



B.2.4	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO Dra. Ruth Tamara Ojeda Delegada Permanente del Ministro de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca	SESIÓN ORDINARIA 1 SESIÓN EXTRAORDINARIA 1: 8 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 2: 7 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 3: 9 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 4: 10 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 5: 8 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 6: 8 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 7 Y SESIÓN EXTRAORDINARIA 2: 9 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 8: 8 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 9: 10 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 10: 8 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 11: 7 ASISTENTES SESIÓN ORDINARIA 12: 7 ASISTENTES El número de asistentes considera Miembros del Comité, Secretario e Invitados	GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA
B.2.5	COMITÉ DE ÉTICA Dr. Emilio Clemente Huerta Ortega, Ministerio de Agricultura y Ganadería	DURANTE EL AÑO 2022, NO SE REALIZARON REUNIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA, POR FALTA DE QUORUM Y CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA	TALENTO HUMANO
<b>B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL</b>			
B.3.1	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DE DIRECTORIO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN PROMOCIONADOS POR LA ENTIDAD	EN EL EJERCICIO FISCAL 2022, LA GERENCIA DE TALENTO HUMANO DE ACUERDO A LA SOLICITUD REALIZADA POR LA SECRETARÍA GENERAL EN CALIDAD DE SECRETARIO DE DIRECTORIO, SE PROCEDIÓ A CAPACITAR EN 9 TEMÁTICAS EN EL 4TO TRIMESTRE DE ACUERDO CON EL SIGUIENTE DETALLE: MANEJO DE BANCA PÚBLICA: 3 PARTICIPANTES SERVICIOS FINANCIEROS: 3 PARTICIPANTES EJERCICIO DE LA POLÍTICA PÚBLICA: 3 PARTICIPANTES RIESGO LIQUIDEZ: 3 PARTICIPANTES RIESGO DE MERCADO: 3 PARTICIPANTES RIESGO LEGAL: 3 PARTICIPANTES RIESGO OPERATIVO: 3 PARTICIPANTES RIESGO TECNOLÓGICO: 3 PARTICIPANTES LAVADO DE ACTIVOS Y CONTROL INTERNO: 3 PARTICIPANTES	TALENTO HUMANO
B.3.1	NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN EN EL AÑO	32 HORAS DE CAPACITACIÓN	TALENTO HUMANO
B.3.1	NÚMERO DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO ASISTENTES A CADA EVENTO	EN EL EJERCICIO FISCAL 2022, LA GERENCIA DE TALENTO HUMANO DE ACUERDO A LA SOLICITUD REALIZADA POR LA SECRETARÍA GENERAL EN CALIDAD DE SECRETARIO DE DIRECTORIO, SE PROCEDIÓ A CAPACITAR EN 9 TEMÁTICAS EN EL 4TO TRIMESTRE DE ACUERDO CON EL SIGUIENTE DETALLE: MANEJO DE BANCA PÚBLICA: 3 PARTICIPANTES SERVICIOS FINANCIEROS: 3 PARTICIPANTES EJERCICIO DE LA POLÍTICA PÚBLICA: 3 PARTICIPANTES RIESGO LIQUIDEZ: 3 PARTICIPANTES RIESGO DE MERCADO: 3 PARTICIPANTES RIESGO LEGAL: 3 PARTICIPANTES RIESGO OPERATIVO: 3 PARTICIPANTES RIESGO TECNOLÓGICO: 3 PARTICIPANTES	TALENTO HUMANO
<b>C INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO</b>			
<b>C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO</b>			
C.1.1	NÚMERO TOTAL DE REUNIONES DEL DIRECTORIO REALIZADAS EN EL AÑO 2022	31 SESIONES DE DIRECTORIO	SECRETARIA GENERAL
C.1.2	NÚMERO DE DELEGADOS PERMANENTES DEL DIRECTORIO QUE ASISTIERON A CADA SESIÓN	SESIÓN 1 y 2 : ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 3: ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 3,4 y 5: ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIONES 6 : ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 7: ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 8,9,10 y 11: ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 12: ASISTIERON 3 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 13: ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 14 y 15: ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 16 y 17: ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 18: ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 19,20 y 21: ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 22: ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 23,24,25,26,27,28 y 29: ASISTIERON 5 MIEMBROS DEL DIRECTORIO SESIÓN 30 y 31: ASISTIERON 4 MIEMBROS DEL DIRECTORIO	SECRETARIA GENERAL
C.1.2	NÚMERO DE VECES QUE EL DIRECTORIO DEBIO SUSPENDER LA SESION POR FALTA DE QUORUM	0 VECES EN EL AÑO 2022	SECRETARIA GENERAL
C.1.3	NÚMERO DE CASOS REPORTADOS Y NÚMERO DE CASOS RESUELTOS POR EL COMITÉ DE ETICA	0 CASOS EN EL AÑO 2019 0 CASOS EN EL AÑO 2020 0 CASOS EN EL AÑO 2021 0 CASOS EN EL AÑO 2022	TALENTO HUMANO
C.1.3	NÚMERO DE OBSERVACIONES PLANTEADAS POR EL DIRECTORIO A LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	AÑO 2022: 0 OBSERVACIONES PLANTEADA A LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.	SECRETARIA GENERAL
<b>C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO</b>			
C.2.1	GASTO PROMEDIO DE LAS REUNIONES REALIZADAS POR EL DIRECTORIO POR EL PERIODO CORRESPONDIENTE AL GASTO: MONTO DEL GASTO EFECTUADO/NÚMERO DE REUNIONES REALIZADAS	0 GASTOS POR LAS 31 SESIONES DE DIRECTORIO	SECRETARIA GENERAL
C.2.2	GASTO PROMEDIO CAUSADO POR LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO QUE ASISTEN A LAS REUNIONES. MONTO DE GASTOS EFECTUADOS/NÚMERO DE MIEMBROS ASISTENTES A LAS REUNIONES	0 GASTOS / 9 MIEMBROS DEL DIRECTORIO	SECRETARIA GENERAL
C.2.3	MONTO DE INVERSIÓN EN CURSOS DE CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO / FRENTE A NÚMERO DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO.	0 GASTOS / 9 MIEMBROS DEL DIRECTORIO	SECRETARIA GENERAL
C.2.3	MONTO DE INVERSIÓN EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN FRENTE AL TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	0 MONTO DE INVERSIÓN	SECRETARIA GENERAL
<b>C.3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS (aplicable a las instituciones que realicen operaciones de primer piso)</b>			
C.3.1	INFORMACIÓN SOBRE ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS Y RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. CASOS RESUELTOS POR LA PROPIA ENTIDAD Y CASOS PRESENTADOS A RESOLUCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS A LA ENTIDAD: Reclamos y Quejas Registrados: 2497 Consultas Registradas: 10352	ATENCIÓN AL CLIENTE
C.3.1		NÚMERO DE CASOS RESUELTOS POR LA ENTIDAD: Reclamos y Quejas registrados: 2497 Consultas Resueltas: 10352	ATENCIÓN AL CLIENTE
C.3.2		NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS: 170	ATENCIÓN AL CLIENTE
C.3.2		NÚMERO DE CASOS RESUELTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS: 121	ATENCIÓN AL CLIENTE

C.3.3	NÚMERO DE CLIENTES NUEVOS INCORPORADOS CADA AÑO	AÑO 2022: 222.738 INCORPORADOS	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
	NÚMERO DE PROYECTOS NUEVOS FINANCIADOS CADA AÑO	AÑO 2022: 128.994 OPERACIONES NUEVAS DE CRÉDITO.	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
C.3.4	NÚMERO DE CLIENTES QUE SE RETIRAN CADA AÑO	AÑO 2022: 96.226 RETIRADOS	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
D	INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL		
D.1	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL		
D.1.1	TIEMPO DE SERVICIO EN LA ENTIDAD	1 AÑO, 4 MESES, 16 DÍAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	TALENTO HUMANO
D.1.2	TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA DEL EQUIPO GERENCIAL EN ESAS FUNCIONES ASIGNADAS	0 AÑO 4 MESES 16 DÍAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	TALENTO HUMANO
D.1.3	PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL POR GÉNERO	MASCULINO: 623 FUNCIONARIOS FEMENINO: 391 FUNCIONARIAS	TALENTO HUMANO
D.1.4	CLASIFICACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL POR NIVEL DE ESTUDIOS	BACHILLER: 57 FUNCIONARIOS SUPERIOR: 683 FUNCIONARIOS (INCLUYE 20 TECNÓLOGOS) POSGRADO: 274 FUNCIONARIOS	TALENTO HUMANO
E	INFORMACION LABORAL		
E.1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD		
E.1.1	NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS CLASIFICADOS POR GÉNERO	AÑO 2020 - 2021 Y 2022 : GÉNERO FEMENINO: 2460 SERVIDORAS AÑO 2020 - 2021 Y 2022 : GÉNERO MASCULINO: 2105 SERVIDORES	TALENTO HUMANO
E.1.2	NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD CLASIFICADOS POR NIVEL DE EDUCACIÓN PARA LOS TRES AÑOS	AÑO 2020, 2021 Y 2022: PRIMARIA: 17 SERVIDORES BACHILLERES: 1196 SERVIDORES (INCLUYE 57 SERVIDORES QUE SE ENCUENTRAN CURSANDO LA UNIVERSIDAD Y 11 EGRESADOS DE UNIVERSIDAD) SUPERIOR: 2931 FUNCIONARIOS (INCLUYE 205 TECNÓLOGOS) POSTGRADO: 421 SERVIDORES	TALENTO HUMANO
E.1.3	NÚMERO DE EMPLEADOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON OPERACIONES DE CAPTACIÓN Y CRÉDITO, EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS	AÑO 2020 - 2021 Y 2022: AGREGADORES DE VALOR Y DESCONCENTRADOS: 3706 EMPLEADOS	TALENTO HUMANO
E.1.4	CLASIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS POR SU PERMANENCIA	AÑO 2020 - 2021 Y 2022: DE 0 A 6 MESES = 441 DE 7 MESES A 1 AÑO = 736 1 AÑO 1 MES A 1 AÑO 6 MESES = 382 1 AÑO 7 MES A 2 AÑOS = 176 2 AÑO 1 MES A 2 AÑO 6 MESES = 164 2 AÑO 7 MES EN ADELANTE = 2812	TALENTO HUMANO
E.1.5	SALIDAS DE PERSONAL EN CADA UNO DE LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS	AÑO 2019: 858 SERVIDORES DESVINCULADOS EN EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2019 AÑO 2020: 676 SERVIDORES DESVINCULADOS EN EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2020 AÑO 2021: 1008 SERVIDORES DESVINCULADOS EN EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2021 AÑO 2022: 735 SERVIDORES DESVINCULADOS EN EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2022	TALENTO HUMANO
E.2	CAPACITACIÓN		
E.2.1	VALOR DE LA INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN (PARA CADA UNO DE LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS)	AÑO 2016: USD.53.176 AÑO 2017: USD.141.628 AÑO 2018: USD.21.044 AÑO 2019: USD.30,004,76 AÑO 2020: USD.15,764,22 AÑO 2021: USD.13,450 AÑO 2022: USD. 0,00	TALENTO HUMANO
E.2.2	NÚMERO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EMPRENDIDOS POR LA ENTIDAD EN CADA AÑO	AÑO 2020: 47 AÑO 2021: 100 AÑO 2022: 22	TALENTO HUMANO
E.2.3	NÚMERO DE ASISTENTES A LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN/NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD EN CADA AÑO	AÑO 2016: 2058 asistentes a los programas de capacitación 2420 empleados. Porcentaje de personal capacitado: 85,04% AÑO 2017: 1402 asistentes a al menos un programa de capacitación de 2385 empleados (algunos servidores asistieron a varios eventos de capacitación, entonces, el promedio es mayor) AÑO 2018: 2436 asistentes a al menos un programa de capacitación de 2500 empleados. Porcentaje de personal capacitado: 97,44% AÑO 2019: 2532 asistentes a al menos un programa de capacitación de 2550 empleados. Porcentaje de personal capacitado: 99,29% AÑO 2020: 2526 asistentes a al menos un programa de capacitación de 2678 empleados. Porcentaje de personal capacitado: 94,32% AÑO 2021: 2395 asistentes a al menos un programa de capacitación de 2700 empleados. Porcentaje de personal capacitado: 88,70 % AÑO 2022: 2267 asistentes a al menos un programa de capacitación de 2519 empleados. Porcentaje de personal capacitado: 90 %	TALENTO HUMANO

ÁREAS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN DEL ANEXO 1		
GERENCIA QUE ENTREGA LA INFORMACIÓN	GERENTE DE ÁREA	FIRMA DE APROBACIÓN
GERENCIA FINANCIERA	Mgs. Christian David Carrera Cabrera	
GERENCIA DE RIESGOS	Mgs. Daniel Alfredo Morales Jaramillo	
GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA	Mgs. Enriqueta Leonor Lynch Navarro	

<b>GERENCIA DE TALENTO HUMANO</b>	CPA. Rebeca Aurora Ramirez Purizaga	
<b>GERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Esp. Ana Cristina Hernandez Salcedo	
<b>GERENCIA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL</b>	Econ. Milton Olmedo Cevallos Murillo	
<b>SECRETARÍO GENERAL</b>	Ab. Rodney Eduardo Durán Solorzano	