



LA MERCED
COOPERATIVA

Informe de buen Gobierno

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 2024



Información de acceso al público

1 Socios

2 Asamblea

3 Consejos

4 Gerencia
y jefaturas

5 Comités

6 Empleados

7 Reclamos

SEGMENTO COOPERATIVAS

MÁS GRANDES DEL ECUADOR



Introducción

Con el objetivo de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea a los depositantes, inversores, socios y público en general, así como cumplir con el quinto principio del cooperativismo.



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

Número de socios	Año 2022		Año 2023		Año 2024	
	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas
	70217	607	75396	640	81201	686

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
	5851	11191	11844	53001	81887

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

Año que reporta	2024
No. Socios	5851

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

Año que reporta	2024
No. Socios	618



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 2024 – 2026	8 meses
En funciones desde mayo de 2024	

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	VOTO
1	13/1/2024	extraordinaria	21	70.00%	Mayoría
2	16/3/2024	ordinaria	19	63.33%	Mayoría
3	23/4/2024	extraordinaria	27	90.00%	Mayoría
4	23/11/2024	ordinaria	18	60.00%	Mayoría



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

Total, de gastos erogados:	
\$ 9.533,25	Año 2024

Por socios Asambleísta Asistente
\$ 112.16

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
RODRIGUEZ ESCANDON ELIZABETH DE LA NUBE	F	23
SANTANDER UCHUBANDA GEOVANNA VANESSA	F	35
NAULA NAULA MIRIAM PATRICIA	F	165
BERNAL MEJIA DIONE DEL CARMEN	F	155
TAMAY YUPA JANETH VERONICA	F	200
YANEZ MOROCHO ELIZABETH ALEXANDRA	F	52
UZHO MAURAD JANNETH NATALIA	F	57
MALLA ARGUDO LUZ CONSTANCIA	F	20
IZA CHANCUSIG EVELYN MARICELA	F	32
ESPINOSA RODRIGUEZ XIMENA KARINA	F	52
LUCERO LEON ANDREINA DAMARIS	F	33
TEPAN RUMIPULLA CRISTINA	F	242
COLIMBA PUPIALES JESUSA DE LOURDES	F	27
CONTRERAS ALBARRACIN ERIKA PAZ	F	47

2

Asamblea



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
FEIJOO PONTON JUAN FAUSTO	M	22
ROBLES IÑAMAGUA CARLOS ALEJANDRO	M	25
ASTUDILLO BARRERA XAVIER OSWALDO	M	113
CARPIO CHUQUI CHRISTOPHER CESAR	M	37
GAVILANEZ SANCHEZ ROQUE GUSTAVO	M	30
LUJE AULESTIA PATRICIO ALONSO	M	14
TANDAZO CABRERA CESAR AGUSTO	M	240
VILLA ACEBEDO MARCO SANTIAGO	M	240
ORELLANA BUENO DIEGO VINICIO	M	236
PACHECO PACHECO OSCAR TOMAS	M	243
ORELLANA CARDENAS RODRIGO VINICIO	M	43
DAZA MEZA MANUEL HUGO	M	17
FLORES ARAUJO JUAN RAFAEL	M	10
PASCUMAL CHICAIZA LUIS ALBERTO	M	52
PANJON GIÑIN WILMER PATRICIO	M	70
RUIZ CABRERA JHONNY FABIAN	M	31

2

Asamblea



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

CONSEJO DE ADMINISTRACION

No. Sesión	Fecha	# asistentes
01	7-mar-24	5
02	12-mar-24	5
03	20-mar-24	5
04	26-mar-24	5
05	11-abr-24	5
06	25-abr-24	5
07	25-abr-24	5
08	9-may-24	5
09	20-may-24	5
10	27-may-24	5
11	31-may-24	5
12	3-jun-24	5
13	10-jun-24	5
14	17-jun-24	5
15	24-jun-24	5
16	1-jul-24	5
17	16-jul-24	5
18	22-jul-24	5
19	29-jul-24	5
20	5-ago-24	5

No. Sesión	Fecha	# asistentes
21	12-ago-24	5
22	26-ago-24	5
23	2-sep-24	5
24	5-sep-24	5
25	16-sep-24	5
26	23-sep-24	5
27	30-sep-24	5
28	14-oct-24	5
29	21-oct-24	5
30	24-oct-24	5
31	28-oct-24	5
32	30-oct-24	5
33	14-nov-24	5
34	18-nov-24	5
35	26-nov-24	5
36	2-dic-24	5
37	4-dic-24	5
38	9-dic-24	5
39	23-dic-24	5
40	30-dic-24	5



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

No. Sesión	Fecha	# asistentes
01	14/5/2024	3
02	22/5/2024	3
03	6/6/2024	3
04	20/6/2024	3
05	8/7/2024	3
06	22/7/2024	3
07	5/8/2024	3
08	21/8/2024	3
09	9/9/2024	3
10	21/9/2024	3
11	15/10/2024	3
12	22/10/2024	3
13	8/11/2024	3
14	16/11/2024	3
15	22/11/2024	3
16	28/11/2024	3
17	3/12/2024	3
18	6/12/2024	3
19	10/12/2024	3
20	23/12/2024	3



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

Dietas Consejo de Administración:	99148.44
Gastos de representación:	14014.62
Dietas Consejo de Vigilancia	59467.7
Alimentación y movilización	814.9
TOTAL, DE GASTOS	\$ 173.445,66

# sesiones Consejo de Administración	40
# sesiones Consejo de Vigilancia	20
TOTAL, SESIONES	60
PROMEDIO DE GASTOS	\$ 247.16



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

VALOR	VOCALES	INVERSIÓN POR PERSONA
5840	8	730

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

GASTO OPERATIVO	INV. PERSONA	% INVERSION
7,853,984.77	730	0.01%

3

Consejos



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	
MENOR A 1 AÑO	3
ENTRE 1 A 2 AÑOS	8
ENTRE 3 Y 5 AÑOS	15
ENTRE 6 Y 10 AÑOS	9
ENTRE 11 Y 15 AÑOS	7
MAYOR A 15 AÑOS	4

4

Gerencia
y jefaturas



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,

TIEMPO DE PERMANENCIA	CARGO	AGENCIA	TIEMPO
ENTRE 1 MES Y UN AÑO	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	MATRIZ	0AÑOS0MESES
	JEFE DE AGENCIA SAN FERNANDO	SAN FERNANDO	0AÑOS3MESES
	LEGAL	MATRIZ	0AÑOS4MESES
	GERENCIA DE TICS	MATRIZ	0AÑOS4MESES
	JEFE DE AGENCIA QUINCHE	QUICNHE	0AÑOS4MESES
	JEFE DE AGENCIA LATACUNGA	LATACUNGA	0AÑOS4MESES
	COORDINADOR ZONAL	ZONA NORTE	0AÑOS5MESES
	JEFE DE RIESGOS	MATRIZ	0AÑOS6MESES
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	MATRIZ	0AÑOS7MESES
	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	MATRIZ	0AÑOS7MESES
	AUDITOR INFORMATICO	MATRIZ	0AÑOS7MESES
	SUPERVISOR OPERATIVO	ZONA ORIENTE	0AÑOS9MESES
	SUPERVISOR OPERATIVO	ZONA NORTE	0AÑOS9MESES
	JEFE DE AGENCIA EL ESTADIO	EL ESTADIO	1AÑOS2MESES
	TESORERIA	MATRIZ	1AÑOS3MESES
	JEFE DE AGENCIA EL TAMBO	EL TAMBO	1AÑOS3MESES
	JEFE DE AGENCIA QUITO SUR	QUITO SUR	1AÑOS3MESES
	COORDINADOR ZONAL	ZONA ORIENTE	1AÑOS4MESES
	COORDINADOR ZONAL	ZONA SUR	1AÑOS4MESES
	GERENCIA GENERAL	MATRIZ	1AÑOS4MESES
JEFE DE CRÉDITOS	MATRIZ	1AÑOS5MESES	
JEFE DE AGENCIA LOJA	LOJA	1AÑOS6MESES	
JEFE DE AGENCIA GONZALEZ SUAREZ	GONZALES SUAREZ	1AÑOS8MESES	

4

Gerencia y jefautas



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,

TIEMPO DE PERMANENCIA	CARGO	AGENCIA	TIEMPO
RANGO ENTRE 2 Y 3 AÑOS	JEFE DE PROCESOS	MATRIZ	2AÑOS1MESES
	JEFE DE AGENCIA AZOGUES	AZOGUES	2AÑOS2MESES
	JEFE DE AGENCIA CUMBE	CUMBE	2AÑOS2MESES
	JEFE DE AGENCIA AMERICAS	AMERICAS	2AÑOS3MESES
	SUPERVISOR DE CAJAS	MATRIZ	2AÑOS7MESES
	JEFE DE AGENCIA SUCUA	SUCUA	2AÑOS7MESES
	JEFE DE AGENCIA GUALAQUIZA	GUALAQUIZA	2AÑOS7MESES
	JEFE DE AGENCIA MACHACHI	MACHACHI	2AÑOS9MESES
RANGO ENTRE 4 Y 6 AÑOS	JEFE DE AGENCIA GUALACEO	GUALACEO	3AÑOS10MESES
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	MATRIZ	4AÑOS3MESES
	JEFE DE RECUPERACION	MATRIZ	4AÑOS3MESES
	JEFE DE CONTROL INTERNO	MATRIZ	4AÑOS5MESES
	JEFE DE AGENCIA EL ARENAL	EL ARENAL	4AÑOS5MESES
	JEFE DE AGENCIA MATRIZ	MATRIZ	4AÑOS6MESES
	JEFE DE AGENCIA PLAYAS	PLAYAS	5AÑOS11MESES
	JEFE DE OPERACIONES	MATRIZ	5AÑOS4MESES
JEFE DE AGENCIA PUYO	PUYO	5AÑOS4MESES	

4

Gerencia y jefaturas



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,

TIEMPO DE PERMANENCIA	CARGO	AGENCIA	TIEMPO
RANGO ENTRE 7 Y 10 AÑOS	GERENCIA DE TALENTO HUMANO Y MARKETING	MATRIZ	10AÑOS10MESES
	AUDITOR INTERNO	MATRIZ	10AÑOS3MESES
	JEFE DE AGENCIA CHECA	CHECA	8AÑOS1MESES
	JEFE DE AGENCIA GIRON	GIRON	8AÑOS6MESES
MÁS DE 10 AÑOS	JEFE DE AGENCIA NUEVE DE OCTUBRE	NUEVE DE OCTUBRE	11AÑOS7MESES
	JEFE DE AGENCIA TOTORACOCHA	TOTORACOCHA	14AÑOS4MESES

4

Gerencia y jefaturas



4

Gerencia y jefaturas

c) Participación de las jefaturas de área por género

GENERO	CARGO	OCUPANTE
FEMENINO	AUDITOR INFORMATICO	1
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1
	COORDINADOR ZONAL	1
	COORDINADOR ZONAL	1
	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
	GERENCIA DE TALENTO HUMANO Y MARKETING	1
	JEFE DE AGENCIA AMERICAS	1
	JEFE DE AGENCIA EL TAMBO	1
	JEFE DE AGENCIA GONZALEZ SUAREZ	1
	JEFE DE AGENCIA GUALACEO	1
	JEFE DE AGENCIA GUALAQUIZA	1
	JEFE DE AGENCIA MACHACHI	1
	JEFE DE AGENCIA NUEVE DE OCTUBRE	1
	JEFE DE AGENCIA QUITO SUR	1
	JEFE DE AGENCIA SUCUA	1
	JEFE DE AGENCIA TOTORACOCHA	1
	JEFE DE OPERACIONES	1
	JEFE DE RECUPERACION	1
	JEFE DE RIESGOS	1
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
	SUPERVISOR DE CAJAS	1
	SUPERVISOR OPERATIVO	1
	SUPERVISOR OPERATIVO	1
	TESORERIA	1
	TOTAL	24



4

Gerencia
y jefautas

c) Participación de las jefaturas de área por género

GENERO	CARGO	OCUPANTE
MASCULINO	JEFE DE AGENCIA SAN FERNANDO	1
	AUDITOR INTERNO	1
	COORDINADOR ZONAL	1
	GERENCIA DE TICS	1
	GERENCIA GENERAL	1
	JEFE DE AGENCIA AZOGUES	1
	JEFE DE AGENCIA CHECA	1
	JEFE DE AGENCIA CUMBE	1
	JEFE DE AGENCIA EL ARENAL	1
	JEFE DE AGENCIA EL ESTADIO	1
	JEFE DE AGENCIA GIRON	1
	JEFE DE AGENCIA LATACUNGA	1
	JEFE DE AGENCIA LOJA	1
	JEFE DE AGENCIA MATRIZ	1
	JEFE DE AGENCIA PLAYAS	1
	JEFE DE AGENCIA PUYO	1
	JEFE DE AGENCIA QUINCHE	1
	JEFE DE CONTROL INTERNO	1
	JEFE DE CRÉDITOS	1
	JEFE DE PROCESOS	1
	LEGAL	1
	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	1
	TOTAL	22



a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran, número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión

TIPO	COMITÉ O COMISIONES	SECRETARIO	Número de integrantes	Integrantes	# sesiones	# asistentes a cada sesión
Normativo	CAIR	Jefe de Riesgos	3	Vocal Consejo de Administracion	33	3
				Gerencia		
				Jefe de Riesgos		
Normativo	Comité de TIC'S	Jefe de TICS	5	Vocal Consejo de Administracion	5	5
				Gerencia		
				Jefe de TIC'S		
				Jefe de Seguridad de la Información		
				Jefe de Riesgos		
Normativo	Comité de Cumpliento	Oficial de Cumplimiento	6	Vocal Consejo de Administracion	13	4
				Gerencia		
				Oficial de cumplimneto		
				Auditor Interno		
				Asesor Legal		
				Jefe de Riesgos		



a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran, número de sesiones durante el año y número de asistentes a casa sesión

TIPO	COMITÉ O COMISIONES	SECRETARIO	Número de integrantes	Integrantes	# sesiones	# asistentes a cada sesión
Normativo	Comité de Seguridad de la Información	Jefe de Seguridad de la Información	5	Vocal Consejo de Administracion	2	5
				Gerencia		
				Auditor Interno		
				Jefe de TICS		
Normativo	Comité de Gobierno	Educador Cooperativista	4	Vocal Consejo de Administracion	NA	NA
				Gerencia		
				Gerencia de Talento Humano		
				Educador Cooperativista		



a) Tipos de comités o comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran, número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión

TIPO	COMITÉ O COMISIONES	SECRETARIO	Numero de integrantes	Integrantes	# sesiones	# asistentes a cada sesión
Estratégico	Comité de adquisiciones y compras	COORDINADOR ADMINISTRATIVA	5	Vocal Consejo de Administracion	20	5
				Gerencia		
				Gerente Financiero		
				Lider departamental		
				Coordinador Administrativo		
Normativo	Comité de Gestión de Balance Social	Gerente Talento Humano	4	Vocal Consejo de Administracion	3	4
				Gerencia		
				Educador Cooperativista		
				Gerente de Talento Humano		

5

Comités



6

Empleados

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

AÑO 2022	224
AÑO 2023	232
AÑO 2024	234

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.

MAS DE 10 AÑOS	26
DE 5 A 10 AÑOS	29
DE 3 A 5 AÑOS	44
DE 1 A 3 AÑOS	71
MENOS DE 1 AÑO	64



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

PRIMARIA	2
SECUNDARIA	103
SUPERIOR	123
CUATRO NIVEL	6

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

2022	86
2023	65
2024	96

e) Clasificación del personal por rangos de salario

1 SALARIO BASICO	169
2 SALARIOS BASICOS	28
3 SALARIOS BASICOS	25
4 SALARIOS BASICOS	6
5 SALARIOS BASICOS	4
6 SALARIOS BASICOS	2
MÁS DE 7 SALARIOS BASICOS	0

6

Empleados

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

NOMBRE DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	# CAPACITACIONES	ASISTENTES
ANÁLISIS DE CREDITO	INTERNO	1	17
FRONT DE SERVICIOS (CAJAS Y BALCON)	INTERNO	1	52
RIESGO DE CONDUCTA DE MERCADO / COBRANZAS	INTERNO	2	123
FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN CAJAS Y BALCON DE SERVICIOS	INTERNO	1	52
RIESGO OPERATIVO	INTERNO	1	62
MANUAL DE INVERSIONES	INTERNO	1	29
MANUAL DE VIATICOS	INTERNO	1	176
SEGURIDAD FISICA	INTERNO	1	198
COMPROMISO Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL SOCIO	EXTERNO	1	220
MANUAL DE CONSTRUCCIONES	INTERNO	1	36
ACTIVOS DE LA INFORMACION	INTERNO	1	169
MANUAL DE ACTIVOS FIJOS	INTERNO	1	176
FORTALECIMEINTO DE EQUIPOS COMERCIALES	EXTERNO	1	82
FORTALECIMIENTO DE ASESORES COOPERATIVOS	EXTERNO	1	38
PRINCIPIOS Y VALORES COOPERATIVOS	INTERNO	1	39
INDUCCION EN PREVENCIO DE LAVADO DE ACTIVOS	INTERNO	4	64
SERVICIOS FINANCIEROS / OPERAICONES	INTERNO	4	125
TRAFICO DE ORO LICITO, MINERIA ILEGAL Y RIESGO OPERATIVO EN ECUADOR	INTERNO	1	203

6

Empleados



6

Empleados

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
14	232	1861

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

AÑO	VALOR
2022	\$3,500.00
2023	\$4,410.00
2024	\$8,900.00



7

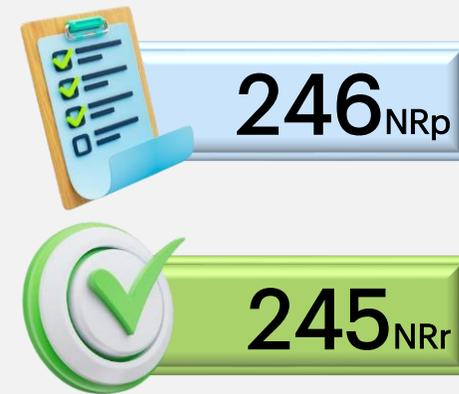
Reclamos

1. Reclamos presentados en el periodo de reporte - 2024



DESC.	CAN.	%
NRpe	245	99.59%
NRseps	1	0.41%

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



DESC.	CANT.	%
NRp	246	100,00%
NRr	245	99.59%

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



2. Tipo de reclamo



7

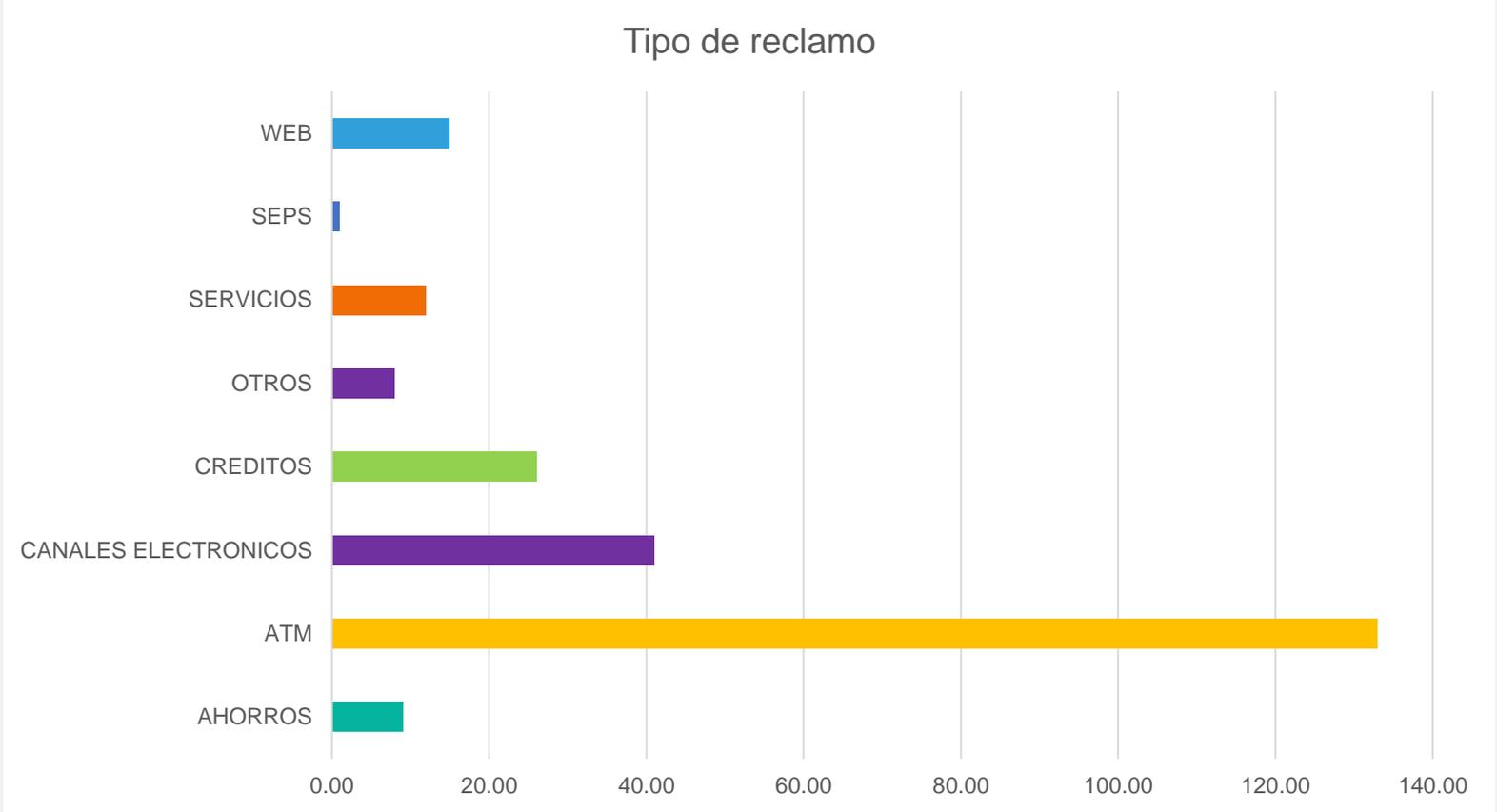
Reclamos



7

Reclamos

TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN	PRESENTADOS	RESUELTOS
AHORROS	Descuentos no autorizados en capital o intereses de certificados de deposito a plazo fijo	1	1
	Cierres de Cuenta	8	8
CAJEROS ATM	Cajeros de propia entidad	61	61
	Cajeros de otra entidad	72	72
CANALES ELECTRONICOS	Compras en páginas web con TD	42	41
	Amenzas de cobro	6	6
CREDITOS	Diferimiento	2	2
	Negativa de cobro para liquidacion de crédito	4	4
	Crédito cancelado o compra de cartera	3	3
	Atención en Créditos	11	11
OTROS	No se encuentran dentro de las categorías antes descritas	8	8
SERVICIOS	Deficiencia en la entrega de información / deficiente calidad de atención a nuestros socios / falta de seguimiento y respuesta a sus requerimientos	12	12
SEPS	Derivado por el órgano de control	1	1
WEB	Reclamos que ingresan por la web (requerimientos de información)	15	15
TOTAL		246	245



7

Reclamos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.
Elaborador por: Dep. Talento Humano - Educador Cooperativista
Fecha corte: 31 de diciembre de 2024