



Alianza del Valle

Cooperativa de Ahorro y Crédito



BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

DICIEMBRE 2025



Alianza del Valle

Cooperativa de Ahorro y Crédito

1. Información de la entidad:

a. Misión, visión y objetivos de la entidad.

Misión; Visión

[Nosotros - Alianza del Valle](#)

Objetivos Estratégicos

| | |
|---------------------------|--|
| FINANCIERA | F1. Optimizar el margen financiero |
| | F2. Fortalecer la sostenibilidad financiera (solvencia, cobertura y liquidez) |
| SOCIO Y CLIENTES | SC1. Incrementar la participación de mercado (activos – pasivos) |
| | SC2. Expandir cobertura de productos y servicios con enfoque digital (zonas y segmentos) |
| | SC3. Potenciar uso de canales, medios de pago y productos digitales |
| PROCESOS INTERNOS | IN1. Disminuir la brecha de adopción de un modelo de negocio digital |
| | IN2. Optimizar la gestión de procesos institucionales: digitalizar y automatizar. |
| APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | AC2. Fortalecer la gestión del recurso humano y cultura organizacional |
| | AC3. Fortalecer la infraestructura tecnológica y Seguridad de la Información. |
| BUEN GOBIERNO | BG1. Fortalecer la gestión de buen gobierno. |

b. Estatuto de la entidad.

[estatuto-de-la-entidad.pdf](#)

c. Distribución de excedentes.

[distribucion-excedentes-2025.pdf](#)

d. Código de ética y comportamiento.

[reg-ges-gob-05-código-de-ética-y-comportamiento.pdf](#)

e. Normativa interna relacionada con el proceso electoral.

[reg-ges-gob-04-reglamento-de-elecciones.pdf](#)





2. Transparencia:

a. Mecanismos de difusión implementados por la entidad para ofrecer información y atender consultas sobre tal información (Digitales, físicos, medios de comunicación masiva, detallar...)

La entidad ha establecido un esquema integral de difusión de información y atención de consultas, orientado a garantizar el acceso oportuno, claro y transparente por parte de socios, clientes y público en general. Este esquema contempla canales digitales, físicos y medios de comunicación masiva, los cuales operan de manera complementaria para asegurar cobertura y eficiencia en la atención.

Se dispone de múltiples plataformas digitales que permiten la difusión permanente de información institucional, productos, servicios, tarifas y campañas, así como la atención de consultas en tiempo real:

- Página web institucional: publicación de información oficial, normativa aplicable, tarifarios, productos y servicios.
- Aplicación móvil: acceso a información personalizada, notificaciones y autogestión de productos.
- Agencia digital (videollamadas): atención directa con asesores para consultas, solicitudes y asesoría especializada.
- Chatbot institucional: canal automatizado para consultas frecuentes y direccionamiento de requerimientos.
- Redes sociales oficiales (Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube, Tik Tok etc.): difusión de campañas, comunicados y respuesta a inquietudes generales.
- Canales de mensajería (WhatsApp Business): atención ágil y personalizada, así como envío de información relevante.
- Correo electrónico institucional: canal formal para solicitudes, reclamos y consultas específicas.

Canales físicos:

Se garantiza la difusión de información y atención presencial a través de:

- Agencias a nivel nacional: atención personalizada por parte de asesores comerciales y de servicio.
- Material publicitario en puntos de atención: carteleras, pantallas informativas, folletos y señalética con información relevante.

Medios de comunicación masiva:

Se emplean distintos medios para asegurar el alcance masivo de información institucional:

- Campañas publicitarias en medios digitales y tradicionales (radio, prensa y medios online).
- Publicidad en redes sociales y plataformas digitales.





- Envío de mensajes masivos mediante SMS y notificaciones push.
- Envío de mensajes masivos mediante mailing comunicaciones institucionales dirigidas a la base de socios y clientes.

Mecanismos de atención de consultas:

La entidad cuenta con procesos definidos para la gestión de consultas y requerimientos, los cuales incluyen:

- Call center e IVR para atención telefónica.
- Sistema de gestión de reclamos y requerimientos (tickets) que permite el seguimiento y trazabilidad de cada caso.
- Protocolos de atención definidos por tipo de consulta (informativa, operativa, reclamos, bloqueos, etc.).
- Escalamiento a áreas especializadas en caso de requerimientos técnicos o de mayor complejidad.

Todos los mecanismos implementados garantizan la disponibilidad, accesibilidad y trazabilidad de la información, en cumplimiento con la normativa vigente y con enfoque en la mejora continua de la experiencia del socio y cliente.

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

- Canales físicos: difusión en agencias a nivel nacional mediante material publicitario tipo *roll ups*, ubicados en puntos estratégicos de atención, asegurando alta visibilidad para los socios que acuden de manera presencial.
- Canales digitales: publicación de la información en la página web institucional, permitiendo el acceso permanente, consulta y verificación por parte de socios y público en general.

Indicadores.

Los indicadores marcados con un (*) serán reportados desagregados por género (Hombres, mujeres y personas jurídicas cuando aplique).

3. Socios:

a. Número de socios en los últimos tres años (*)

| Año | Hombre | Mujer | Persona Jurídica | Total |
|------|---------|---------|------------------|---------|
| 2023 | 121.960 | 85.683 | 94 | 207.737 |
| 2024 | 128.249 | 89.771 | 92 | 218.112 |
| 2025 | 134.921 | 108.905 | 92 | 243.918 |





b. Clasificación de socios por tiempo de permanencia (*)

| Tiempo de Permanencia | Hombre | Mujer | Persona Jurídica |
|-----------------------|----------------|----------------|------------------|
| < 1 año | 15.495 | 12.633 | 0 |
| > 1 año < 3 años | 12.692 | 10.729 | 0 |
| > 3 años < 5 años | 30.591 | 25.158 | 0 |
| > 5 años | 76.143 | 60.385 | 92 |
| Total | 134.921 | 108.905 | 92 |

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

| Género | # Socios |
|--------------|---------------|
| Hombre | 15.495 |
| Mujer | 12.633 |
| Total | 28.128 |

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

| Género | # Socios |
|--------------|--------------|
| Hombre | 1.633 |
| Mujer | 1.465 |
| Total | 3.098 |

4. Asamblea o Junta General

a. Tiempo promedio de permanencia de representantes de la Asamblea o Junta General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada; (*)

| Género | Representantes | Promedio Permanencia |
|-----------------------------|----------------|----------------------|
| Hombre | 21 | 12 meses |
| Mujer | 17 | 12 meses |
| Promedio Permanencia | 38 | 12 meses |

b. Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: Fecha de realización, tipo de asamblea (ordinaria, extraordinaria o informativa), número de socios o representantes, número de socios asistentes frente al total de socios o representantes.

| Asamblea | Fecha | Tipo | Total, representantes | Asistentes | Votos |
|----------|------------|----------------|-----------------------|------------|-------|
| 1 | 29/3/2025 | Ordinaria | 38 | 32 | 32 |
| 2 | 21/11/2025 | Extraordinaria | 38 | 32 | 32 |



c. Número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes.

Socios que registraron su voto / Socios o representantes; **84,21%**

d. Listado de miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidas.

Durante el año 2025 no se realizaron procesos electorales para representantes ni vocales.

Los miembros actuales fueron electos en períodos anteriores y mantienen sus funciones conforme a su periodo estatutario. No existen registros de votos en el año de reporte.

e. Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas o Juntas Generales por cada socio asistente.

| | |
|-------------------------------|--------------|
| Promedio gasto asamblea | \$ 13.506,65 |
| Promedio gasto representantes | \$ 540,27 |
| Promedio gasto Total | \$ 27.013,29 |

5. Consejos de Administración y de Vigilancia

| | Consejo de Administración | Consejo de Vigilancia |
|--|---|---|
| 5a.) Tiempo promedio de permanencia de miembros de los consejos que se encuentran en funciones 2025 | 4 años | 4 años |
| 5b.) Número sesiones durante el año y número asistentes a cada sesión | 12 sesiones (5 asistentes en cada sesión) | 14 sesiones (3 asistentes en cada sesión) |
| 5c.) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales. | 0% | 0% |
| 5d.) Promedio de gastos de las sesiones de los consejos, (monto del gasto efectuado/ número de sesiones realizadas) | \$ 9.400,00 | \$ 4.834,29 |
| 5e.) Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada consejo / número total vocales | \$ 7.346,62 | \$ 7.508,70 |
| 5f.) Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada consejo / total gastos operativos de la entidad 2025 | 0,10% | 0,06% |





6. Gerencia y jefaturas de áreas

a. Participación de las jefaturas de área por género (*)

| Participación | Hombre | Mujer |
|---------------|-----------|-----------|
| Gerencia | 1 | - |
| Jefaturas | 19 | 14 |
| Total | 20 | 14 |

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 (*)

| Tiempo de Permanencia | Hombre | Mujer |
|-----------------------|-----------|-----------|
| < 1 año | 1 | 1 |
| > 1 año < 3 años | 10 | 7 |
| > 3 años < 5 años | 2 | 2 |
| > 5 años | 7 | 4 |
| Total | 20 | 14 |

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 (*)

| Tiempo de Permanencia | Hombre | Mujer |
|-----------------------|-----------|-----------|
| < 1 año | 1 | 1 |
| > 1 año < 3 años | 12 | 7 |
| > 3 años < 5 años | 2 | 2 |
| > 5 años | 5 | 4 |
| Total | 20 | 14 |

7. Los empleados

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

| Tipo | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------|------------|------------|------------|
| Hombre | 177 | 241 | 251 |
| Mujer | 222 | 253 | 246 |
| Total | 399 | 494 | 497 |



b. Número de empleados por tiempo de permanencia: (*)

| Tiempo de Permanencia | Hombre | Mujer |
|-----------------------|------------|------------|
| < 1 año | 53 | 36 |
| > 1 año < 3 años | 151 | 128 |
| > 3 años < 5 años | 13 | 25 |
| > 5 años | 34 | 57 |
| Total | 251 | 246 |

c. Número de mujeres y hombres empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel); (*)

| Nivel de estudios | Hombre | Mujer | Total |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|
| Sin estudios | - | - | 0 |
| Primaria | - | - | 0 |
| Secundaria | 69 | 62 | 131 |
| Intermedio (técnica - tecnología) | 51 | 34 | 85 |
| Universitarios | 95 | 97 | 192 |
| Posgrado | 36 | 53 | 89 |
| Total | 251 | 246 | 497 |

d. Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años; (*)

| Tipo | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------|------------|------------|-----------|
| Hombre | 87 | 105 | 36 |
| Mujer | 81 | 94 | 38 |
| Total | 168 | 199 | 74 |

e. Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios; (*)

| Rangos de Salario | Hombre | Mujer | Total |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| Ingreso < \$450 | 2 | 3 | 5 |
| Ingreso \$451 - \$550 | 28 | 9 | 37 |
| Ingreso \$551 - \$850 | 151 | 153 | 304 |
| Ingreso \$851 - \$1,200 | 37 | 37 | 74 |
| Ingreso \$1,201 - 3,000 | 25 | 41 | 66 |
| Ingreso \$3,001 - \$5,000 | 6 | 3 | 9 |
| Ingreso \$5,001 - \$8,000 | 2 | - | 2 |
| Ingreso superior a \$8,001 | - | - | 0 |
| Total | 251 | 246 | 497 |





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

Número de Programas, **12**.

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

| Género | # Empleados | # Asistentes | % |
|--------------|-------------|--------------|---------------|
| Hombre | 251 | 176 | 70,12% |
| Mujer | 246 | 172 | 69,92% |
| Total | 497 | 348 | 70,02% |

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

| Tipo | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------|--------|--------|--------|
| Hombre | \$ 373 | \$ 209 | \$ 579 |
| Mujer | \$ 298 | \$ 199 | \$ 591 |

8. Reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros 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;

| Entidad / SEPS | N° Casos Resueltos | N° Casos Presentados | Tipo de Reclamo |
|----------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| SEPS | 66 | 66 | Servicios financieros |
| Entidad | 405 | 405 | Servicios financieros |
| Total | 471 | 471 | |

Número casos resueltos / Número casos presentados, **100%**

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.

| Entidad / SEPS | N° Casos Presentados | Tipo de Reclamo |
|----------------|----------------------|-----------------------|
| SEPS | 66 | Servicios financieros |
| Entidad | 405 | Servicios financieros |
| Total | 471 | |



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

| Género | # Casos |
|--------------|----------|
| Hombre | - |
| Mujer | - |
| Total | 0 |

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. Enlistar todas las comisiones y comités con los que cuente la entidad, con sus respectivos indicadores.

| Comité | Número Representantes | Número Asistentes | Número Sesiones 2025 | Integrantes |
|----------------|--|-------------------|----------------------|--|
| Riesgos (CAIR) | 1 (Vocal Consejo de Administración) | 3 | 12 | Vocal Consejo de administración / Gerente General / director de Riesgos |
| Cumplimiento | 1 (Vocal Consejo de Administración) | 7 | 12 | Vocal Consejo de administración / Gerente General / director de Negocios / Oficial de Cumplimiento / Auditor Interno / Abogada / director de Riesgos |
| Tecnología | 1 (Vocal Consejo de Administración) | 5 | 4 | Vocal Consejo de Administración / Gerente General / director de Riesgos / jefe de TI / director de Innovación y desarrollo |
| Buen Gobierno | 2 (Vocal Consejo de Administración y Vigilancia) | 5 | 1 | Gerente General / Vocal Consejo de administración / Vocal Consejo Vigilancia / Socio / Socio |
| Balance Social | 1 (Vocal Consejo de Administración) | 3 | 2 | Vocal Consejo de administración / Gerente General / jefe de RSE y Sostenibilidad |
| Adquisiciones | 2 (presidente/ Vocal Consejo de | 5 | 0 | Gerente General / presidente / Vocal Consejo de administración / Abogada / director Financiero |



Alianza del Valle

| Cooperativa de Administración y Crédito | Administración | Crédito | | |
|---|---|---------|----|--|
| Continuidad del Negocio | 0 | 6 | 3 | Gerente General / director de Riesgos / Coordinadora Administrativa / jefe de Tecnología / director de negocios / jefe de Crédito y Recuperación |
| Seguridad de la Información | 1 (presidente CAIR (presidente del CSI)) | 5 | 3 | Presidente CAIR (presidente del CSI) / Gerente General / Auditor Interno / jefe de Tecnología / CISO |
| Educación | 1 (Vocal Consejo de administración) | 3 | 1 | Vocal Consejo de administración / Gerente General / jefe de RSE y Sostenibilidad |
| Resolución de Conflictos | 6 (presidente / secretario / Vocal / Vocal / Vocal / Vocal) | 6 | 1 | Presidente / secretario / Vocal / Vocal / Vocal / Vocal |
| Crédito | 0 | 8 | 12 | Gerente General / director de Negocios / Especialista de Control Interno / jefe de Crédito y Cobranzas / director de Innovación y Desarrollo / director de Riesgos (voz)/ jefe Comercial (voz) |

