



Impulsamos su desarrollo

RIOBAMBA Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito

JUNTOS CONSTRUYENDO LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL PAÍS



MsC. Pedro Morales M.
GERENTE GENERAL



Liquidez
Solvencia
Rentabilidad

MEMORIA 2020


CHIMBORAZO • PICHINCHA • AZUAY

CONVOCATORIA A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "RIOBAMBA" LTDA., CON PARTICIPACIÓN VIRTUAL.

La Presidenta del Consejo de Administración, de conformidad a lo que dispone el Art. 37 numeral 1, de las Atribuciones y Responsabilidades del Presidente, del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; en aplicación a lo dispuesto en los artículos 2, 3, 5, 6, 14, 20 y demás correspondientes de la Resolución No. 363-2017-F y las reformas contenidas en la Resolución 584-2020-F, dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y a lo dispuesto en numeral 1 del artículo 33 del Estatuto Social vigente, **CONVOCA** a los señores y señoras Representantes de la Asamblea General, Vocales del Consejo de Administración, Vocales del Consejo de Vigilancia, Gerente General, Auditor Interno, Auditor Externo, Comité de Cumplimiento y Comité de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., a la Asamblea General Ordinaria de Representantes con participación virtual, que se realizará el día **Sábado 20 de Marzo del 2021 a las 09:00 horas**, para tratar el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

1. Constatación del Quórum e Instalación de la Asamblea.
2. Lectura de Comunicaciones.
3. Principalización de Representantes suplentes.
4. Conocer y Aprobar el informe del Consejo de Administración de la gestión correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
5. Conocer y Aprobar el informe del Consejo de Vigilancia de la gestión de control correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
6. Conocer y Aprobar el informe del Comité Integral de Riesgos correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
7. Conocer y Aprobar el informe del Comité de Cumplimiento correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
8. Conocer y Resolver el informe de Auditoría Interna correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
9. Conocer y Resolver el informe de Auditoría Externa correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
10. Conocer y Aprobar el informe de la Gerencia General correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
11. Conocer y Aprobar los Estados Financieros: Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias del ejercicio económico - financiero del año 2020.
12. Conocer y Aprobar el informe de Balance Social correspondiente al ejercicio económico del año 2020.
13. Conocer y Decidir sobre la Distribución de Excedentes generados en el ejercicio económico del año 2020.
14. Conocer el Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto para el ejercicio del año 2021.
15. Nombrar Auditor Externo para el ejercicio económico del año 2021, de la terna presentada por el Consejo de Vigilancia.
16. Lectura y Aprobación del Acta y Resoluciones adoptadas en la Asamblea General Ordinaria de Representantes.
17. Clausura de la sesión.


MsC. Susana Guaraca
PRESIDENTA


Lcdo. Ernesto Zambrano
SECRETARIO

Nota 1: La participación de las personas convocadas a la Asamblea General Ordinaria con participación virtual será a través de la plataforma digital Zoom, con ID N° 825 6674 5587 y claves de acceso que serán remitidas a cada uno de los correos electrónicos de los convocados

Nota 2: Treinta minutos antes de la hora señalada en la Convocatoria para el inicio de la Asamblea General Ordinaria, Secretaría iniciará el registro de los Representantes y Vocales de los Consejos, a través de la confirmación por correo electrónico, de las direcciones registradas en la Cooperativa, conforme vayan integrándose a la Asamblea General, hasta la hora de inicio. Secretaría con el registro efectivo de los asistentes, certificará la existencia o no del Quórum Reglamentario, lo que será informado a Presidencia.

Nota 3: En caso de no existir el quórum de instalación a la hora fijada, Presidencia podrá instalar la Asamblea General Ordinaria, dentro de la hora subsiguiente, contando con la presencia de más de la mitad de los Representantes; en caso de no obtenerse el quórum luego de transcurrida una hora, se procederá a realizar una nueva convocatoria en aplicación al artículo 14 de la Resolución N° 363-2017-F.

Nota 4: Los documentos que se analizarán en la Asamblea General Ordinaria, se remitirán digitalizados a las direcciones de correos electrónicos de los Representantes y Vocales de los Consejos, desde el 10 de marzo de 2021.

Saludo

*Un saludo alegre y fraterno a nuestros socios, a nuestros representantes - **ASAMBLEÍSTAS**, Directivos y Personal Administrativo, porque juntos hemos enfrentado la **PANDEMIA** con seguridad y confianza cuidando nuestra salud, de nuestros familiares y de nuestros socios, cumpliendo las Normas de Bioseguridad Emitidas por las Autoridades Nacionales y Locales.*



• MsC. Pedro Morales M.

Lamentamos el fallecimiento de los compañeros Asambleaístas: MsC. Mario Cantuña y Dr. Edison Herrera por las consecuencias del Covid - 19, sea la ocasión para reiterar nuestra solidaridad y pesar a sus familiares.

La Crisis Sanitaria por la Pandemia, el Confinamiento Obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, y las graves consecuencias que ocasionaron en la economía, el desempleo y subempleo por las pérdidas de trabajo, el cierre de grandes empresas y de pequeños negocios, afectaron también al consumo y gastos en las familias, en especial de los sectores sociales de menos recursos económicos; es decir, a los sectores sociales más

vulnerables y que en la mayoría son **socios de nuestra cooperativa**; fue el escenario en el que se llevó a cabo la gestión 2020, sin embargo nuestros socios supieron mantener estables sus ahorros y pequeñas inversiones, así también frente al diferimiento de los créditos, que extendían los plazos a dos y tres meses para el pago de sus obligaciones crediticias, generaron fortalezas y la estabilidad de la cooperativa.

Señores socios con vuestro apoyo y confianza, el compromiso de los Vocales del Directorio y Asambleaístas, los desafíos que asumieron los compañeros trabajadores nos han fortalecido para seguir adelante ofreciendo servicios financieros y sociales en

las diferentes oficinas ubicadas en Quito, Cuenca, Riobamba y en los principales Cantones de la provincia de Chimborazo.

Queremos comprometer y fortalecer vuestra convicción y compromiso en la **Economía Social y Solidaria** como un referente a nivel Nacional e Internacional y porque este pensamiento nos ha permitido alcanzar Reconocimientos de Entidades dedicadas a este estudio e investigaciones y estimular la gestión de un liderazgo que se está desarrollando para cimentar las bases de una sociedad que supere las desigualdades sociales y construir una **Sociedad Justa y Equitativa**.



MsC. Susana Guaraca
PRESIDENTA
MsC. Julio Anibal Quinzo
VICEPRESIDENTE
Lic. Ernesto Zambrano
SECRETARIO
Abg. Juan Carlos Colcha
VOCAL
Lcda. Elsa Jiménez
VOCAL

INFORME CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Introducción

En el año 2020 el Ecuador enfrentó la **Pandemia del Covid-19**, afectando la economía global, la sociedad se ha visto devastada en su núcleo familiar, el cual se ve reflejada en la disminución de la fuerza y campos de trabajo, el desbordamiento de la capacidad de atención médica pública y privada por lo cual estamos perdiendo muchas vidas, que no recuperaremos nunca.

En el marco de la **Pandemia la COAC Riobamba Ltda.**, una vez más demostró que tiene el conocimiento y la experiencia para enfrentar los desafíos de tal magnitud como fue el

Confinamiento parcial y total, donde los socios que son nuestra razón de ser, se vieron avocados a cerrar, redireccionar, suspender sus negocios y emprender nuevas actividades económicas, y muchos de ellos hasta el momento no han podido reactivarse. En este escenario la institución ha tomado estrategias de salvataje y solidaridad financiera e inclusiva.

Con los antecedentes antes indicados ninguna Planificación Estratégica y Presupuesto consideraron este riesgo, por lo que pese a lo dicho los Activos tuvieron un crecimiento del **7.78%**.

Con lo antes expresado la gestión se orientó a:

- A.** Aprobar mensualmente los Informes Gerenciales: Negocios y Financieros.
- B.** Aprobar tasas de interés activas y pasivas, de acuerdo a la Normativa Vigente y a la realidad del mercado financiero.
- C.** Aprobar el ingreso y retiro de socios a la Institución.
- D.** Aprobar el informe de Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones.
- E.** Aprobar expedientes de crédito de personas vinculadas.
- F.** Fijar nuevas políticas de gestión de crédito de acuerdo al entorno económico financiero del país.
- G.** Aprobar informes de los Comités Técnicos: Cumplimiento y Riesgos.
- H.** Aprobar la contratación de la empresa Calificadora de Riesgos.
- I.** Conocer y aprobar la actualización de la **Nueva Estructura Organizacional**.
- J.** Aprobar los Convenios Interinstitucionales y contratación de asesorías.

Gestión del Consejo de Administración

El Directorio, en el marco de sus funciones y responsabilidades, encausó, resolvió las políticas, planificó proyectos, presupuestos y requerimientos que son necesarios para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa, los mismos que siempre han estado direccionados a innovar los servicios en beneficios de los socios.



Integración cooperativa - Directivos y Coordinadores de Oficina

- K.** Autorizar la adquisición de bienes - inmuebles y servicios en la cuantía que fija el Reglamento Interno.
- L.** Aprobar el Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto Institucional.
- M.** Conocer y Aplicar las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, y la SEPS.
- N.** Aprobar la apertura de nuevos puntos de atención.



Reunión de trabajo - Consejo de Administración y Vigilancia

Expansión Institucional

Dando cumplimiento por lo resuelto en la Asamblea Ordinaria de Representantes y contando con la aprobación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se formalizó la totalidad de la **Fusión por Absorción** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Politécnica de Chimborazo Ltda.", sin embargo la Cooperativa en su necesidad de servir a los socios de la ciudad de Quito, se encuentra tramitando el traslado de la Oficina antes mencionada al Norte de la capital.

Administración

El Consejo de Administración fundamentado en el buen Gobierno Corporativo, coordinó, planificó y apoyó tanto a la Gerencia General como a su Personal Administrativo para que cuenten con los requisitos necesarios para enfrentar física y psicológicamente las dificultades presentadas en sus labores como resultado de la Declaratoria de Emergencia por la Pandemia del Covid-19.

Gobierno Cooperativo

El Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia vienen realizando un trabajo en equipo, respetando cada uno de sus funciones y estamentos legales, para lograr el cumplimiento de las resoluciones adoptadas en beneficio de nuestros socios.

Cabe resaltar que estos últimos años de Gobierno Cooperativo hemos trabajado dentro del respeto y consideración a cada estamento, a los colaboradores y socios, en especial existiendo una coordinación y respaldo transparente a la gestión gerencial, por tal razón el Proyecto GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera) nos otorgó el certificado de reconocimiento a la aplicación de las buenas prácticas de "Gobernanza" y también la Calificación de Riesgos otorgado por la **Calificadora Pacific Credit Rating (PCR) "AA-"**.

Transformación Digital

Se ha emprendido gestiones para apoyar la **"Transformación Digital"** en la Cooperativa Riobamba con el objetivo de responder de manera oportuna a las nuevas necesidades y requerimientos de los socios, ubicando al socio como el centro de nuestro accionar, para que seamos competitivos frente al mercado que enmarca una nueva realidad.

El primer reto ha sido cultivar la cultura de transformación digital a nivel interno de la institución, acción que se ha cumplido, por ello estamos todos convencidos de este gran paso. A partir de entonces se han formado **Equipos de Innovación** para **Transformarnos** y ya tenemos los primeros resultados: estamos trabajando en las jornadas de experiencia del socio que permite definir lo que el socio requiere e identificar Victorias Rápidas y ya han sido implementadas a través de un nuevo canal de atención al socio como es WhatsApp Business a través de un chatbot y video llamadas, que ha permitido estar más cerca al socio en esta situación de pandemia.

Se está Agilizando el Proceso de Aprobación de Crédito para dar una atención ágil y oportuna a nuestros socios y potenciales socios.

Creemos en la **Innovación** de nuestros colaboradores, por eso se ha creado **JANO CIV**, que es un centro de innovación virtual que recibe todas las ideas de los trabajadores las mismas que deben ser desarrolladas para proyectarlas en la institución.

Estamos seguros de este gran paso que ha dado la Cooperativa, por eso existe el compromiso de los trabajadores, directivos y socios para continuar con este gran cambio hacia la **Transformación Digital**.

Apoyando e innovando proyectos que nos permitan tener una cultura de pensamiento innovador centrada en el socio.



Ganadores del Concurso Cultura de Transformación Digital - Organizado por JANOCIV

Reconocimientos

Galardón Business Management Awards 2020, otorgado por la Convención Internacional de Empresarios – México.

Reconocimiento de Latin American Quality, otorgado por la calidad en la gestión empresarial – Panamá.

Certificación de Buenas Prácticas de Gobernanza e Inclusión Financiera, otorgado por Proyecto GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera y auspiciadas por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y COSUDE (Agencia

Suiza para el Desarrollo y Cooperación)

En conclusión la Cooperativa Riobamba Ltda. ha enfrentado positivamente los efectos negativos de la Emergencia Sanitaria por la propagación del Covid-19, manteniéndose con solvencia, y liquidez, contando con una estructura económica financiera sólida, apalancada en un buen manejo financiero, administrativo y tecnológico y sobre todo con transparencia en la gestión de directivos y administradores.



Certificado recibido por las Buenas Prácticas de Gobernanza, emitido por GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera - BID).

Agradecimiento

Un agradecimiento muy profundo a todos los socios, que confían sus ahorros, sus patrimonios y sus esperanzas en la Cooperativa Riobamba Ltda. más aun en tiempos de pandemia cuando la incertidumbre y el miedo invadían nuestra mente. Nuestro agradecimiento al personal administrativo por su contingente y gran compromiso de servicio a

la comunidad, al Master Pedro Morales gracias por su apoyo y experiencia para dirigir nuestra noble institución al servicio de los más necesitados, finalmente un abrazo a nuestros Asambleístas por estar vigilantes y apoyando a una correcta administración; a los compañeros dirigentes con quienes compartimos la preocupación de llevar

adelante a la institución que la sociedad nos dio la oportunidad de servir, gracias a Dios por todo.

Dejo a consideración de vosotros el presente informe.

MsC. Susana Guaraca M.
PRESIDENTA DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

Ing. Ítalo Arroba

PRESIDENTE

MsC. Mercedes Gavilanes

SECRETARIA

Ing. Edgar Santamaría

VOCAL



INFORME CONSEJO DE VIGILANCIA

Introducción

Se presenta a consideración de la Asamblea General de Representantes el presente informe de actividades desarrolladas en el periodo 2020, mismas que basan su accionar en el artículo 38 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y que al ser a un Ente de Control Interno su trabajo es independiente a los demás estamentos institucionales.

El Consejo de Vigilancia durante este periodo presentó un cambio en su conformación, por las elecciones de representantes desarro-

llada, por lo que se ratificó en la Presidencia al Ing. Ítalo Arroba, como Secretaria actúa la Msc. Mercedes Gavilanes y como nuevo vocal del Consejo el Ing. Marcelo Santamaría.

Es importante efectuar un análisis introductorio de lo que ha representado este año de labores frente a la situación crítica y los impactos que ha generado la propagación del COVID-19 en el país y en el mundo, de manera que como institución financiera y como parte del control de las actividades que realiza el Consejo de Vigilancia en la Institución, hemos sido testigos de las innumerables reuniones de trabajo que se han llevado a cabo, así como asesorías y análisis que conllevaban a comprender el impacto que traía consigo la emergencia

sanitaria mundial y se puede mencionar que hasta la fecha de este informe los escenarios aun resultan inciertos, puesto que mientras no se obtenga una población vacunada las actividades no regresarán a su nivel antes del **COVID-19**. Sin embargo frente a esta situación la institución no ha dejado de impulsar políticas que aporten a mantener la estructura financiera de la institución y la innovación de los productos y servicios como una estrategia fundamental para mitigar el impacto ocasionado por las restricciones establecidas.

En este contexto y en base a las funciones y competencias legales se han ejecutado las siguientes actividades:

Mensualmente se han revisado y analizado los informes económico-financiero en el cual se detallan los resultados contenidos en los estados financieros e indicadores de la institución.

De igual manera de forma mensual se revisan y analizan los informes de Negocios, en los cuales se detalla las políticas y resultados que se generan en el área de Crédito y Captaciones.

Se han conocido mensualmente las resoluciones adoptadas por Consejo de Administración y Gerencia General para determinar que las mismas guarden relación con las actividades institucionales y las resoluciones de la Asamblea General

En el proceso de análisis de los efectos e impactos que ha conllevado la propagación del COVID-19, se han mantenido reuniones ampliadas con el Consejo de Administración de manera que se ha aportado y asesorado en la toma de decisiones en forma conjunta.

La revisión y análisis mensual de los informes del Comité de Riesgos, han permitido conocer e identificar el panorama económico del país, así como de la institución e identificar el nivel de riesgo sobre el cual la institución se desempeña, en el ámbito financiero, de crédito, tecnológico y operativo.

Los informes del Comité de Cumplimiento son un insumo mensual que nos encamina a analizar las medidas de control que se aplican en la institución para la prevención del lavado de activos.

Hemos formado parte de los análisis realizados para llevar a cabo durante este periodo, la fusión por absorción de la Cooperativa Politécnica, como una alternativa para expandir los puntos de atención de la cooperativa.

Hemos participado activamente de las actividades socio-culturales que se han realizado en la nueva normalidad pero siempre apoyando la Gestión Institucional.

La Unidad de Auditoría Interna al ser el apoyo del Consejo de Vigilancia, trimestralmente emite sus informes al Consejo detallando el cumplimiento de las actividades que se encuentran integradas en el Plan Anual de Trabajo aprobado por el Consejo y que de igual manera el **Ente de Control** ejerce un seguimiento estricto del cumplimiento de esta planificación.

De esta manera se han realizado actividades de seguimiento a las recomendaciones emitidas por los **Entes de Control y la Auditoría Externa**: ejecución de arqueo de caja e inventarios, revisiones y seguimiento al cumplimiento de las políticas y procesos en las oficinas operativas, revisión y análisis de la ejecución presupuestaria y planificación estratégica, entre otras.

CONCLUSIONES

Es concluyente que las actividades desarrolladas por el Consejo de Vigilancia se han ejecutado en base a los lineamientos normativos, sin embargo del análisis y revisiones a los informes especificados anteriormente podemos concluir que:

- Los saldos presentados en el balance general se encuentran razonablemente compuestos en cada una de sus cuentas, así como sus indicadores financieros se ajustan a los cálculos emitidos por el Ente de Control, es importante recalcar que los datos se consolidan en aplicación a las Normas Generales de aceptación Contable.
- La gestión y políticas que se han adoptado para la colocación, recuperación y seguimiento de la cartera de crédito han contribuido a preservar la calidad de la cartera en este periodo en el cual el riesgo principal que ha tenido que enfrentar la institución es la crisis económica producida por la propagación del **COVID-19**.
- Es destacable concluir que al término del periodo 2020 y con la planificación presupuestaria desarrollada a inicios del periodo, la Institución logra obtener los siguientes porcentajes de ejecución presupuestaria en los principales rubros: **Activos 100%, Pasivos 102% y Patrimonio 99%**, lo cual es digno de felicitar a la **Administración de la Cooperativa** puesto que la experiencia y el trabajo acertado han permitido mantener la **Estructura Financiera Institucional**.
- La Unidad de Auditoría Interna ha desplegado todo su contingente en el cumplimiento de las actividades contenidas en su planificación anual cumpliendo en un **90%** el cronograma de actividades.
- Se concluye además que la institución ha cumplido adecuadamente con las recomendaciones emitidas por los Entes de Control Interno y Externo, registrándose un **93%** de cumplimiento y encontrándose en proceso de cumplimiento el **7%**.
- Los informes del Comité Integral de Riesgos, demuestran que la institución mantiene niveles de liquidez estables, las tasas de interés son competitivas en el mercado financiero, así como la cartera de crédito registra indicadores óptimos en su manejo. Por otro lado mediante el seguimiento a los proyectos de **Tecnología** de la Información, se ha realizado las recomendaciones pertinentes para el desarrollo de los mismos.
- El análisis a los informes del Comité de Cumplimiento nos llevan a concluir que la institución mantiene y aplica los controles con debida diligencia y que se encuentran enmarcados en la normativa, ratificando que la institución no está inmersa en actos que generen un riesgo de lavado de activos.
- Con relación a la fusión por absorción de la Cooperativa Politécnica, hemos evidenciado las gestiones que se han llevado a cabo para que el proceso haya concluido con normalidad mismo que no ha afectado en mayor medida el patrimonio institucional.



Entrega del vehículo a socia ganadora
- Oficina Quito, marzo 2020

Finalmente podemos concluir que, el Consejo de Vigilancia, ha cumplido con las acciones encomendadas con total transparencia, prevaleciendo el trabajo en equipo, aspectos fundamentales que han servido para determinar los resultados positivos que se están entregando en el presente informe.

Agradecimiento

Queremos agradecer el apoyo de la Gerencia General y el personal administrativo de toda la institución, puesto que se ha cumplido a satisfacción y con éxito la gestión del Consejo de Vigilancia que presidimos y podemos responder a los socios a quienes representamos, que la Cooperativa se encuentra con bases firmes para seguir aportando a la **Economía Popular y Solidaria**, a pesar de las grandes incertidumbres que ha generado la **Emergencia Sanitaria Mundial**.

Ing. Ítalo Arroba
PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE VIGILANCIA

Ing. Elsa Jiménez
PRESIDENTA DEL COMITÉ
DE RIESGOS

Dra. Tannia Villarroel
OFICIAL DE RIESGOS

Ing. Byron Vallejo
ASISTENTE DE RIESGOS



INFORME COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS

Introducción

El Comité de Administración Integral de Riesgos extiende el siguiente informe de labores correspondiente al periodo 2020. Efectuar una reseña de actividades de un año que fue completamente diferente en todos los sentidos nos lleva a analizar que, este periodo marco la diferencia en el país y en el mundo, puesto que conllevo a enfrentar nuevos desafíos y generar una nueva visión de entregar los productos y servicios a los socios, por lo cual a continuación se especifican las actividades que enmarcaron el trabajo del Comité Integral de Riesgos frente al riesgo que represento y sigue representando la propagación del COVID-19 en los aspectos que afectan a la institución y su manera de mitigación.

Basándose en la resolución N°.128-2015-F que norma la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se han aplicado las metodologías descritas para el seguimiento de los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentra expuesta la institución destacándose el análisis del riesgo estratégico, liquidez, mercado, crédito y operativo.

Riesgo estratégico

El seguimiento al riesgo estratégico se ha enfocado en efectuar un análisis al entorno macroeconómico, abarcando temas de interés público y sobre todo los efectos que ha causado la pandemia a nivel general como:

- La Situación Económica del país y la recesión que ha causado la pandemia en la economía y las finanzas.
- Mercado laboral y sus afectaciones frente a los periodos de cuarentena y aislamiento por la propagación del Covid-19.
- Análisis de las actividades económicas denominadas ganadoras y perdedoras en el proceso de pandemia frente a las actividades a las cuales la cooperativa encamina su colocación.
- Breve análisis del ámbito político a puertas de las elecciones presidenciales que marcaran el rumbo del país, y la incertidumbre que provoca en el ámbito económico, político y de salud.

Riesgos de Liquidez

Preservar la liquidez en las Instituciones Financieras, aun mas en escenarios como el que se ha registrado en el periodo 2020, resulta prioritario. La institución inicia sus actividades con un superávit de liquidez correspondiente a **\$43.51 millones**, valor que se obtiene luego de deducir los requerimientos mínimos de liquidez normativos, sin embargo al mes de marzo con el inicio de la propagación del Covid-19, se activan planes de contingencia frente al riesgo que podría darse a nivel de las captaciones por la incertidumbre que genero la pandemia, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Monitoreo diario del índice de liquidez, mediante informes dirigidos al Comité Gerencial así como al Ente de Control.
- En los informes mensuales se recomendó mantener activas las líneas de crédito externas por cualquier contingencia que se pudiera presentar.
- Seguimiento permanente al portafolio de inversiones y cumplimiento de límites para mitigar el riesgo de liquidez
- Se desarrollaron escenarios de Estrés, mediante un trabajo conjunto con las áreas de

Negocios y Financiera para determinar los resultados proyectados de liquidez e indicadores financieros que se podrían obtener en el escenario de crisis que generó la pandemia.

No obstante, adicional a las actividades realizadas para preservar la liquidez institucional el comportamiento mismo de los socios y su confianza permitió que al finalizar el periodo el índice de liquidez se conservara estable

*Se verifica un incremento de este indicador que al mes de dic. 20 presenta un total de **\$54.11 millones**, en superávit de liquidez.*

De la misma forma es importante informar que en este periodo la institución invirtió en la actualización del **software** que se utiliza para la gestión de riesgos, mediante el cual se generan reportes requeridos por el Ente de Control así como constituye una herramienta que aportara en la implementación de metodologías que permitirán obtener datos para análisis y toma de decisiones en cuanto al riesgo de liquidez y demás riesgos en análisis.



Reunión de trabajo áreas administrativas

Riesgo de mercado

Al representar el riesgo de mercado la posibilidad de incurrir en una pérdida por cambios en las tasas de interés que puedan afectar el valor de las posiciones activas y pasivas, se ha ejecutado mensualmente un análisis de tasas de interés activas

y pasivas que ofrece la institución a los socios y se comparan con las tasas que entregan las instituciones financieras que se encuentran en el mercado, para determinar posibles ajustes a las mismas de manera que se beneficie a nuestros socios.

TASA DE INTERÉS ACTIVA

Es decir la ofertada para créditos, se encuentra entre las más bajas del sistema en el producto de micro-crédito, es importante señalar que en razón de aportar a la reactivación económica de nuestros socios frente a los rezagos que ha dejado la pandemia se bajó en 1 punto porcentual esta tasa a partir del mes de agosto 2020.

TASA DE INTERÉS PASIVA

Para ahorros a la vista, se encuentra entre las más altas del mercado, motivándoles de esta forma a mantener sus ahorros.

Para depósitos a plazo fijo se encuentran entre el promedio de las tasas de interés ofertadas en el mercado.

Mediante este proceso de evaluación se establece y entrega las mejores tasas de interés a nuestros socios de acuerdo a la capacidad financiera de la Institución.



Riesgo de crédito

Durante este período, el seguimiento al riesgo de crédito ha resultado imprescindible puesto que al representar la cartera de crédito el principal activo de la institución, se han ejecutado acciones tendientes a ofrecer a los socios un alivio financiero frente a la crisis económica que ha desembocado la propagación del COVID-19 en el mundo. Adicionalmente el Ente Control emitió varias resoluciones para regular las distintas alternativas que se emitieron para el efecto como los **diferimientos, refinanciamientos y reestructuraciones de créditos**, de la misma forma al finalizar el periodo y con el objetivo de que las instituciones financieras presenten adecuados indicadores financieros específicamente en morosidad y provisiones se emiten resoluciones con este objetivo. En este contexto y en función de realizar un seguimiento al riesgo de crédito, se han efectuado las siguientes actividades:

- Análisis de la cartera de crédito por actividad económica, para determinar la afectación de nuestros socios.
- Seguimiento al cumplimiento de los límites de crédito aprobados por la cooperativa.
- Seguimiento mensual de los indicadores de morosidad y provisiones.
- Calificación de activos de riesgos y constitución de provisiones de forma trimestral

- Seguimiento a la aplicación de la normativa establecida por el Ente de Control antes y después del estado de excepción.

Por consiguiente es importante señalar que a pesar del entorno económico que se analiza la cartera de crédito refleja un crecimiento del **9.06%** durante el periodo 2020 y su indicador de morosidad del **1.51%** con una provisión del **294,18%** de cobertura reflejándose la adecuada administración.

Riesgo operativo

El riesgo operativo que conlleva a analizar la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos, se realiza el seguimiento a los factores que influyen en este riesgo:

- Participación activa en el levantamiento y actualización de los procesos institucionales,
- Seguimiento trimestral al cumplimiento de los proyectos de tecnología de la información,
- Se ha efectuado un seguimiento a la aplicación de la normativa con relación al recurso humano
- Actualización y pruebas del Plan de continuidad Institucional en el caso de presentarse eventos externos.

Es importante indicar que en este periodo se ha priorizado la amplia-

ción de la plataforma tecnológica con el objetivo de brindar servicios digitales a los socios a través de canales online, lo cual ha requerido que de manera inmediata se ejecuten proyectos que estaban pendientes, en el ámbito tecnológico.

Conclusión

De manera general se puede concluir que, en este periodo que ha marcado una diferencia en todos los ámbitos, la Cooperativa Riobamba ha sido resiliente a esos cambios adoptando una cultura de Transformación Digital, lo cual implica un cambio de mentalidad y origina la implementación de nuevos procesos y procedimientos pensando en los cambios en la entrega de los servicios a los socios.

La función del Comité Integral de Riesgos ante la nueva normalidad que ha generado la propagación de la Pandemia del COVID-19, representa un aporte en el análisis y medición de los posibles eventos de riesgo, contribuyendo a la administración de la institución a generar estrategias que conlleven al cumplimiento de los proyectos planificados.

Por otro lado se concluye que, sobre los resultados obtenidos la institución no ha generado ningún evento de riesgo que haya representado pérdida, por lo tanto se determina que el Nivel de Riesgo que presenta la institución es bajo en relación a la gestión y resultados al concluir el periodo 2020.

Ing. Elsa Jiménez
PRESIDENTA DEL COMITÉ
INTEGRAL DE RIESGOS



Abg. Juan Carlos Colcha
PRESIDENTE DEL COMITÉ
DE CUMPLIMIENTO

Ing. Christian Cuadrado
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

INFORME COMITÉ CUMPLIMIENTO

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al contar con un Comité de Prevención de Lavado de Activos que se encarga de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo; Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos; Manual de Prevención de Lavado de Activos.

Presenta a su conocimiento las actividades que se han desarrollado durante el año 2020 con la intención de reducir el riesgo de ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas a la Institución.

Las actividades desarrolladas durante el 2020 se basaron en la aplicación de las normas, procedimientos, y políticas las cuales ayudan a controlar y mitigar los riesgos en Lavado de Activos.

Aplicación de Política "Conozca a su Cliente"

Es aplicada para que la institución pueda conocer los datos personales, económicos, y referencias de los socios al momento de ingresar a la institución; así también se solicita que actualicen la información aquellos socios que han cambiado cualquiera de los estatus mencionados.

Como medida de buenas prácticas en materia de Prevención de Lavado de activos se realizó las actualizaciones de datos de los socios con el propósito de obtener una información real y acorde de la actividad económica del socio.

En el Manual de Prevención de Lavado de Activos se debe solicitar justificativos a socios que hayan realizado transacciones de montos que superen los \$20,000.00.

En el mes de marzo del año 2020 teníamos la presencia en nuestro país un brote de COVID-19, este hecho alertó a los sectores de salud, producción y financiero.

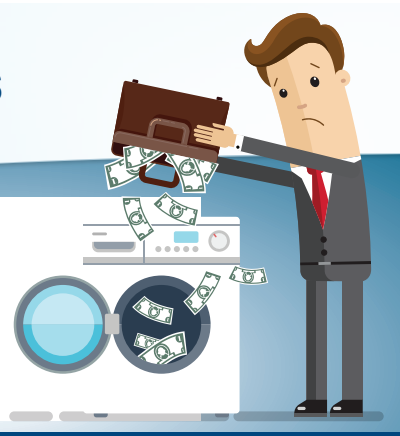
Como colaboración nuestros socios y cumpliendo con los estipulado en el Manual de Prevención de Lavado de Activos se solicitó dichos justificativos mediante vía electrónica teniendo gran aceptabilidad por parte de los socios.

Aplicación de Política "Conozca a su Empleado"

La Unidad de Cumplimiento realiza el análisis a los perfiles económicos y sociales de los trabajadores con la intención de revisar y validar la información que entrega referente al nivel de vida en el que se desarrolla el empleado.

Recuerda que el LAVADO DE ACTIVOS ES UN DELITO

Penado hasta con
13 años de cárcel
y el doble del monto producto del
hecho ilícito según el Art. 317
Código Orgánico Integral Penal.



En el año 2020 a los trabajadores de la institución, se aplicó la debida diligencia sobre el análisis en la situación patrimonial y el nivel de endeudamiento en el que se encuentran cada uno de los colaboradores. Para ello se trabajó coordinadamente con el área de Recursos Humanos, se verificó y valido la consistencia de la información, sin registrarse novedades importantes dentro del personal que labora en la institución.

El Comité de Cumplimiento amparado en la normativa de Prevención de Lavado de Activos solicitó la declaración Patrimonial a los **Directivos** de la Institución con el propósito de conocer el comportamiento económico y su nivel de endeudamiento; se determinó que los mismos se encuentran acorde a los ingresos personales y familiares.


Aplicación de política "Conozca a su Proveedor"

El Comité de Cumplimiento aplicando la política "Conozca su Proveedor" durante el año 2020 reviso dentro de las páginas web del sector público que nuestros proveedores no registren ninguna inusualidad referente a empresas Fantasmas o Lavado de Activos.




Cumplimiento a requerimientos de organismos de control

A pesar de la presencia de COVID-19 en el país, el mismo que generó varios inconvenientes en todos los entornos existentes, la Unidad de Cumplimiento respetando la normativa legal vigente durante el año 2020 cumplió con los requerimientos de los Entes de Control, a los cuales se dio respuesta dentro del tiempo solicitado.



Envío mensual de Estructuras de información de operaciones realizadas por los socios. (Unidad de Análisis Financiero y Económico)



Actualización de Datos en Prevención de Lavado de Activos. (Banco Central del Ecuador)

Asegúrate que la procedencia del dinero y los bienes sean lícitos.

Conclusiones

El Comité de Cumplimiento informa que se cumplió con las actividades planificadas para el 2020, aplicando oportunamente los controles, políticas, procedimientos establecidos en Prevención de Lavado de Activos con el objetivo de identificar, controlar y mitigar el ingreso de dinero mal habido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. y por ende al sistema financiero.

Proyección para el 2021

La Unidad de Cumplimiento frente a la nueva realidad que se ha presentado, mantiene el desafío de cumplir con la normativa vigente, esto acarrea nuevos retos especialmente en el aspecto digital ya que es fundamental en esta nueva era, para lo cual el Comité de Cumplimiento se siente comprometido a profundizar el desarrollo las actividades que permitan proteger a la institución de delincuentes que quiera utilizar a

la cooperativa como un medio para lavar dinero.

Dentro del avance de la cooperativa en el entorno digital se ha proyectado realizar el análisis de los canales digitales que utilizan los socios para realizar operaciones económicas con el propósito de mitigar el riesgo en Lavado de Activos, de tal forma que permita contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados para el año 2021.

Abg. Juan Carlos Colcha B.
PRESIDENTE DE COMITÉ DE CUMPLIMIENTO



MsC. Ramón Guadalupe R.
AUDITOR INTERNO

Ing. Cristian Janeta
ASISTENTE DE AUDITORÍA

INFORME AUDITORÍA INTERNA

Introducción

En mi calidad de Auditor Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y en conformidad a lo establecido en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en concordancia con el artículo 29 del Reglamento a la Ley de Economía Popular y So-

lidaria, sobre las atribuciones y deberes de la Asamblea General de Representantes en su numeral 8, nos permitió presentar el informe de actividades ejecutadas por Auditoría Interna correspondiente al ejercicio económico - financiero 2020.

Por lo expuesto y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 219 del Código Orgánico Monetario y Financiero; en mi opinión los Estados Financieros en su conjunto presentan de manera razonable la situación financiera de la Cooperativa, por lo que las decisiones se adoptan en base a una información confiable y apropiada; y han sido elaborados considerando los principios contables generalmente aceptados y cumpliendo las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Estados financieros 2020

Durante el año 2020, la administración de la institución ha cumplido con sus obligaciones referentes a la preparación y presentación

de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda."

ACTIVOS TOTALES:
USD \$368'667.734

Crecimiento respecto del 2019: 7.78%
Cartera de crédito representa: 66.52% del total del activo



PASIVO:
\$305'078.243

Crecimiento: 7.91%
Captaciones: 93.84% del total



PATRIMONIO:
USD \$63'589.491
Crecimiento: 7.16%.

INDICADORES FINANCIEROS:

Morosidad: 1.51%
Cobertura de cartera: 294%
Provisiones sobre la cartera en riesgo:
USD \$11'382.344



INGRESOS TOTALES
USD \$ 46'389.812



EGRESOS TOTALES
USD \$ 43'141.983

Excedente al finalizar el periodo:
USD \$3'247.919
Al 31 - DIC - 2020

El comportamiento económico financiero está conforme a las normas de solvencia y prudencia financiera, manteniendo niveles de patrimonio técnico y liquidez adecuados; por lo que la Cooperativa dispone de recursos a corto plazo que permitan atender adecuadamente las operaciones de sus socios.

Gobierno cooperativo

Se consideró el cumplimiento de las atribuciones que les competen a los órganos directivos de la Institución como son: Asamblea General de Representantes, Consejos de Administración y Consejo de Vigilancia; de acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; así como, el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Cooperativa; basados en el análisis realizado se puede manifestar que en términos generales el funcionamiento del Gobierno Cooperativo en la institución es adecuado permitiendo fomentar razonablemente un sistema de control interno, la confianza y transparencia ante los socios.

Administración de riesgos

La Unidad de Riesgos de la Cooperativa emite mensualmente informes, relacionados con la gestión de los riesgos; información que es presentada a Gerencia General, Comité de Administración Integral de Riesgos y Consejos de Administración y Vigilancia con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

De forma trimestral la Cooperativa ha sido evaluada en sus principales factores cualitativos y cuantitativos por la firma Calificadora de Riesgos; en base a los resultados obtenidos de este análisis al finalizar el 2020 la Institución mantiene su calificación "AA-" otorgada por PACIFIC CREDIT RATINGS.

Prevención de lavado de activos

Los controles aplicados en el periodo 2020, concuerdan con las disposiciones establecidas en la resolución 011-2014-F y sus reformas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; así como, con las disposiciones de la Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Auditoría interna evaluó la adecuada gestión que realiza el Comité, la Unidad y el Oficial de Cumplimiento; los informes del Oficial de Cumplimiento con los resultados del monitoreo a las transacciones de los socios realizados; han sido conocidos por el Comité Cumplimiento y los Consejos de Administración y Vigilancia mensualmente y no se ha reportado operaciones inusuales e injustificadas en la Institución.

El Plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento ha sido evaluado de forma trimestral conforme la disposición emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con la finalidad de medir el grado de implementación del



Socialización del Plan de Actividades

mismo; en mi opinión las políticas y procedimientos con los cuales la institución realiza el control de las operaciones para prevenir el lavado de activos cumplen con el propósito establecido.

Control interno y plan de auditoría

Auditoría Interna elaboró el plan anual de actividades a desarrollarse durante el periodo 2020 y conforme lo establecido en el Oficio Circular SEPS-SGD- IR-2017-31557 el mismo fue conocido y aprobado por el Consejo de Vigilancia y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante su sistema de seguimiento integral (SSI); con la finalidad de fortalecer el sistema de control interno existente en la institución, se ejecutaron actividades que fueron definidas considerando el cumplimiento normativo, la priorización determinada por **SEPS** y las definidas por Auditoría Interna, estableciéndose un total de 84 actividades en el plan anual; alcanzándose un cumplimiento del **90%** al finalizar el periodo.

En este contexto, complementariamente se efectuó el seguimiento a la ejecución de las estrategias establecidas por la administración para subsanar los hallazgos emitidos por los **SEPS, Auditoría Externa y Auditoría Interna**; producto del mismo al finalizar el periodo 2020 no se registraron incumplimientos dentro del "**Sistema de Seguimiento Integral**".

Cumplimiento de estrategias ingresadas al sistema de seguimiento integral.

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

ESTADO	N° ESTRATEGIAS	%
En proceso	9	6.62
Cumplidas	127	93.38
Total general	136	100.00

Los trabajos desarrollados por Auditoría Interna consideran la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), que permiten desarrollar el Ejercicio Profesional del Auditor interno, así como las disposiciones normativas vigentes al 31 de diciembre 2020, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento en lo que no se opone al Código Orgánico Monetario y Financiero.

A los señores Asambleístas, a los Consejos de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia General; mi agradecimiento por la confianza y apoyo recibido para desarrollar las actividades de la Unidad.

Msc. Ramón Guadalupe Ramos
Ing. Cristian Janeta
EQUIPO DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME AUDITORÍA EXTERNA



Informe de los Auditores Independientes

A la Asamblea General de Representantes y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., que corresponden al balance general al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de políticas contables significativas. Los estados financieros adjuntos han sido preparados por la administración de la Cooperativa de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., al 31 de diciembre de 2020, el resultado de sus operaciones y el flujo de efectivo por el año terminado en dicha fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Bases para nuestra opinión

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen más detalladamente en la sección "Responsabilidades del Auditor" en relación con la Auditoría de los estados financieros. Somos independientes de la Cooperativa de acuerdo con el Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética, junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en el Ecuador, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Principales asuntos de auditoría

Los principales asuntos de auditoría son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual. Estos asuntos se abordaron en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y al formular nuestra opinión al respecto, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Valoración de inversiones.

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., valora cada uno de los activos que conforman el portafolio de inversiones de acuerdo al Libro I, Título II, Capítulo XVIII, Sección II, 2.4 Valoración, registro inicial y medición posterior, de la Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el riesgo significativo en relación a la valoración de las inversiones fueron:

- Determinar el tipo de instrumento financiero a valorar acorde al portafolio de inversiones de la entidad.
- Establecer el método de valoración de cada inversión de acuerdo al tipo de instrumento.
- Verificar la valoración del portafolio de inversiones mediante un recálculo conforme a la metodología según la normativa vigente.

En la Nota 5 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre la valoración de las inversiones.

Provisiones de cartera de crédito y contingentes.

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., establece reservas para cubrir posibles pérdidas que pueden llegar a producirse en la recuperación de los activos de riesgo en base a la morosidad de acuerdo con las Resoluciones No 129-2015-F y No 130-2015-F y las modificaciones a estas resoluciones No. 209-2016-F, No. 254-2016-F y No. 255-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el riesgo significativo en relación a las provisiones de cartera de créditos y contingentes fueron:

- Clasificar las operaciones de crédito de acuerdo al tipo de cartera al 31 de diciembre de 2020.
- Verificar el cálculo para la calificación y constitución de provisiones de cartera.

En las Notas 6 y 11 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre las provisiones de cartera de créditos y contingentes.

Patrimonio técnico.

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., de conformidad con las disposiciones legales, debe mantener una relación entre su patrimonio técnico constituido y la suma ponderada de sus activos de riesgo y contingentes no inferior al 9%. En relación con los activos totales y contingentes el requerimiento de patrimonio técnico constituido corresponde al 4%.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el riesgo significativo en relación al patrimonio técnico fueron:

- Verificar la información contenida en el Formulario 229 “Relación entre patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo”.
- Revisar el cumplimiento de la normativa vigente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto al patrimonio técnico.

En la Nota 17 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el patrimonio técnico.

Reconocimiento del ingreso.

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., registra sus ingresos:

- De acuerdo al método del devengado.
- De los intereses no cobrados de cartera dentro de los 36 días a excepción de créditos inmobiliarios en el que son 66 días contados desde la fecha de vencimiento, la porción devengada en el período corriente se revierte con cargo a intereses ganados y la porción devengada con el período anterior se debita de los resultados del período como otros gastos y pérdidas.
- Los intereses en mora y los intereses de aquella cartera de créditos que no devenga intereses son registrados en los resultados del ejercicio en que se cobran.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el riesgo significativo en relación al reconocimiento del ingreso fueron:

- Obtener los saldos mensuales de la cartera de crédito por operación y verificar el cuadro de los reportes con los saldos de los estados financieros.
- Verificar las tasas aplicadas en las operaciones de cartera de crédito debidamente aprobadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa y de acuerdo a los máximos establecidos por el Organismo de Control.
- Realizar un recálculo de los intereses devengados durante el período y su revelación en los estados financieros conforme lo establece la normativa vigente.

En la Nota 20 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el reconocimiento del ingreso.

Evaluación de los controles generales de tecnologías de información.

La Cooperativa utiliza varias aplicaciones informáticas para el procesamiento de las operaciones cuyo volumen transaccional y nivel de automatización es alto. Existe un riesgo inherente en los procesos y funcionamiento de las aplicaciones informáticas, la segregación de funciones, la transferencia de datos entre diferentes aplicativos y los controles automáticos de los mismos. Por lo tanto, la evaluación del ambiente de procesamiento informático ha sido considerada como un asunto clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría con la asistencia de especialistas de tecnología, fueron:

- Realizar pruebas de diseño e implementación y de eficacia operativa de los controles generales de tecnologías de información, y del proceso de transferencia de datos entre los diferentes aplicativos, y de controles relevantes para la auditoría.
- Verificar la integridad y exactitud de los reportes financieros.



Otra información

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el informe anual a los socios, informe del Consejo de Administración de La Cooperativa, pero no incluye los estados financieros y nuestro informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresamos ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre la misma.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros o nuestros conocimientos obtenidos en la auditoría o de lo contrario parece estar materialmente equivocada. Si, con base en el trabajo que hemos realizado, llegamos a la conclusión de que hay una declaración equivocada material de esta otra información, estamos obligados a informar sobre ese hecho. No tenemos observaciones significativas que informar al respecto.

Responsabilidades de la Administración y del Consejo de Administración de la Cooperativa sobre los estados financieros

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad encargada del control y vigilancia de las instituciones del sistema financiero popular y solidario, y de control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estos estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de La Cooperativa, para continuar como una empresa en marcha, revelando, según corresponda, asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha.

Los miembros del Consejo de Administración de la entidad son los responsables de planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa y el Consejo de Vigilancia es el encargado de controlar las actividades económicas de la Cooperativa y vigilar que la contabilidad de la Cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.

Responsabilidades del auditor externo para la auditoría de los estados financieros

Nuestra responsabilidad es obtener seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, ya sea por fraude o error y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Un aseguramiento razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error significativo cuando este exista. Los errores significativos pueden surgir de fraude o error y se consideran significativos, siempre y cuando de manera individual o en conjunto, éstos pudiesen influir en las decisiones económicas a ser tomadas por los usuarios basados en dichos estados financieros.

Una descripción más detallada de las responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros se encuentra descrita en el Apéndice al informe de los auditores independientes adjunto.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Nuestras opiniones sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, límites de operaciones activas y contingentes, información financiera suplementaria, informe de comisario y de cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., como agente de retención y percepción por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, se emiten por separado.

BDO ECUADOR

Marzo 13, 2021
RNAE No. 9118
Quito, Ecuador

Xavier Puebla – Socio

INFORME GERENCIA GENERAL



MsC. Pedro Morales M.

Presentación:

Señores Socios, Asambleístas, Directivos, Asesores, Auditores y Personal Administrativo, nos vamos a reunir en Asamblea General Ordinaria de forma Virtual, para conocer los informes de los Consejos de Administración, de Vigilancia, Comités Técnicos de Riesgos, de Cumplimiento, de Auditoría Interna y Externa, de la Gerencia General, luego de la presentación de los informes, analizar, evaluar y aprobar, siempre que se consideren que se han cumplido con los objetivos planificados para el año 2020.

Además, conocer y aprobar los balances, estados financieros y resultados de acuerdo al presupuesto 2020; y el Balance Social que refleja la relación de la administración con los socios, la comunidad y entidades públicas y privadas.

Se decidirá la distribución de los Excedentes de acuerdo a las normas del Ente de Control, y se elegirá al Auditor Externo, se presentará también para su conocimiento y aprobación la Planificación con el Presupuesto del año 2021.

La gestión de la cooperativa en el ámbito económico-financiero, se ha realizado en un escenario incierto y de grandes dudas e incertidumbres, pero también de nuevos Desafíos frente a la presencia de la **Pandemia** que afectó a toda la sociedad mundial, nacional y local; y, que como consecuencia se ha originado una fuerte **Crisis Económica**, pero en medio de estas crisis nos comprometimos directivos y trabajadores a realizar esfuerzos conjuntos para mantener la **Estabilidad de la Cooperativa y la Estabilidad Laboral**.

Entorno social y económico nacional – año 2020

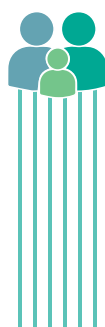
Realidad Social Nacional

La O.M.S. – Organización Mundial de la Salud manifestó la Presencia de la **PANDEMIA COVID-19**, que afectaría la salud de toda la humanidad y que se debía prevenir para evitar los contagios masivos.

El Gobierno Nacional decretó en Marzo 16 – 2020 **ESTADO DE EXCEPCIÓN EN EL PAÍS**, y se estableció el **CONFINAMIENTO OBLIGATORIO**, la limitación de la movilidad para las diferentes actividades sociales y económicas; se proyectaron los cuidados básicos para proteger la salud personal, familiar y de la comunidad. Hemos terminado el año 2020 y siguen los contagios en las diferentes ciudades causando la muerte de miles de ecuatorianos. Se anuncia la presencia de la **VACUNA** para combatir el **VIRUS**, pero no se concretaron y se terminó el año 2020 con la presencia de la **Pandemia COVID-19**.

Realidad Financiera

La presencia de la **PANDEMIA – VIRUS COVID 19** ha producido no solamente los contagios y la pérdida de vidas humanas, sino también ocasionó una fuerte **Crisis Económica Financiera** por la paralización de las actividades productivas y comerciales, generando el cierre de empresas, la quiebra de los pequeños negocios y el aumento del desempleo y subempleo.



La pandemia redujo el nivel de los **PRECIOS** en los mercados, por la pérdida del poder adquisitivo de la población, la canasta básica familiar terminó con un costo de \$ 710,00 donde un mínimo de familias podían adquirirla.

Realidad Económica Financiera - 2020

El Gobierno Nacional y sus necesidades de Financiamiento

La pandemia también ocasionó una necesidad en el Gobierno Nacional de **FINANCIAMIENTO** para cubrir **LA BRECHA FISCAL DEL PAÍS**, que alcanzó los 4.000 mil millones. La economía y las finanzas están alcanzando una pequeña recuperación al finalizar el año. La preocupación del Gobierno Nacional es de como cerrar el año 2020 con los escasos ingresos y los grandes gastos, por esta razón acudió a la Negociación con el F.M.I. (Fondo Monetario Internacional) que concedió un desembolso de 2000 millones de dólares.

El sistema financiero

Si bien la Banca Privada encausó los préstamos a la producción y el consumo, sin embargo las tasas de interés tiene una tendencia a la baja; por la presencia de la Banca Pública que en sus operaciones crediticias tienen tasas de interés subsidiadas del **5,8% al 11%**.

La **Junta Monetaria Financiera** ha establecido un régimen excepcional con el **Diferimiento de los Créditos** es decir, modificando y ampliando las fechas de abono de los créditos en general hasta 180 días después del **Estado de Excepción**.

*¿La **CORRUPCIÓN** en el País? Es tan grave, ocasionado en el Gobierno de la década pasada, especialmente en las compras públicas y en las grandes construcciones con precios sobrevalorados hasta el **100%**, sin embargo, en este Gobierno, frente a la **CORRUPCIÓN** y las investigaciones abiertas, la **Justicia** condenó al Ex Presidente de la Década pasada y a sus íntimos colaboradores, mientras algunos están presos, otros están prófugos.*

Elecciones

La progresiva recuperación de la economía y de la reactivación productiva dependerá que en este proceso electoral presidencial Elijamos bien al futuro Presidente del Ecuador, que nos permita seguir un programa económico sostenible y que la sociedad avance y No elegir como presidente a quien anuncia **desdolarizar** al país, crear el **dinero electrónico** y en definitiva generar una nueva moneda, que ocasionaría mayor pobreza y miseria a los ecuatorianos.

Cooperativa Riobamba Ltda. - Su Realidad 2020

Analizar y evaluar la realidad de nuestra COOPERATIVA en el año 2020, requiere comprender su base social y económica en el contorno de la **Crisis Sanitaria por la Pandemia** y el **Confinamiento Obligatorio**, así como las Normas que establecieron los Organismos de Control Financiero.

• Base Social

"Los impactos de la Pandemia incrementaron las desigualdades económicas y sociales entre Países y Personas; es decir, la recesión económica se ha profundizado entre pobres y ricos; los sectores informales se **INVENTAN** como subsistir realizando otras actividades de trabajo que les permita vivir ellos y sus familias."

La **base social** de la Cooperativa la constituyen los socios de menos recursos económicos; artesanos, pequeños comerciantes y agricultores, microempresarios, y jóvenes emprendedores, que aprendieron a **COOPERAR** y mantener un sentido de pertenencia a su organización para juntos construir una cooperativa sólida y solvente, demostrando así su capacidad y vivencia cooperativa, actualmente más de **100.000** familias se encuentran participando activamente buscando un mejor futuro social y económico.

• Base Económica Financiera

El factor clave para el éxito de la cooperativa es lograr entender con claridad las necesidades y dificultades financieras de los socios y grupos sociales para dar respuesta a sus necesidades.

Los **fondos financieros** de la cooperativa se han generado por la cultura de ahorros e inversiones de nuestros socios y no se han requerido **FONDOS EXTERNOS del Estado**, de **Donaciones** o de **Inversionistas**, pero hemos alcanzando construir una cooperativa sólida, solvente e impulsar los servicios para cambiar el nivel de vida de nuestros asociados con un profundo sentido solidario.

Estructura Económica – Financiera y Fortalezas

• La posición financiera de nuestra cooperativa

Frente a un escenario de tanta incertidumbre por la pandemia y la situación crítica de la economía **se ha fortalecido su estructura económica – financiera**, con un crecimiento en su **liquidez**, con suficientes **provisiones** y un buen nivel de **solvencia**.

• Principales cuentas:

		Variación
Activos	\$ 368'667.734	7,78%
Pasivos	\$ 305'078.243	7,91%
Patrimonio	\$ 63'589.491	7,16%
Rentabilidad	\$ 3'247.919	

• Ahorros y depósitos a plazo fijo

Debemos manifestar que la pandemia ocasionó temores, incertidumbres por una corrida de Ahorros, pero la confianza de los socios, sus ahorros e inversiones D.P.F., se mantuvieron estables, protegiendo así el **PATRIMONIO** de su Cooperativa.

• Créditos; colocaciones, recuperación y diferimiento.

El Gobierno al decretar el **ESTADO DE EXCEPCIÓN** y el

CONFINAMIENTO obligatorio decretó también el **DIFERIMIENTO** de los créditos; es decir, amplió el plazo para el pago de créditos; además, **se eliminó el cobro de intereses por morosidad** y cobros extras por otros gastos operativos.

En esta nueva realidad se aplicaron **nuevas políticas de crédito** teniendo en cuenta los destinos, las garantías y la ampliación de plazos, se encauzaron políticas de **Refinanciamiento** y **Reestructuración** de créditos pendientes de pago para facilitar el abono de sus cuotas mensuales en condiciones más favorables.

Entre las **nuevas políticas de crédito** y en consenso con el Consejo de Administración, se creó un crédito productivo hasta **\$10.000,00** con plazos amplios, pero con una tasa de interés del **15%**, este crédito ha tenido una gran demanda en los socios para su reactivación económica; también se bajaron las tasas de interés a los microcréditos y comerciales, alcanzando una cartera de calidad, una baja morosidad y un buen nivel de **Provisiones** para alcanzar una suficiente cobertura a los intereses de los créditos diferidos.

Es necesario informar que algunos socios nos **han demandado** porque no desean pagar los intereses diferidos, incluso algunos gremios ha propuesto no pagar sus créditos y que sea el Gobierno Nacional quien asuma sus obligaciones, estas aspiraciones se dieron a nivel Nacional y llegaron incluso a los Organismos de Control y la Corte Nacional de Justicia.

Datos de Cartera Bruta Total

Cartera total	\$ 256'636.265	Variación 9,06%
Morosidad	1,51%	
Provisiones	\$ 11.382.344	
Cobertura	294,18%	

El año 2020 fue muy difícil, pero de grandes **desafíos** y **oportunidades** como:

- Recuperar el capital de trabajo.
- Acceder a financiamientos.
- Adaptarse a las nuevas necesidades de los socios.

Fortalezas

Las fortalezas básicas de la cooperativa están cimentados: en la **confianza de los socios** y en sus **propios ahorros e inversiones D.P.F.** que se orientan a fortalecer el nivel económico, superar los índices de pobreza y el compromiso para desarrollar la **Economía Popular y Solidaria en el País**.



Feria Campo - Ciudad de Riobamba

Realidad y proyección administrativa

La Administración de la Cooperativa se fundamenta en el Directorio, en el Personal Administrativo, y la aplicación de las Normas Legales que emiten los Organismos de Control.



Reunión de trabajo - Áreas Administrativas

Personal Administrativo.— Está formado con jóvenes profesionales en las diferentes Disciplinas de Economía, Administración y del Derecho, que conforman las diferentes Áreas, Jefaturas, subgerencias, Jefes de Oficinas y la Gerencia General.

El compromiso fundamental del personal es un **aprendizaje permanente** en la gestión económica-financiera con una visión social, el servicio a los socios buscando las mejores alternativas y el **trabajo en equipo**.

Las funciones del Talento Humano se encauzan y desarrollan en la proyección de la Economía Social y Solidaria, dentro de un **buen clima laboral**, y una **Estabilidad** que garantiza la **carrera profesional**.

En el año 2021- se proyectará la **Planificación** de la **Transformación Digital** y una nueva alternativa para implementar una Estructura Organizacional como una respuesta a los Nuevos Objetivos Estratégicos; y; se establecerán nuevas áreas Administrativas.

Área de Tecnología - Sistemas

Está constituida por profesionales en tecnología informática, que administran y desarrollan sus funciones en base al **Programa Tecnológico de TOPAZ** (Empresa Uruguaya), que desarrolló un

sistema exclusivo para la Cooperativa **RIOBAMBA LTDA.** y que nos ha permitido establecer una administración que aporte a los cambios y exigencias de la Institución; pero la Tecnología está en **permanente renovación** y se requiere con urgencia **nuevas redes y canales** que estén cerca de los socios para ofrecer servicios más ágiles y oportunos, en sus lugares de trabajo, domicilios, y así evitar el acercarse a las oficinas de forma presencial por las consecuencias de la crisis sanitaria.



Frente a esta nueva realidad se ha contratado una **Asesoría Informática** para que analice y evalúe nuestro programa informático, establecer recomendaciones y conclusiones que permitan evidenciar si debemos continuar con el programa **TOPAZ**, en base a sus fortalezas y debilidades como también limitaciones o si debemos cambiar a un nuevo programa informático – **CORE FINANCIERO** y proyectar nuevas redes y canales con la implementación de un **CORE NO FINANCIERO**.

Los estudios y los cambios propuestos van a exigir una alta inversión económica, además se requerirá de nuevos equipos informáticos y la especialización del personal del área de sistemas que nos permita competir con eficiencia en el mercado financiero.

El Directorio

La Asamblea de Representantes está conformada por los Asambleístas elegidos democráticamente en sus respectivas oficinas de acuerdo al número de socios y su elección es para un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos para un nuevo periodo.

Entre sus funciones están sus reuniones semestrales, anuales, ordinarias y extraordinarias para conocer los informes económicos, financieros, administrativos y sociales; aprobar el Plan Estratégico Anual con su respectivo Presupuesto, reformar Estatutos, autorizar compra de bienes inmuebles y velar por el cumplimiento de las Normas Legales en beneficio de sus asociados.

Consejos de Administración y Vigilancia.

Constituidos en elecciones democráticas por los Asambleístas con renovaciones parciales de minorías y mayorías.

El Consejo de Administración.-

Lo integran cinco Vocales Principales y Suplentes, también para un periodo de cuatro años, sus funciones principales: reuniones mensuales y quincenales para receptor los informes de Gerencia General, establecer políticas económicas, financieras y sociales en beneficio de los socios y revisar que las normas legales de los Entes de Control se cumplan para garantizar el buen desarrollo de la Cooperativa.

El Consejo de Vigilancia.-

Lo conforman tres Vocales principales con sus respectivos suplentes, también sus reuniones son quincenales y mensuales, para analizar los balances y estados financieros de la Cooperativa y controlar el cumplimiento de las normas de Control Interno, Riesgos y Cumplimiento, las funciones del Equipo de Auditores Internos y

externos, realizar un seguimiento a las observaciones y recomendaciones de la Auditoría Externa y Calificadora de Riesgos.

Relación con Entes de Control

La **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y la Junta Monetaria Financiera** para prevenir Riesgos y garantizar la solvencia del Sistema Financiero Popular y Solidario viene implementando Normas Legales que exigen el cumplimiento a las entidades financieras bajo su control y supervisión.

La Cooperativa siempre está atenta a las nuevas disposiciones legales para aplicarlas en sus diferentes operaciones y enviar los informes requeridos de acuerdo a los plazos establecidos. Pero también, buscamos realizar consultas y asesorías que nos garanticen la eficiencia administrativa.

Integración Cooperativa

La integración cooperativa es un principio fundamental en el movimiento cooperativo y con esta finalidad estamos participando activamente en los diferentes organismos de integración local, nacional e internacional como: en la Red de Instituciones Financieras **ICORED, FINANCOOP, Caja Central Cooperativa de segundo piso y la A.C.I. Internacional**, aunque en el año 2020- se han limitado sus reuniones a una participación virtual.

Imagen Cooperativa

Procuramos fortalecer la imagen cooperativa que parece debilitarse, porque frente a los principios y valores cooperativos, mejor se orienta una competencia desleal y agresiva en el **movimiento cooperativo**, que buscan solo el crecimiento de sus "negocios", descuidando la visión social y solidaria del cooperativismo de Ahorro y Crédito.

Proyecciones – año 2021

Los objetivos y metas que se proyectan para el año 2021, estarán condicionados y limitados a realidades **INCIERTAS**: Por la presencia de la **PANDEMIA COVID 19** y una **Difícil Economía Nacional**, sin embargo a pesar de las limitaciones descritas nos proponemos:

- 1 Proyectar la **Transformación Digital**, para desarrollar nuevos liderazgos en base a una Nueva Estructura Organizacional.
- 2 Impulsar la **Reactivación Económica** de nuestra base social con microcréditos productivos que generen emprendimientos y pequeñas fuentes de trabajo.
- 3 Fortalecer y garantizar la **Estabilidad** económica financiera y administrativa.
- 4 Evaluar e implementar una **Nueva Tecnología** informativa que nos permita ofrecer **Servicios Digitales**.
- 5 Revisar las **tasas de interés**: Activas y Pasivas de acuerdo a las Normas de los Entes de Control y ofrecer a los socios mejores condiciones en los Servicios Financieros.
- 6 Contar con diferentes **Asesorías Especializadas** para impulsar los cambios que se generen en el mercado financiero.
- 7 Compartir programas sociales y culturales con Organizaciones Comunitarias y Entidades Públicas y Privadas.
- 8 Es una aspiración establecer dos nuevas oficinas en Quito Norte y Sur, en base a las Nuevas Normas de la S.E.P.S.
- 9 Profundizar y exigir el cumplimiento de los **Protocolos de la Bioseguridad** para evitar los contagios del Virus de la Pandemia, cuidar nuestra salud personal, familiar y de nuestros socios.
- 10 Construir el **edificio para la oficina de Guano** y adquirir Oficinas en Quito Norte y Sur, para los Nuevos Puntos de Atención al socio.

Cumplir con los objetivos y metas propuestas para el presente año, requiere también del apoyo integral de nuestros socios y del compromiso de los Asambleístas y Directivos y del Personal Administrativo.

Agradecimiento

Es de profundo reconocimiento el compromiso de los señores socios que han aportado con sus compromiso y pertenencia a su cooperativa para mantener la **Estabilidad Institucional** y **Laboral**, superando la **Crisis Sanitaria Covid-19** y la **Crisis Económica**, manteniendo estables sus ahorros e inversiones D.P.F., como también el pago cumplido de sus créditos, pero sobretodo cuidar la salud de todos los que

formamos la familia de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Y así encausar el desarrollo de la **Economía Popular y Solidaria**.

Permítanme un agradecimiento especial a mi esposa y mis hijos por el cuidado que han tenido de mi salud, y gracias a Dios por permitirme seguir sirviendo a la comunidad con sencillez y humildad, con una **visión social y comunitaria**.

Gracias a la gran familia de la Cooperativa Riobamba.

Señores Asambleístas está a su consideración el presente informe – Ejercicio Económico Financiero y Administrativo – año 2020.

MsC. Pedro Morales
GERENTE GENERAL



MsC. Adriana Goyes
Ing. María José Jiménez
Ing. Luis Gualoto
Ing. Mónica Guanga
ÁREA CONTABLE FINANCIERA

INFORME FINANCIERO CONTABLE

Introducción

La Gestión Financiera institucional está basada en la preparación, análisis e interpretación de la información contable para la toma de decisiones Gerenciales enfocada en la Innovación Institucional y en los requerimientos de los socios. La Administración de los recursos financieros de la Cooperativa se efectúan bajo los principios de riesgo y rendimiento, la Estrategia Financiera en todo momento está orientada hacia objetivos: Crecimiento, Rentabilidad, Liquidez y Solvencia.

Estructura Financiera.

Dentro de un escenario económico tan difícil con una economía debilitada y que se ha profundizado más con la **Pandemia del Covid-19**, el desempeño de la actividad financiera institucional estuvo enfocada en mantener la **Estructura Financiera Institucional** situación que se alcanzó a través del pilar fundamental que son nuestros socios; así como las decisiones oportunas aplicadas por

la Administración de la Cooperativa y la gestión decidida de sus Directivos lo cual conllevó a alcanzar un crecimiento muy positivo fortaleciendo la estructura financiera, calidad de activos, solvencia, liquidez y rentabilidad.

Al cierre del periodo 2020 el crecimiento alcanzado a nivel de la estructura financiera presenta el siguiente resultado:

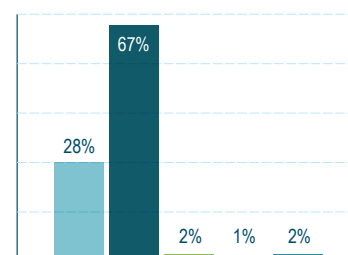
Cuentas	Año 2019	Año 2020	Variación	%
Activos	\$ 342,050,162	\$ 368,667,734	\$ 26,617,572	8%
Pasivos	\$ 282,710,534	\$ 305,078,243	\$ 22,367,709	8%
Patrimonio	\$ 59,339,629	\$ 63,589,491	\$ 4,249,862	7%

Gestión de Activos.

La consolidación de los Activos Institucionales al cierre de 2020 registran la cifra de **US\$ 368.67** millones de dólares significando un crecimiento porcentual del **8%**, respecto de lo alcanzado en el año 2019, las variaciones de incremento se determinan sobre los Activos Productivos los cuales representan el **97.40%** del Activo total consolidados a nivel de la Cartera de Crédito, Disponible e Inversiones.

La Cartera de Crédito al constituirse en el principal activo de la estructura representa el **67%** contabiliza **US\$ 245.24** millones de dólares creciendo sus saldos en un **6.45%**. La conformación de la estructura del Activo se presenta a continuación:

ESTRUCTURA DEL ACTIVO



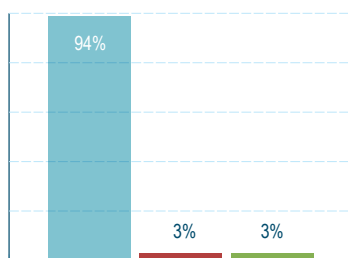
- Fondos Disp. / Inversiones
- Cartera de Créditos
- Cuentas por Cobrar
- Propiedades y Equipo
- Otros Activos

Gestión de Pasivos.

Los Pasivos institucionales al cierre del año 2020 se ubican en **US\$ 305.08** millones alcanzan un incremento importante en sus saldos del **8%**. En la conformación de su estructura la participación

más significativa se registra sobre las Captaciones de nuestros socios que representan el **94%** del pasivo total, convirtiéndose en la mayor fuente generadora de recursos líquidos fortaleciendo la gestión del pasivo respaldada por la confianza de nuestros ahorristas.

ESTRUCTURA DEL PASIVO

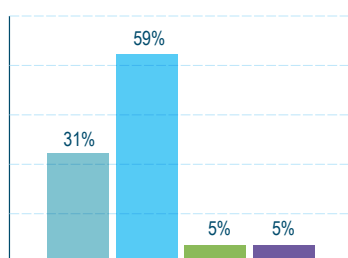


- Captaciones
- Ctas. por Pagar
- Obligac. Financieras

Gestión de Patrimonio

El Patrimonio institucional se constituye en el respaldo financiero que alcanza la Cooperativa para responder la gestión de la intermediación financiera, siendo esta muy solvente. El Patrimonio Institucional contabiliza **US\$63.59** millones de dólares con una tasa de crecimiento del **7%**, el incremento alcanzado responde al aporte de los socios, así como el incremento en las reservas y resultado del ejercicio, fortaleciendo la suficiencia patrimonial, su estructura se presenta a continuación:

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO



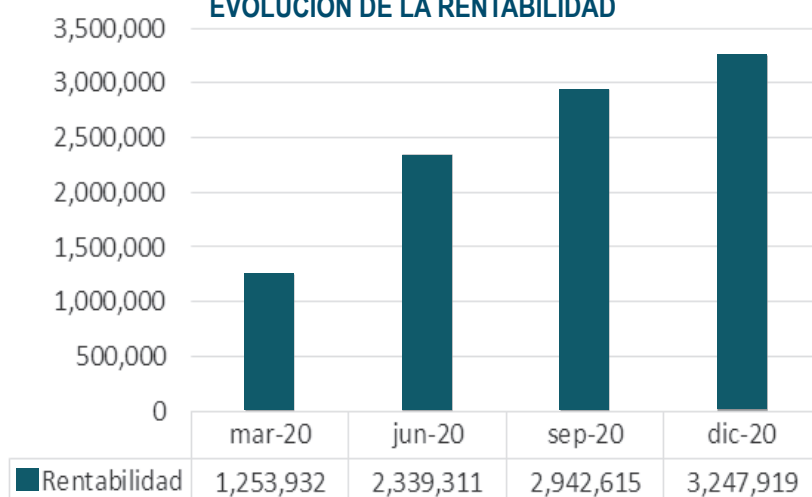
- Capital Social
- Reservas
- Superavit
- Resultados

Gestión de Resultados.

El desempeño del resultado del ejercicio 2020 es muy positivo el cual está determinado por la gestión eficiente de la actividad operacional de la cooperativa, de forma permanente se ha ido evaluando el comportamiento de los ingresos y gastos definiendo ajustes a fin de alcanzar un resultado positivo buscando un equilibrio con la estructura financiera institucional, la generación de ingresos permitió cubrir los costos financieros, gastos operativos y sobre todo la constitución de provisiones que permitan cubrir los diferentes riesgos financieros a los que estamos expuestos. Al cierre de 2020 el comportamiento del resultado del ejercicio es:

DESCRIPCIÓN	VALOR
Intereses y descuentos ganados	42.067.387
Intereses causados	16.876.269
MARGEN NETO DE INTERESES	25.191.118
Ingresos por servicios	204.110
Comisiones causadas	15.000
Utilidades financieras	28.586
MARGEN BRUTO FINANCIERO	25.408.814
Provisiones	11,730,331
MARGEN NETO FINANCIERO	13.678.483
Gastos de operación	12,302,546
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	1.375.937
Otros ingresos operacionales	26.470
MARGEN OPERACIONAL	1.402.406
Otros ingresos	4.063.259
Otros gastos y pérdidas	388
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	5.465.277
Impuestos y participaciones	2.217.359
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	3.247.919

EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD



Indicadores Financieros.

En el análisis de los indicadores financieros al cierre del ejercicio económico 2020, revelan la situación de la Cooperativa, su gestión en general, así como la posición de la estructura financiera, dentro de los principales tenemos:

Indicador	%	Promedio del Sistema
Solvencia	21.88%	17.29%
Morosidad	1.51%	3.55%
Provisión/cartera en riesgo	294.18%	174.63%
Rentabilidad-roa	0.88%	0.49%
Rentabilidad-roe	5.38%	3.77%
Activos productivos/pasivos con costo	121.90%	111.59%
Gasto operativo/activo promedio	1.91%	1.65%
Liquidez	20.82%	30.83%

Podemos determinar que la capacidad patrimonial con que cuenta la Cooperativa permite cubrir suficientemente los requerimientos de activos y pasivos alcanzando un nivel de solvencia que supera lo establecido en el promedio del **Sistema Financiero Cooperativo**.

La calidad de los activos es muy eficiente al manejar el **indicador de morosidad más bajo del sistema cooperativo**; lo cual permite mantener un excedente en el nivel de provisiones para cubrir el riesgo de la cartera institucional, y se complementan con los indicadores de rentabilidad que determinan el rendimiento del activo y patrimonio por el nivel del resultado alcanzado, hemos manejado suficientes reservas de liquidez para responder oportunamente las necesidades de nuestros socios.

Cumplimiento Presupuestario.

De acuerdo a los lineamientos establecidos en la Planificación Financiera para el ejercicio económico 2020, la ejecución presupuestaria determina un cumplimiento muy satisfactorio en los rubros que conforman la estructura financiera institucional; es importante mencionar que a pesar de la difícil situación provocada por la pandemia del Covid-19 no se efectuaron ajustes al presupuesto institucional, dicho cumplimiento se presenta a continuación:

CUENTA	PRESUPUESTO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO
Activo	368.263.189	368.667.734	100%
Pasivo	300.548.003	305.078.243	102%
Patrimonio	67.715.185	66.837.409	99%
Utilidad	6.920.319	3.247.919	47%
Cartera de créditos	269.855.960	245.253.921	91%
Depósitos a la vista	117.369.886	111.169.878	95%
Depósitos a plazo	164.024.934	164.221.082	100%
Capital social	19.963.173	19.843.848	99%

Como institución financiera no somos inmunes a la crisis. Sin embargo, somos una herramienta en términos de intermediación financiera y social. Es decir, facilitamos las transacciones entre nuestros asociados, en un sistema de ahorro seguro y también somos de las fuentes internas más importantes de crédito en el Sistema Popular y Solidario.

Como Cooperativa Riobamba Ltda., al cierre del ejercicio económico 2020, en lo que corresponde a la estructura institucional hemos desempeñado un rol muy eficiente alcanzando un comportamiento estable garantizando su estabilidad financiera nuestro crecimiento es significativo a pesar de la difícil situación y la afectación importante a la economía que ha genera-

do la **Pandemia del Covid-19** así como a nuestros socios.

Estos resultados que se ha logrado construir es producto de la aplicación de estrategias orientadas por la visión de Gerencia General y la Administración Institucional en fortalecer y mantener la estructura financiera institucional en estos 42 años, sobre ello la **confianza y respaldo de nuestros socios**.

Por lo cual el principal objetivo estratégico será darle las alternativas necesarias con una atención oportuna, productos innovadores con el fin de seguir afrontando esta difícil realidad.

La Economía Popular y Solidaria es importante para el desarrollo productivo del país

Finalmente, expresar un agradecimiento profundo a la Gerencia General, Directivos, Equipo de Trabajo y Socios por la confianza depositada en permitir ser parte del desarrollo y proyección institucional enfocada en la **transformación digital**.

MsC. Adriana Goyes N.
FINANZAS

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2020 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	39.435.252,43
1101	Caja	3.528.885,50
1103	Bancos y otras instituciones financieras	35.906.366,93
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	
13	INVERSIONES	63.923.743,08
1303	Disponibles Venta ESPV	63.923.743,08
14	CARTERA DE CRÉDITOS	245.253.920,55
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	6.314.336,71
140105,10,15	De 1 a 180 días	956.925,76
140120	De 181 a 360 días	860.725,93
140125	De más de 360 días	4.496.685,02
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	73.101.619,74
140205,10,15	De 1 a 180 días	12.708.464,23
140220	De 181 a 360 días	11.488.519,94
140225	De más de 360 días	48.904.635,57
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	20.720.439,97
140305,10,15	De 1 a 180 días	1.604.556,30
140320	De 181 a 360 días	1.593.855,44
140325	De más de 360 días	17.522.028,23
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	151.737.850,04
140405,10,15	De 1 a 180 días	23.098.030,55
140420	De 181 a 360 días	20.972.368,28
140425	De más de 360 días	107.667.451,21
1418	Consumo reestructurado por vencer	
1419	Vivienda reestructurada por vencer	
1420	Microempresa por vencer	15.529,27
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	22.919,35
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	430.802,24
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	125.762,36
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	2.018.123,09
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	5.135,15
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	
1449	Cartera de créditos comercial vencida	35.860,43
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	246.424,45
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	85.188,85
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	896.148,90
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	1.104,69
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	1.699,98
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-11.382.344,41
16	CUENTAS POR COBRAR	6.525.886,04
17	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	38.808,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	5.560.082,25
19	OTROS ACTIVOS	7.930.041,67
1901	Inversiones en acciones y participaciones	797.128,79
1902-1990	Otras cuentas "Otros Activos"	7.140.974,49
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-8.061,61
1	TOTAL ACTIVO	368.667.734,02
4	GASTOS	43.141.893,62
	TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS	411.809.627,64
64	ACREEDORAS	
6404	Créditos aprobados no desembolsados	
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	614.503.103,00

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2020 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	286.270.395,30
2101	Depósitos a la vista	119.341.248,52
2102	Operaciones de reporto	
2103	Depósitos a plazo	166.781.888,13
210305	De 1 a 30 días	25.856.659,74
210310	De 31 a 90 días	44.213.387,57
210315	De 91 a 180 días	38.445.193,71
210320	De 181 a 360 días	52.986.605,43
210325	De más de 361 días	5.280.041,68
210330	Depósitos por confirmar	
2105	Depósitos restringidos	147.258,65
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	117.486,78
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	
25	CUENTAS POR PAGAR	10.235.458,90
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.451.010,58
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	
29	OTROS PASIVOS	3.891,59
2	TOTAL DEL PASIVO	305.078.243,15
31	CAPITAL SOCIAL	19.843.848,28
3103	Aportes de socios	19.843.848,28
33	RESERVAS	37.345.172,58
3301	Legales	35.909.612,08
3303	Especiales	579.937,36
3305	Revalorización del patrimonio	855.623,14
3310	Por resultados no operativos	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	3.152.551,40
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3.152.551,40
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	
36	RESULTADOS	3.247.918,61
3601	Utilidades o excedentes acumulados	
3	TOTAL PATRIMONIO	63.589.490,87
5	TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	46.389.812,23
	TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO	415.057.546,25
	ANEXO CUENTAS DE ORDEN	
71	DEUDORAS	22.311.212,57
7103	Activos castigados	2.056.239,67
7105	Operaciones Activas con Empresas Vinculadas	1.891.541,32
	Otras cuentas de orden deudoras	18.363.431,58
74	ACREEDORAS	592.191.890,43
	Otras cuentas de orden acreedoras	592.191.890,43

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO Y CONDENSADO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2020 MES: DICIEMBRE DÍA:31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		42.300.083,06
51	Intereses y descuentos ganados	42.067.387,70	
52	Comisiones ganadas		
53	Utilidades financieras	28.585,84	
54	Ingresos por servicios	204.109,52	
	EGRESOS FINANCIEROS		16.891.269,27
41	Intereses causados	16.876.269,27	
42	Comisiones causadas	15.000,00	
43	Pérdidas financieras		
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		25.408.813,79
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		11.477.419,31
	INGRESOS OPERACIONALES		26.469,94
55	Otros ingresos operacionales	26.469,94	
	EGRESOS OPERACIONALES		11.503.889,25
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	11.503.889,25	
46	Otras pérdidas operacionales		
	MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES		13.931.394,48
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		12.528.988,00
44	Provisiones	11.730.331,20	
4505	Depreciaciones	472.561,69	
4506	Amortizaciones	326.095,11	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		1.402.406,48
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		-1.845.512,13
56	Otros ingresos	4.063.259,23	
47	Otros gastos y pérdidas	388,25	
48	Impuestos y participación a empleados	2.217.358,85	
	RESULTADO DEL EJERCICIO		3.247.918,61

NOTA: Que el saldo de resultados del ejercicio corresponde a la diferencia de los elementos 5 y 4 sin que implique la liquidación de las referidas cuentas.

RELACIÓN ENTRE EL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL, LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

EN U.S. DÓLARES

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2020 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CONFORMACIÓN DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL

PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO

COD.	DESCRIPCIÓN	TOTAL
31	Capital social	19.843.848,28
3301	Reservas legales	35.909.612,08
3302	Reservas generales	0,00
3303	Reserva especiales	579.937,36
34	Otros aportes patrimoniales	0,00
35	Superávit por revaluación	3.152.551,40
3601	Utilidad o excedentes acumulados	0,00
3602	Pérdidas acumuladas	0,00
3603	Utilidad del ejercicio (Nota 1)	1.623.959,31
3604	Pérdida del ejercicio (Nota 1)	0,00
5-4	Ingresos menos gastos (Nota 2)	0,00

MENOS

A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	61.109.908,43
---	-----------------------------------	---------------

PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO

COD.	DESCRIPCIÓN	TOTAL
3305	Reservas por revalorización del patrimonio	427.811,57
3310	Reservas por resultados no operativos	0,00

MENOS

Deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones		
Pérdidas activadas que fueron detectadas a través de auditorías de la propia entidad, de la Superintendencia de Bancos o de las Auditorías externas y el valor de los aumentos de capital revisados contraviniendo las disposiciones del art. 125 de la Cod. de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero		
1613	Pago de dividendos anticipados (*)	

B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	427.811,57
---	-------------------------------------	------------

C = A + B (**)	PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	61.537.720,00
----------------	--------------------------	---------------

El capital asignado a una sucursal o agencia en el exterior.		
Los requerimientos de patrimonio técnico de las entidades que de acuerdo con las disposiciones vigentes así lo requieran.		
El valor patrimonial proporcional de entidades que de acuerdo con las disposiciones vigentes que no requieren de la conformación de un patrimonio técnico.		
Se deducirán conforme lo establecido en el inciso anterior, del patrimonio técnico total de la matriz, las inversiones que registren las subsidiarias en otras instituciones del sistema financiero, que las conviertan en subsidiaria o afiliada de dicha institución.		
Los saldos registrados en la cuenta 1611 "Anticipo para la adquisición de acciones", cuando correspondan a inversiones en acciones, anticipos en la capitalización o constitución de compañías subsidiarias o afiliadas.		

D DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL		
E = C - D	PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	61.537.720,00

ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

Activos ponderados con 0.00	0,00
Activos ponderados con 0.10	0,00
Activos ponderados con 0.20	0,00
Activos ponderados con 0.25	0,00
Activos ponderados con 0.40	0,00
Activos ponderados con 0.50	42.322.091,53
Activos ponderados con 1.00	238.908.599,38

F. TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	281.230.690,91
---	----------------

POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO		
--	--	--

G = F x 9%	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	25.310.762,18
H = E - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	36.226.957,81
I	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES X 4 %	14.746.709,36
J=H/G	POSICIÓN P.T REQUERIDO	143,13%
K=PTC/TAC	PTC/ACT. Y CONTING.POND X RIESGO	21,88%
L=PTC/TA	PTC/C/ACTIVOS Y CONTINGENTES TOTALES	16,69%
M=AF/PTC	ACTIVOS FIJOS /PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	9,04%

ÍNDICES FINANCIEROS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2020 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

1	CAPITAL	COOP. RIOBAMBA	PROMEDIO SISTEMA
1,1	SUFICIENCIA PATRIMONIAL	1048,50%	298,91%
1,2	PATRIMONIO TÉC. CONSTITUIDO / ACT. Y CONTING. PONDERADOS POR RIESGO	21,88%	17,29%
1,3	PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO / POR EL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	0,70%	0,39%

2	CALIDAD DE ACTIVOS		
2,1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	1,51%	3,55%
2,2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	0,92%	3,15%
2,3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	0,92%	3,00%
2,4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	1,01%	1,34%
2,5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	1,88%	4,80%
2,6	PROVISIONES/(CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA)	294,18%	174,63%
2,7	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	353,51%	155,22%
2,8	COBERTURA DE LA CARTERA CONSUMO	428,43%	166,80%
2,9	COBERTURA DE LA CARTERA VIVIENDA	252,99%	141,74%
2,10	COBERTURA DE LA CARTERA MICROEMPRESA	264,50%	179,50%

3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3,1	ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTOS	121,90%	111,59%
3,2	GRADO DE ABSORCIÓN - GASTOS OPERACIONALES/MARGEN FINANCIERO	89,94%	91,82%
3,3	GASTO DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO	1,91%	1,65%
3,4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO	3,52%	4,03%

4	RENTABILIDAD		
4,1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	0,88%	0,49%
4,2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE	5,38%	3,77%

5	LIQUIDEZ		
5,1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	20,82%	30,83%



Ing. Jessica Rea
Ing. Luis Barahona
Ing. Dennis Ausay
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MARKETING

INFORME BALANCE SOCIAL

Introducción

El entorno macroeconómico en el año 2020 ha presentado un escenario crítico, provocando una incertidumbre por la Crisis Sanitaria, Social y Económica a

nivel Mundial ocasionada por la **Pandemia del COVID - 19.**

Es por ello que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, asumido nuevos retos con res-

pensabilidad social y compromiso con los diferentes grupos de interés, a fin de generar nuevas alternativas en el ámbito financiero, productivo y de comercio.

Impulsando una Economía Popular y Solidaria.

Nuestro plan de trabajo está enfocado a desarrollar la economía popular y solidaria, mediante la generación de oportunidades que permitan cambiar la calidad de vida de nuestros asociados, quienes constituyen el centro de nuestra misión, visión y objetivos; logrando así una participación activa no sólo en los aspectos económicos sino también en actividades sociales, culturales y recreativas.

En este contexto, nos permitimos presentar las principales actividades realizadas por la Cooperativa en relación al Balance Social del año 2020, basados en nuestros principios cooperativos.

Alianzas entre cooperativas

La cooperativa mantiene alianzas estratégicas con diferentes organismos de integración: **ICORED, RFD, FINANCOOP, A.C.I, COMITÉ REGIONAL JUVENTUD DE LAS AMÉRICAS.**

Principios Cooperativos



Membrecía abierta y Voluntaria: La cooperativa ha integrado a socios de diferentes actividades económicas como: artesanos, comerciantes, agricultores, microempresarios, brindándoles un apoyo acorde a sus respectivas necesidades y en condiciones de igualdad social.



Gestión Democrática de los Asociados: La cooperativa a sus asociados les permite una participación activa y democrática, todos tienen la posibilidad de participar en la dirección y control en las diferentes actividades que realiza la institución.



Educación, Capacitación e Información: Permanentemente la cooperativa brinda capacitaciones e información a sus socios, dirigentes, asambleístas y funcionarios, con la aspiración de irse formando como futuros líderes del cooperativismo.



La Cooperativa Riobamba Ltda, cuenta con un representante en la Junta Directiva del CRJ, liderada por jóvenes de toda latitud del Continente Americano.

Compromiso con nuestros socios.

En servicio a la colectividad la Cooperativa Riobamba Ltda., ha realizado varias actividades que permitan la integración de todos nuestros asociados y ciudadanía en general, a través de capacitaciones dirigidas a sectores sociales, microempresarios y sectores productivos, es por ello que durante todo el año 2020 se realizó diferentes tipos de eventos.

Formación y Capacitación

Durante el 2020 se capacitó a Socios, Directivos y Funcionarios, mediante talleres y conversatorios que permitan promover la **Inclusión Financiera** en el país.

Se realizaron talleres entre los más destacados tenemos:

- **Trabajo Asociativo y cooperativo** – dirigido a Líderes de sectores productivos.
- **Transformación de emprendimientos en tendencias digitales** – dirigido a presidentes de asociaciones, gremios, sectores microempresarios
- **Economía mundial en tiempo de crisis y cooperativismo** – Invitados Gerencia General, Directivos, Asambleaistas y Personal de la COAC Riobamba Ltda.
- **Reactivación económica financiera** – dirigido a presidentes de las juntas parroquiales de la provincia de Chimborazo.



Taller de educación financiera dirigido a comerciantes del mercado 12 de Abril y las productoras de la caja solidaria de la Ciudad de Cuenca.

Somos parte del crecimiento de nuestros Socios.

La COAC Riobamba Ltda, impulso el Microcrédito de Reactivación con tasas de interés y plazos preferenciales, para apoyar el desarrollo social, económico y productivo de nuestros socios afectados por la emergencia sanitaria e impulsó la Campaña Consume lo Nuestro.

Campaña de Fumigación

Como parte de nuestra responsabilidad social, apoyamos con la desinfección de varios locales comerciales de nuestros socios.



Fumigación a los locales de nuestros socios.

Innovación nuestros servicios a través de la TRANSFORMACIÓN DIGITAL

A partir del 2020, la Cooperativa inició en forma decidida el camino hacia la **Transformación Digital**, de tal manera que la innovación y la digitalización se conviertan en variables estratégicas para el crecimiento y sostenibilidad institucional.

- Creación del Canal Digital Lo Nuestro a través de Facebook live.



- Solicitudes de crédito a través de la Página Web.
- Revista Digital Riobamba Ltda te Informa.
- Soporte y activación de la Aplicación **Riomóvil** mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos.
- Concurso interno de Innovación para agilizar el Proceso de Aprobación de Crédito.

Atención a Segmentos prioritarios.

Apoyo a la Salud

Conscientes de la situación actual que enfrenta el personal de la salud, la COAC Riobamba Ltda, ha dotado varios insumos médicos para el cuidado y manejo sanitario ante el Covid-19 y así salvaguardar la integridad de las personas.

- Entrega de una Licuadora Industrial para el Hospital General Docente de Riobamba.
- Entrega de trajes de bioseguridad, para el personal del área de Medicina Interna del Hospital Policlínico de la ciudad de Riobamba, Seguro Social-IESS y Centros de salud.
- Entrega de mascarillas al personal del ECU 911.

- Entrega de mascarillas para los beneficiarios de Seguro Social Campesino.
- Entrega de trajes de bioseguridad al personal de la Gobernación de Chimborazo.
- Entrega de trajes de bioseguridad al personal del Ministerio del Ambiente y Agua.



Participación en la campaña Misión Ternura organizada por el MIES



Entrega de mascarillas KN°95 al ECU 911

Vinculación con la Comunidad

- Entrega de Señalética en los diferentes mercados de la ciudad de Riobamba.
- Colocación de Vallas Informativas en las vías principales de la provincia de Chimborazo en conjunto con el ECU 911.
- Entrega de lavamanos ubicados en los patios de comida de los mercados de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de brindar facilidades para el lavado de manos a los comerciantes y transeúntes que visiten estos lugares.
- Participación colectiva de socios funcionarios y ciudadanía en general en el Ciclo Paseo Familiar "Lo Nuestro".
- Entrega de sacos de polipropileno a los diferentes mercados de la ciudad.
- Entrega de KITS ALIMENTICIOS, a familias de bajos recursos económicos, afectadas por la emergencia sanitaria.



Se logró llegar a más de 28 comunidades de la provincia de Chimborazo, con la entrega de 1800 Kits de alimentos.

PROYECCIONES

Integrar planes y mejores prácticas sobre los aspectos sociales de la cooperativa.

Propiciar espacios y canales de diálogo para la promoción de iniciativas de sostenibilidad e innovación social de la Institución.

Generar proyectos de desarrollo sostenible y sustentable, con el fin de impulsar **la organización del trabajo asociado cooperativo** y mejorar la calidad de vida de nuestros asociados.

Fortalecer el vínculo con nuestros socios, mediante la **Inclusión Financiera**.

Fortalecer la imagen institucional, a través de un plan comunicacional en medios tradicionales y digitales.

Realizar talleres de **Educación Financiera** basados en los Valores y Principios cooperativos.

EQUIPO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y MARKETING

INFORME

Planificación Estratégica y Transformación Digital

MsC. Verónica Morales
ÁREA DE PLANIFICACIÓN



Introducción

La Planificación Estratégica actualmente se ha convertido en una herramienta fundamental para la Cooperativa Riobamba Ltda., estableciendo un sentido de dirección y continuidad a sus actividades diarias; es decir, ha permitido recorrer desde el presente, visualizar hacia el futuro, para de esta forma cumplir con sus objetivos y metas institucionales, logrando así una eficiente prestación de servicios y productos a los socios.

Diagnóstico Estratégico

En el 2020 el mundo se enfrentó a la **Pandemia del COVID-19**, lo cual ha impactado al sector productivo con una contracción de oferta y demanda crediticias, afectó también a los hábitos de consumo, los niveles productivos y la propensión al ahorro; condiciones que impactaron en el sector financiero, incluida la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., sin embargo, la institución se ha mostrado financieramente fuerte a esta crisis, y se ha enfocado a establecer políticas en captación, colocación de crédito, provocando mantener vínculos con los socios, en actividades de responsabilidad social para apoyar a sus asociados. Se debe destacar que la institución se desarrolló con una **Estabilidad Financiera y Laboral**.

Sin embargo, esta situación genera nuevos retos para la Cooperativa y pensando siempre en nuestros socios hemos ingresado en una cultura de cambio de pensamiento a través de la **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**, siendo el pilar fundamental para la innovación, es por esta razón que se planteado como un Objetivo Estratégico Transversal.

Ejecución de la Planificación Estratégica 2020:

La Cooperativa en el año económico 2020, trabajó para cumplir con la Planificación Estratégica a través de la colaboración del Personal Administrativo, Gerencial General y Directivos, lo cual permitió alcanzar los siguientes resultados:

Calificación Objetivos Estratégicos

El cumplimiento de los objetivos estratégicos de forma consolidada alcanzó una calificación del **88,18%**, siendo el resultado de los indicadores definidos en cada perspectiva.

MAPA ESTRATÉGICO	PERSPECTIVA	OBJETIVO	RENDIMIENTO %
	Financiera	Fortalecer la Estructura Financiera	81,83%
	Socios / Procesos	Mantener el Vínculo con el Socio	79,38%
	Crecimiento y Aprendizaje 95,73%	Personas y Cultura deseada	94,57%
		Gestionar el Ambiente de Tecnología	96,89%
Transformación Digital para alcanzar ventajas competitivas			

La **Perspectiva Financiera** de forma consolidada presenta un rendimiento del **81,33%**, cuyo resultado es el producto del fortalecimiento de los principales indicadores financieros. Sin embargo, los indicadores que miden el rendimiento y eficiencia financiera han disminuido debido al impacto de la Pandemia, ya que no se ha podido lograr los niveles de captación y colocación presupuestados y también por la alta provisión que se tuvo que implementar.

En la **Perspectiva Socio / Cliente y Procesos** presenta un rendimiento del **79,38%** resultado del crecimiento

en captaciones que ha permitido incrementar su participación en la provincia de Chimborazo, el crecimiento de colocación de crédito, buen manejo del índice de morosidad, la participación de la cartera en los activos, el número de cuentas que usan Riomóvil y el nivel de satisfacción del socio.

En la **Perspectiva Crecimiento y Aprendizaje** se obtuvo un rendimiento óptimo del **95,73%**, lo cual responde a los indicadores deseados de Personas y Cultura.

Gestión del Ambiente en Tecnología en el cual hay que destacar la capacitación a los trabajadores de la institución permitiendo alcanzar un óptimo clima laboral. En cuanto a la parte de tecnología se ha dado un cumplimiento en la mayoría de sus indicadores, sin embargo, ha faltado consolidar la ejecución de todos sus proyectos.

Calificación Plan Estratégico

El cumplimiento de Plan Estratégico de forma consolidada en el año 2020 alcanzó una calificación del **89,73%**, debido al rendimiento de las estrategias y los proyectos, reflejando un score óptimo.



El **Fortalecimiento de la Estructura Financiera** se logró a través de la implementación de estrategias mediante tasas de interés competitivas que premien la confianza de los socios en la institución, el acceso a nuevas líneas de financiamiento (**SYMBIOTICS, CONAFIPS, FINANCOOP**) y el control de gastos operativos y administrativos para mejorar el Enfoque en la Eficiencia Operacional.

Para **fortalecer el Vínculo con el Socio** se creó el Crédito Productivo, se dieron opciones de refinanciamiento, diferimiento y ampliación de créditos, entre otros, con la finalidad que el socio pueda emprender sus negocios y realizar sus pagos. Por otro lado, se trabajó en las Jornadas de los Socios para mejorar su experiencia en la institución, implementando un nuevo canal de atención como es el **WhatsApp Business**.

Lograr contar con **Personas y Cultura Deseada**, es fundamental para lograr el empoderamiento de personal, para lo cual se han realizado talleres de formación para potenciar el liderazgo transformacional, y para fortalecer el empoderamiento, cultura colaborativa y **transformación digital**; y finalmente se han realizado capacitaciones especializadas en las diferentes áreas de la institución.

Para **Gestionar el Ambiente de Tecnología** se ha fortalecido la Seguridad Informática y el servicio de **Riomóvil**. Adicionalmente se ha dado respuesta del sistema operando al **100%** y se han atendido a los requerimientos de las oficinas y áreas operativas de la institución.

Cabe destacar el gran reto que tuvo el área de tecnología para hacer frente a la crisis originada por la Pandemia como el Teletrabajo, atención en los **canales digitales** y buscar soluciones para el cobro de los valores de los créditos.

Proyección Planificación Estratégica:

La Cooperativa Riobamba con la finalidad de construir un Planificación participativa e inclusiva para el año 2021, realizó talleres de trabajo con todas las oficinas y áreas operativas.

Se definieron objetivos estratégicos que permitirán a la Cooperativa ser más competitiva en el mercado financiero, a través de productos y servicios oportunos, pero sobre todo respondiendo a las necesidades financieras y sociales de sus socios; para lo cual se está impulsando la **Transformación Digital** como base del crecimiento e innovación centrada en el socio.



Taller de Planificación Estratégica - Oficinas Riobamba

“La Transformación Digital Empieza por la Transformación Cultural”

Mg. Iván Juscamaita

Transformación Digital

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., asumido nuevos retos y nuevas oportunidades de cambios hacia un nuevo futuro, caminamos con firmeza en una **Transformación Digital**, que entendemos como una cultura de pensamiento ágil y centrada en el socio, que utiliza la tecnología para adaptarse de forma dinámica a los nuevos contextos y lograr de esta manera ventajas competitivas en el sistema financiero.

Plan de Transformación Digital

Se ha implementado un Plan de Transformación Digital en la Cooperativa, con el objetivo de acelerar este proceso, que involucra stakeholders y metodologías ágiles de ejecución, utilizando la innovación como motor de ideas en los servicios tecnológicos para fortalecer los niveles de crecimiento y generar ventajas competitivas en el segundo semestre del año 2021.

Verticales de la transformación digital

El Plan de Transformación Digital se basa en tres verticales que guían su accionar en la institución, estos son:

La cultura como impulsador de la transformación, parte de la socialización del lenguaje digital al interno de la institución, es motivar al personal. Se ha establecido una metodología de innovación ágil, enfocada ha resolver problemas y se ha creado el centro de innovación virtual **JANO CIV** con el objetivo de contar con un lugar para que todos los compañeros puedan llegar con sus ideas de innovación. Finalmente se han creado los siguientes Equipos de Innovación: InnovaRio, Supay Team, Novaplus, Contac Center, que han involucrado a personal de diferentes áreas y oficinas para crear proyectos de transformación.

Renovación del modelo crediticio para crecimiento del activo productivo

Se ha actualizado el proceso de aprobación de crédito producto del concurso de innovación, permitiendo brindar un servicio ágil y eficiente al socio; y generando la jornada del socio de Crédito con el Equipo de innovación INNOVARIO.



La cultura como impulsador de la transformación.



Renovación del modelo crediticio para crecimiento del activo productivo.



Utilización de la tecnología para generar ventajas competitivas.



Rediseño de experiencias para mantener el vínculo con el socio.



Funcionarios de la COAC Riobamba Ltda.
Ganadores Concurso de Innovación y
Cultura de Transformación Digital

Utilización de la tecnología para generar ventajas competitivas

Se realizó un estudio de la competencia digital permitiendo identificar el posicionamiento de la institución, ubicándola en octavo lugar a nivel de redes sociales debido a la generación de contenido y nivel de interacción con nuestros usuarios. Además, se conformó un equipo para analizar el Core Financiero en el cual se definió realizar una Asesoría del Core Financiero actual para proyectar una nueva infraestructura tecnológica de acuerdo con el crecimiento y desarrollo institucional.



Equipo del Centro de Contactos

Este trabajo se ha realizado pensando en nuestros socios y estamos emprendiendo el reto de utilizar la innovación para acelerar nuestra transformación digital; todos seremos parte del cambio que requiere nuestra institución para mantenernos fuertes y competitivos, a través de proyectos basados en metodologías que demuestran el ADN innovador de nuestra institución.

El Área de Planificación Estratégica y Transformación Digital agradece al Personal Administrativo, Gerencia General y Directivos, por el trabajo y apoyo en la ejecución de la Planificación Estratégica, lo cual ha permitido mejorar la gestión de la institución, pero sobre todo a brindar un buen servicio a nuestros socios.

Finalmente, en la institución se ha emprendido el gran reto de Transformación Digital por lo que invitamos a todos los que hacemos la Cooperativa Riobamba a involucrarnos para comprometernos en todos los proyectos que esta transformación implica; juntos participamos en la reactivación Productiva y el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria.

MsC. Verónica Morales
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL



INFORME NEGOCIOS

MsC. Sonia López
ÁREA DE NEGOCIOS

Introducción

La Economía a nivel mundial en el año 2020 atravesó momentos sumamente difíciles. Ecuador ingresó con una economía débil, quinto año consecutivo de contracción y segundo de un programa de ajuste económico con el FMI.

Con fecha 10 de marzo, el Gobierno del Ecuador reconoció que COVID-19 había ingresado a Ecuador y el martes 17, el país fue puesto en **Cuarentena** para contener la **Pandemia**. El 70% de las empresas paralizaron sus

operaciones y el otro 30% enfrentó dificultades. Ciertos sectores productivos experimentaron un repunte en la demanda de sus productos como fue el farmacéutico.

A partir de la cuarentena el sistema financiero sufrió una leve caída de los depósitos, de la que posteriormente se recuperaron. La cuarentena interrumpió el flujo de pagos y los clientes cayeron en mora. Las autoridades flexibilizaron temporalmente las reglas sobre cuando reportar un préstamo como moroso. Por lo que el impacto de la pandemia

en el sistema financiero aún no se refleja en su totalidad en los balances.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA LTDA. al ser parte activa de la Economía Popular y Solidaria no fue la excepción a enfrentar este escenario tan adverso; sin embargo, estuvimos siempre atentos a buscar nuevas oportunidades para generar un menor impacto social y económico en nuestros socios, propiciando la entrega de productos y servicios financieros de manera inclusiva.

Escenarios como el que nos tocó vivir en el año 2020 con situaciones como sociedad muy complejas, comprometen a quienes hacemos la Cooperativa a ser muy prudentes y cautelosos en el manejo de los recursos de más de 140 mil familias que confían en la "Riobamba Ltda."

La innovación tecnológica es uno de los aspectos que en este ejercicio económico se dio un mayor impulso, estar más cerca de nuestros socios en época de Pandemia, fue nuestro principal objetivo a través de herramientas virtuales que les permitan desde la comodidad de su hogar, lugar de trabajo o donde se encuentre acceder a las soluciones financieras de la cooperativa.

Al cierre del ejercicio reportado, cumplimos 42 años de servicio a la

comunidad, a través de 13 oficinas operativas, distribuidas en las provincias de Chimborazo, Azuay y Pichincha con servicios y productos financieros orientados principalmente para los sectores informales, microempresarios, empleados públicos y privados, así como también a jubilados.

En el 2020 concretamos un proceso administrativo con el Ente de Control absorbiendo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Politécnica de Chimborazo Ltda." con un monto de Activos de aproximadamente US\$ 140.000, permitiéndonos incrementar un punto de servicios, el mismo que se prevé trasladar al Norte de la ciudad de Quito.

La fortaleza más importante de la COAC Riobamba Ltda. ha sido su fuente de fondeo, desde nuestros inicios hemos promovido el ahorro como un hábito de mucha relevancia para el bienestar de las personas y en el ejercicio analizado tuvimos un incremento conjunto de las cuentas de ahorros y de los depósitos a plazo fijo que alcanzaron el **8,08%** lo que se traduce en \$ 23.396 millones.

Comportamiento de las Captaciones (Millones de Dólares)

Producto	Dic.2019	Dic-20	Var Anual	% Crec.
Ahorro Vista	116.30	119.34	3.03	2,61%
Plazo Fijo	148.41	166.78	18.36	12,37%
Suman:	264.72	286.12	21.39	8,08%

El crecimiento alcanzado en un año de crisis mundial se basa en la confianza de nuestros socios, las estrategias aplicadas de acuerdo a las condiciones macroeconómicas del país y las políticas prudentes con las que hemos enfrentado el 2020 precautelando sobre todo los recursos de los asociados.

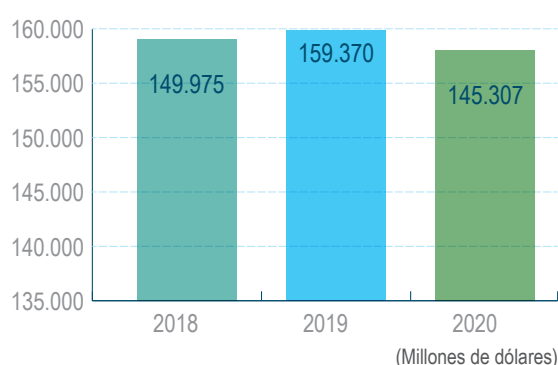
La gestión de créditos en el 2020 se desarrolló en medio de los efectos adversos que le tocó vivir al sistema financiero, entre ellos el **confinamiento**, lo que hizo que muchos socios empiecen a perder capacidad de pago junto con la contracción de la demanda de créditos.

La limitada expansión de créditos, una recuperación muy lenta y una segunda ola de COVID fueron los aspectos más relevantes que se enfrentó el año 2020 sumado a reformas al COMYF y otros cuerpos legales; así como también un cambio de Gobierno que se acerca, demuestra que existe un alto proceso de incertidumbre.

Colocación anual de cartera de crédito

La **Pandemia** cambió las expectativas para la oferta y demanda de créditos por lo que la planificación anual de la Instituciones financieras se detuvo; así como las previsiones de crecimiento de cartera conduciéndonos casi a una economía de guerra.

A pesar de la llegada de la Pandemia y sus efectos devastadores, existen actividades económicas que se han fortalecido, debido a los drásticos cambios en los hábitos de consumo lo cual permitió que en el ejercicio económico 2020 la Cooperativa alcance una colocación de US\$ 145.307 millones en 17.413 operaciones.



La Cooperativa contó con políticas dinámicas y flexibles para la concesión de créditos orientadas a precautelar la salud financiera de nuestros socios emprendedores, que día a día se esfuerzan por alcanzar una mejor calidad de vida, y por ende coadyuva al progreso socio económico del país, lo que permitió que el **62,49%** de los recursos colocados se oriente hacia el segmento de microcrédito

CRÉDITOS CONCEDIDOS AÑO 2020

	Cantidad	Valor	%
Comercial	118	\$ 3.061.620	2,11%
Consumo	7255	\$ 43.564.777	29,98%
Microcredito	9786	\$ 90.798.676	62,49%
Vivienda	254	\$ 7.881.793	5,42%
Total	17413	\$145.306.866	100%

Los artesanos, agricultores, comerciantes, empleados públicos y privados, así como los jubilados, también se beneficiaron de un **29,98%** del total de las colocaciones del año 2020 que en valor nominal alcanza US\$ 43.564.777.

Siempre será satisfactorio hacer realidad un sueño de comprar, construir o remodelar una casa por lo que 254 familias se favorecieron de este servicio por un valor de US\$ 7.881.793.

Las pequeñas y medianas empresas son un segmento de menor participación de los recursos de la Cooperativa, se orientaron 118 operaciones de crédito por un monto de US\$ 3.061.620

Cartera de crédito:

La crisis económica que atravesó el país, afectó a la cartera de crédito de las Cooperativas, los efectos de la **Pandemia** ante las pérdidas de empleos importantes con indicadores superiores al 12%, destrucción del tejido empresarial, quiebras masivas especialmente de microempresarios, menor demanda de productos financieros, pérdidas patrimoniales y aumento de la pobreza, son factores que obligaron a cambiar la gestión de riesgos de crédito y conllevaron a establecer políticas más flexibles con el fin de garantizar la recuperabilidad de la cartera de crédito.

SALDOS DE CARTERA

	2019	2020	Variación
Comercial	7.122.813	6.412.699	-10,53%
Consumo	72.323.643	73.930.135	2,02%
Vivienda	18.615.752	20.974.985	12,44%
Microcredito	137.253.522	155.318.447	12,69%
	235.315.730	256.636.265	9,06%

El crecimiento alcanzado en el ejercicio analizado es del **9,06%** que obedece a un servicio oportuno y solidario; así como también, a la aplicación de varias acciones estratégicas como fue la **ampliación de plazos**, la baja de **tasas de intereses activas** y a la creación del producto **MICROCRÉDITO DE REACTIVACIÓN**, el mismo que estaba orientado a aportar en la reactivación económica de los socios que fueron impactados por la Pandemia. Este comportamiento comparado con el año 2019, que registró un crecimiento superior al **20%**, de-

muestra la desaceleración del crecimiento de las colocaciones.

Al cierre del ejercicio económico 2020 se evidencia que el crecimiento más alto se registra en Microcrédito, esto es el 12,69%, por lo que se constituye en la línea de negocio de mayor participación dentro del portafolio total de cartera.

Hay que resaltar que la participación de microcrédito crece en 2,19 puntos porcentuales respecto del año 2019.

La cartera de crédito es el mayor componente del activo, consecuentemente amerita un especial cuidado y para el efecto contamos con un **Comité Técnico de Aprobación**, que tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento de las políticas de crédito contenidas en los manuales, así como también por el acatamiento de los procedimientos y la metodología crediticia establecida en la Cooperativa.

Calidad de la cartera crediticia:

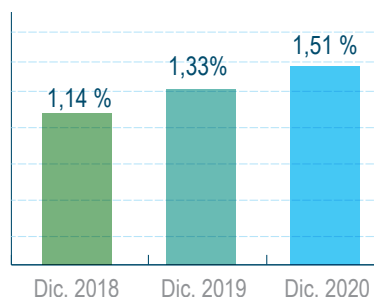
Para aliviar el impacto de la **cuarentena** en el sistema financiero, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria adoptó algunas medidas, entre ellas, el diferimiento masivo de la cartera entre marzo y noviembre del 2020, a finales del año cambia el estándar de vencido de 36 a 61 días hasta junio del 2021, así como también establece nuevos requerimientos de provisión.

Estas medidas permitieron mantener bajo control los indicadores de morosidad y no se podría interpretar como una mejoría en la calidad de la cartera, ya que lo que verdaderamente sucedió es que se cambió el estándar con el que se mide a la cartera.

Índice de morosidad

A pesar de las medidas de alivio financiero implementado por las

Instituciones financieras, el índice de morosidad al cierre del ejercicio analizado presenta un incremento de 0,18 puntos porcentuales pasando de **1,33%** que fue en el 2019 a **1,51%** para el 2020.



Generamos estrategias orientadas para que los socios superen las dificultades que como consecuencia de la pandemia presentaron en sus actividades económicas para lo cual se aplicaron mecanismos de financiamiento flexible, a través de la identificación, medición y seguimiento de cada uno de los casos con el firme propósito de que les permita cumplir sus obligaciones crediticias.

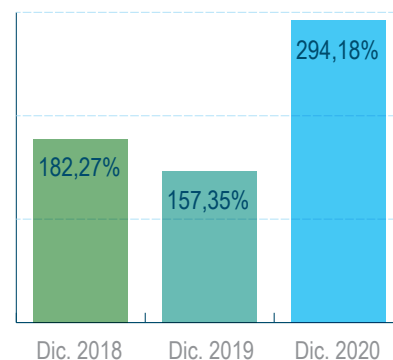
Producto de la aplicación de estas estrategias, al término del ejercicio económico 2020, la Cooperativa presenta una participación de cartera refinanciada y reestructurada de **0,35%** en relación del total de la cartera. Respecto de la cartera que se realizó diferimiento extraordinario, reprogramación, al cierre del ejercicio 2020 registra una participación de **38,52%** del total de la cartera.

Suficiencia de provisiones:

El año 2020 fue muy complejo para el sistema financiero, a pesar de ello mostró resiliencia a través de la implementación de mejores controles y nuevas políticas. Las cuarentenas deterioraron la calidad de la cartera, ante lo cual hubo que reaccionar creando una primera barrera de protección a través de un masivo **incremento de las provisiones**.

La Cooperativa Riobamba siempre pensando en proteger su estructura financiera, incrementó sus provisiones en el orden del **130,84%** respecto del año anterior, pasando de US\$ 4.93 millones a US\$ 11.38 millones que representa un incremento de US \$ 6.45 millones. Este aumento de provisiones significa tener una cobertura del **294,18%**, índice superior al registrado en el 2019 que fue del **157,35%**.

Cobertura de la cartera en riesgo



El 2020 ha sido un año muy difícil pero también de grandes desafíos, los esfuerzos desplegados por quienes hacemos la COAC Riobamba Ltda., nos han ayudado a finalizar este ejercicio económico con resultados favorables.

Estamos firmemente comprometidos para seguir trabajando arduamente en hacer realidad los sueños de nuestros socios sin perdernos de la esencia del cooperativismo que es generar bienestar y calidad de vida para los socios.

Gracias estimados socios que creen en lo que hacemos y sobre todo que confían en su Cooperativa y a quienes reiteramos nuestro compromiso por seguir apoyando a cumplir sus sueños y objetivos

MsC. Sonia López C.
COORDINADORA DE NEGOCIOS

Ing. Marcelo Morales

Ing. José Carpio

Ing. Iván Guacho

Ing. Vladimir Andrade

Ing. César Izurieta

Abg. Suany Naranjo



INFORME GESTIÓN DE COBRANZAS

Introducción

La Institución tuvo que adaptarse a la nueva modalidad de trabajo, por situación de la **Emergencia Sanitaria** y gracias a las decisiones de nuestro líder y Gerente General MsC. Pedro Morales, quien conjuntamente con todo el Talento Humano de nuestra Institución, mantenemos el compromiso firme de impulsar el desarrollo de nuestros asociados.

Nuestra Institución, en este año que termina, ha

realizado una gestión razonable buscando Estrategias y Alternativas para lograr la recuperación de las operaciones que están falta de pago, ahora no solo por el problema socio económico, laboral, corrupción y falta de liderazgo Gubernamental de nuestro país, ahora el problema también de Salud que nos está afectando a la población Provincial, Nacional e Internacional por la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Gestión de Cobranzas

En este año el trabajo del Equipo de Cobranzas tuvo que gestionar a través de medios digitales para poder llegar a los socios, precautelando la salud del personal, no se pudo realizar un trabajo de campo durante algunos meses, como se realizaba anteriormente pero en todo momento se buscó acercamiento con los socios para establecer compromisos de pago.

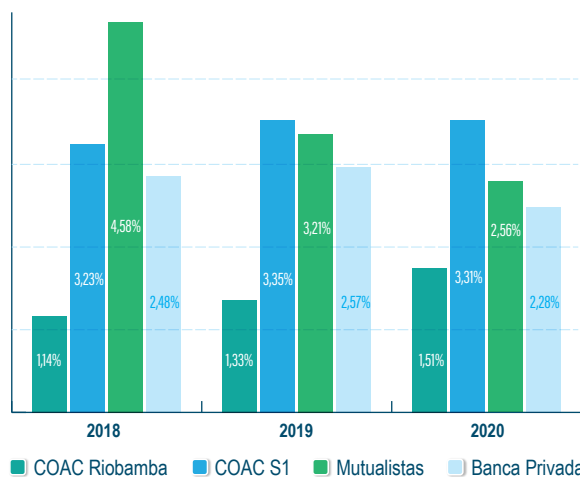
Las causas de la morosidad no solo se deben a la reducción de empleos en el país, sino también al sobreendeudamiento, que presentan ciertos socios en otras instituciones financieras, pagos de servicios básicos, entre otros.

Análisis de la Cartera.

La Gestión de Cobranzas al concluir el período 2020 se ha mantenido con los índices más bajos del sistema financiero, en administrar la Cartera de Riesgo de nuestra institución, la cual especificamos cómo ha evolucionado en los últimos tres años tanto a nivel interno como externo:

Sector	2018	2019	2020
Coac Riobamba Ltda.	1,14%	1,33%	1,51%
COAC S1	3,23%	3,35%	3,31%
Mutualistas	4,58%	3,21%	2,56%
Banca privada	2,48%	2,57%	2,28%

Índice de mora sector cooperativo, mutualista y bancario.



(REDITUM, 2021), (BCE, 2021)

El Departamento de Cobranzas termina a Diciembre/20 con un saldo de **\$2'698.745,71** del cual el **1,09 %** corresponde a la cartera asignada, la misma que se encuentra distribuida en cartera judicial con el **0,21 %**, en referencia a la mora general y de la cartera Extrajudicial o cobranzas es de **0,88%**.

Estado	Nº Opera.	Monto	Saldo	Mora
Judicial	81	\$996.910,00	\$ 524.916,81	0,21%
Cobranzas	414	\$ 4.060.891,63	\$2.173.828,90	0,88%
TOTAL	495	\$ 5.057.801,63	\$2.698.745,71	1,09%

Resumen de la cartera en riesgo.

La Cartera en Riesgo, tanto de los créditos que se encuentran en trámite Judicial como Extrajudicial, han presentado mayor dificultad de recuperación, debido al efecto económico que ha provocado la Pandemia COVID-19, para lo cual se tomarán todas las medidas necesarias para efectuar un mayor seguimiento y control; y, brindarle una alternativa bajo las nuevas condiciones de refinanciamiento que sería un alivio a corto plazo para al socio en estos momentos.

Recuperación de la cartera

Recuperación Enero a Diciembre 2020				
Capital	Interés	Mora	Gastos	Nº Operaciones
1'541.167	354.284	190.803	31.938	233

	Cobranzas	Judicial	Castigado	Total
# de Operaciones	167	34	32	233

En el año 2020 se logró recuperar un total de **233** Operaciones Crediticias, en su mayoría casos en trámites de cobranzas (**72%**), es decir que los socios tienen una respuesta favorable a las alternativas que presenta la Institución para cubrir sus obligaciones vencidas.

En relación al año 2019 se recuperó un **19%** más de Capital, es un resultado positivo, a pesar de la situación que estamos atravesando, teniendo en cuenta el volumen de operaciones que se ha incrementado, pero se debe seguir implementando nuevas políticas que beneficie a aquellos socios que se han visto afectados por esta situación y en muchos de los casos ya no tienen la misma capacidad para afrontar sus obligaciones de la misma forma como la realizaban normalmente.

Conclusión.

Los resultados de recuperación en el año 2020 han sido positivos sin embargo para el año 2021 el Equipo de Cobranzas tiene un **reto** muy grande, concientizar a los socios de sus obligaciones analizando su particularidad y viabilidad para cubrir sus obligaciones, y buscar las mejores alternativas para resolverlos, con el apoyo de todas las áreas de nuestra noble institución.

El Departamento de Cobranzas está comprometido con los nuevos retos y cambios que plantea la Institución y mantiene ese compromiso para realizar una Gestión de Calidad.

Agradecemos a los Consejos de Administración, Vigilancia y a la Gerencia General, por todo el apoyo brindado para el desarrollo de nuestras actividades precautelando siempre la integridad del personal.

Ing. Marcelo Morales
COORDINADOR DE COBRANZAS



Notificación al socio.

INFORME OPERACIONES

MsC. Margoth González V.
ÁREA DE OPERACIONES



Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda." ha enfocado sus esfuerzos en brindar a sus asociados una atención cordial y personalizada; sin embargo, la propagación del **Virus COVID-19** a nivel mundial, impulsó la transformación de los procesos internos para adaptarlos a la nueva realidad.

Bajo este contexto el Área de Operaciones paulatinamente ha ido asumiendo sus responsabilidades para implementar procesos centrados en el Socio,

que permitan reducir los tiempos de atención y ofrecer a nuestros asociados una nueva experiencia satisfactoria, digna de recordar.

El trabajo está iniciando, por lo que si bien en el año 2020 se cumplieron algunos objetivos, el próximo año requerirá de un mayor esfuerzo y compromiso para implementar cambios que impacten positivamente en la experiencia de nuestros asociados.

Enfoque de trabajo

La gestión del Área de Operaciones enfocó sus esfuerzos en fortalecer los siguientes aspectos al interior de la Institución:



Transformar con el apoyo de la Gerencia General, la visión de trabajo del Comité Técnico de Aprobación de Créditos, a fin de que amplíe sus funciones con una visión de apoyo y resolución conjunta de los expedientes de créditos con los Jefe de Agencia.



Implementar una metodología de gestión de Procesos centrada en el socio, la cual se enfoca en brindarle a nuestros asociados experiencias positivas al momento de utilizar nuestros servicios.



Dar los primeros pasos hacia la **Digitalización** de Atención al Socio, a través de un conjunto de Agentes que atienden y resuelven las consultas de nuestros asociados.



Se ha iniciado con la implementación de un proceso de **Back Office**, que de manera centralizada apoye y controle algunos de los servicios que ofrece nuestra Institución.

Comité Técnico de Aprobación de Créditos

La coordinación permanente entre la Gerencia General, Comité Técnico de Aprobación y Operaciones, ha permitido darle un giro importante al proceso de revisión integral y aprobación de expedientes de crédito.

Los miembros de Comité Técnico de Aprobación han fortalecido la comunicación, coordinación y apoyo a los Jefes de Oficina y Oficiales de Crédito, dando como resultado una revisión y resolución más ágil, lo cual permite dar una respuesta oportuna a nuestros asociados.

La modificación de los niveles de aprobación ha permitido que el Comité amplíe sus responsabilidades, sin afectar los tiempos de respuesta; y, el diálogo permanente que se tiene con todas las oficinas han permitido la disminución significativa del porcentaje de devolución de expedientes.

Para este nuevo año, la gestión del Comité se enfocará en realizar visitas y reuniones de retroalimentación a todas las oficinas operativas, con la finalidad de estandarizar criterios; así como, realizar propuestas de políticas que se traduzcan en un mejor servicio para

nuestros socios, precautelando de manera permanente la calidad de cartera.

Procesos centrados en el Socio

El **Proceso de Transformación** iniciado por nuestra Institución busca un cambio de visión en el manejo de los procesos internos, elaborándolos desde el punto de vista del Socio.



Asesoramiento sobre la aplicación RioMóvil

La metodología descrita se denomina **Jornadas del Socio**, a través de la cual se busca diseñar el camino que nuestro Socio recorre cuando hace uso de los servicios de la Institución, con la finalidad de conocer sus necesidades o expectativas; y, ofrecer soluciones integrales que mejoren la experiencia de servicio, atención y comunicación con nuestros asociados.

El apoyo gerencial fue concluyente para alcanzar esta transformación; y, sobre la base del asesoramiento brindado se están elaborando las primeras jornadas del socio, entre las que podemos mencionar:

- Jornada de Vinculación del Socio.
- Jornada de Atención al Socio en el Área de Cajas.
- Depósitos a Plazo Fijo.
- Jornada de Crédito.
- Jornada de Tarjeta de débito.

En el año 2021 se darán un mayor énfasis a la implementación de la metodología, principalmente las etapas de difusión e implementación de cambios, a fin de brindarles a nuestros socios una experiencia gratificante en el uso de

los servicios que le ofrece nuestra Institución.

Digitalización de Atención al Socio

El **Proceso de transformación**, impulsado por la nueva realidad que estamos atravesando a raíz de la declaración de la pandemia mundial, requirió de un cambio en las formas como la Cooperativa se contacta con sus asociados, procurando responder de una forma ágil y oportuna a sus necesidades y requerimientos.

La realidad mencionada fue el punto de partida para iniciar este proyecto, el cual cuenta con diversos mecanismos de comunicación con nuestros asociados sin requerir su presencia física, como son:



Actualmente este proyecto está implementado, la atención es brindada por tres profesionales los mismos que cuentan con la capacitación y conocimiento necesarios para brindar información y solventar dudas respecto de todos los servicios que brinda nuestra Institución. Adicionalmente, se cuenta con un **servicio 24/7** a través de un chatbot informativo con datos relevantes de los principales productos financieros de la Cooperativa.

La implementación de este canal de atención fue posible gracias al apoyo Gerencial y el uso de una plataforma que se ajusta a nuestras necesidades, a través de una alianza con la empresa Infobip.

Este proyecto de **Digitalización** de la Atención en el año que concluye dio sus primeros pasos; por lo que, en el nuevo año se van a trabajar en nuevos objetivos tales como: un chatbot transaccional, notificaciones masivas a nuestros socios, etc.

Proceso de Back Office

La gestión del Área de Operaciones tiene entre sus responsabilidades principales, implementar un adecuado modelo de **back office**, que brinde soporte para el funcionamiento adecuado de los productos financieros que ofrece la Cooperativa a nuestros asociados.

Apoyo en el proceso de fusión

El proceso de fusión por absorción que venía impulsando nuestra Institución con la Cooperativa "Politécnica de Chimborazo", culminó de manera exitosa en el año 2020; por medio del cual se impidió la liquidación de la Cooperativa; y, se respondió por los ahorros de los depositantes de dicha Institución.

La gestión realizada permitió que la Cooperativa tenga un nuevo punto de atención, el cual temporalmente está funcionado en el edificio de la Sede Administrativa; y, que está proyectado trasladarlo a Quito, para que funcione como una nueva Oficina Operativa, el cual es un proyecto que durante muchos años se ha buscado cristalizar.

El Área de Operaciones brindó su apoyo durante todas las etapas del proceso, dando cumplimiento a los plazos y normativas vigentes.

Compromiso

La gestión realizada durante el año que concluye, ha contado con el apoyo de los niveles de Directivos y principalmente de la Gerencia General, por lo que el equipo de trabajo del Área de Operaciones desea dejar constancia de su agradecimiento; y, ratificar su compromiso de trabajo, buscando permanentemente realizar propuestas de cambio tendientes a brindarle a nuestros socios experiencias inolvidables al contactarse con nuestra Institución.

MsC. Margoth González V.
ÁREA DE OPERACIONES

MsC. Patricia Almachi

Ing. Evelyn Cadena

ÁREA DE TALENTO HUMANO



INFORME TALENTO HUMANO

Gestión de personas

Al término del año 2020, nuestra institución dentro de las distintas variables de la diversidad, la igualdad de género es uno de los objetivos estratégicos en las políticas de Recursos Humanos, lo que supone la ausencia de toda discriminación, especialmente, las derivadas de la maternidad, y estado civil.



La institución fomenta una cultura basada en el trabajo colaborativo tomando en cuenta que es la habilidad de **Trabajar en equipo**, lo que ayuda a maximizar las fortalezas de cada colaborador y miembro del equipo, obteniendo lo mejor de sí y complementándolas con la de los demás, debido a que crea sinergia, otorga empoderamiento, impulsa el trabajo multidisciplinario, fomenta la responsabilidad, y

la capacidad de respuesta al cambio, promueve el sentido de logro, la equidad y la amistad, todo lo que ha permitido alcanzar los objetivos institucionales.

Beneficios para nuestros colaboradores

En la Cooperativa, una de las principales estrategias es la formación de nuestros colaboradores, por tal motivo Jefes de Oficina y Jefes Operativos; cursaron una Certificación en Habilidades Gerenciales, en la Universidad de Mondragón México; quienes fueron incluidos con el claro propósito de contar con el desarrollo de las principales competencias gerenciales, a través de técnicas y herramientas aplicables a su vida personal y laboral, con la finalidad de potenciar sus resultados y los de sus compañeros y con ello contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra institución.

Estamos convencidos que nuestros líderes son parte fundamental de los cambios que estamos viviendo y parte esencial de esta gran Familia Cooperativa Riobamba Ltda. por lo que seguiremos construyendo este cambio que nos llevará a fortalecer nuestro pensamiento con sentido social y solidario al servicio de nuestros socios.



Certificación Habilidades Gerenciales Universidad de Mondragón - México Talento en Formación

Una de las prioridades en la capacitación, es proporcionar a los colaboradores, oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones; para las cuales pueden ser considerados, para lo cual llevamos a cabo diferentes acciones, tales como: cursos, talleres, conferencias, pasantías, foros, congresos; que permiten que nuestros colaboradores actualicen sus conocimientos que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno, incre-

menten su desempeño dentro de nuestra institución; lo que les permitirá estar preparados para el día a día.



Colaboradores COAC Riobamba Ltda.
Talleres de Formación

Valoramos el compromiso

Este año 2020 como actividad establecida, en la cultura de nuestra institución, se desarrolló la **Sesión Solemne de Aniversario** en el mes de octubre, donde se llevó a cabo un reconocimiento por años de servicio, lo cual celebra la trayectoria de nuestros colaboradores y su compromiso por seguir desarrollándose junto a nosotros.

Además se realizó la premiación se realizó a 67 colaboradores, que cumplieron 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años; aportando con su trabajo a nuestra cooperativa. Este 2020 fue motivo de gran orgullo para nosotros premiar a colaboradores que cumplieron 35 años de servicio en la cooperativa; distinguimos a tres colaboradores, Lic. Pedro Morales M.-Gerente General de nuestra Institución, María Negrete V. - Tesorera, Luis Barbecho T. - Jefe de Oficina Guano.



Colaboradores COAC Riobamba Ltda.
Talleres de Formación

Preocupados por la salud de nuestros colaboradores ante el COVID-19

La Institución en medio de la **Emergencia Sanitaria SARS COVID-19** que se dio a partir de marzo del año 2020, se ha propuesto promover el desarrollo de sus

colaboradores para un desempeño motivado y de calidad.

Nuestra institución priorizó el **teletrabajo** para personas vulnerables, mujeres en período de gestación y lactancia, se implementó medidas de control como: capacitación sobre la evolución del SARS COV-19, medidas de prevención dentro y fuera del área laboral, entrega de insumos de **Bioseguridad** como: Gel - alcohol al **70%**, mascarillas, protectores faciales y pantallas acrílicas para cada una de las estaciones de trabajo.

Contamos además con el protocolo de actuación frente a casos probables, sospechosos o confirmados de SARS COV-19, detección oportuna, cerco epidemiológico, y seguimiento de los colaboradores hasta la valoración de una condición médica óptima para el reintegro laboral.

Es importante mencionar que nuestro Gerente General Lic. Pedro Morales M. preocupado por la salud de los colaboradores, suscribió un contrato con la Dra. Jenny Cuzco Médico Ocupacional de nuestra Institución; así también suscribió un convenio con la empresa de seguros de Salud Panamerican Life para cuidar la salud de todos los funcionarios de la institución.



Dra. Jenny Cuzco
Médico Ocupacional

*La salud es lo que
te hace sentir que el
"ahora" es el mejor
momento del año.*

Gobernanza - Certificación GIF

Nuestra Institución, promueve buenas prácticas de gobernanza, razón por la cual participó en el Proyecto de Gobernanza e Inclusión Financiera - GIF.

El proyecto de Gobernanza de Inclusión Financiera -GIF es cofinanciado por el Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN - BID y la Agencia Suiza de Cooperación y Desarrollo - COSUDE, promueve el fortalecimiento de la gobernanza en instituciones que realizan Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe. El proceso de fortalecimiento tuvo una duración de 12 meses, con el objetivo principal de capacitar a los miembros de instancias de gobernanza en la aplicación de buenas prácticas para contribuir en la solidez y sostenibilidad de las instituciones micro financieras.

Una vez culminado este proceso, se ha hecho merecedora en recibir la **Certificación de Buenas Prácticas de Gobernanza - GIF**, en diciembre 2020, la misma que tiene validez de dos años, tiempo en el cual el Comité de Gobernanza debe continuar complementando las prácticas sugeridas e innovando otras, reconociendo que la Gobernanza es un eje transversal y dinámico que se desarrolla a la par del crecimiento institucional.



Certificación de Buenas Prácticas de Gobernanza



Reconocimiento

Beneficio para los hijos de nuestros colaboradores

En beneficio de nuestro personal y en este tiempo de **Pandemia**, realizó Colonias Vacacionales Virtuales, debido a que nos preocupamos por el bienestar de los hijos de nuestros colaboradores con el objetivo de brindar a la niñez y adolescencia la posibilidad de aprovechar las vacaciones con actividades lúdicas, recreativas y formativas, que contribuyan a la formación física, intelectual y afectiva de los jóvenes y niños; en la que distraigan su mente y por medio de estas actividades descubran habilidades y gustos que puedan desarrollar a futuro.

Es importante mencionar que la Institución brindó la apertura a los profesionales de nuestra Ciudad, para que impartan estos talleres demostrando talento, responsabilidad y compromiso con cada uno de sus alumnos; los talleres que fueron presentados: Estimulación Temprana, Pintura, Danza, Cocina y Repostería.



Para concluir, quienes conformamos el Área Administrativa, queremos expresar nuestro agradecimiento a nuestros socios, directivos, colaboradores y de manera especial a nuestro Gerente Lic. Pedro Morales M. por la confianza depositada en nosotros, además estamos convencidos que el trabajo en equipo y colaborativo nos permitirá obtener mejores resultados; de manera que se logre un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de los objetivos institucionales

MsC. Patricia Almachi D.
COORDINADORA ADMINISTRATIVA



Ing. Javier Vacacela M.

Ing. Geovanny Baños

Ing. Adolfo Flores

Ing. Freddy Valle

Ing. Geovanny Piñas

Ing. Christian Gutiérrez

INFORME TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Importancia de la Tecnología en época de Pandemia

La irrupción de la tecnología a los distintos ámbitos y sectores sociales es una realidad, las entidades financieras buscan mejorar la experiencia del socio, tratando en todo momento de afianzar estas relaciones con el objetivo de cubrir necesidades de servicios y productos.

La Cooperativa Riobamba Ltda., se ha encaminado a la implementación de nuevos modelos de servicio en busca de la disrupción de los paradigmas tradicionales, innovando todos sus procesos enfocados a mejorar la experiencia de sus asociados, parte fundamental de la innovación tecnológica trazada en su plan estratégico.

El **área tecnológica** durante el año 2020, fue clave para enfrentar los grandes retos de la **Crisis Originada por la Pandemia** que azotó a todo el mundo, los esfuerzos realizados permitieron brindar alternativas y se han convertido en la base para una nueva proyección y crecimiento.

La búsqueda para acercar soluciones innovadoras a los sectores productivos fue la prioridad, lo que permitió brindar alternativas que alivien de forma viable y real el tema económico de nuestros socios, acciones que permitieron

dar seguimiento y cumplimiento a las normativas de los Entes de Control en el tiempo en que fueron dispuestas.

La interpretación a las Normas Emitidas por la SEPS y otros Entes, conllevó al desarrollo e implementación de procesos para el no cobro de los valores por mora, el diferimiento de las obligaciones adquiridas por los socios en nuestra institución y su posterior prorrateo.

Estos procesos fueron aplicados para un gran porcentaje de nuestra cartera durante la emergencia sanitaria, y que han permitido proyectar nuevas acciones para el desarrollo de otras alternativas como el refinanciamiento, los periodos de gracia y productos personalizados para la reactivación de la economía sobre todo del sector de microempresarios.

El **área tecnológica** ha procurado garantizar el manejo, la estabilidad y seguridad de los sistemas informáticos, siendo esta tarea una de las principales fortalezas ejecutadas, lo que permitió disponibilidad de todos nuestros servicios por los canales activados en su debido momento, entre los cuales mencionaremos: el **Teletrabajo**, las activaciones de **RioMóvil**, operación de Cajeros y compras vía tarjeta de débito.



Equipo de trabajo - Innovación Tecnológica

Para este nuevo periodo nuestra Institución busca adoptar nuevas proyecciones e innovar servicios basados en un proceso de **Transformación Digital**, para ello, entre sus pasos iniciales ha previsto realizar un análisis de su **CORE FINANCIERO** base esencial para generar una disrupción de sus servicios y la aplicación de nuevos modelos de gestión digital.

Concluyendo, mencionaremos que en nuestra institución el **área Tecnológica**, se constituye en parte activa y apoyó a todas las áreas que generan iniciativas de mejoramiento con relación a la transformación digital, actividades que han involucrado inversión e investigación para su desarrollo, más aún en la actualidad que son las características que diferenciarán el resultado de su aplicabilidad para nuestros asociados.

Ing. Geovanny Baños
SISTEMAS

INFORME PROCESOS

Ing. Mariela Márquez

Ing. Miguel Pinos

UNIDAD DE PROCESOS



Introducción

El año 2020 fue un periodo de cambios, a raíz de la propagación del Covid-19 y del Confinamiento Obligatorio, el mundo entero debió asumir nuevas formas y alternativas de trabajo, adaptados a una nueva realidad; es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., no fue la excepción,

debió buscar la forma de llegar a sus socios/clientes y ofrecer servicios de calidad, ágiles y oportunos presentando soluciones digitales que permitan transaccionar desde la comodidad de su hogar, evitando aglomeraciones en las oficinas operativas.

Se potenció la cultura en **Transformación Digital** la cual requería un cambio en la cultura institucional y por ende cambios en los procesos; se inició el trabajo con una nueva metodología de procesos denominada "Jornadas del Socio", la cual se basa en la experiencia que atraviesan nuestros socios/clientes para obtener los productos y servicios de la cooperativa.

La metodología consiste en mapear la trayectoria del socio/cliente desde el primer contacto hasta la posventa y así generar valor durante todo el proceso del servicio y participar activamente en el mismo, socializando con el socio/cliente.

El proceso de la jornada del socio se complementa con políticas para dar contenido a los controles de experiencia y controles internos requeridos para normar de forma adecuada la operatividad de la Cooperativa.

Al implementar esta metodología de procesos nos permite conocer el sentimiento del socio/cliente, sus requerimientos y sus expectativas al interactuar con la Cooperativa en la atención que recibe en cada uno de nuestros servicios.

"Hemos entrado en la era del cliente. Hoy en día, brindar a los clientes una experiencia excepcional es esencial para construir lealtad y una marca duradera".

Jerry Gregoire



Personalización

Dar atención individual específica para lograr una conexión emocional



Integridad

Ser confiables y generar confianza



Expectativas

Gestionar, cumplir y superar lo que el cliente espera de la marca



Resolución

Cambiar una mala experiencia por una excelente



Tiempo y esfuerzo

Minimizar el trabajo del cliente y crear procesos eficientes



Empatía

Lograr un entendimiento sobre las circunstancias del cliente para establecer una relación profunda

Objetivo General

Diseñar el levantamiento de las jornadas de atención al socio, conociendo las etapas que atraviesa, identificando las expectativas que vive, para dar soluciones con victorias rápidas, fáciles de aplicar y con mayor impacto en la satisfacción al socio/cliente, unificando criterios en todas las áreas operativas de nuestra institución desde su vinculación, durante el servicio y luego del mismo, realizar una medición para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Objetivos específicos

- Entender y aplicar la metodología por jornadas del socio en la COAC Riobamba Ltda.
- Socializar y difundir las jornadas a todas las áreas involucradas para su comprensión y aplicación inmediata.
- Medir y evaluar el desempeño de las jornadas con un enfoque de cambios y satisfacción del socio/cliente.

Administración

El Área de Procesos ha recibido el apoyo incondicional de la Gerencia General para contar con el asesoramiento del MSc. Milton Alfaro de COOPENAE, quien con su profesionalidad de éxito está encaminado a la cooperativa aplicar esta metodología de procesos enfocada en la atención al socio y sus necesidades.

Las Jornadas nos permite plantear soluciones innovadoras, que compromete nuevas formas de trabajar, conocer como insumo principal la opinión de nuestros socios/clientes, evaluar constantemente con rendición de cuentas, logrando la estandarización de procedimientos, presentando propuestas de cambios, automatizando e innovación en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros asociados, para que la satisfacción se refleje en la eficiencia y eficacia de los resultados alcanzados.



Reunión de trabajo con áreas administrativas

Proyección 2021

Nuestra proyección para el año 2021 es impulsar todas las Áreas y Departamentos de la institución, programando reuniones con grupos de trabajo, visitar, socializar y aplicar la nueva metodología, recolectando todas las opiniones, criterios y sugerencias del personal de la cooperativa, que nos permitan unificar y consolidar nuestros procesos mismos que serán el reflejo en un servicio de calidad para nuestros asociados.

Compromiso

Como Departamento de Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., asumimos el **Reto** de trabajar por nuestros socios, por lo que agradecemos el apoyo de la Gerencia General quien impulsa a la cooperativa a servir eficaz y eficientemente a nuestros socios que son la razón de la existencia de nuestra institución.

Nuestro agradecimiento a Dios por brindarnos la salud y la vida, a nuestros socios/clientes y la Gerencia General por creer y apoyar nuestro trabajo, a todos los compañeros de la Cooperativa, que con sus conocimientos y experiencia hacen posible dar soluciones innovadoras en beneficio de nuestros asociados y la colectividad en general.

Ing. Mariela Márquez
Ing. Miguel Pinos
OFICIAL DE PROCESOS

INFORME DEPARTAMENTO LEGAL

Abg. Cristian Valdivieso R.
ASESOR LEGAL



Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba, durante toda su trayectoria se ha fijado el mantener siempre la comunicación y acercamiento activo con el socio, estableciendo la correspondiente prioridad de atención de calidad a todos quienes mantienen su confianza en la institución.

Por tal razón el **Departamento Legal** no ha dejado de lado esta ideología de aportar para el crecimiento de la institución fundamentándose que el Trabajo en Equipo y la cooperación de todos los departamentos alcanzan un servicio de calidad total.

El Departamento Legal se vio en la ardua labor de ser parte de la elaboración de nuevos contratos de trabajo y asesoramiento en materia laboral, relacionado a la defensa del trabajador sus derechos y obligaciones; así como los procesos seguidos ante los órganos de la jurisdicción social precautelando el bienestar de los trabajadores de nuestra institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", encaminada por el Msc. Pedro Morales Representante Legal, el mismo que ha enmarcado una cultura del Buen Vivir, el emprender, el fomentar principios y ser parte de los intereses colectivos sobre los individuales para el bien común, alcanzando el desarrollo institucional y sobre todo manifestando la responsabilidad social y ambiental, dando prioridad al trabajo de las personas sobre el capital.

Con lo mencionado, quiero recalcar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, actúa como un motor del crecimiento económico y ha hecho historia manteniéndose a la vanguardia, comprendiendo la realidad de los proyectos de nuestros socios y aportando con ser un modelo de institución dinámica, flexible, manteniendo a la cooperativa dentro de las más importantes del país.

El Departamento Legal ha venido precautelando la disminución de eventos de riesgo legal en las operaciones financieras internas, controlando y verificando que las mismas estén bien realizadas y se cumplan de conformidad a la normativa legal vigente del país, por lo tanto se procedió a tomar decisiones activas para la reestructuración de nuestras políticas internas, manuales, reglamentos, y estatutos con la finalidad de contrarrestar el riesgo legal a la cual se encuentra expuesta la institución, además considerando los requerimientos exigentes de los Entes de Control que regulan el sistema actual.

El Departamento Legal y el Equipo de Cobranzas se han manejado conjuntamente en un trabajo sinérgico utilizando varias herramientas para la aplicación de soluciones frecuentes frente a los problemas de **Morosidad** que se

originaron por la crisis económica, la falta de empleo, el fracaso de negocios mismos que se han sentido fuertemente en esta **Emergencia Sanitaria por Covid-19**.

En este año 2020 se manejó un análisis a cada situación presentada, ya que no se puede dejar a un lado que este año afectó fuertemente a la economía a nivel mundial por motivos de la Emergencia Sanitaria, sin embargo esto transformó ampliamente a todos los procesos incluyendo los legales los mismos que se aplica en base a la normativa emitida por el Gobierno para enfrentar la Emergencia, por lo cual nos enfatizamos en armar una planificación que nos permitió un accionar que no vulneren o perjudiquen a la economía de nuestros asociados en estos tiempos de crisis, y más bien buscando ser un apoyo para los mismos en el aspecto socioeconómico para el desarrollo de la economía.

Abg. Cristian Valdivieso R.
DEPARTAMENTO LEGAL



OFICINA Matriz

Introducción

Este 2020 quizá pueda ser catalogado como un Cisne Negro, recordemos que son definidos así, los acontecimientos singulares, totalmente inesperados y que conllevan un enorme impacto sobre la Economía y la Política Nacional e incluso Global.

Si algo nos enseñaron los acontecimientos de 2020 es que nuestros Sistemas son más frágiles y nuestras sociedades aún más desiguales de lo que podríamos haber imaginado. La situación de siempre ya no es una opción en el contexto de

una pandemia devastadora y un Colapso Económico Internacional.

En cambio, este es un momento de Principios, Resiliencia, innovación y Colaboración en el camino hacia una recuperación sostenible y una sociedad más saludable e inclusiva. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y sus oficinas operativas, estamos enfocados a aportar para hacer realidad esta visión de un futuro más brillante, el futuro que aporte al Desarrollo Sostenible de nuestros asociados.

Aporte al fortalecimiento institucional

Con **\$165.22** millones de dólares, la oficina matriz aporta con el **44,82%** al total de **Activos** de la Institución, constituyéndose en la Oficina Operativa más representativa de la Institución; En este mismo sentido, la cartera de créditos, que para las Instituciones Financieras hoy por hoy es el activo más importante, la oficina matriz aporta con el **20,99%** del Total Institucional, con **\$ 51.47** millones.

Por el lado de los **Pasivos** el resultado es similar, la oficina matriz con **\$150.84** millones.

Gestión Económica Financiera

En este escenario marcado por la incertidumbre, la gestión institucional desarrollada en el año 2020, marcó un antes y un después para la Cooperativa, forzándonos a ingresar de forma incipiente al mundo digital a todo el sistema financiero en general, pues la **Transformación Digital** nos obligó a cambiar la tradicional forma de atender a los socios, y empezamos hablar de temas como el trabajo colaborativo, cultura empresarial, el custo-merjourney, y otros similares.

Con todos estos detalles, la gestión financiera estuvo marcada por la paralización total de la economía, pues entramos en un confinamiento, de allí que los resultados alcanzados se podrían describir como razonables dadas las circunstancias, para esto es importante indicar que la rápida acción Institucional, de buscar el asesoramiento adecuado, permitió que las cosas sean debidamente ejecutadas.



Atención al socio de forma personalizada

Aporta con el **70,41%** del total de los pasivos institucionales; mientras que el **Patrimonio** institucional se nutre con el **22,61%**, así también el **Capital Social**, que es el aporte de los socios, la oficina matriz aporta con el **47,12%**.

En lo que hace relación a los gastos en los que incurre la Institución en su operación, la oficina matriz registra el **34%**, de los cuales, el más significativo son los costos financieros con el **48%**, producto de la importante participación de los pasivos institucionales. Mientras que los gastos operativos apenas representan el **24%**, sin embargo de ser la oficina mas grande.

Por otra parte, los ingresos institucionales, se nutren del aporte de la oficina matriz con el **36,21%**.

Datos y aportes sociales de la Oficina Matriz

Durante el ejercicio económico 2020 tenemos que la oficina Matriz tiene bajo su registro al **30%** del total de los socios de la Cooperativa, y que de este porcentaje de socios con los que trabaja, son los resultados alcanzados, de allí la importancia de reforzar el tema de la experiencia del socio.



Retribuyendo la confianza de nuestros socios a través de la "Ruleta Ganadora"

La Oficina registra como parte de su membresía a hombres y mujeres, distribuidos al **50%** para cada uno, esto es muy importante porque demuestra la importancia de las **mujeres** en el tema de **Inclusión Financiera**.

Lo más importante es que se ratifica la igualdad de oportunidades que genera la Cooperativa para no hacer ninguna distinción por sexo entre socios, así también, refleja el carácter plural de la Cooperativa, en su relación con los socios y la población en su conjunto.

En este tema, también es importante resaltar que las mujeres, son las que realizan mayores depósitos, confirmando que son ellas quienes más ahorran en la familia, esto nos debe dar la pauta para generar incentivos para que más mujeres se integren a la vida económica pero sobre todo que esta integración e inclusión financiera sea a través de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Otro de los temas que es importante resaltar es que la Cooperativa privilegia el otorgar créditos que permitan la generación de fuentes de empleo, y el aprovechamiento de los recursos en generar emprendimientos y la reactivación del aparato productivo y de la economía en su conjunto, esto se refleja en el porcentaje que tienen el crédito productivo y el micro crédito en el total de la cartera que en el caso de la oficina matriz es el **59.40%**.

Retos

Sin duda, incluso antes de COVID-19, la sociedad en su conjunto estaba fuera de lugar para cumplir con muchos de los propósitos trazados para aportar en la disminución de la pobreza y la búsqueda de oportunidades sobre todo para los más jóvenes.

Ahora, la **Pandemia** amenaza todo lo construido, pero también pone de relieve nuestras opciones. En esta nueva normalidad, la sociedad debe elegir entre recuperarse, y pensar que esto lo logramos mejor juntos o perdemos terreno al no adoptar nuevas asociaciones e innovaciones.

MsC. Carlos Moyota M.
COORDINADOR OFICINA MATRIZ



OFICINA Norte

Introducción

El año 2020 fue un año nefasto para la Economía Ecuatoriana producto de la Pandemia del COVID -19, con una recesión que ha reducido la riqueza del país, Producto Interno Bruto de \$ 107.000 a \$ 94.000 millones, 6 de cada 10 ecuatorianos sin empleo o sin un empleo adecuado, una deuda cuyo peso ha crecido del 55% al 63% del PIB y un aparato productivo cuyas pérdidas superan hasta Septiembre los \$ 20.000 millones.

En ese contexto y a pesar de las dificultades en el presente año se colocaron 2.382 operaciones de crédito con un Monto de \$ 22.310.364; fue un año difícil para la colocación de créditos debido a la **Pandemia del Coronavirus**, sin embargo a lo largo del año se implementaron nuevas políticas, con plazos más amplios, tasas de interés bajas que nos ayudaron acercarnos a las metas mensuales.

Nuestro objetivo principal fue realizar **refinanciamientos y créditos de reactivación económica**, que permitan a nuestros Socios cancelar una cuota más acorde a la situación actual que estamos viviendo, al 31 de Diciembre tenemos los siguientes indicadores:

Estructura económica financiera

Descripción	Valores
Activos	\$ 40.737.995
Cartera crédito	\$ 38.377.409
Pasivos	\$ 37.661.590
Patrimonio	\$ 3.076.406

Gestión financiera - Colocación

El año 2020 fue muy complejo, debido a la **Pandemia del Coronavirus**, esta situación nos afectó principalmente los meses de Marzo, Abril y Mayo, de ahí en adelante mejoró la colocación, especialmente refinanciamientos de créditos de reactivación económica, a continuación un cuadro resumen del crecimiento de Cartera del último año de nuestra Oficina:

PERIODO	OPERACIONES	MONTO
Dic. 2019	4271	\$ 36.334.730,89
Dic. 2020	4333	\$ 40.232.566,91

Crecimiento Cartera:
\$ 3.897.836,02

Recuperación

De igual manera con el indicador de **Morosidad** hemos aplicado un cronograma de recuperación mensual con los oficiales de crédito, con el apoyo del Equipo de Cobranzas, terminamos con un índice de mora de **1,63%**, en el mes de Diciembre, y un promedio de **2,68%** en el año. Cabe indicar que hemos realizado notificaciones telefónicas a Deudores y Garantes de manera permanente y visitas personales en los créditos que se nos ha complicado la recuperación.

Promoción

En la Oficina tenemos un cronograma de promoción mensual, en el que participamos todos los compañeros de la Oficina, realizando visitas puerta a puerta, especialmente a negocios tiendas de abastos, panaderías, ferreterías, restaurantes, etc. que nos permitan colocar Microcréditos.

También realizamos llamadas telefónicas a Socios que han cancelado sus créditos de manera puntual, con la finalidad de ofrecerles un nuevo crédito, de igual manera en Atención al Cliente promocionamos a Socios para que ubiquen sus Depósitos en Ahorros.

En el presente año, conseguimos firmar 3 Convenios de Crédito, los mismos que a continuación detallamos:

- Cooperativa de Taxis Barón de Carondelet
- Cooperativa de Taxis el Vergel
- Cooperativa de Taxis Sesquicentenario



Taller: Trabajo Asociativo y Cooperativo.

Responsabilidad social

Entendiendo la difícil situación de nuestros Socios, se pudo llegar con kits de alimentos, gracias al apoyo de la Gerencia General, estos kits les entregamos a Socios que se encontraban en una precaria situación debido a no poder realizar sus trabajos por el confinamiento en el que nos encontrábamos.



Coordinación con la Policía Nacional, para salvaguardar la seguridad de nuestros socios

Por el mes de Aniversario de nuestra Cooperativa, se organizó la semana de la Ruleta Ganadora en el mes de Octubre, y varios Socios fueron premiados con Souvenirs de nuestra institución y premios sorpresa.

Conjuntamente con la Policía Nacional, se instaló una carpa "**Punto Seguro**", frente a nuestra Oficina, para que un motorizado esté permanentemente resguardando la seguridad de los Socios en las entidades financieras.

Agradecimiento

A nombre de todos los compañeros de la Oficina Norte queremos expresar un sincero agradecimiento al MsC. Pedro Morales – Gerente General, primero por el trabajo que hoy en día es un privilegio tener y nuestro compromiso de ser mejores cada día, brindando especial atención a nuestros Socios, apoyar a los microempresarios con créditos oportunos, que les permitan reactivar su economía y puedan generar fuentes de trabajo tan necesarios en nuestra Provincia y País.

Ing. Jhimy Tandazo Tacuri
COORDINADOR OFICINA NORTE

Los Objetivos que nos hemos propuesto para el año 2021 son los siguientes:

OBJETIVOS FINANCIEROS	PROMOCIONES
Incrementar las Captaciones de la Oficina, especialmente a Plazo Fijo	Promoción personal y telefónica de los productos y servicios financieros de la Cooperativa.
Conseguir una mayor Colocación de Créditos y que la Cartera de la Oficina se incremente un 15%.	Promover los Servicios Digitales: Riomóvil y Whatsapp Business
Mantener un índice de morosidad igual o menor al 3%	Aplicar un cronograma de Recuperación que nos permita bajar el índice de mora en coordinación con el área de Cobranzas.
CLIENTE	
Generar nuevos convenios de Crédito y Captaciones	Conseguir reuniones con gremios, asociaciones, que nos permitan generar Convenios de Créditos y Captaciones.
Conseguir mayor vinculación con nuestros socios.	Identificar instituciones, gremios, asociaciones, con las cuales podemos trabajar en educación financiera



OFICINA Sur

Introducción

El año 2020 se caracterizó por un cambio radical a Nivel Mundial provocada por la **Pandemia del COVID-19**, misma que desencadenó una Crisis a Nivel Financiero, de Salud, de Educación y Social, por supuesto nuestro país no ha estado ajeno a esta **CRISIS**, agudizándose aún más con la Situación Económica y los escándalos de **CORRUPCIÓN** en el sector de la salud.

El Confinamiento decretado por el Gobierno con el afán de minimizar el nivel de contagios trajo con ello la pérdida de negocios, el incremento del desempleo, en general una disminución en el movimiento económico y consecuente deterioro del nivel de vida de la población.

Por parte del Ejecutivo se decretaron varias políticas como el Diferimiento de los Créditos que permitieron dar un receso en el pago de las cuotas.

Nuestra institución emprendió con la búsqueda de soluciones para

favorecer a sus socios a través de la toma de decisiones oportunas, es así que se inició con la concesión de créditos para **Reactivación de la Producción** con tasas de interés preferenciales, así mismo se brindó la alternativa a los socios para acceder a **refinanciamientos de créditos** con una disminución en la tasa de interés y plazos más amplios.

En lo que corresponde a captaciones, seguimos estimulando el ahorro con tasas de interés competitivas y lo más importante brindando **Seguridad y Solvencia Financiera**.

Composición de la cartera de crédito

El crecimiento de la cartera de crédito de la Oficina Sur a Diciembre del 2020 en términos porcentuales se ubicó en el **13.34%** con relación al año anterior, el cumplimiento del presupuesto de colocación fue del **125%**, con una administración total de **\$28.582.774** distribuida en **3.271** operaciones; una de las políticas institucionales ha sido mantener una participación importante en el sector Microempresarial por lo tanto nuestros esfuerzos se han enfocado en incentivar la colocación en actividades productivas especialmente en los créditos de **Reactivación Económica**, es así que la participación de dicho

rubro es del **66%** frente al total de la cartera.

El control de la cartera en **Mora** ha sido un desafío importante debido a los efectos de la **Pandemia**, el **Confinamiento** y las cambiantes políticas por parte del Ente de Control, sin embargo, al finalizar el 2020 este rubro se ubicó dentro de parámetros adecuados esto es el **1.82%**, con una cobertura de la cartera en riesgo del **265.09%**.

A continuación se presenta la estructura de las principales cuentas del Balance gestionada por el equipo de colaboradores de la Oficina Sur.

Estructura económica financiera

Descripción	Valores
Activos	\$ 30.461.930
Cartera de Crédito	\$ 28.582.774
Pasivos	\$ 28.465.016
Patrimonio	\$ 1.996.915

Responsabilidad social

Con la premisa de los principios Cooperativos de Responsabilidad, Solidaridad y Ayuda Mutua, la COAC Riobamba Ltda. a través de cada una de sus Oficinas, han estado presente con donaciones de insumos médicos y de protección para prevenir el contagio del SARS COVID -19.

Hemos atendido con especial énfasis a las familias que se han visto con mayor afectación con la entrega de kits de alimentos.



Ayuda social - Familias vulnerables

En el mes de diciembre, el **Niño Jesús Cooperativista** que se ha constituido en parte del patrimonio cultural intangible de la ciudad a través de sus **priostes** y en general del personal administrativo compartió con varias familias en situación de vulnerabilidad a través de alimentos, muebles y enseres del hogar.

Con la finalidad de mantener un vínculo directo con nuestros socios y fidelizar su confianza, se realizó la **Ruleta Ganadora**.



Socio Ganador



Retribuyendo la confianza de nuestros socios

Proyecciones

Dentro de los principales objetivos de la Cooperativa y de la Oficina Sur está enmarcado en un cambio de pensamiento a través de la **transformación digital** que busca cambiar las experiencias que viven los socios en la institución.

La creación de nuevos productos de crédito para atender las necesidades de capital inmediato de aquellos socios propietarios de pequeños negocios que acuden a financiamiento costoso por parte de **agiotistas**.

El fortalecimiento de la relación con la comunidad con la participación activa en diferentes actividades de carácter social, deportivo y educativo.

Agradecimiento

Queremos expresar un agradecimiento especial a nuestros socios quienes constituyen el pilar fundamental de la Cooperativa, así mismo a todo el Directivo, a la Gerencia General, por el apoyo brindado a través de decisiones acertadas y oportunas que han encaaminado a la consecución de los objetivos institucionales, finalmente a todo el equipo de trabajo de la Oficina Sur que día a día han demostrado un trabajo eficiente, transparente, ético y de vocación de servicio, cualidades que han permitido en engrandecimiento institucional.

Ing. Laura Alarcón A.
COORDINADORA OFICINA SUR



OFICINA Quito

Introducción

Sin duda vivimos grandes cambios en los diferentes contextos a nivel global, con mayor radicalización en el 2020, por el impacto negativo de la **Pandemia Covid-19**.

El cooperativismo no escapa a esta realidad, obligándose

a poner en práctica día a día conceptos como la resiliencia, sin que ellos signifique de ninguna manera apartarse de la esencia cooperativa, al contrario, profundiza su identidad, plasmada en los siete principios que rige nuestra doctrina.

A pesar de las circunstancias, el sector cooperativo ha logrado mantenerse e incluso experimentar un pequeño crecimiento, de acuerdo al boletín de diciembre 2020 la RFD, menciona que de los segmentos 1 y 2 presentaron un crecimiento de **6.1%** anual en su cartera de crédito, la banca privada reflejó una contracción anual de **1.6%**; en tanto que la Cooperativa Riobamba registro un crecimiento de cartera del **6.4%**.

En este escenario y conscientes que la Capital de los Ecuatorianos tiene el mayor número de contagios en el país, incidiendo directamente en el desarrollo de las actividades económicas, nace la necesidad de buscar alternativas de solución conjuntas, basada en el dialogo permanente con el socio, permitiendo a la Oficina Quito, con corte a diciembre 2020, alcanzar un modesto crecimiento reflejando en las principales cuentas del balance.

Estructura económica financiera

Descripción	Dic-19	Dic-20	Variación
Activos	\$ 28.959.686	\$ 30.590.104	5,63%
Cartera de créditos	\$ 26.286.844	\$ 27.557.168	4,83%
Pasivos	\$ 26.177.375	\$ 27.924.964	6,68%
Patrimonio	\$ 2.272.572	\$ 2.665.140	17,27%

Composición de la Cartera

Producto	Monto	Porcentaje
Comercial	\$ 124923.27	0.44%
Consumo	\$ 8405707.96	29.44%
Vivienda	\$ 1236504.48	4.33%
Microcrédito	\$ 18789424.7	65.80%
Total	\$ 28556560.4	100.00%

La cartera dirigida al segmento microempresarial representa el **66%**, colocando la mayor cantidad de recursos a la reactivación del **Sector Productivo**.

Morosidad.

A diciembre 2020, el índice de morosidad registró el **1,59%**, con una cobertura de la cartera improductiva de **294.62%**, estos indicadores han sido posibles por varios aspectos, las políticas adoptadas por la Cooperativa en cuanto a extender los plazos y bajar la tasa de interés.

Personal

La Institución durante el 2020 ha logrado mantener la estabilidad laboral del personal, este aspecto nos compromete aún más, a poner a disposición de nuestros socios el profesionalismo, la convicción de servicio y un pensamiento de cambio para asumir nuevos desafíos.



Ganadores del concurso "Riobamba canta a Quito"

Vinculación con la comunidad.

En la situación actual, la cercanía con el socio involucra la utilización de medios tecnológicos, con el apoyo de los Directivos y la Gerencia General, se organizó el concurso para festejar las fiestas de Quito "RIOBAMBA CANTA A QUITO", con la participación exclusiva de socios aficionados al canto.

El evento se realizó en cuatro galas, teniendo gran acogida por las familias socias y no socias de la Capital, lo que generó, 1607 nuevos seguidores a la página oficial de la cooperativa, **248.500** de alcance en las publicaciones y 295.500 interacciones. Este espacio fue el escenario idóneo, para difundir los productos y servicios de la Cooperativa, promocionar a nuestros microempresarios y dar a conocer el proyecto de turismo comunitario San Francisco de Cruz Loma.

Turismo Comunitario.

Tomando las medias de distanciamiento se ha mantenido reuniones con la **Comunidad de Cruz Loma**, para conocer el emprendimiento social de turismo comunitario y vincularnos como un actor estratégico, para el fortalecimiento de esta iniciativa que involucra al **80%** de los habitantes de la comunidad de Cruz Loma.

Esta por formalizar un convenio crediticio, cuyas operaciones de créditos están dirigidas a impulsar las actividades ya existentes como cultivo de papas, hortalizas, producción de leche, cría de pollos y cuyes; además se tiene proyectado financiar la construcción de cabañas, para ofrecer un servicio integral, especialmente a los turistas extranjeros.



Emprendimientos sociales en la Comunidad Cruz Loma

Proyecciones.

Es importante impulsar el trabajo centrado en el **SOCIO**, para este objetivo la Cooperativa debe generar espacios colaborativos, en los que la participación del socio sea el eje fundamental en el diseño de las estrategias visionadas por la Institución

Tener un pensamiento capaz de impulsar la **transformación digital** en la Cooperativa, con el fin de optimizar los procesos, mejorar la competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a nuestros socios, con las herramientas tecnológicas que juegan el papel de facilitadoras de este cambio.

El mercado de Quito es amplio, se tiene previsto concretar la apertura de dos nuevos puntos de **Atención al Norte y Sur** de la ciudad, sin embargo, tenemos que proyectarnos en ir consolidando el diseño de las **Oficinas Virtuales**, que nos permitirá atender de mejor manera a nuestros socios y sobre todo llegar a nuevos segmentos de mercado.

Potenciar el nuevo canal de atención **WhatsApp Business**, que por el momento está en prueba piloto y que requiere un aprendizaje continuo tanto para el personal que opera, como para nuestros socios que están empezando a utilizarlo.

Implementar el **Marketing Digital** que no involucre únicamente tener una página web o abrir redes sociales, sino generar canales de comunicación, incluir nuevos sistemas de pago, crear canales de promoción y servicios como **Riomóvil**.

Agradecimiento

Finalmente, un agradecimiento a todo el Equipo de trabajo de la oficina, a los Directivos y a la Gerencia General por el apoyo brindado en este ejercicio económico, que con la presencia de la **pandemia** desencadenó muchas debilidades, pero al mismo tiempo provocó que exterioricemos de manera generosa y decidida, la ayuda mutua, la solidaridad y el trabajo colaborativo, para estar siempre predispuestos a ser esa mano amiga de nuestros socios.

Dr. Marcelo Calero Rivas.
COORDINADOR OFICINA QUITO



OFICINA La Condamine

Introducción

La grave **Crisis Sanitaria** del 2020 tuvo profundos efectos en la Economía Mundial, Nacional y Local, varios negocios cerraron durante los meses de **Confinamiento**, en otros casos despidieron a sus empleados y muchos de ellos mantenían deudas en el Sistema Financiero.

Ante esta situación y conforme con el objetivo social de la COAC Riobamba apoyados en la normativa legal, **decidió diferir el cobro de las cuotas mensuales de los créditos**, en este sentido la Oficina La Condamine difirió 802 créditos por un total de **\$8.163.233**. La decisión adoptada demuestra a la vez la fortaleza financiera de nuestra Institución.

Por otro lado el año 2020 constituyó nuestro primer año de funcionamiento en el Nuevo edificio de la Oficina La Condamine y los resultados han sido alentadores a pesar de la situación de **Emergencia Sanitaria**.

Los socios encontraron en la nueva oficina un lugar acogedor donde se brindó mayor comodidad, una atención más ágil y con diferentes alternativas para atender las ne-

cesidades de servicios financieros; en este sentido la Cooperativa Riobamba, fue pionera en **buscar diversas alternativas** para apoyar la Reactivación de la Economía de la ciudad, para lo cual puso a disposición del público los servicios de RIOMÓVIL y EL CRÉDITO DE REACTIVACIÓN, así como DISMINUIR LA TASA DE INTERÉS de los diferentes productos de crédito.

La Oficina Condamine durante el 2020 activó el servicio de RIOMÓVIL a 784 socios, quienes utilizan la aplicación para realizar diferentes pagos y consultas. Según lo manifestado por varios socios, indican que el servicio es excelente y fácil de usar.

En cuanto al crédito de reactivación de hasta \$10.000 con la tasa de interés preferencial del **15%**, se ha convertido en un producto muy demandado y sobre todo, apoya la recuperación económica de la ciudad, nuestra oficina ha entregado **149** créditos por un monto de **\$630.800** destinados a la creación de nuevos emprendimientos o incrementar capital de trabajo.

Por otro lado, la reducción de la tasa de interés propuesta por la Cooperativa como otra forma de apoyar a nuestros socios, ha beneficiado no solamente a los socios que han accedido al crédito de reactivación, sino a los socios

que en vista de su situación económica accedieron a ampliaciones y refinanciamientos de sus créditos, estas operaciones en la oficina La Condamine ascienden a 161 créditos por un valor total de **\$2.886.779**.

Estas alternativas dispuestas por la Institución, nos ha permitido obtener resultados positivos, ya que en medio de la crisis sanitaria y económica, la cartera de la oficina refleja un crecimiento del **9.4%**, así como la morosidad de la cartera se encuentra contralada, todo lo cual refleja la confianza de los socios en su Cooperativa

Resultados 2020

La ampliación de créditos, fue una alternativa para aliviar la carga financiera en nuestros socios y conjuntamente con la disminución de la tasa de interés constituyó un gran apoyo a los socios de la Cooperativa, en este sentido se han ampliado 161 créditos por un valor total de **\$2.886.779**.

Estructura económica financiera

Descripción	Saldo
Activos	\$ 20.026.446
Cartera de créditos	\$ 18.354.796
Pasivos	\$ 19.190.047
Patrimonio	\$ 836.399

Captaciones

La Pandemia originó la falta de Recursos Económicos a nivel del Gobierno y nerviosismo en la población, además de la demanda de recursos para atender las necesidades básicas de la ciudadanía, por lo que la captación de ahorros a la vista presenta un decrecimiento del **3%**, mientras que los depósitos a plazo crecieron un **9%**, así como la captación de capital social y reservas de capital como lo demuestra el siguiente cuadro:

	dic-19	dic-20	Variación	% de Crecimiento
Ahorros vista	\$ 4.007.833	\$ 3.899.866	\$ -107.967	-3%
Plazo fijo	\$ 7.695.245	\$ 8.429.865	\$ 662.531	9%
Cap. social	\$ 441.089	\$ 453.296	\$ 12.207	2,8%
Reserva cap	\$ 320.613,07	\$ 405.747	\$ 85.134	26,55%

Responsabilidad social

El 2020 fue a la vez una oportunidad para expresar la solidaridad con nuestros socios y la comunidad en general, así la Cooperativa desplegó varias acciones en las cuales tuvimos la oportunidad de participar, entre ellas:

- La entrega de trajes de bioseguridad a instituciones de salud.
- Desinfección de locales comerciales de nuestros socios.
- Atención de retiros y pagos a domicilio según la demanda de varios socios que no podían salir de sus casas pues están en condición de vulnerabilidad.
- La entrega de kits alimenticios a personas vulnerables afectadas por la pandemia.



Contribuyendo a la Campaña Solidaria organizada por la Policía Nacional

Proyecciones.

Cada año constituye un nuevo reto para la gestión de la Cooperativa Riobamba, es así que se ha establecido las siguientes metas financieras:

- Una colocación créditos de **\$13.190.000**, con un crecimiento de cartera del **11%** y una morosidad máxima del **3%**.
- En cuanto a las operaciones pasivas y servicio a los socios:

Descripción	dic-21	Crecimiento%
Depósitos a la vista	\$ 4.097.063	2,43
Depósitos a plazo	\$ 9.786.643	13,80
Riomóvil	1.590	37.30
Socios Total	4.263	9.22
Socios nuevos	613	14.38
Socios activos	2.600	60.99

Creemos que si bien será difícil por la situación sanitaria pero estamos consientes que debemos buscar alternativas y estrategias que nos permitan alcanzar los objetivos propuestos y estamos seguros que gracias a la confianza de nuestros socios y el apoyo que siempre nos ha brindado el Gerente General MsC. Pedro Morales así como los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia en especial la MsC. Susana Guaraca, podremos alcanzar estas metas de crecimiento y seguir siendo una alternativa de desarrollo para nuestros socios.

Dr. Vicente Parra Guevara
COORDINADOR OFICINA
LA CONDOMINE



OFICINA Dávalos

Introducción

El 2020 fue el año más complicado que ha vivido la humanidad en muchas generaciones, si en los años anteriores se comentaba a cerca de complicaciones en materia económica, política y corrupción en el ámbito público, en este año se habló de **PANDEMIA**, dónde hemos perdido: socios, amigos y conocidos; es decir un año que nunca olvidaremos, sin embargo la Cooperativa no detuvo sus operaciones, pese a la incertidumbre y al miedo, se atendió normalmente las necesidades e inquietudes de nuestros asociados.

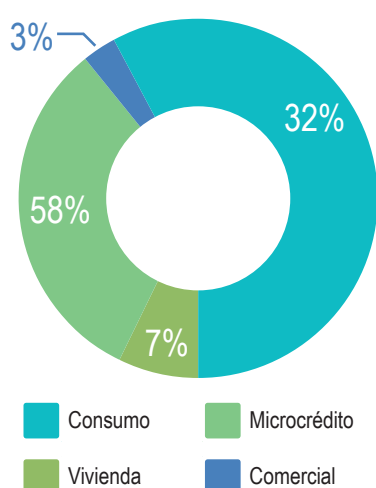
Sí el panorama económico 2019 fue complicado, y con la Pandemia en el año 2020, se agudizó mucho más la crisis económica, incrementándose así: el desempleo, sub empleo, cierre de negocios, despidos en el sector público, situación que de cierta manera afectó a la Institución y por ende al Sistema Financiero y Cooperativo.

En medio de este escenario y denominado por algunos especialistas económicos "Economía de Guerra" la Cooperativa Riobamba; y, por

ende la Oficina Dávalos, a pesar de las adversidades, pretende continuar en la línea de crecimiento, mediante un trabajo en equipo con personal comprometido, haciendo énfasis a la misión Institucional y proyectándonos a la **Transformación Digital** en el corto, mediano y largo plazo.

Estructura económica financiera

Descripción	Valor
Activos	\$ 17.282.629
Cartera de créditos	\$ 15.935.077
Pasivos	\$ 16.645.437
Patrimonio	\$ 637.192



En la distribución de la cartera, se observa que se está cumpliendo con el objetivo principal de la institución que es la colocación del Microcrédito **58%** y **3%** en

Comercial, de esta manera se está aportando con pequeños y medianos créditos para los emprendimientos, pequeños comerciantes, artesanos y mejorar la calidad de vida del sector de la Economía Popular; y un manejo prudente de la cartera de crédito de calidad, cerrando a diciembre de 2020 con el **1.41%** de morosidad, considerando la situación crítica de nuestros socios por el efecto de la pandemia.

Presupuesto

En lo que tiene que ver con el presupuesto de colocación y lo ejecutado hasta diciembre del 2020 se alcanzó un crecimiento del **15%**, hay que indicar que del total de operaciones de crédito que se colocaron en el presente año, el **24%** fueron créditos nuevos.

Responsabilidad social.-

Un aspecto muy importante de la Institución, en tiempos de pandemia demostrar **Solidaridad** con nuestros socios, población vulnerable y casas de salud, con la entrega de Kits alimenticios en todas las zonas de influencia de las 12 oficinas operativas y las gestiones realizadas por la oficina en este 2020 son:

- Entrega de la señalética para el Mercado El Prado, con la Coordinación de la fraterna Oficina Guano.

- Se entregó los kits alimenticios en el sector de San Antonio de Padua y algunos barrios de nuestra zona de influencia que es la Vía a Baños.
- Se realizó la Ruleta Ganadora por las Festividades de Navidad.



Entrega de incentivos a nuestros socios

- Actualización de convenio con la Coop. de Taxis Lizarzaburo
- Entrega de basureros para el Mercado Dávalos, sacos de polipropileno y chompas para los supervisores de los mercados San Francisco y La Condamine; acto que se desarrollo con éxito en el Mercado Dávalos.



Entrega de sacos de polipropileno a los comerciantes del Mercado Dávalos

Las actividades económicas que atiende la Oficina Dávalos son:

- Transportistas (Buses, taxis, camionetas, Tractores)
- Comerciantes (Mercado, Abastos y comercio en general)
- Agricultura y Ganadería
- Artesanos
- Constructores, etc.

Gestión administrativa.-

El equipo de trabajo de la Oficina Dávalos, es un personal comprometido y multifuncional, con una actitud permanente cambio y que se basa en cuatro aspectos fundamentales para que el trabajo cotidiano sea más llevadero, de compañerismo y sobre todo la responsabilidad necesaria.

- Confianza
- Comunicación
- Valores
- Actitud.

En este contexto, dentro del marco del buen Ambiente laboral y trabajo colaborativo, sobre todo en la **cuarentena**; que se laboro en turnos por disposición del COE Municipal, se ha logrado atender a nuestros socios en todos los servicios financieros que ofrece la Institución, enfocados en los objetivos planteados para el 2020; la Oficina Dávalos en los últimos años ha venido siendo una escuela de formación para el personal que ingresa a la Cooperativa.

Proyecciones.-

Alcanzar un crecimiento en cartera alrededor del **25%**, indicador que se analizó conjuntamente con la Jefatura Nacional de Crédito y Cobranzas.

Alcanzar un crecimiento de un 10% en plazo fijo y un **12%** en ahorro a la vista; incentivando el ahorro de nuestra zona de influencia.

Conclusiones.-

Continuar con las normas de Bioseguridad por parte del personal, protegiendo de esta manera a nuestras familias y socios.

Mantener y fortalecer las promociones que realiza la oficina, enfocadas a todos los sectores productivos y comerciales con el apoyo del Departamento de Marketing (buseta), brindando un incentivo

a los socios a través de las tasas de interés competitivas que ofrece la Institución, para reactivación de sus negocios.

Continuar participando activamente de todos los eventos que organice la Cooperativa, enfocados a la **"Transformación Digital"**, como uno de los objetivos importantes y prioritarios para el presente año.

Agradecimiento.-

Queremos agradecer en especial a Dios por permitirnos guiar nuestros proyectos y objetivos y a todos nuestros socios por la confianza a nuestra Institución y valorar nuestro trabajo que hacemos con toda dedicación y buena actitud, ustedes se constituyen en la parte esencial de nuestro éxito y apoyo mutuo para continuar trabajando en beneficio de la sociedad.

Como no, agradecer a los señores directivos y a la administración por las políticas adoptadas en beneficio de nuestros asociados, más aún en estas épocas de Pandemia que nos ha enseñado a valorar la vida, salud, trabajo, y nos ha demostrado que. "En las peores crisis, están las mejores oportunidades, y es cuando el ingenio y creatividad, te llevan al sobrellevar" un agradecimiento efusivo al Lic. Pedro Morales por constituirse en el eje principal de liderar esta gran responsabilidad, en estos tiempos difíciles.

Ing. Javier Gavilánez V.
COORDINADOR OFICINA DÁVALOS



OFICINA Guano

Introducción

La COAC Riobamba Ltda. Oficina Guano, ofrece sus servicios en el Cantón Guano "Capital Artesanal del Ecuador" con el fin de arrimar el hombro en el progreso nuestra población del campo y de la ciudad. Estamos por cumplir 18 años de servicio, gracias a la fidelidad de nuestros asociados, que han comprobado que la entidad financiera la alternativa de los sectores populares y un medio que les permite materializar sus sueños e imaginar un mejor futuro. Nuestros productos y servicios se han diversificado tomando en cuenta las necesidades, donde hay un trato personalizado y un servicio financiero de calidad y calidez.

Basados en la primicia de autoresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad brindamos nuestros servicios y estamos logrando el desarrollo y crecimiento de nuestros asociados, de igual manera el crecimiento de la capital artesanal y turística del Ecuador.

Estructura Económica Financiera

Descripción	Año 2020
Activos	\$ 18.826.677
Cartera de créditos	\$ 16.888.304
Pasivos	\$ 16.678.696
Patrimonio	\$ 2.147.981

Aspecto económico y social

En las nueve parroquias rurales y dos parroquias urbanas del Cantón Guano, estamos participando activamente en las tradiciones ya sean culturales, religiosas, deportivas y sociales. Igualmente hemos logrado demostrar que el movimiento de capitales no solo está en los resultados económicos, sino además en los ámbitos sociales, como la entrega de kits alimenticios, útiles de aseo a personas de la tercera edad y a grupos con discapacidad, apoyo a comerciantes ambulantes, con la entrega de sacos de polietileno para minimizar la contaminación del medio ambiente. Además, no hemos

descuidado a los más necesitados y dar el soporte social que necesitan, éstas actividades realzan y caracterizan a nuestra institución.



Entrega de lavamanos a los principales mercados de la Ciudad de Riobamba

Guano se ha diferenciado siempre por ser un Cantón de trabajo, artesanal, gastronómico, turístico y ganadero, sobre todo de habitantes emprendedores que no se han acomplejado ante situaciones adversas como la Pandemia Mundial, el clima, los fenómenos naturales, el ambiente social y político.

El apoyo recibido de los Asambleístas, Directivos y la Gerencia General ha sido un cimiento esencial para la realización y desarrollo de las actividades realizadas, las metas, objetivos propuestos en el grupo de trabajo han sido cumplidos.



Apoyando al desarrollo socio económico de nuestros socios.

Ofrecemos iguales oportunidades de crecimiento en el ámbito humano e igualmente en cuanto a la diversidad cultural de nuestro cantón "Pueblo Mágico".

Personal administrativo

Con un talento humano joven, profesional comprometido con el accionar de los socios y el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, oficina Guano, ha logrado los mejores resultados, esto ha permitido proyectarse para el año 2021 con el afán de fortalecer su crecimiento y el de sus asociados.

La oficina operativa Guano se ha afianzado dentro del Cantón como una de las instituciones financieras populares, que continúa brindando a nuestros asociados servicios eficientes y oportunos, con prudencia financiera, honestidad y transparencia; en éste cantón estuvieron algunas instituciones financieras que no

cumplieron sus expectativas, lo que dió lugar cerrar sus puertas y hasta llevar incluso sus cajeros automáticos.

La oficina Guano, no ha escatimado esfuerzos para lograr la **Transformación Digital** que faciliten y optimicen el tiempo y recursos de nuestros socios, muestra de aquello tenemos **Riomóvil** y disponer de un **Asesor Virtual** que ha tenido una muy buena aceptabilidad y ha permitido a la oficina generar un mayor crecimiento.

Proyecciones

Nuestros principios éticos, nuestra organización, los directivos y el compromiso frente al cumplimiento de obligaciones y la prestación de productos y servicios, forman los pilares que sustentan el crecimiento constante institucional y sobre todo la observancia con la misión al lograr coadyuvar al crecimiento de nuestros asociados y de la colectividad en general.

Por lo cual los resultados esperados para el próximo año en cuanto a activos, pasivos, patrimonio, cartera, captaciones, utilidad, morosidad y cobertura de cartera son los mejores, permitiendo ampliar, generar un mayor crecimiento y

desarrollo de la institución; los socios son nuestro cimiento fundamental, por lo que el camino va dirigido claramente a la ampliación de servicios y beneficios que los favorezcan a nuestros socios de los sectores populares.

Construcción del Nuevo Edificio de la Cooperativa con un diseño Arquitectónico y urbanístico de acuerdo a las características de nuestro Cantón.

MsC. Luis Barbecho T.
COORDINADOR OFICINA GUANO



Proyección del nuevo Edificio de la Oficina Guano



OFICINA Cumandá

Desde sus inicios la oficina Cumandá ha encaminado sus actividades al servicio del sector productivo del Cantón y cantones aledaños, sin ser este año la diferencia.

En el año 2020 la **Economía a Nivel Mundial** se detuvo por la presencia de la **Pandemia**, la suspensión de actividades afectó negativamente a la Economía Ecuatoriana que ya venía siendo golpeada por problemas **Estatales**.

Si bien es cierto, el deterioro económico afectó significativamente a nuestros socios y sus economías pero como también se pudo notar que a partir de mediados de año se inicia una leve reactivación del aparato productivo, en esta transición la institución jugó un papel fundamental contribuyendo con la gestión financiera al reactivar a nuestros pequeños agricultores, comerciantes, brindándoles un respiro económico con nuevas alternativas financieras.

Las principales cuentas del Balance demuestra la confianza y seguridad de nuestros socios en la institución.

Estructura económica financiera

Descripción	Dic-20
Activos	\$ 16.799.986
Cartera de créditos	\$ 15.777.849
Pasivos	\$ 15.342.576
Patrimonio	\$ 1.457.410

Aspecto social

El vínculo con la comunidad ha sido el pilar fundamental que nos ha permitido fortalecer y estrechar los lazos de solidaridad y compromiso con los diferentes sectores que atendemos y sus diferentes Autoridades

que han estado presentes tanto en el ámbito de la salud como con grupos vulnerables y de atención prioritaria. En este contexto la oficina ha retribuido la confianza de miles de socios con la entrega de **kit escolares y mascarillas** a los sectores rurales quienes en esta época de emergencia sanitaria han desarrollado una manera peculiar de realizar sus actividades educativas.

Se llegó con **kits alimenticios** a los ancianitos de los sectores rurales del Cantón.

Conscientes que la salud es lo primordial se entregó **trajes de bioseguridad** a los médicos y enfermeras del sub-centro de salud de Cumandá quienes están en primera línea de defensa en la emergencia sanitaria.



Entrega de Trajes de bioseguridad al personal de la salud

Los **Medios Tecnológicos** y las decisiones acertadas de parte de la gerencia general y el equipo gerencial han permitido que no se pierda el contacto con nuestros asociados y a la vez que exista una conectividad más estrecha entre el personal que labora en la oficina Cumandá y nuestros socios, con un trabajo personalizado y utilizando las herramientas Tecnológicas que dispone la Institución.

El trabajo realizado por la oficina está basado en principios y valores cooperativistas sobre todo mantiene un personal joven comprometido con la institución y con la comunidad con una visión social que ha hecho de nuestra oficina un referente de la economía popular y solidaria.

Proyecciones.

Con la esperanza puesta en una pronta recuperación económica la oficina busca el crecimiento de nuestros asociados lo que nos permitirá un crecimiento sólido de nuestra cartera de crédito en especial del microcrédito.

Incentivar la educación financiera enmarcada en la nueva realidad que vivimos.

La vinculación con la sociedad y las Autoridades locales seguirá siendo una de las prioridades para nuestra oficina fomentando así la organización y el crecimiento comunitario.

Agradecimiento

Como equipo de trabajo queremos expresar nuestro agradecimiento primero a Dios por mantenernos firmes en nuestras convicciones de servicio, al MsC. Pedro Morales Gerente General y todo el cuerpo directivo quienes han realizado las gestiones necesarias para que nuestro trabajo se desarrolle de la mejor manera durante este año y en especial un agradecimiento a nuestros socios quienes con su confianza son el pilar fundamental de nuestra oficina.

Ing. Ana Caballero
COORDINADORA OFICINA CUMANDÁ

OFICINA Alausí

Introducción

La gestión realizada en la Oficina Alausí para el año 2020 se ha desarrollado en medio del brote de la Pandemia por el Virus Covid-19 que está afectando a Nivel Mundial y que ha contaminado a la población del Ecuador, pero a medida de las posibilidades la Oficina Alausí atendió a sus socios en **Captación de Ahorros y Plazos Fijos** y también con la entrega de **Créditos** para satisfacer sus diferentes necesidades.

Esta **Pandemia** no estuvo contemplada en las actividades de la institución es por eso que el Máster Pedro Morales como Gerente General ha ido tomado las mejores decisiones y procesos enmarcados en regulaciones que tenían el objetivo de solventar y salvaguardar las actividades de la cooperativa y por ende de nuestros socios.

Es así que se realizaron los procesos de **Diferimiento, Reprogramación y Reestructuración de Créditos** de socios que no podían cancelar sus cuotas a causa de esta **Pandemia**, para luego establecer Refinanciamientos de créditos con tasas de interés más bajas y para

plazos de tiempo más amplios con el objetivo de que los socios puedan cancelar sus obligaciones.

Este trabajo lo realizó el personal de la Oficina Alausí, manteniendo una comunicación directa y permanente con los socios para sol-



Retribuyendo la confianza de nuestros socios

ventar todos sus requerimientos.

Los socios han visto de buena manera los créditos dirigidos a la reactivación económica que hemos estado tramitando, ya que se trata de créditos con tasas de interés y plazos preferenciales, para que nuestros asociados puedan seguir trabajando en sus diferentes emprendimientos.

Indicar también que el compromiso del equipo de trabajo de la Oficina Alausí está más fuerte para poder afrontar las actividades a realizar el año 2021.

Estamos convencidos que los procesos de **Transformación Digital**,

nos van a asegurar una nueva forma de ver las cosas y por ende ofrecer nuevos productos y servicios para nuestros socios.

Para finales del año la Oficina Alausí ha obtenido resultados positivos en sus principales cuentas y para lo cual los detallamos en el siguiente cuadro que refleja la **Estructura Financiera** al 31 de diciembre de 2020.

Estructura económica financiera

Descripción	Monto
Activos	\$ 14.651.714
Cartera de créditos	\$ 11.719.265
Pasivos	\$ 12.563.654
Patrimonio	\$ 2.088.060

Los resultados alcanzados por la Oficina Alausí durante el año 2020 han sido posibles gracias a la Confianza de los más de 10.000 socios que forman parte de la vida económica financiera de la Oficina Alausí, que están convencidos que la institución a lo largo de los años se ha convertido en la alternativa de la **Economía Popular y Solidaria** de la provincia y del país.

MsC. Milton Donoso P.
COORDINADOR OFICINA ALAUSÍ



OFICINA Cuenca Arenal

En medio de la Crisis, el trabajo comprometido y la inventiva a los cambios nos permitirá seguir adelante, mas fortalecidos para un servicio oportuno y de calidad para con la sociedad.

La oficina Cuenca Arenal en sus **14 años de vida Institucional** en su caminar con nuestros Socios en especial con el sector Microempresario, Ganadero, Agrícola, Transportistas, Comerciantes, Artesanos, entre otros; ha venido trabajando para fortalecer e incentivar al emprendimiento de sus negocios, lo que ha conllevado a la generación de nuevas fuentes de trabajo y a dinamizar la **Economía del Cantón Cuenca**.

Dentro de los principales indicadores existe un incremento en los Activos del 4,04% sustentado, por la permanencia de la cartera de créditos, los Pasivos de igual forma se incrementan en un **5,74%** resultado obtenido por la confianza brindada por nuestros Socios Cuenta - Ahorristas.

Estructura económica financiera

Descripción	Monto
Activos	\$ 12.092.191
Cartera de créditos	\$ 9.307.367
Pasivos	\$ 10.854.013
Patrimonio	\$ 1.238.179

Dentro de los esfuerzos del equipo de trabajo es el apoyo y financiamiento al sector Microempresario, esto se ve reflejado en la constatación que se ha mantenido en nuestros indicadores de colocación, es así que del total de créditos otorgados el sector Microempresario representa un **73,50**.

Morosidad: En este 2020 el indicador de morosidad se ubica en un

1,88%, y es el resultado de buscar alternativas de pago con nuestros Socios que se vieron afectados por diferentes circunstancias en esta **Pandemia**. Así mismo en concordancia con la inestabilidad económica y política, la Cooperativa Riobamba ha decidido mantener un respaldo adecuado a la cartera improductiva que se ve reflejado en un incremento de las provisiones: Cobertura **270,26%**.

Ámbito Social.

Durante el año 2020 la Oficina Cuenca Arenal ha venido trabajando con diferentes sectores en el ámbito de responsabilidad social, en actividades que han dado lugar a generar más confianza a nuestros asociados y sobre todo brindándoles una asesoría y vínculos de fraternidad. Entre las actividades desarrolladas están:

Participación del desfile de carnaval organizado por la Dirección de Mercados de la Ciudad de Cuenca.

Entrega de Plántulas a parroquias rurales del Cantón, con esta iniciativa se logra generar el consumo agroecológico en zonas de escasos recursos, e impulsar el cultivo de verduras como fuente de sustento para muchos hogares, participaron del proyecto los GAD parroquiales y dirigentes comunitarios.



Entrega de plántulas a Parroquia Rurales de Cuenca

Impulso a la **Educación Financiera** alineada con los acontecimientos que afectaron la economía de muchos hogares, con esta iniciativa se capacitó a gremios involucrados, Socios y población en general para un correcto manejo de sus finanzas, el medio utilizado fue la aplicación ZOOM y de forma presencial con la **Asociación Agroecológica de Sayausi**.

Además se realizó la entrega de presentes a nuestros Socios mediante concursos como la Ruleta Ganadora por el Aniversario de nuestra Institución y en fechas festivas como Navidad y fin de año, y el Concurso de Villancicos en donde resultó finalista uno de nuestros Socios en compañía de su familia.

Proyección:

Para este nuevo año el equipo de trabajo está comprometido en buscar nuevas alternativas de desarrollo para nuestros Socios, basados en una **transformación digital** que se fundamenta principalmente en una atención ágil de parte de todo el personal con la utilización de herramientas tecnológicas.

Fomentar la auto-sustentabilidad, promoviendo una cultura de ahorros de nuestros Socios y a su vez un incremento de las Cuentas de Captaciones.

Fortalecer nuestra **Imagen Institucional**, a través de vínculos con la comunidad y diversificación de nuestros servicios financieros a sectores productivos para una consolidación de nuestra estructura financiera y el de nuestros Asociados.

Ing. Juan Pablo Criollo
COORDINADOR OFICINA CUENCA ARENAL

OFICINA Cuenca Centro



Introducción

El año 2020 un año lleno de mayor esfuerzo, compromiso y aprendizaje para la Oficina Cuenca Centro, ha cumplido diez años de servicio y atención a la Ciudadanía Cuencana ofreciendo Productos y Servicios de Calidad con **Tasas de Interés** Competitivas dentro del Mercado Financiero, tanto en créditos como en captaciones con el objetivo y propósito de ser un apoyo a los sectores más vulnerables y que tienen el acceso limitado a una economía tradicional.

Los **Activos** alcanzan el **\$7.900.786** con un crecimiento del **17,39 %** con una cartera de Créditos Neta de **\$7.428.867** que representa el **94,03 %** del total de los activos siendo así el activo más importante.

En el total de **Pasivos** se registra un valor de **\$7.536.308**; con un **Capital Social** de **\$362.531** presentado al año 2020 y con un indicador de morosidad del **1,67 %**.

Captaciones

Las captaciones durante el año 2020 han demostrado la confianza y fidelidad que mantienen los socios hacia nuestra Institución generando un crecimiento positivo en lo que corresponde a Depósitos a la Vista a **\$912.214** con un crecimiento del **6,85%** y Depósitos a Plazo Fijo a **\$2.091.214** con un crecimiento del **45,99%**; señalando que el propósito para el año 2021 es continuar con el incremento en estos rubros con una promoción permanente y mantener las **Tasas de Interés** que son atractivas dentro del mercado.

Crédito

La cartera de crédito de la Oficina Cuenca Centro al cierre del año 2020, se ha orientado al segmento del Microcrédito; con créditos oportunos en época de pandemia lo que ha permitido reactivar a los pequeños comercios y mantener la credibilidad hacia nuestros socios con una Imagen y Estructura Financiera Sólida; es así que el trabajo conjunto de todo el equipo de la Oficina, mediante actividades de Teletrabajo y de manera presencial ha generado un crecimiento en la Cartera de Crédito del **15,58%**.

Al cierre del ejercicio económico 2020, la Oficina Cuenca Centro como gestión realizada registra las siguientes cuentas del balance:

Estructura económica financiera

Descripción	Valor
Activos	\$ 7,900,786
Cartera de créditos	\$ 7,428,867
Pasivos	\$ 7,536,308
Patrimonio	\$ 364,478

Promoción

La Oficina Cuenca Centro como política Institucional ha mantenido su promoción en varios sectores de la Ciudad y con diferentes sectores sociales, productivos y autoridades; los mismos que nos han permitido crecer y que se especifican a continuación:

- Apoyo en el Taller de Educación Financiera del Proyecto Cultivando el Futuro.



Capacitación a comerciantes del Proyecto Cultivando el Futuro

- Mall del Río – Proyecto Soy mi Jefe.
- Asociación de Emprendedores San Antonio de Gapal.
- Febrero – Carnaval de los 4 Ríos conjuntamente con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cuenca.
- Educación Financiera – Comerciantes Mercado 12 de Abril Presencial.
- Diciembre – Homenaje a los más necesitados conjuntamente con la Virreina de la Parroquia Ricaurte.
- Proyecto Cultivando el Futuro – Entrega de plántulas en varias parroquias Rurales del Cantón Cuenca: Chiquintad, Paccha, Octavio Cordero Palacio, Chordeleg.



Entrega de plántulas a las parroquias rurales del Cantón Cuenca.

Balance social del trabajo realizado como promoción y como servicio con la sociedad Cuencana de una Institución en la que predomina el Ser Humano sobre todas las cosas.

Proyecciones

- Continuar con el crecimiento de la cartera orientada hacia el segmento Microcrédito.
- Implementación de Cajero automático en la Oficina.
- Continuar con talleres de capacitación con responsabilidad social para los socios (financiero, humano, transformación digital, etc).
- Valla publicitaria en la Ciudad de Cuenca.
- Definir la adquisición del espacio físico propio de la Oficina Cuenca Centro.
- Incrementar la colocación con la utilización de las herramientas MICRORIO.

El trabajo desarrollado durante el año 2020 con una **Pandemia** que afectó al Mundo en su totalidad nos ha volcado a desarrollar un espíritu más humano, más social de mayor compromiso y de desarrollo dentro de quienes formamos parte del equipo de trabajo de la Oficina Cuenca Centro; con un compromiso humano e Institucional de ser mejores que ayer y proyectarnos de manera positiva para un mejor mañana.

Agradecimiento

Agradecer a quienes permiten que el desarrollo personal e Institucional sea parte de nuestro día a día, al MsC. Pedro Morales Gerente General por su liderazgo y compromiso social, Consejo de Administración y Vigilancia por el permanente apoyo en el beneficio de nuestros asociados; a todo el personal que forma parte del Equipo de Trabajo de la Oficina Centro por su trabajo mancomunado para el desarrollo de una economía más justa y más solidaria con los sectores más necesitados en la Provincia del Azuay.

Ing. Diego Pallazhco C.
COORDINADOR OFICINA
CUENCA CENTRO

OFICINA Chunchi



Nuestra Oficina se encuentra ubicada al Sur de la Provincia de Chimborazo, iniciando sus actividades al público el 15 de Febrero del 2003, en respuesta al pedido de algunos socios que tenían su cuenta en la Oficina Alausí y sentían la necesidad de que su institución este más cerca, es así que se vio cristalizada la apertura de una nueva oficina en el Cantón.

Esta problemática del **Covid-19** que nos acecha no estuvo contemplada en las actividades de la institución, por tal motivo la Gerencia General encabezado por el Msc. Pedro Morales ha tomado las mejores decisiones y procesos encaminados a solventar y salvaguardar los dineros de nuestros socios y las actividades de la cooperativa.

Se pudo realizar **Diferimientos, Re-programación y Re-estructuración de Créditos** de socios que no podían cancelar sus cuotas a causa de esta pandemia, para luego establecer Re-financiamientos de créditos con tasas de interés más bajas y para plazos de tiempo más largos con el objetivo de que los socios puedan cancelar sus obligaciones.

Todo este trabajo lo realizamos con una buena logística de todo el personal de la oficina Chunchi, manteniendo una acercamiento directo y permanente con cada uno de nuestros socios para solventar todos sus requerimientos.

El compromiso de todo el equipo de trabajo de la Oficina Chunchi está más fuerte y comprometido para poder afrontar las actividades a realizar el año 2021.

Tenemos mucha acogida por parte de los socios a los créditos dirigidos a la reactivación económica que hemos estado tramitando, ya que se trata de créditos con tasas de interés y plazos preferenciales, para que puedan seguir trabajando en sus diferentes negocios

Estamos convencidos que los procesos de **Transformación Digital**, nos van a asegurar una nueva forma de ver las cosas y por ende ofrecer nuevos productos y servicios para nuestros socios.

Nuestra oficina, para dar cumplimiento a los **principios cooperativos** se ha venido realizando diferentes actividades que buscan apoyar al desarrollo integral de nuestros socios:

Se realizó entrega de lavamanos al GAD de Chunchi para el mejor cuidado e higiene de las personas de nuestro cantón y sus alrededores.

Se gestionó la entrega de tachos ecológicos a la Junta Parroquial de Llagos y de esta manera contribuir con el cuidado del medio ambiente.



Entrega de tachos para el cuidado del Medio Ambiente

La Asociación de Lecheros de la Parroquia CompuD en conversación con el Coordinador de Oficina y sus colaboradores mantuvieron acercamientos para la colocación de letreros en la Comunidad antes mencionada donde se ubica la Planta de Enfriamiento de leche y de esta manera darnos a conocer y crear un mayor acercamiento con el objetivo de financiar futuros proyectos encaminados a la reactivación económica del Cantón.

Nuestra Oficina cuenta con personal joven, profesionales comprometidos con la Institución al servicio de la colectividad.

Para finales del año 2020 la Oficina Chunchi ha obtenido resultados positivos en sus principales cuentas:

Estructura económica financiera

Descripción	Monto
Activos	\$ 9.624.602
Cartera de créditos	\$ 3.802.423
Pasivos	\$ 9.045.031
Patrimonio	\$ 579.571

Los resultados alcanzados por la Oficina Chunchi durante el año 2020 han sido posibles gracias a la Confianza de nuestros socios, que forman parte de la vida económica financiera de la **Oficina Chunchi** y que están convencidos que la institución a lo largo de los años se ha convertido en la alternativa de la **Economía Popular y Solidaria** dentro del cantón, provincia y del país.

Ing. Ángel Vinuesa Y.
COORDINADOR OFICINA CHUNCHI

OFICINAS



Sede Social y
Oficina **Administrativa**



Oficina **Matriz**



Oficina **La Condamine**



Oficina **Guano**



Oficina **Cumandá**



Oficina **Norte**



Oficina **Alausi**



Oficina **Chunchi**



Cuenca **Centro**



Oficina **Sur**



Oficina **Dávalos**



Cuenca **Arenal**



Oficina **Quito**

Oficina **Administrativa**

Dirección: Av. 9 de Octubre y 24 de Mayo

Teléfono: 032 928 096

Email: riobamba@cooprio.fin.ec

Oficina **La Condamine**

Dirección: Carabobo y Esmeraldas

Teléfono: 032 960 080

Email: condamine@cooprio.fin.ec

Oficina **Norte**

Dirección: Av. Daniel León Borja y Calle 44

Teléfono: 032 961 250

Email: norte@cooprio.fin.ec

Oficina **Cuenca Centro**

Dirección: Sucre 584 y Hermano Miguel

Teléfono: 07 2835 099

Email: cuenca_centro@cooprio.fin.ec

Oficina **Cuenca Arenal**

Dirección: Av. de las Américas y General Escandón

Teléfono: 07 2855 212

Email: cuenca@cooprio.fin.ec

Oficina **Guano**

Dirección: Av. 20 de Diciembre s/n y León Hidalgo

Teléfono: 032 900 112

Email: guano@cooprio.fin.ec

Oficina **Alausi**

Dirección: Av. 5 de Junio y Ricaurte

Teléfono: 032 930 074

Email: alausi@cooprio.fin.ec

Oficina **Sur**

Dirección: Av. Leopoldo Freire y Bucarest

Teléfono: 032 626 228

Email: sur@cooprio.fin.ec

Oficina **Quito**

Dirección: Av. Mariscal Sucre y Av. Teniente Hugo Ortiz

Teléfono: 02 2643 600

Email: quito@cooprio.fin.ec

Oficina **Matriz**

Dirección: 10 de Agosto s/n y Colón

Teléfono: 032 962 431

Email: matriz@cooprio.fin.ec

Oficina **Cumandá**

Dirección: Av. 9 de Octubre y Abdón Calderón

Teléfono: 032 326 450

Email: cumanda@cooprio.fin.ec

Oficina **Chunchi**

Dirección: Simón Bolívar y Capitán Ricaurte Esq.

Teléfono: 032 936 049

Email: chunchi@cooprio.fin.ec

Oficina **Dávalos**

Dirección: Pichincha y Nueva York

Teléfono: 032 940 513

Email: davalos@cooprio.fin.ec



www.cooprio.fin.ec

Gracias por confiar en *lo nuestro. .!*