



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Norma de control de

BUEN GOBIERNO

(Norma de Buen Gobierno Cooperativo para el Sector Financiero
Popular y Solidario)

SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-00144

ANTECEDENTES

Que, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante Resolución Nro. **SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-00144**, en fecha 05 de septiembre de 2025, expidió la “NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”.

Que, el Artículo 70 “Publicación en la página web”, de la referida normativa, establece los indicadores de gobierno que deberán ser publicados en la página web institucional o los medios digitales y/o físicos con los que cuente la entidad.

Que, con corte al año fiscal 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., presenta la siguiente información:

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio
crediYa



Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásconez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA

INDICADORES DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

a) Misión, Visión y Objetivos

▪ MISIÓN

Honramos la confianza de nuestros socios y clientes brindando soluciones financieras eficientes y sostenibles, guiadas por principios y valores cristianos, para mejorar su calidad de vida a través de un servicio íntegro, innovador y comprometido.

▪ VISIÓN

En 2027 Credi Ya se consolidará como una institución financiera sólida, innovadora, humana y referente nacional, impulsando un crecimiento sostenible basado en la transformación digital.

▪ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Perspectiva	Objetivo Estratégico
FINANCIERA	Asegurar la solidez y el crecimiento sostenible de la institución.
CLIENTE MERCADO	Incrementar la cartera bruta en un 15.9 % el 2026, y que la cartera no concentre menos del 70% en microcrédito ni más del 30% en consumo.
	Incrementar la cuenta Obligaciones con el público al 2027.
	Alcanzar al 2027 un total de 15 000 socios activos netos mediante procesos operativos ágiles y digitales.
	Incrementar la colocación de créditos en un 5% mensual durante 2026, y 10% en 2027, con presencia digital.
PROCESOS INTERNOS	Desarrollar y actualizar los procesos operativos institucionales tomando como referencia la ISO 9001:2023
	Digitalizar la documentación normativa institucional en un 50%
	Mantener o mejorar la Calificación de Riesgos de la entidad.
	Actualizar, fortalecer y evaluar el sistema de gestión de riesgos.
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Asegurar la permanencia en áreas como bienestar, desarrollo profesional y seguimiento.
	Fortalecer la permanencia del talento humano.
	Garantizar un 70 % en la implementación del sistema de gestión de seguridad de información.
	Garantizar la disponibilidad del 99.9% en los servicios en el marco de la continuidad del negocio.
	Implementar y gestionar el modelo de cooperativa digital.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Desarrollar programas sostenibles que fortalezcan la economía de los socios y de la comunidad.

b) Estatuto Social

En el siguiente enlace se encuentra el documento completo perteneciente al Estatuto Social.

<https://drive.google.com/file/d/1s3rDXGm9JWLBBU7Eoh-IrUutPGN9B2XT/view>

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Ayllón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio
crediYa



Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: "El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. (...)";
- Que,** el artículo 311 de la Carta Fundamental, dispone: "El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.";
- Que,** el numeral 7 del artículo 62 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, en concordancia con el inciso final del artículo 74 del Código ibidem, determina como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: "Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten (...)";
- Que,** la Disposición Transitoria Quincuagésima Quinta del Libro 1 Código Orgánico Monetario y Financiero, incluida por el artículo 106 de la Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario y Financiero para la Defensa de la Dolarización, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 443-S, de 03 de mayo de 2021, establece: "Quincuagésima Quinta.- Adecuación de estatutos.- Las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que actualmente se encuentran en funcionamiento y operación, adecuarán sus estatutos sociales de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Código, en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y en su Reglamento, según corresponda, de conformidad con los mecanismos, procedimientos, plazos y normas que para el efecto emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las entidades que no adecuren sus estatutos, acorde a las disposiciones correspondientes estarán prohibidas de ejercer sus actividades y entrarán en proceso de liquidación."
- Que,** la letra b) del artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece como atribución de esta Superintendencia: "Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control";

c) Distribución de Excedentes

En el siguiente enlace se encuentra el documento completo perteneciente a la distribución de excedentes.

Distribución de Excedentes	
al 31 de diciembre de 2025	
DETALLE	VALORES
EXCEDENTES ANTES DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	151,718.40
Participación Trabajadores	-22,757.76
Impuesto a la Renta	-50,887.31
EXCEDENTE ANTES DE DISTRIBUCIONES LEGALES	78,073.33
50% Reserva Legal	-39,036.67
1% Provisión para contribución Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	-1,289.61
EXCEDENTES A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA	37,747.06
UTILIDAD EJERCICIO 2025	76,783.72

Ambato, 14 de enero de 2026

f. 

Msc. Cristina E. Santamaría Castro
GERENTE GENERAL

f. 

Lic. David Santiago Aguirre Padilla
CONTADOR GENERAL



d) Código de Ética y Comportamiento

En el siguiente enlace se encuentra el documento completo perteneciente al Código de Ética y Comportamiento.

<https://procesostres.crediya.fin.ec/images/docs/codigodeetica.pdf>



crediYa
cooperativa de ahorro y crédito
HONRAMOS TU CONFIANZA

Código: COD-GTH-CDE-001-2026	Tipo de Proceso: ☐ Gobernante ☐ Operativos ☒ Apoyo
Macroproceso: Talento Humano	Tipo de Manual: ☒ Código ☐ Proceso ☐ Técnico
Fecha de Elaboración: 19 de marzo del 2026	Fecha de Aprobación: 26 de marzo del 2026
Nº de Páginas: 43	

CÓDIGO DE ÉTICA
VERSIÓN 3.0

Propietario del documento: Coordinador de Talento Humano

RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Aprobado por:	Trilga, Luz Chuquí Bueno	Asamblea General	
Revisado por:	Ing. Cristina Santamaría, Msc.	Gerente General	
	Abg. Renata Ocaña	Asesor Legal	
Elaborado por:	Ing. Diana Vargas	Coordinador de Talento Humano	
	Ing. Nancy Itay, Mgr.	Coordinadora de Procesos	

e) Normativa Interna relacionada con el proceso electoral

En el siguiente enlace se encuentra el documento completo de la Normativa Interna relacionada con el proceso electoral

<https://procesostres.crediya.fin.ec/images/docs/reglamentoasambleageneral2026.pdf>

LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDI YÁ Ltda."

CONSIDERANDO

- Que**, el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria reconoce, entre otros, los principios de autogestión y del control democrático de los miembros, principios que deben reflejarse en los procesos electorales de las cooperativas;
- Que**, el artículo 35 de la misma Ley establece que los representantes a la Asamblea General serán elegidos mediante un sistema de elecciones universales diseñado por la cooperativa y consignado en su Reglamento de Elecciones;
- Que**, el artículo 29 numeral 1 del Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria dispone que corresponde a la Asamblea General aprobar y reformar el reglamento de elecciones de la cooperativa;
- Que**, el artículo 14 del Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CrediYa Ltda. prevé que, cuando la entidad supere los doscientos socios, la Asamblea General se integrará por representantes elegidos conforme al Reglamento de Elecciones;
- Que**, el mismo Estatuto determina que los requisitos y procedimientos para la elección de los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia se describirán en el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa;
- Que**, mediante Resolución No. SEPS-IGS-IGT-IGJ-INSEPS-INSEF-INGINT-2024-007 de 30 de diciembre de 2024, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitió la "Norma de Control Para el Registro de los Representantes a las Asambleas o Juntas Generales y la Calificación de Idoneidad de los Administradores y Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario";
- Que**, mediante Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INMR-INGINT-2025-0144, de 5 de septiembre de 2025, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expidió la "Norma de Buen Gobierno Cooperativo para el Sector Financiero Popular y Solidario"; correspondiendo, en consecuencia, adecuar la normativa interna vigente a las disposiciones establecidas en la citada norma;
- Que**, en armonía con los principios cooperativos, en particular el control democrático de los miembros, resulta necesario contar con un Reglamento de Elecciones actualizado que garantice la participación equitativa y transparente de todos los socios; y,

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio



crediYa

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

2. TRANSPARENCIA

a) Mecanismos de difusión implementados por la entidad para ofrecer información y atender consultas sobre tal información

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., cuenta con un esquema de difusión de información y atención de consultas que prioriza la comunicación eficaz a socios, clientes y público en general. Este acercamiento se realiza a través de canales digitales, puntos físicos y medios de comunicación masivos. Se dispone de múltiples plataformas digitales que permiten la difusión permanente de información institucional, productos, servicios, así como la atención de consultas en tiempo real:

Tipo de información	Información específica	Canal
Transparencia	- Calificación de riesgos - Indicadores financiera - Balances financieros - Informes de auditoría - Costos de servicios financieros y operativos - Posición del patrimonio técnico - Indicadores de género - Indicadores de buen gobierno	https://crediya.fin.ec/transparencia
Política de Protección de datos	Protección de Datos	https://crediya.fin.ec/politicas-seguridad
Campañas promocionales	- Productos - Servicios - Horarios de atención - Beneficios	Facebook: Cooperativa Credi Ya Instagram: @coopcrediya YouTube: @coopcrediya1508 TikTok: @crediyacooperativa X (Twitter): @CoopCrediYa
Canales digitales	- Contactos - Aplicaciones móviles - Servicio en línea	Asesor virtual: 098 269 1190 Menthor: +593 99 993 3370 Página web: https://crediya.fin.ec/ App móvil: CrediYa Movil (Google play o App Store) Servicio en línea: https://virtual.crediya.fin.ec/auth/login

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Ayllón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

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

- Redes sociales oficiales (Facebook e Instagram): Publicaciones informativas, recordatorios y piezas visuales.
- Página web institucional: Sección oficial con reglamentos, cronogramas y resultados.
- Agencias Credi Ya a nivel nacional: Afiches y material informativo.
- Diarios nacionales: Publicación de convocatorias formales.

3. SOCIOS

a) Número de socios en los últimos tres años

# Socios				
Años	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	TOTAL
2025	8.085	7.625	33	15.743
2024	6.813	6.494	43	13.350
2023	5.019	4.782	33	9.834

b) Clasificación de socios por tiempo de permanencia

	# Socios por tiempo de permanencia			
	< 1año	1 < 3 años	3 < 5 años	> 5 años
Hombres	1.254	2.274	1.249	1.639
Mujeres	1.460	2.279	1.294	1.603
Personas Jurídicas	1	9	2	2
TOTAL	2.715	4.562	2.545	3.244

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

# Socios nuevos		
Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas
1.460	1.254	1

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

Socios Retirados 2025
661

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio



crediYa

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

4. ASAMBLEA O JUNTA GENERAL

- a) Tiempo promedio de permanencia de representantes de la Asamblea que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada

Tiempo promedio de permanencia	# Representantes de la Asamblea		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
4 AÑOS	15	15	30

- b) Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo;
 c) Número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes

# Asambleas	Fecha	Tipo	# Socios asistentes	# Socios votantes	# Total de socios y representantes
1	18/01/2025	Extraordinaria	25	23	30
2	29/03/2025	Ordinaria	28	28	30
3	02/12/2025	Extraordinaria	30	30	30

- d) Listado de miembros de la Asamblea que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidas

La información perteneciente a los miembros de la Asamblea se encuentra en el acta de proclamación de resultados.

- e) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas por cada socio asistente

Especificar por fecha las sesiones

	Gasto promedio por representante	Gasto promedio por asamblea	Gasto Total 2025
1	\$16,67	\$500,00	\$1.500,00
2	\$16,67	\$500,00	\$1.500,00
3	\$16,67	\$500,00	\$1.500,00

5. CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

- a) Tiempo promedio de permanencia de miembros de los consejos que se encuentren en funciones a la fecha de corte presentada

Tiempo promedio de permanencia

4 AÑOS

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

Consejo	# Sesiones	# Asistentes
Vigilancia	30	4/5
Administración	34	5/5

c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales

Desviaciones

0

d) Promedio de gastos de las sesiones de los consejos; monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas

Gastos sesiones 2025	# Sesiones 2025	Promedio Gastos 2025
\$ 46.119,32	64	\$ 720.61

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

Inversión en Capacitación	# Total Vocales
\$ 2.564,44	9

f) Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad (dividir por cada consejo)

	Inversión en Capacitación	Total Gastos Operativos
Consejo de Vigilancia	\$ 808,00	\$ 4.144.770,35
Consejo de Administración	\$ 1.500,00	

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio
crediya



Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásconez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

6. GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA

a) Participación de las jefaturas de área por género

Jefaturas		
# Hombres	# Mujeres	Total
17	11	28

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

Personal	Tiempo de Permanencia	H	M
Administrador Integral de Riesgos	1 año y 7 meses	X	
Contador General	2 años y 11 meses	X	
Coordinador de Captaciones	4 años y 6 meses	X	
Coordinador de Cobranzas	3 años y 3 meses	X	
Coordinador de Crédito	2 años y 3 meses	X	
Coordinador de Fabrica de Crédito	9 años	X	
Coordinador de Operaciones	1 año y 6 meses		X
Coordinador de Procesos	1 año y 11 meses		X
Coordinador Talento Humano	3 meses		X
Coordinador de Marketing	1 año y 1 mes		X
Coordinador de TI	3 años y 7 meses	X	
Director/a de Negocios	5 años y 2 meses		X
Jefe de Agencia Latacunga	8 meses	X	
Jefe de Agencia Sangolquí	6 meses		X
Jefe de Agencia Quito	2 años y 1 mes	X	
Jefe de Agencia Macas	3 años y 5 meses	X	
Jefe de Agencia Riobamba	2 años y 11 meses	X	
Jefe de Agencia Ambato	4 meses	X	
Jefe de Agencia Ibarra	3 años y 8 meses		X
Jefe de Agencia Ibarra	3 años y 11 meses		X
Jefe de Agencia Santo Domingo	3 años y 1 mes	X	
Jefe de Agencia Pillaro	1 año y 10 meses		X
Jefe de Agencia Huachi Grande	1 año y 6 meses	X	
Oficial de Cumplimiento	2 años y 4 meses		X
Oficial de Seguridad de la Información	1 año y 6 meses	X	
Oficial de Seguridad Física	7 días	X	
Auditor Interno	1 año	X	
Tesorero	10 años y 1 mes		X
TOTAL		17	11

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 a la fecha del reporte

Personal	Tiempo de Permanencia	H	M
Administración Integral de Riesgos	1 año y 7 meses	X	
Contador General	1 año y 11 meses	X	
Coordinación de Captaciones	4 años y 6 meses	X	
Coordinación de Cobranzas	3 meses	X	
Coordinación de Crédito	2 años y 3 meses	X	
Coordinación de Fabrica de Crédito	9 años	X	
Coordinación de Operaciones	1 año y 6 meses		X
Coordinación de Procesos	1 año y 11 meses		X
Coordinación Talento Humano	3 meses		X
Coordinación de Marketing	5 meses		X
Coordinación de TI	11 meses	X	
Dirección de Negocios	5 años y 2 meses		X
Jefe de Agencia Latacunga	5 meses	X	
Jefe de Agencia Sangolquí	5 meses		X
Jefe de Agencia Quito	6 meses	X	
Jefe de Agencia Macas	2 años y 5 meses	X	
Jefe de Agencia Riobamba	9 meses	X	
Jefe de Agencia Ambato	5 meses	X	
Jefe de Agencia Izamba	1 año y 9 meses		X
Jefe de Agencia Ibarra	1 año y 4 meses		X
Jefe de Agencia Santo Domingo	2 años y 5 meses	X	
Jefe de Agencia Pillaro	1 año y 10 meses		X
Jefe de Agencia Huachi Grande	1 año y 6 meses	X	
Oficial de Cumplimiento	2 años y 4 meses		X
Oficial de Seguridad de la Información	1 año y 5 meses	X	
Oficial de Seguridad Física	7 días	X	
Auditoría Interno	1 año	X	
Tesorería	10 años y 1 mes		X
TOTAL		17	11

7. LOS EMPLEADOS

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

	2025	2024	2023
Mujeres	100	99	91
Hombres	77	88	78
TOTAL	177	187	169

b) Número de empleados por tiempo de permanencia

HOMBRES	Menos de un año	20
	De más de 1 año a 3 años	30
	De más de 3 años a 5 años	1
	Más de 5 años	1
	TOTAL	52

MUJERES	Menos de un año	29
---------	-----------------	----

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cajizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Pillaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

De más de 1 año a 3 años	39
De más de 3 años a 5 años	3
Más de 5 años	1
TOTAL	72

c) Número de mujeres y hombres empleados de la entidad clasificados por nivel de educación

HOMBRES	Sin estudios	0
	Primaria	0
	Secundaria	10
	Tecnología	7
	Universitarios	33
	Postgrado	2
	TOTAL	52

MUJERES	Sin estudios	0
	Primaria	1
	Secundaria	12
	Tecnología	8
	Universitarios	46
	Postgrado	5
	TOTAL	72

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

	2025	2024	2023
Hombres	31	43	28
Mujeres	35	36	44
TOTAL	66	79	72

e) Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios

HOMBRES	Empleados con ingreso menor a USD 450	0
	Empleados con ingreso entre USD 451 a 550	9
	Empleados con ingreso entre USD 551 a 850	22
	Empleados con ingreso entre USD 851 a 1200	7
	Empleados con ingreso entre USD 1200 a 3000	14
	Empleados con ingreso entre USD 3001 a 5000	0
	Empleados con ingreso entre USD 5001 a 8000	0
	Empleados con ingreso superior a USD 8000	0
	TOTAL	52

MUJERES	Empleados con ingreso menor a USD 450	3
	Empleados con ingreso entre USD 451 a 550	24
	Empleados con ingreso entre USD 551 a 850	27
	Empleados con ingreso entre USD 851 a 1200	9
	Empleados con ingreso entre USD 1200 a 3000	9
	Empleados con ingreso entre USD 3001 a 5000	0
	Empleados con ingreso entre USD 5001 a 8000	0
	Empleados con ingreso superior a USD 8000	0
	TOTAL	72

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio



crediYa

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

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

Programas de capacitación	
1	Modelo de Otorgamiento de Crédito
2	Reporte Anexo CRS
3	Control Interno, Prevención de Fraudes y Auditoría Interna para EFL
4	Congreso de Finanzas Populares, Innovación, Control Interno e Inteligencia Artificial
5	Gestión de Crédito y Cobranza en un Entorno de Incertidumbre
6	Habilidades y Técnicas para una Negociación y Mediación Efectiva
7	Formación de Formadores en Educación Financiera
8	Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos
9	Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio
10	Riesgo de Crédito
11	Riesgo de Liquidez
12	Riesgo Operativo
13	Riesgo de Mercado
14	Actualización Tributaria con Enfoque al Cierre Fiscal 2025
15	Programa de Formación en Protección de Datos Personales en Instituciones Financieras
16	Norma para la Administración de riesgo de Lavado de Activos
17	Riesgo Operativo
18	Prevención de Lavado de Activos
19	Prevención de Lavado de Activos (Modalidad Presencial)
20	Normativa y Formatos Internos de la Cooperativa
21	Seguridad del Correo Electrónico
22	Phishing, Smishing y Vishing
23	Malware (Virus y Ransomware)
24	Seguridad en Redes Sociales (Privacidad)
25	Uso de Redes WiFi
26	Prácticas de Navegación Segura
27	Borrado Seguro de la Información
28	Uso de Dispositivos USB
29	Mesas Limpias
30	Posibles Escenarios de Fuga de Información
31	Gestión de Contraseñas
32	Políticas Internas de Seguridad de la Información
33	Políticas Internas para Terceros
34	Buenas Prácticas para el Uso de CREDIYA Móvil y CREDIYA Web
35	Salud Sexual y reproductiva
36	Estrés laboral
37	Alcohol y drogas
38	Salud ocupacional
39	Pagos externo
40	Reportes 360

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

Programas de capacitación		Asistentes	# Total de Empleados
1	Modelo de Otorgamiento de Crédito	1	177
2	Reporte Anexo CRS	1	177
3	Control Interno, Prevención de Fraudes y Auditoría Interna para EFL	2	177
4	Congreso de Finanzas Populares, Innovación, Control Interno e Inteligencia Artificial	2	177
5	Gestión de Crédito y Cobranza en un Entorno de Incertidumbre	3	177
6	Habilidades y Técnicas para una Negociación y Mediación Efectiva	4	177
7	Formación de Formadores en Educación Financiera	2	177
8	Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos	2	177

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

9	Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	120	177
10	Riesgo de Crédito	70	177
11	Riesgo de Liquidez	70	177
12	Riesgo Operativo	70	177
13	Riesgo de Mercado	70	177
14	Actualización Tributaria con Enfoque al Cierre Fiscal 2025	3	177
15	Programa de Formación en Protección de Datos Personales en Instituciones Financieras	1	177
16	Norma para la Administración de riesgo de Lavado de Activos	1	177
17	Riesgo Operativo	1	177
18	Prevención de Lavado de Activos	46	177
19	Prevención de Lavado de Activos (Modalidad Presencial)	23	177
20	Normativa y Formatos Internos de la Cooperativa	24	177
21	Seguridad del Correo Electrónico	121	177
22	Phishing, Smishing y Vishing	121	177
23	Malware (Virus y Ransomware)	121	177
24	Seguridad en Redes Sociales (Privacidad)	121	177
25	Uso de Redes WiFi	121	177
26	Prácticas de Navegación Segura	121	177
27	Borrado Seguro de la Información	121	177
28	Uso de Dispositivos USB	121	177
29	Mesas Limpias	121	177
30	Posibles Escenarios de Fuga de Información	121	177
31	Gestión de Contraseñas	121	177
32	Políticas Internas de Seguridad de la Información	121	177
33	Políticas Internas para Terceros	121	177
34	Buenas Prácticas para el Uso de CREDIYA Móvil y CREDIYA Web	121	177
35	Salud Sexual y reproductiva	122	177
36	Estrés laboral	120	177
37	Alcohol y drogas	120	177
38	Salud ocupacional	120	177
39	Pagos externos	63	177
40	Reportes 360	62	177

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

	HOMBRES	MUJERES	Total Inversión en Capacitación
2025	\$ 272.25	\$ 272.25	\$ 48.189,07
2024	\$ 199.02	\$ 199.02	\$ 37.216,37
2023	\$ 204.52	\$ 204.52	\$ 38.245,47

8. RECLAMOS PRESENTADO POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS 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

Reclamos		
Tema	# Casos Presentados	# Casos Resultados
Servicios Financieros	8	8

- 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

Reclamos		
Tema	# Casos Presentados a la SEPS	# Casos Presentados a la entidad
Servicios Financieros	5	5

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

Casos de acoso sexual y violencia en el trabajo	
Mujeres	Hombres
-	-

9. 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

Comités o Comisiones	Cargo Integrantes	# Integrantes	# Sesiones	Asistentes
Comité de Gobierno	Presidente: Vocal principal o suplente del Consejo de Administración	5	1	5/5
	Secretario: Gerente General			
	Vocal principal o suplente del Consejo de Vigilancia			
	Socio o representante de la Asamblea General			
	Socio o representante de la Asamblea General			
Comité de TI	Presidente: Presidente del Consejo de Administración	5	1	5/5
	Secretario: Coordinador de TI		2	5/5
	Gerente General		3	5/5
	Responsable de la Unidad de Riesgos		4	5/5
	Oficial de Seguridad de la Información		5	5/5
Comité de Seguridad de la Información	Presidente: Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	5	1	5/5

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero



Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

	Secretario: Oficial de Seguridad de la Información		2	5/5
	Gerente General			
	Coordinador de TI			
	Delegado de Auditoría Interna			
Consejo de Administración	Presidente: Presidente del Consejo de Administración	3	1	3/3
			2	3/3
			3	3/3
			4	3/3
			5	3/3
			6	3/3
			7	3/3
			8	3/3
	Secretario: Secretaría del Consejo		9	3/3
			10	3/3
			11	3/3
			12	3/3
			13	3/3
			14	3/3
			15	3/3
			16	3/3
			17	3/3
			18	3/3
			19	3/3
	Vocales Principales del Consejo de Administración		20	3/3
			21	3/3
			22	3/3
			23	3/3
			24	3/3
			25	3/3
			26	3/3
			27	3/3
			28	3/3
			29	3/3
			30	3/3
			31	3/3
			32	3/3
			33	3/3
			34	3/3
			35	3/3
			36	3/3
			37	3/3
Comité de Cumplimiento	Presidente: Vocal del Consejo de Administración	7	1	7/7
			2	7/7
			3	7/7
			4	7/7
	Secretario: Oficial de Cumplimiento		5	7/7
			6	7/7
			7	7/7
	Gerente General		8	7/7
	Director de Negocios		9	7/7
	Auditor Interno Asesor Legal		10	7/7
			11	7/7

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio



credíYa

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

	Responsable de la Unidad de Riesgos		12	7/7
			13	7/7
			14	7/7
Comité de Activos y Pasivos (ALCO)	Presidente: Gerente General	5	1	5/5
	Secretario: Coordinador Administrativo Financiero		2	5/5
	Director de Negocios		3	4/5
	Responsable de la Unidad de Riesgos		4	5/5
	Coordinador de Operaciones		5	3/5
Comité de Inversiones	Presidente: Gerente General	4	6	5/5
			1	4/4
			2	4/4
			3	4/4
	Secretario: Tesorero/a		4	4/4
			5	4/4
			6	4/4
	Coordinador Administrativo Financiero		7	3/4
			8	4/4
			9	4/4
Comité de gestión de Balance Social	Responsable de la Unidad de Riesgos	4	10	4/4
			11	4/4
			12	4/4
	Presidente: Vocal del Consejo de Administración			
	Secretario: Coordinadora de Procesos (designado por el presidente del Comité de Gestión de Blance Social)		1	4/4
	Gerente General	4	2	4/4
	Responsable de la Gestión de Balance Social			
Comité de Continuidad del Negocio	Presidente: Oficial de Seguridad de la Información	8		
	Secretario: Responsable de la Unidad de Riesgos		1	8/8
	Gerente General		2	8/8
	Director de Negocios			
	Coordinador de TI		3	8/8
	Coordinador de Operaciones			
	Coordinador de Créditos		4	8/8
Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	Contador General	3		
			1	3/3
			2	3/3
			3	3/3
			4	3/3
			5	3/3
	Presidente: Vocal del Consejo de Administración		6	3/3
			7	3/3
	Secretario: Responsable de la Unidad de Riesgos		8	3/3
			9	3/3
			10	3/3
			11	3/3
			12	3/3
			13	3/3
			Gerente General	

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cahizares y Aylón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esq.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

ECUADOR
es territorio



crediYa

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esq.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Píllaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina

			14	3/3
	Director de Negocios		15	3/3
			16	3/3
			17	3/3
			18	3/3
			19	3/3
	Coordinador de Créditos		20	3/3
			21	3/3
			22	3/3
			23	3/3
			24	3/3
	Supervisor de Cobranzas		25	3/3
			26	3/3
			27	3/3
		28	3/3	
		29	3/3	
		30	3/3	
		31	3/3	

Matriz Ambato

098 804 1588
Calle Bolívar entre Manuela
Cañizares y Avilón

Quisapincha

099 357 9085
García Moreno y Sucre Esq.

Guayaquil

Guayaquil
099 486 9980
Av. Machala entre 9 de
Octubre y Hurtado

Riobamba

099 725 0714
Av. José Veloz y Carabobo
Esg.

Macas

099 7195917
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti

Ibarra

098 627 1908
Calle Simón Bolívar y Pérez
Guerrero

Quito

099 746 0582
Mariscal Sucre y Caranqui
parroquia la Magdalena

Latacunga

098 850 1278
Av. Amazonas y Calixto Pino
Esg.

Sangolquí

099 042 8873
Av. Luis Cordero y calle
Pichincha

Izamba

098 839 6068
Av. Indoamérica y Pedro
Vásquez

Santo Domingo

098 556 4617
Av. De los Tsáchilas y
Machala Esq.

Huachi Grande

098 023 4055
Av. Atahualpa y Alaska

Pillaro

098 367 3763
Calle Montalvo y Urbina