

ANEXO 1

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PARA DIFUNDIR A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO - AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

B.1 CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO			INDICADOR		
B. 1.1	Características y rotación de los miembros del directorio.	Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.	0.4		
B.1.2		Composición de los miembros de directorio por género.	Masculino 75% Femenino 25%		
B. 1.3		Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio durante los últimos cinco (5) años.	1.1		
B. 1.4		Número de miembros del directorio que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.	4		
B.1.5		Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio en cada Comité en meses:	Comité de Auditoría	6.15	
			Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	23.03	
	Comité de Cumplimiento		7.22		
	Comité de Ética		6.72		
B. 2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO Y ÉTICA					
B. 2.2	Comité de Auditoría	Número de sesiones durante el año.	9		
		Número de asistentes a cada sesión.			
		Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron	Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron
		1	2	6	2
		2	1	7	2
		3	2	8	1
		4	2	9	2
5	2				
B. 2.3	Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	Número de sesiones durante el año.	7		
		Número de asistentes a cada sesión.			
		Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron	Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron
		1	1	6	1
		2	1	7	1
		3	1		
		4	1		
5	1				
B. 2.4	Comité de Cumplimiento	Número de sesiones durante el año.	14		
		Número de asistentes a cada sesión.			
		Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron	Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron
		1	1	8	0
		2	1	9	0
		3	1	10	0
		4	1	11	1
		5	1	12	0
6	1	13	0		
7	0	14	0		

ANEXO 1

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

B.2.5	Comité de Ética	Número de sesiones durante el año.	1		
		Número de asistentes a cada sesión.			
		Sesión		Número de miembros del Directorio que asistieron	
		1	1	1	
B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL					
B.3.1	Participación de los miembros del Directorio en procesos de capacitación promovidos por la entidad.	Número de horas de capacitación en el año.	0		
		Número de miembros del directorio asistentes en cada evento.	0		
C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO					
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio.	Número total de reuniones del directorio realizadas en el año.	43		
C.1.2		Número de miembros del directorio que asistieron a cada reunión.			
		Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron	Sesión	Número de miembros del Directorio que asistieron
		1	5	23	3
		2	5	24	4
		3	5	25	4
		4	5	26	5
		5	4	27	3
		6	5	28	4
		7	4	29	4
		8	5	30	3
		9	4	31	3
		10	5	32	4
		11	5	33	3
		12	5	34	4
		13	5	35	4
		14	4	36	4
		15	5	37	4
		16	5	38	4
		17	4	39	4
		18	4	40	3
		19	4	41	3
		20	3	42	3
21		3	43	3	
22	3				
	Número de veces que el directorio debió suspender la reunión por falta de quórum.	0			
C.1.3	Participación en el Comité de ética.	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	2		
C.1.4	Participación en la definición y cumplimiento de la administración integral de riesgos.	Número de observaciones planteadas por el Directorio a la administración integral de riesgos.	0		
C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO					
C.2.1		Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.	\$	-	
C.2.2	Gasto total anual del Directorio.- Corresponde a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio causado por los miembros del Directorio que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.	\$	-	
C.2.3		Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio / número de miembros del Directorio.	\$	-	
		Monto de inversión en los cursos de capacitación / total de gastos operativos de la entidad.	\$	-	

ANEXO 1
INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

C. 3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS (aplicable a las instituciones que realicen operaciones de primer piso)			
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros.	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.	93%
		Número de casos resueltos	151
		Número de casos presentados	163
C.3.2	Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros.	Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / Número de casos presentados a la entidad.	7%
		Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos	12
		Número de casos presentados a la entidad	163
C.3.3	Incorporación de clientes nuevos.	Número de clientes nuevos incorporados.	231
		Número de proyectos nuevos financiados.	202
C.3.4	Salida de clientes.	Número de clientes que se retiraron.	122

INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL
D. CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

Cargo	D.1 Tiempo de servicio en la entidad	D.2 Tiempo promedio de permanencia en funciones	D.3 Género		D.4 Nivel De Estudio		
			F	M	Secundaria	Superior	Post grado
Presidente del Directorio	2.05	2.05	1	1	0	0	2
Gerente General	1.51	1.45	0	3	0	0	3
Subgerente General	1.90	0.77	0	3	0	1	2
Secretario General	0.87	0.87	0	2	0	0	2
Auditoría Interna	1.45	1.38	2	1	0	3	0
Oficial de Cumplimiento	3.55	2.45	0	1	0	0	1
Oficial de Atención de Reclamos	3.55	0.91	0	2	0	2	0
Asesores	1.96	0.63	11	14	2	12	11
Subgerencias Generales Adjuntas	1.66	1.07	1	2	0	2	1
Gerencias de División	2.98	0.93	12	22	1	12	21
Subgerencias Nacionales	2.80	0.93	31	23	2	27	25
Gerencias Regionales	2.67	0.75	3	4	0	2	5
Gerentes de Sucursal	2.25	0.93	5	8	0	7	6
Subgerencias Regionales	2.30	0.81	11	14	1	10	14
Total	2.25	1.14	77	100	6	78	93

INFORMACIÓN LABORAL
E.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

AÑOS		2015	2016	2017	
E.1.1	Número de empleados de la entidad de los tres últimos años clasificados por género.	Masculino	452	459	440
		Femenino	414	434	436
E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación para los tres últimos años.	Primaria	0	0	4
		Secundaria	320	301	192
		Superior	475	557	492
		Post Grado	71	35	188
E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los tres últimos años	245	260	257	
E.1.4	Clasificación de los empleados por su permanencia, en los tres últimos años	Menos de 1 año	148	81	147
		De 1 a 3 años	340	349	205
		Más de 3 a 5 años	108	310	241
		Más de 5 años	270	153	283
E.1.5	Salidas de personal, en los tres últimos años	194	136	177	

ANEXO 1

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

E.2 CAPACITACIÓN				
AÑOS		2015	2016	2017
E.2.1	Valor de la inversión en capacitación.	142,236.69	62,095.29	52,200.63
E.2.2	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año.	356.00	59.00	59.00
E.2.3	Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad en cada año.	96.54%	81.52%	48.40%