
Dietas Consejo de Vigilancia	56.520,00
Alimentación y movilización	1.138,97
TOTAL, DE GASTOS	**$ 163.724,18**

# sesiones Consejo de Administración	42
# sesiones Consejo de Vigilancia	24
TOTAL, SESIONES	**66**
PROMEDIO DE GASTOS	**$ 2480,67**

CONSEJOS ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

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

Año 2023		
INVERSIÓN	VOCALES CAPACITADOS	POR PERSONA
$ 1.200,00	8	150

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

Año 2023		
GASTOS OPERATIVOS	NUMERO DE VOCALES	PORCENTAJE
$ 7.492.107,27	8	0,0001%

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

Trato responsable con los colaboradores

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 AÑO 2023	
MENOR A 1 AÑO	2
ENTRE 1 A 2 AÑOS	13
ENTRE 3 A 5 AÑOS	10
ENTRE 6 Y 10 AÑOS	7
ENTRE 10 Y 15 AÑOS	5
MAYOR A 15 AÑOS	8
TOTAL	**45**

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

Trato responsable con los colaboradores

b) Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerándose únicamente el tiempo que llevan ejerciendo

REPORTE AÑO 2023			
PERMANENCIA	**CARGO**	**AGENCIA**	**TIEMPO**
ENTRE 1 MES A 1 AÑO	AUDITOR INFORMATICO	MATRIZ	2 MESES
	JEFE DE AGENCIA	QUITO SUR	4 MESES
	JEFE DE AGENCIA	EL QUINCHE	4 MESES
	TESORERO	MATRIZ	5 MESES
	JEFE DE CREDITO	MATRIZ	5 MESES
	JEFE DE AGENCIA ROTATIVO	MATRIZ	5 MESES
	GERENTE GENERAL	MATRIZ	6 MESES
	JEFE DE AGENCIA	GONZALES SUAREZ	8 MESES
	JEFE DE AGENCIA	EL TAMBO	9 MESES
	JEFE DE AGENCIA	EL ESTADIO	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	CUMBE	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	LOJA	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	MATRIZ	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	GUALAQUIZA	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	LATACUNGA	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	AZOGUES	1 AÑO
	JEFE DE PROCESOS	MATRIZ	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	AMERICAS	1 AÑO
	JEFE DE MARKETING	MATRIZ	1 AÑO
	JEFE DE AGENCIA	NUEVE DE OCTUBRE	1 AÑO
	JEFE AGENCIA	SUCUA	1 AÑO

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

Trato responsable con los colaboradores

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 del reporte; y,

REPORTE AÑO 2023			
PERMANENCIA	**CARGO**	**AGENCIA**	**TIEMPO**
ENTRE 2 Y 3 AÑOS	JEFE DE RIESGOS	MATRIZ	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	MACHACHI	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	GUALACEO	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	MACAS	2 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	EL ARENAL	3 AÑOS
	JEFE DE RECUPERACION	MATRIZ	3 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	SAN FERNADO	3 AÑOS
	JEFE DE CONTROL INTERNO	MATRIZ	3 AÑOS
ENTRE 4 Y 6 AÑOS	JEFE DE AGENCIA	PUYO	4 AÑOS
	JEFE DE TALENTO HUMANO	MATRIZ	4 AÑOS
	JEFE DE OPERACIONES	MATRIZ	4 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	PLAYAS	5 AÑOS
	JEFE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y FISICA	MATRIZ	5 AÑOS
	CONTADOR GENERAL	MATRIZ	6 AÑOS

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

Trato responsable con los colaboradores

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 del reporte; y,

REPORTE AÑO 2023			
PERMANENCIA	**CARGO**	**AGENCIA**	**TIEMPO**
ENTRE 7 Y 10 AÑOS	AUDITOR INTERNO	MATRIZ	9 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	GIRON	7 AÑOS
	JEFE COMERCIAL	MATRIZ	7 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA	CHECA	7 AÑOS
	JEFE DE AGENCIA ROTATIVO	MATRIZ	10 AÑOS
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	MATRIZ	10 AÑOS
ENTRE 10 A 15 AÑOS	JEFE DE AGENCIA	TOTORACOCHA	13 AÑOS
	JEFE DE TICS	MATRIZ	14 AÑOS
	JEFE FINANCIERO	MATRIZ	15 AÑOS
MAYOR A 15 AÑOS	JEFE DE CARTERA Y ARCHIVO	MATRIZ	17 AÑOS

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

Trato responsable con los colaboradores

c) Participación de las jefaturas de área por género

CARGO	GENERO	OCUPANTE
CONTADOR	FEMENINO	1
JEFE COMERCIAL	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA AMERICAS	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA EL ARENAL	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA EL QUINCHE	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA EL TAMBO	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA GONZALES SUAREZ	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA GUALACEO	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA NUEVE DE OCTUBRE	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA QUITO SUR	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA ROTATIVO	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA SUCUA	FEMENINO	1
JEFE DE AGENCIA TOTORACOCHA	FEMENINO	1
JEFE DE OPERACIONES	FEMENINO	1
JEFE DE RECUPERACION	FEMENINO	1
JEFE DE RIESGOS	FEMENINO	1
JEFE DE TALENTO HUMANO	FEMENINO	1
JEFE FINANCIERO	FEMENINO	1
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FEMENINO	1
TESORERO	FEMENINO	1
	TOTAL	**20**

GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

Trato responsable con los colaboradores

c) Participación de las jefaturas de área por género

CARGO	GENERO	OCUPANTE
AUDITOR INTERNO	MASCULINO	1
AUDITOR INFORMATICO	MASCULINO	1
GERENTE GENERAL	MASCULINO	1
JEFE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y FISICA	MASCULINO	1
JEFE DE PROCESOS	MASCULINO	1
JEFE DE CONTROL INTERNO	MASCULINO	1
JEFE DE MARKETING	MASCULINO	1
JEFE DE TICS	MASCULINO	1
JEFE DE CARTERA Y ARCHIVO	MASCULINO	1
JEFE DE CREDITO	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA GIRON	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA MACHACHI	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA SAN FERNANDO	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA PUYO	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA AZOGUES	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA LATACUNGA	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA LOJA	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA MATRIZ	MASCULINO	1
JEFE DE AGECIA MACAS	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA PLAYAS	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA CUMBE	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA GUALAQUIZA	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA EL ESTADIO	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA CHECA	MASCULINO	1
JEFE DE AGENCIA ROTATIVO	MASCULINO	1
TOTAL		**25**

COMITÉS Y COMISIONES

a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes lo integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.) número de sesiones durante el año y número de asistentes a casa sesión.

TIPO	COMITÉS U COMISIONES	SECRETARIO	Nro. INT.	INTEGRANTES	SESIONES ANUALES	# ASISTENTES
Normativo	Comité CAIR	Jefe de Riesgos	3	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Jefe de Riesgos	24	9
Normativo	Comité de TICs	Jefe de TICS	4	Vocal de Consejo de Administracion Gerente General Jefe de TICS Jefe de Riesgos	6	6
Normativo	Comité de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento	7	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Gerente de Negocios Oficial de Cumplimiento Auditor Interno Asesor Legal Jefe de Riesgos	16	4

COMITÉS Y COMISIONES

a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes lo integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.) número de sesiones durante el año y número de asistentes a casa sesión.

TIPO	COMITÉS U COMISIONES	SECRETARIO	Nro. INT.	INTEGRANTES	SESIONES ANUALES	# ASISTENTES
Normativo	Comité de Seguridad de la Información	Jefe de Seguridad de la Información	5	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Auditor Interno Jefe de TICS Jefe de Seguridad de la Información	2	5
Normativo	Comisión de Buen Gobierno	Educador Cooperativista	4	Delegado Asamblea General Delegado Asamblea General Vocal Consejo de Administración Vocal Consejo de Vigilancia	0	0
Normativo	Comisión de Educación	Educador Cooperativista	4	Vocal Consejo de Vigilancia Gerente General Jefe de Talento Humano Educador Cooperativista	0	0

COMITÉS Y COMISIONES

a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes lo integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.) número de sesiones durante el año y número de asistentes a casa sesión.

TIPO	COMITÉS U COMISIONES	SECRETARIO	Nro. INT.	INTEGRANTES	SESIONES ANUALES	# ASISTENTES
Normativo	Comité de Balance Social	Jefe de Talento Humano	4	Vocal de Consejo de Administración Gerente General Educador Cooperativista Jefe de Talento Humano	3	4
Estratégico	Comité de Servicios	Jefe de Operaciones	4	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Jefe Financiero Jefe de Operaciones		
Normativo	Comité de Resolución de Conflictos	Delegado Asamblea General Representantes	3	Delegado Asamblea General Representantes Delegado Asamblea General Representantes Delegado Asamblea General Representantes	8	3

EMPLEADOS

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

# EMPLEADOS ULTIMOS 3 AÑOS	
AÑO 2021	208
AÑO 2022	224
AÑO 2023	**232**

b) Número de empleados por tiempo de permanencia.

# DE EMPLEADOS POR PERMANENCIA	
MAS DE 10 AÑOS	34
DE 5 A 10 AÑOS	34
DE 3 A 5 AÑOS	79
DE 1 A 3 AÑOS	27
MENOS DE 1 AÑO	58
TOTAL	**232**

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

# DE EMPLEADOS POR NIVE DE INSTRUCCIÓN	
PRIMARIA	2
SECUNDARIA	100
SUPERIOR	120
POST GRADO	10
TOTAL	**232**

EMPLEADOS

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

# EMPLEADOS QUE HAN SALIDO EN LOS ULTIMOS 3 AÑOS	
AÑO 2021	74
AÑO 2022	86
AÑO 2023	**65**

e) clasificación del personal por rangos de salario

RANGO DE SALARIOS	
1 SALARIO BASICO	157
2 SALARIOS BASICOS	40
3 SALARIOS BASICOS	21
4 SALARIOS BASICOS	7
5 SALARIOS BASICOS	5
6 SALARIOS BASICOS	2
MAS DE 7 SALARIOS BASICOS	0

EMPLEADOS

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

CURSO DE CAPACITACION	INSTRUCTOR	# CAPACITACIONES	ASISTENTES
Balance Social	Talento Humano	2	17
Educación Financiera	Talento Humano	2	211
Educación Cooperativa, Principios y valores, Economía Popular y Solidaria / COSEDE	Talento Humano	3	53
Política de protección de Datos Personales	Talento Humano / Seguridad de la Información	1	178
Easy Pagos	Externo	1	54
Introducción al Lavado de activos y Financiamiento del Terrorismo	Unidad de Cumplimiento	1	46
Actividades de control, diligencias y prevención para combatir el lavado de activos	Unidad de Cumplimiento	3	51

EMPLEADOS

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

CURSO DE CAPACITACION	INSTRUCTOR	# CAPACITACIONES	ASISTENTES
Actividades de control, diligencias y prevención para combatir el lavado de activos	Unidad de Cumplimiento	1	39
Capacitación anual prevención de lavado de activos	Unidad de Cumplimiento	1	183
Taller de autorformación/ Metodología SARAS	Analista de Riesgos	1	153
Metodología SARAS aplicada a la gestión de Crédito	Analista de Riesgos / Jefe de Créditos	1	64
Riesgo Operativo	Riesgos / Analista de Riesgo Operativo	1	203
Análisis de riesgos integrales	Riesgos / Analista de Riesgos	3	39

EMPLEADOS

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

CURSO DE CAPACITACION	INSTRUCTOR	# CAPACITACIONES	ASISTENTES
Manual de Seguridad de la Información para Usuarios	Jefe de Seguridad de la información	1	172
Manual de Seguridad para Tecnología de la Información	Coordinador de Seguridad de la Información	1	10
Normas de Seguridad de la Información (Escuela de Cajas)	Jefe de Seguridad de la Información / Coordinador de Seguridad de la información	3	39
Normas de Seguridad de la Información	Jefe de Seguridad de la Información / Coordinador de Seguridad de la información	1	15
Aval buró	Jefe de Créditos / Aval Buró	1	59
	Total	**28**	**1586**

EMPLEADOS

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

REPORTE AÑO 2023			
No. DE CURSOS	**EMPELADOS**	**TOTAL, ASISTENTES**	**%**
28	**232**	**1586**	**84,89%**

*Nota técnica: Fórmula porcentaje de participación (#asistentes/#total de convocados)*100*
Promedio de participación (+todos los % de participación /# total de capacitaciones)

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

CAPACITACION		
AÑO	**VALOR**	
2021	$	2.413,45
2022	$	3.500,00
2023	**$**	**4.410,00**

COMISIONES

a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes lo integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.)

COMITES Y COMISIONES COAC LA MERCED						
TIPO	**COMITÉS U COMISIONES**	**SECRETARIO/A**	**# INTEGRANTES**	**INTEGRANTES**	**N. SESIONES ANUALES**	**ASISTENTES A CADA SESION**
Normativo	Comité CAIR	Jefe de Riesgos	3	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Jefe de Riesgos	24	9
Normativo	Comité de TICs	Jefe de TICS	4	Vocal de Consejo de Administracion Gerente General Jefe de TICS Jefe de Riesgos	6	6
Normativo	Comité de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento	7	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Gerente de Negocios Oficial de Cumplimiento Auditor Interno Asesor Legal Jefe de Riesgos	16	4

COMISIONES

a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes lo integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.)

COMITES Y COMISIONES COAC LA MERCED						
TIPO	**COMITÉS U COMISIONES**	**SECRETARIO/A**	**No. INT.**	**INTEGRANTES**	**N. SESIONES ANUALES**	**ASISTENTES A CADA SESION**
Estratégico	Comité de Adquisiciones y Compras	Jefe de Operaciones	4	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Jefe Financiero Jefe de Operaciones	N/A	N/A
Normativo	Comité de Seguridad de la Información	Jefe de Seguridad de la Información	5	Presidente del Consejo de Administración Gerente General Auditor Interno Jefe de TICS Jefe de Seguridad de la Información	2	5
Normativo	Comisión de Buen Gobierno	Tesorera	4	Delegado Asamblea General Delegada Asambela General Vocal Consejo de Administración Vocal Consejo de Vigilancia	N/A	N/A
Normativo	Comisión de Educación	Educador Cooperativista	4	Vocal Consejo de Vigilancia Gerente General Jefe de Talento Humano Educador Cooperativista	1	4

COMISIONES

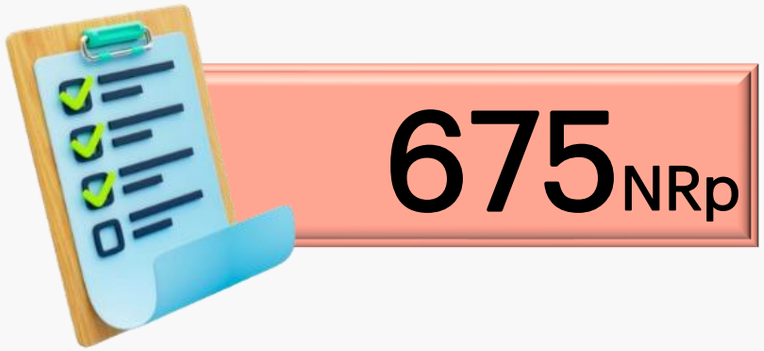
a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes lo integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal de Consejo de Vigilancia, etc.)

COMITES Y COMISIONES COAC LA MERCED						
TIPO	**COMITÉS U COMISIONES**	**SECRETARIO/A**	**No. INT.**	**INTEGRANTES**	**N. SESIONES ANUALES**	**ASISTENTES A CADA SESION**
Normativo	Comité de Balance Social	Jefe de Talento Humano	4	Vocal de Consejo de Administración	3	4
				Gerente General		
				Educador Cooperativista		
				Jefe de Talento Humano		
Normativo	Comité de Resolución de Conflictos	Delegado Asamblea General Representantes	3	Delegado Asamblea General Representantes	8	3
				Delegado Asamblea General Representantes		
				Delegado Asamblea General Representantes		

RECLAMOS

a) Número de casos resueltos frente al número de casos presentados, incluyendo la información relativa l tema general del reclamo.

1. PERIORO / ENERO - DICIEMBRE 2023

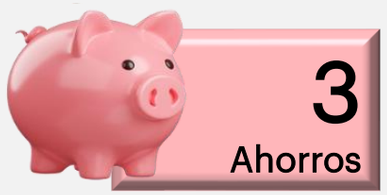


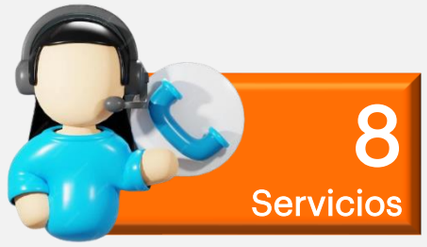
DESC.	CANT.	%
NRp	675	100,00%
NRr	675	100,00%

NRp: Número de reclamos presentados
NRr: Numero de reclamos Resueltos

RECLAMOS

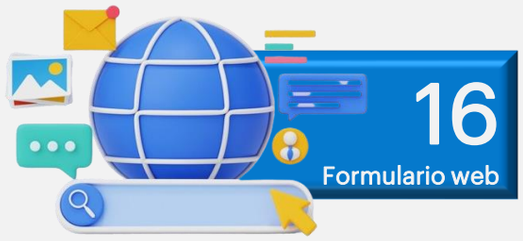
2. PRODUCTOS / SERVICIOS





CONCEPTO	CANT.	%
AHORROS	3	0,44%
CAJEROS ATM	283	41,93%
CANALES ELECTRONICOS	356	52,74%
CARTERA DE CRÉDITOS	24	3,56%
INVERSIONES	1	0,15%
SERVICIOS	8	1,19%
TOTAL	**675**	**100%**

3. CANALES DE ATENCIÓN



DESC.	CANT.	%
PRESENCIAL	635	94,49%
SEPS	10	1,04%
TELEFONO	14	2,08%
WEB	16	2,38%
OTROS	0	0,00%
TOTAL	**675**	**100%**

RECLAMOS

b) Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, frente a número de casos presentados a la entidad

DESC.	CAN.	%
NRpe	665	98,52%
NRseps	10,00	1,48%

CONCEPTO	CANT.	%
AHORROS	3	0,44%
CAJEROS ATM	283	41,93%
CANALES ELECTRONICOS	356	52,74%
CARTERA DE CRÉDITOS	14	2,07%
INVERSIONES	1	0,15%
SERVICIOS	8	1,19%
RECLAMOS SEPS	**10**	**1,48%**
TOTAL	**675**	**100,00%**

NRpe: Número de reclamos presentados a la entidad
NRseps: Número de reclamos presentados desde el órgano de control

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

10.9.1. Información de acceso público
c) Distribución de excedentes

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES 2023	
Contribución SEPS 1% (c-seps=bi*1%)	$2.122,27
Fondo irrepartible de reserva legal	$199.121,65
Resolución Asamblea	
TOTAL, EXCEDENTES	**$201.243,92**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.
Elaborador por: José Antonio Díaz / Educador Cooperativista
Fecha corte: 31 de diciembre de 2023