

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

AÑO 2018

El Gobierno Corporativo es un concepto que va más allá de una teoría económica o gerencial: es un concepto que llega a configurarse como una herramienta aplicable a todo tipo de compañías. Su principal objeto es establecer principios de transparencia y formalidad a las sociedades para lograr un crecimiento ordenado y sostenible en el tiempo.

En Banco General Rumiñahui consideramos que Gobierno Corporativo es una serie de prácticas y reglas de funcionamiento destinadas al manejo y control de la institución por parte del Directorio y la Alta Gerencia, que buscan normar la relación del banco con sus accionistas y la sociedad, y que permiten establecer las actividades y negocios del banco.

Los 5 pilares clave en los que basamos nuestras prácticas de Gobierno Corporativo son:

Pilares	No.	Principios
1. Derechos de los accionistas	1	Paridad de trato
	2	Participación de los accionistas
	3	No dilución en la participación en el capital social
	4	Información y comunicación a los accionistas
	5	Política de dividendos
	6	Cambio o toma de control
	7	Solución de controversias
2. Junta General de Accionistas	8	Función y competencia
	9	Reglamento de la JGA
	10	Mecanismos de convocatoria
	11	Propuesta de puntos de agenda
	12	Procedimientos para el ejercicio del voto
	13	Delegación de voto
	14	Seguimiento de acuerdos de la JGA
3. El Directorio y la Gerencia	15	Conformación del Directorio
	16	Funciones del Directorio
	17	Deberes y derechos del Directorio
	18	Reglamento del Directorio
	19	Directores independientes
	20	Operatividad del Directorio

...Continúa

Aspectos	No.	Principios
	21	Comités especiales
	22	Código de ética y conflictos de intereses
	23	Operaciones con partes vinculadas
	24	Funciones de la Alta Gerencia
4. Riesgo y cumplimiento	25	Entorno del sistema de gestión de riesgos
	26	Auditoría interna
	27	Audidores externos
5. Transparencia de la información	28	Política de información
	29	EEFF y memoria anual
	30	Estructura accionaria y acuerdos entre accionistas
	31	Informe de gobierno corporativo

El órgano rector del Gobierno Corporativo en el banco es su Directorio. La implantación de normas de buen Gobierno Corporativo en Banco General Rumiñahui persigue defender los intereses de los accionistas mediante la resolución del conflicto de agencia, de tal forma que se evite disfunciones que puedan afectar al rendimiento y a la eficiencia del banco.

Con respecto a la rendición de cuentas que el Directorio del banco debe realizar anualmente, cabe mencionar que:

- El Comité de Retribuciones considera que, la administración de la política de remuneraciones y compensación de los colaboradores del Banco General Rumiñahui, está enmarcada dentro de límites aceptables y guarda consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumple con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten la sostenibilidad de la institución o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera.
- De los informes presentados mensualmente por el Comité de Cumplimiento, se deduce que el proceso integral de prevención de lavado de activos aplicado por el banco y el cumplimiento de políticas y procedimientos, están apegados a las normativas vigentes, y permiten concluir que los controles establecidos por el banco son razonables, manteniendo un nivel de riesgo bajo.
- No se han presentado eventos que reportar en el Comité de Ética.
- A fin de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables de la organización, el banco creó hace varios años atrás el área de Contraloría, que ha establecido actividades de control específicas y generales para el monitoreo del registro, cuadro y conciliación de las cuentas relacionadas con los procesos delegados, con el fin de identificar los eventos que pudieran ocasionar pérdidas operativas para el banco.
- El Comité de Auditoría y el Comité de Administración Integral de Riesgos, se han reunido de manera oportuna conforme la normativa y no se presentan eventos que salgan de la operación regular. El banco cumple con todos los requerimientos que exige el organismo de control.
- En el Comité de Seguridad, se han incorporado no solo los temas de seguridad física sino también los de seguridad de la información.

Por todo lo mencionado, podemos concluir que Banco General Rumiñahui mantiene sólidas prácticas de Gobierno Corporativo.

A continuación los principales indicadores de Gobierno Corporativo, de conformidad con el formato dispuesto en la norma de control de la Superintendencia de Bancos:

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO- BGR- ANEXO I 2018

A INFORMACION DE ACCIONISTAS

A.1 CONFORMACIÓN DE CAPITAL

A.1.1 Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.

Número de accionistas o asociados según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas.

AÑO	PERSONAS JURIDICAS	TOTAL
2016	13	2514
2017	13	2514
2018	13	2507

A.1.2 Distribución del capital de los accionistas

Distribución porcentual del capital por rango:

Rango de capital de los accionistas	% Participación
Acciones < \$1.000	1,15%
Acciones desde \$1.000 a \$5.000	1,89%
Acciones desde \$5.001 a \$10.000	0,52%
Acciones desde \$10.001 a \$50.000	0,49%
Acciones desde \$ 50.000 a \$ 100.000	0,39%
Acciones > \$100.000	95,56%
TOTAL	100,00%

A.1.3 Clasificación de los accionistas o de los asociados por tiempo de permanencia:

Rango	Cantidad de accionistas
< 1 año	9
>= 1 año y <= 3 años	11
> 3 años y <= 5 años	2
> 5 años	2485
TOTAL	2507

A.2 PARTICIPACION EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

A.2.1 Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales de asociados realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:

Tipo de junta o asamblea general ordinaria o extraordinaria.	Junta ordinaria	Junta Extraordinaria
Fecha de la junta general (dd-mm-aa).	1/3/2018	23/7/2018
Número total de los accionistas asistentes.	22	7
Número total de accionistas.	2507	2507
Número de accionistas que registraron su voto en la junta general vs. total de accionistas de la entidad.	22	7

A.2.2 Gastos totales erogados por junta general o asamblea general

Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad)

	1/3/2018	23/7/2018
Columna1	Junta Ordinaria	Junta Extraordinaria
Total de Gastos	\$ 15.282,93	\$ 1.322,58
Número de accionistas asistentes	22	7
Gasto promedio por accionista asistente	\$ 694,68	\$ 188,94

A.2.3 Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección

Los datos que se deben incluir son los siguientes:

1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa).	01/03/2018
Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.	3.560.033.941
Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual / Número total de acciones de la entidad	76,79%
2. Número total de accionistas asistentes a dicha junta o asamblea general.	22
Género de los accionistas asistentes	Masculino
Número total de los accionistas que votaron / Número total de accionistas de la entidad.	76,79%
Número total de acciones	3.560.033.941

A.2.4 Información de los miembros elegidos del directorio o del organismo que haga sus veces.

Columna1	Total Vocales	Nuevos
Miembros del directorio que fueron elegidos y su perfil.	14	1
Tiempo para el cual fueron elegidos	2	2
Número de votos con los cuales fueron elegidos	3.560.033.941	3.560.033.941
Género de los miembros del directorio elegidos	Masculino	Masculino
Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio.	Promedio: 2 años, que es el período estatutario. 6 Directores se han mantenido un promedio mayor de 5 años	Promedio: 2 años, que es el período estatutario. 6 Directores se han mantenido un promedio mayor de 5 años

A.2.5 Decisiones adoptadas en la asamblea o junta general sobre la política de remuneraciones.

Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas sobre las remuneraciones	Columna2
Fecha de la asamblea o junta en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	10/2/2014
Número total de accionistas (participación del capital que representan) o asociados asistentes.	2.045.679.640
Número total de los accionistas (participación del capital que representan) o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados.	68,77%

A.2.6 Participación de los accionistas o asociados en decisiones adoptadas en junta o asamblea general de accionistas o asociados sobre la política que tratará conflictos de interés.

Número total de los accionistas o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	68,56%
Número de votos con los cuales se aprobaron tales políticas / Número total de acciones de la entidad	68,56%
Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	18 de abril de 2012
Número total de accionistas o asociados asistentes.	1.543.033.627
Número total de acciones de la entidad a la fecha de la junta o asamblea general	2.250.523.219

B INFORMACION DEL DIRECTORIO

B.1 CONFORMACION DEL DIRECTORIO O EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.1.1 Características y rotación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces

Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.

Tiempo promedio de permanencia	2 años que es el período estatutario desde julio del 2017 6 Directores se han mantenido un promedio mayor de 5 años
--------------------------------	--

B.1.2 Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio o del organismo que haga sus veces en cada comité

Comité	Representantes del Directorio	Tiempo promedio
Comisión Ejecutiva	Principales	5 años
	Suplentes	2 años
Comité de Auditoría	Principales	4 años
	Suplentes	2 años
Comité de Cumplimiento	Presidente actual	5 años
Comité de Administración Integral de Riesgos	Delegado actual	5 años
Comité de Calificación de Cartera	Delegado actual	2 años

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 o del organismo que haga sus veces. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio o del organismo que haga sus veces durante los últimos cinco (5) años.

Miembros del Directorio	Nivel de rotación en los últimos 5 años
7 Vocales reelegidos	0
Vocales designados en cada junta	4 años

B.1.4

Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.

Miembros del directorio que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.	12 vocales
--	------------

B.2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITES: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES

B.2.1 Funcionamiento de los comités

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	31
-----------------------------------	----

B.2.2 Comité de Auditoría

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	6	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
26/2/2018	2	11
12/4/2018	2	6
26/7/2018	1	8
2/10/2018	1	5
29/11/2018	1	10
13/12/2018	2	7

B.2.3 Comité de Riesgos

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	12	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
19-ene.-18	1	12
15-feb.-18	1	12
16-mar.-18	1	11
23-abr.-18	1	11
21-may.-18	1	11
20-jun.-18	1	10
17-jul.-18	1	12
17-ago.-18	1	9
21-sep.-18	1	9
22-oct.-18	1	12
22-nov.-18	1	11
17-dic.-18	1	13

B. 2.4 Comité de cumplimiento

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	12	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
24-ene-18	1	8
28-feb-18	1	7
27-mar-18	1	7
25-abr-18	1	6
29-may-18	1	8
25-jun-18	1	8
25-jul-18	1	8
29-ago-18	1	7
24-sep-18	1	8
23-oct-18	1	9
27-nov-18	1	9
19-dic-18	1	8

B. 2.5 Comité de ética.

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	0	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
N/A	N/A	N/A

B. 2.6 Comité de retribuciones.

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	1	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
feb-18	2 representantes nombrados por el Directorio	4

B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

B.3.1 Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.

Curso	Proveedor	Sede	Directores asistente
PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS	IDE	QUITO	7

B.3.2 Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promovidos por la entidad.

Curso	Proveedor	Sede	Accionistas asistent
PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS	IDE	QUITO	3

C INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES**C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES****C.1.1 Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio o del organismo que haga sus veces.**

Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.

Columna1	Número de reuniones
Reuniones ordinarias	12
Reuniones extraordinarias	2

C.1.2 Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.

Sesión	Miembros del Directorio que asistieron	Total asistentes	Tipo de sesión
24-ene.-18	6	10	Ordinaria
31-ene.-18	5	10	Extraordinaria
5-feb.-18	7	11	Extraordinaria
28-feb.-18	6	11	Ordinaria
27-mar.-18	5	9	Ordinaria
25-abr.-18	6	10	Ordinaria
29-may.-18	6	10	Ordinaria
25-jun.-18	4	8	Ordinaria
25-jul.-18	4	8	Ordinaria
29-ago.-18	5	9	Ordinaria
25-sep.-18	6	10	Ordinaria
24-oct.-18	6	11	Ordinaria
27-nov.-18	6	10	Ordinaria
19-dic.-18	6	10	Ordinaria

C.1.3 Participación en el comité de ética.

Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.

No. Casos presentados	No. Casos resueltos
0	0

C.1.4 Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación.

Escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio

Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	43 hacia arriba 38 hacia abajo
---	-----------------------------------

C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

C.2.1 Gasto total anual del directorio o del organismo que haga sus veces

Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.

Descripción	Monto del Gasto	No. Reuniones realizadas	Gasto promedio
Gasto Total Anual del Directorio	34.296,39	14	2.449,74

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.

Gasto	No. Asistentes por reunión	No. Reuniones realizadas	Gasto promedio
Gasto promedio por asistente	6	14	408,29

C.2.3 Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio

Descripción	Inversión en capacitación	Valor Indicador
Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio / número de miembros del directorio	25.500,00	1.821,43

Descripción	Inversión en capacitación	Gastos Operativos a diciembre-2	Valor Indicador
Monto de inversión en los cursos de capacitación / total de gastos operativos de la entidad.	25.500,00	43.891.938,00	0,06%

Miembros del Directorio	14
Directores Principales	7
Directores Suplentes	7

C. 3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

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 y Seguros.

Número de casos resueltos / Número de casos presentados.

Mes 2018	Reclamos		
	Ingresados	Resueltos	%
Enero	396	396	100%
Febrero	341	341	100%
Marzo	326	326	100%
Abril	258	258	100%
Mayo	343	343	100%
Junio	375	375	100%
Julio	268	268	100%
Agosto	279	279	100%
Septiembre	302	302	100%
Octubre	266	266	100%
Noviembre	613	613	100%
Diciembre	710	699	98%
Total	4477	4466	100%

C. 3.2 Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / Número de casos presentados a la entidad.

Reclamos presentados a la SBS	reclamos presentados a la entidad	%
36	710	5,07%

C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.

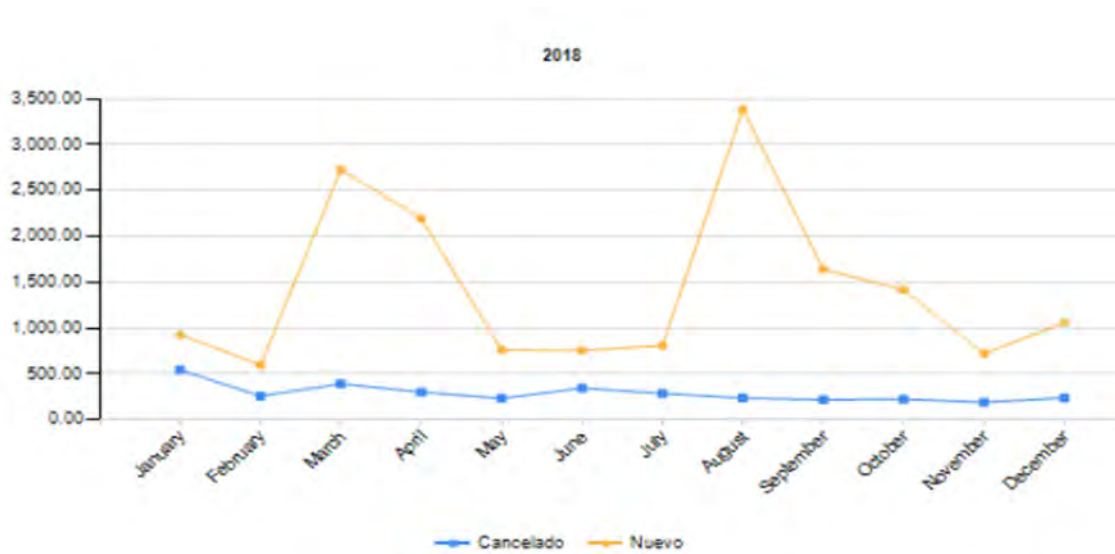
Número de clientes nuevos incorporados cada año.

Mes 2018	Clientes Nuevos
Enero	930
Febrero	597
Marzo	2.729
Abril	2.194
Mayo	762
Junio	755
Julio	809
Agosto	3.383
Septiembre	1.641
Octubre	1.417
Noviembre	722
Diciembre	1.057
Total	16.996

C. 3.4 Salida de clientes.

Número de clientes que se retiran cada año.

Mes 2018	Cientes Cancelados
Enero	543
Febrero	259
Marzo	391
Abril	301
Mayo	233
Junio	344
Julio	286
Agosto	236
Septiembre	218
Octubre	224
Noviembre	189
Diciembre	238
Total	3.462



D INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

D.1 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

Información del equipo gerencial de las instituciones controladas.

Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.

D.1.1 Todos los indicadores se formularán sobre cada nivel jerárquico.

Tiempo en la entidad

Nivel Jerárquico	Años de Servicio
TESORERO	15,32
GERENTE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	13,71
GERENTE DE CANALES	12,2
GERENTE REGIONAL DE NEGOCIOS	12,8
ASESOR JURIDICO	3,47
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL	16,14
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADERO	0,71
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	15,06
GERENTE GENERAL	11,33
AUDITOR INTERNO	15,73
GERENTE DE TECNOLOGIA Y OPERACIONES	16,59

D.1.2 Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.

Nivel Jerárquico	Tiempo en funciones
TESORERO	10,76
GERENTE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8,68
GERENTE DE CANALES	12,16
GERENTE REGIONAL DE NEGOCIOS	3,67
ASESOR JURIDICO	3,46
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL	16,14
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADERO	0,71
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	3,17
GERENTE GENERAL	0,84
AUDITOR INTERNO	15,73
GERENTE DE TECNOLOGIA Y OPERACIONES	8,59

D.1.3 Participación en el equipo gerencial por género.

Género	%
FEMENINO	45%
MASCULINO	55%

D.1.4 Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.

Nivel Jerárquico	Nivel de estudio
TESORERO	POSTGRADO
GERENTE DE DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	POSTGRADO
GERENTE DE CANALES	SUPERIOR
GERENTE REGIONAL DE NEGOCIOS	POSTGRADO
ASESOR JURIDICO	SUPERIOR
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL	POSTGRADO
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADERO	POSTGRADO
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	POSTGRADO
GERENTE GENERAL	POSTGRADO
AUDITOR INTERNO	SUPERIOR
GERENTE DE TECNOLOGIA Y GESTION SERV. OUTSOURCING	POSTGRADO

D. 2 NIVEL DE REMUNERACIONES

D. 2.1 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el período analizado.

Concepto	%
Gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial /total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos.	12,06%

D. 2.2 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado.

Concepto	%
Gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial /total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad.	8,81%

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 (3) años, clasificados por género.

AÑO	Masculino		Femenino		Columna1
	Número	%	Número	%	
2016	196	42%	275	58%	471
2017	192	42%	268	58%	460
2018	197	0%	289	0%	486

E.1.2 Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación:

NIVEL DE ESTUDIOS	2016	2017	2018
POSTGRADO	71	39	43
PRIMARIA	1	1	1
SECUNDARIA	136	105	104
SUPERIOR	263	315	338
TOTAL	471	460	486

E.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.

AÑO	NUMERO
2016	78
2017	76
2018	88

E.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.

PERIODO	NUMERO
Menor de 1 Año	65
1 a 3 años	68
3 a 5 años	95
Mas de 5 años	258
Total general	486

E.1.5 Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.

AÑO	NUMERO
2016	75
2017	79
2018	53
TOTAL	207

E.1.6 Clasificación del personal por rangos de salarios

RANGO	NUMERO	%
340.01 - 500.00	69	14,2%
500.01 - 1000.00	183	37,7%
1000.01 - 1500.00	110	22,6%
1500.01 - 2000.00	66	13,6%
2000.01 - 3000.00	31	6,4%
Mayor a 3000	27	5,6%
TOTAL	486	100,0%

E.2 CAPACITACION

E.2.1 Programas de capacitación

Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).

AÑO	VALOR (\$)
2016	474.851,92
2017	172.302,04
2018	199.782,51
TOTAL	474.851,92

E.2.2 Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año.

AÑO	NUMERO
2016	132
2017	80
2018	127
TOTAL	132

E.2.3 Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad en cada año.

AÑO	% Colaboradores capacitados
2016	98%
2017	97%
2018	98%
Promedio	98%