

CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "RIOBAMBA" LTDA.

01-CRIO-2022

A los 10 días del mes de marzo del año 2022, el Presidente 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; con lo establecido en los Artículos 2, 3, 5, 6, 14, 20 y demás correspondientes de la Resolución No. 363-2017-F y sus reformas, dictado 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 Representantes de la Asamblea General, Vocales del Consejo de Administración, Vocales del Consejo de Vigilancia, Gerente General, Auditor Interno, Auditor Externo, Comité de Cumplimiento, Comité de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., a la Asamblea General Ordinaria de Representantes que se realizará el día **sábado 26 de Marzo del 2022** a las **09:00 horas**, en el Salón Auditorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", ubicado en las **calles Gabriel García Moreno y Cristóbal Colón Esq. de la ciudad de Guano**, para tratar el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

1. Constatación del Quórum e Instalación de la Asamblea General Ordinaria.
2. Lectura de Comunicaciones.
3. Principalización de Representantes Suplentes.
4. Conocer y Aprobar el informe del Consejo de Administración correspondiente a la gestión del año 2021.
5. Conocer y Aprobar el informe del Consejo de Vigilancia correspondiente a la gestión de control del año 2021.
6. Conocer y Aprobar el informe del Comité Integral de Riesgos correspondiente al ejercicio económico del año 2021.
7. Conocer y Aprobar el informe del Comité de Cumplimiento correspondiente al ejercicio económico del año 2021.
8. Conocer y Resolver el informe de Auditoría Interna correspondiente al ejercicio económico del año 2021.
9. Conocer y Resolver el informe de Auditoría Externa correspondiente al ejercicio económico del año 2021.
10. Conocer y Aprobar el informe de la Gerencia General correspondiente al ejercicio económico del año 2021.
11. Conocer y Aprobar los Estados Financieros: Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias del ejercicio económico - financiero del año 2021.
12. Conocer y Aprobar el informe de Balance Social correspondiente al ejercicio económico del año 2021.
13. Conocer y Decidir sobre la Distribución de Excedentes generados en el ejercicio económico 2021.
14. Conocer el Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto para el ejercicio del año 2022.
15. Nombrar Auditor Externo para el ejercicio económico del año 2022, de la terna presentada por el Consejo de Vigilancia.
16. Análisis y resolución del proyecto de Reglamento de Buen Gobierno en aplicación a lo dispuesto en la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019.
17. Análisis y resolución de reformas al Reglamento Interno en aplicación a lo dispuesto en la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019.
18. Lectura y Aprobación del Acta y Resoluciones adoptadas en la Asamblea General Ordinaria de Representantes.
19. Clausura de la sesión.


Lcdo. Ernesto Zambrano G.
PRESIDENTE


Ing. Margoth Proaño Ch.
SECRETARIA

Nota 1: A la hora señalada en la Convocatoria se constatará la existencia del Quórum de Instalación constituido por más de la mitad de los representantes de la Asamblea General; en caso de no existir el quórum a la hora fijada, Presidencia podrá instalar la Asamblea General, dentro de la hora subsiguiente, contando con la presencia de más de la mitad de representantes; en caso de no obtenerse el quórum luego de transcurrida una hora, se procederá a realizar una nueva convocatoria en aplicación a lo dispuesto en el artículo 14 de la Resolución N° 363-2017-F.

Nota 2: 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 o se encontrarán disponibles en la Secretaría de la Oficina Matriz de la Institución, ubicada en la ciudad de Riobamba, en las calles 10 de Agosto s/n y Colón esquina desde el 18 de Marzo del 2022.

MsC. Susana Guaraca
Presidenta

MsC. Julio Aníbal Quinzo
Vicepresidente

Lic. Ernesto Zambrano
Secretario

Abg. Juan Carlos Colcha
Vocal

Lcda. Elsa Jiménez
Vocal



INFORME CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Introducción

En el año 2021 el país enfrenta varios desafíos, políticos, sanitarios, económicos y sociales; se dio el cambio de las principales autoridades gubernamentales, pero aun persiste la incertidumbre socio-económico por no adoptarse aún políticas claras con respecto al camino a seguir en la política económica, además que la mayoría de la Asamblea es contraria a la ideología del presidente actual. En lo referente a la pandemia, Ecuador ha cumplido con inmunidad colectiva lo cual trajo tranquilidad a la población que permitió una reactivación económica más acelerada.

Este fue el marco en el cual la COAC "Riobamba Ltda." tuvo que proyectar y planificar su actividad financiera, a través de créditos de reactivación, microcréditos, aplicando la normativa de refinanciamiento y reestructuración con la finalidad de apoyar a nuestros socios que no se vean avocados a la pobreza y pudieran sobrellevar sus actividades productivas, y como consecuencia la cooperativa fortaleció aún más su estruc-

tura financiera, con indicadores positivos que fueron reconocidos por el **Órgano de Control**.

Con los antecedentes expuestos, hoy la Cooperativa alcanzado un Activo de: **\$409.545.269** equivalente a un crecimiento del **11.09%**, con una mora controlada del **1,65%** siendo la más baja del sistema financiero nacional.

Funciones del Consejo de Administración

El Directorio, en el marco de sus funciones y responsabilidades, debe aprobar las políticas, planificación estratégica, presupuesto, proyectos y requerimientos que son necesarios para el normal desarrollo de las actividades de la Cooperativa, los mismos que siempre han estado sustentados y direccionados a mejorar los servicios a los socios.

Con lo antes expresado, las funciones de mayor importancia se especifican a continuación:



- Aprobar mensualmente los **Informes Gerenciales:** Negocios y Financieros Contables.
- Aprobar **tasas de interés activas** y pasivas, de acuerdo a la Normativa Vigente y al mercado financiero.
- Aprobar el ingreso y retiro de **socios a la Institución**.
- Aprobar el informe de **Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones**.



- Aprobar **expedientes de crédito** de personas vinculadas.
- Aprobar expedientes de **créditos refinanciados y reestructurados**.
- Fijar nuevas políticas de gestión de crédito de acuerdo al **entorno económico financiero** del país.
- Aprobar informes de los **Comités Técnicos:** Cumplimiento y Riesgos.



- Aprobar la contratación de la empresa **Calificadora de Riesgos**.
- Conocer y aprobar la actualización de la **Nueva Estructura Organizacional**.
- Nombrar y aprobar la **Conformación de la Comisión General Electoral**.
- Aprobar el **cronograma de actividades** de la Comisión General Electoral.
- Aprobar los **Convenios Interinstitucionales** y contratación de asesorías.



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

Expansión de la Institución

La cooperativa ha esperado por muchos años su expansión pero gracias a la nueva Normativa del **Ente de Control** donde indica que para autorizar la apertura de nuevas oficinas deben cumplir con el **100% de provisiones** constituidas, el **100% del patrimonio técnico** y gracias a que nuestra Institución mantiene una estructura financiera sólida fue posible aperturar un nuevo punto de atención al Sur de la ciudad de Quito, en la Parroquia Guamaní, al mismo tiempo se adquirió un terreno en el sector del Condado para en un futuro construir el edificio propio para la Oficina El Condado que está ubicado en

la misma zona y así brindar un servicio cómodo y oportuno a nuestros socios que viven al norte de la capital.

El Consejo de Administración atendiendo la demanda de los socios del Cantón Guano resolvió construir su propio edificio, para brindar un servicio de calidad a los socios, reconociendo que es una Oficina que genera un alto nivel de gestión y siempre se ha caracterizado por su vínculo con la comunidad.



Montaje de la estructura metálica de la nueva oficina Guano

Administración

El Consejo de Administración dentro de su planificación ha propuesto, apoyar a la Gerencia y Administración, para que su personal esté motivado, capacitado, basado en un trabajo colaborativo para que puedan cumplir con sus funciones adecuadamente y esto a la vez se vean reflejado en un servicio eficiente y oportuno a nuestros asociados. **¿Y dónde hemos podido ver los resultados de un personal capacitado y apto para sobrellevar las vicisitudes de la pandemia?** Es muy claro analizar cuando en tiempos difíciles la cooperativa experimento crecimiento financiero y expansión física, además controló correctamente la mora.

Gobierno Cooperativo

El Consejo de Administración ha trabajado mancomunadamente con el Consejo de Vigilancia, siempre respetando cada una de sus funciones y estamentos legales, para buscar que la cooperativa tenga un buen gobierno cooperativo, relación que es reconocida por la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria** aprobando que nuestra institución sea la única que conste en su Estatuto Social la renovación parcial de Directivos, es así que al finalizar el 2021 se eligió a los nuevos Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. para el periodo 2021-2025, a la vez que

la Asamblea de Representantes eligió a los nuevos Vocales de Mayoría del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, dando cumplimiento a lo establecido por el Reglamento de Elecciones vigente y todo lo actuado por la Comisión General Electoral fue trabajado con independencia, transparencia y cumpliendo adecuadamente con lo que estipula la ley y reglamentos.

Es importante también resaltar que el trabajo del buen gobierno cooperativo y que todos sus esfuerzos están enfocados a dar respuesta a las necesidades y requerimientos de nuestros asociados, además del trabajo coordinado con la Gerencia y Administración podemos estar orgullosos de presentar siempre información transparente y con indicadores de gestión reconocidos por: el **Ente de Control, organismos de integración nacionales e internacionales**, es por todo ello que también nos ha permitido mantener la calificación de riesgos otorgado por la **Calificadora Union Rating "AA-"**



Reunión de trabajo - Consejo de Administración y Vigilancia

Transformación digital

Ecuador y el mundo han atravesado cambios en el entorno social, económico y sobretodo tecnológico, es así que durante el año 2021 nuestra institución apoyó decididamente la **"Transformación Digital"** en la Cooperativa Riobamba con el objetivo de dar respuesta oportuna a las necesidades de los socios, a los cambios generacionales y culturales que se dieron por la pandemia **Covid-19**, para este cambio de cultura se vio necesario impulsar una nueva **Estructura Organizacional**, además de ir formando un nuevo liderazgo con un pensamiento social e inclusivo de las nuevas generaciones, basada en las buenas prácticas cooperativas y centrada en los socios que son nuestra razón de ser para seguir creciendo.



Reunión de trabajo con Asambleístas de la COAC Riobamba Ltda.

Se dio el primer paso en este camino de la **"transformación digital"** motivando equipos de innovación para que internamente se pueda idear y proyectar las soluciones que los socios necesitan, se ha continuado impulsando el **WhatsApp Business** a través de un chatbot y video llamadas, diversificando su servicio a informar de los productos de la institución en general, aprobación de créditos ágiles principalmente para aquellos **socios "AAA"**.

Conclusión

La Cooperativa está dando pasos firmes en su camino a la **"Transformación Digital"**, implementando un liderazgo de pensamiento ágil, con un trabajo colaborativo entre Directivos, Gerencia y Administración, pensando siempre en satisfacer la demanda de los socios, utilizando herramientas innovadoras que permita gestionar y proyectar la inclusión financiera a los segmentos que han sido relegados de la banca tradicional.

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

Agradecimiento

Un agradecimiento muy profundo a todos los socios, que confían sus haberes, su patrimonio familiar y sus esperanzas en la Cooperativa Riobamba Ltda. Al personal administrativo por su contingente y gran compromiso de servicio a los socios y clientes, al MsC. Pedro Morales - Gerente de la institución quien, con su experiencia, sabiduría y filosofía de servicio humanitario, fue el maestro para dirigir a nuestra Cooperativa; estamos seguros que sus enseñanzas trascenderán en el tiempo y en los suelos firmes y fértiles donde las semillas germinarán, para lograr más frutos para la humanidad.

A los compañeros asambleístas, por su acompañamiento y resoluciones permanentes las mismas que han contribuido a la dinámica de la administración; a los compañeros dirigentes con quienes compartimos la responsabilidad y el trabajo diario de llevar adelante a esta institución constituyéndose en la oportunidad que la sociedad nos dio para servir y retribuir lo que la misma nos ha otorgado, gracias a los señores integrantes del Consejo de Administración y Vigilancia por haber formado un equipo con el que pudimos lograr las metas propuestas, a nuestras familias por entender nuestras ausencias, gracias a Dios por todo.

Dejo a consideración de ustedes 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

El Consejo de Vigilancia emite el presente informe de actividades del periodo 2021, a la Asamblea General de Representantes, es importante recalcar que las actividades realizadas se basan específicamente en el **Artículo 38** del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, el Código Monetario y financiero y los Estatutos Institucionales, así como las disposiciones y resoluciones emitidas en el periodo.

Para el presente periodo el Consejo de Vigilancia estuvo conformado

por los siguientes vocales Ing. Ítalo Arroba, presidente, MsC. Mercedes Gavilanes Secretaria e Ing. Marcelo Santamaría Vocal, mediante su participación activa, se desarrollaron reuniones mensuales para conocer y analizar los informes que evidenciaron los resultados institucionales en sus diferentes aspectos, económicos, financieros, de gestión, de control y administrativos.

Este periodo, en el cual la pandemia por el **Covid-19** ha permanecido entre la población y sus efectos sociales y económicos han repercu-

tido específicamente en las actividades que desarrollan los microemprendedores, mercado objetivo de la institución, ha sido imprescindible un trabajo conjunto con el Consejo de Administración, Gerencia General, Personal Administrativo de la institución para desarrollar estrategias que permitan el apoyo a los sectores que necesitan reactivar sus negocios así como refinanciar sus deudas puesto que sus ingresos ya no son suficientes para cubrir sus obligaciones financieras, en este contexto se han desarrollado las siguientes actividades:

Análisis actividades económico financieras

Mensualmente se conocieron tanto los informes del área de Negocios como los informes del Área Financiera, con el objetivo de analizar y realizar seguimientos tanto a las actividades financieras en temas como cumplimiento de presupuestos, normativa, políticas y de manera muy puntual se realizaron análisis del comportamiento de la cartera de crédito en este proceso de pandemia, para apoyar en las estrategias que la administración desarrolló para que no se afecte la estructura financiera de la cooperativa.

Análisis actividades de control

De igual manera se ha procedido a conocer trimestralmente los informes correspondientes al Área de Auditoría Interna, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la programación ejecutada y aprobada por el Consejo de Vigilancia. Adicionalmente la Unidad de Auditoría Interna al ser el organismo de apoyo del Consejo al interior de la institución comunica directamente las actividades, informes y recomendaciones efectuadas en las revisiones contenidas en el plan de actividades, así como el seguimiento a las recomendaciones emitidas por el **Ente de Control**.

Así mismo, en cumplimiento a las funciones del Consejo de Vigilancia se ha procedido a presentar la terna para la contratación de la firma de auditoría externa para el periodo 2021, sobre lo cual se ratificó la contratación de la firma de auditoría externa BDO.

Análisis actividades de riesgos

Los informes del Comité Integral de Riesgos son analizados mensualmente en el Consejo de Vigilancia, mediante la retroalimentación de las actividades que se realizan en la institución pero desde la perspectiva de riesgos lo cual implica la aplicación de metodologías que permitan realizar el análisis y seguimiento a los diferentes riesgos que se podrían presentar en la aplicación de los procesos institucionales tanto a nivel interno como externamente.

Análisis actividades de cumplimiento - lavado de activos

El incremento de actividades ilícitas en el contexto financiero específicamente el lavado de activos, ha conllevado a fortalecer aspectos de análisis en estos temas a nivel institucional, por lo que mensualmente se conocen y analizan los informes del Comité de Cumplimiento, mismos que se basan en la adopción de procedimientos tanto institucionales como normativos.

Análisis de otros aspectos

El Consejo de Vigilancia como parte integrante del directorio de la cooperativa ha participado en la elaboración de la planificación estratégica institucional, adicionalmente conoce y analiza el presupuesto previsto para el periodo 2021, lo que ha permitido realizar un seguimiento del cumplimiento de los proyectos propuestos.

Así mismo se ha participado activamente de toda la programación que la cooperativa ha organizado, tanto en eventos internos como externos y con organismos de integración sea de carácter social, público, de capacitación, actividades que han aportado a fortalecer el compromiso de trabajo en favor de la institución.

Conclusiones

En base a las actividades desarrolladas y descritas se procede a concluir que en el transcurso del presente periodo los resultados **Económico – Financieros**, analizados mensualmente han reflejado resultados positivos, es necesario mencionar que a pesar de los escenarios provocados por las medidas de aislamiento y distanciamiento por la pandemia **Covid-19** y el entorno macroeconómico, se han cumplido las metas establecidas, sin embargo no es menos cierto que existe aún la incertidumbre de los resultados que se podrán obtener post-pandemia.

Igualmente se concluye que en el análisis a los informes del Comité de Riesgos no se han presentado observancias importantes a ser consideradas por lo que se puede afirmar que la institución no presenta riesgos que afecten la liquidez institucional, así como el riesgo de crédito principal activo de la institución mediante el análisis mensual se puede concluir que se encuentra controlada tanto la morosidad como la recuperación principales factores de riesgo.

En relación al tema de lavado de activos, mediante el análisis mensual realizado a los informes presentados se concluye que la

institución no ha estado inmersa en ese tipo de actividades ilícitas así como no se ha detectado actividades sospechosas que se deban reportar.

Se concluye además que tanto los organismos de control externos como calificadora de riesgos, así como la auditoria externa han emitido informes sin salvedades corroborando el esfuerzo que realiza la institución y su personal por mantener una estructura financiera sólida en todos los aspectos, así como administrativamente responde a los intereses de los socios al salvaguardar con responsabilidad los recursos que han depositado en la institución.

En cuanto al cumplimiento normativo, durante el presente periodo se han aplicado todas las disposiciones y resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, Junta de Política y Regulación Monetaria, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás Entes de Control financiero, por lo que no se han obtenido observaciones al respecto.

La cooperativa ha aplicado en todos sus procesos y procedimientos, aspectos como prudencia financiera, resiliencia ante los eventos externos, ha generado estrategias para apoyar a

los socios ante los escenarios económicos adversos analizados, gestionado apropiadamente la liquidez y los recursos de manera rentable para la institución, aspectos que han permitido que en épocas de riesgo como las que se han enfrentado en este periodo se mantenga la solidez y rentabilidad necesarias para garantizar a los socios una institución que proteja sus recursos.

Agradecimiento

Los miembros del Consejo de Vigilancia queremos agradecer y reconocer el trabajo consciente y perseverante de todo el personal de la cooperativa de manera especial al MsC. Pedro Morales Gerente, quienes con la experiencia y compromiso de siempre demuestran que el trabajo en equipo trae excelentes resultados, a mis compañeros assembleístas que con su apoyo y respaldo los hemos representado para cristalizar los sueños y anhelos de verle más grande y prospera a nuestra institución y en el sitio que se merece.

Se proyectan nuevas metas de las cuales sabemos y estamos seguros que se ejecutaran con el esfuerzo de todos. Es una gran satisfacción de haber hecho siempre lo correcto y formar parte de esta familia de la COAC Riobamba Ltda.

Atentamente,

Ing. Ítalo Arroba

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



Reconocimiento a la Coac Riobamba Ltda. por las buenas prácticas de Gobernanza – GIF



Lic. Elsa Jiménez
Presidenta del Comité de Riesgos

Dra. Tannia Villarroel
Oficial de Riesgos

Ing. Byron Vallejo
Asistente de Riesgos

INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión del Comité Integral de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, ha cumplido adecuadamente las actividades y normativa emitida por el **Ente de Control** según la **resolución N°.128-2015-F** que regula la Administración Integral de Riesgos con el objetivo de mitigar los eventos de riesgo que puedan presentarse en la cooperativa tanto en escenarios internos como externos.

Por otro lado en este periodo y por segundo año consecutivo la pandemia **Covid-19** ha trascendiendo a nivel mundial y los contagios se propagaron, con nuevas variantes así como las medidas de distanciamiento y aislamiento en ciertos casos afectaron el desarrollo de las actividades económicas.

En este sentido el seguimiento permanente al comportamiento de los indicadores y riesgos que se pueden desprender de este entorno, requieren un continuo análisis, para ello se realiza un recuento de las actividades y resultados obtenidos al finalizar el periodo 2021:

Riesgo estratégico



El Ecuador en este periodo ha reflejado algunos factores de análisis en temas relacionados a la política y economía, puesto que con la

elección del presidente Guillermo Lasso se experimenta una serie de mejoras a la administración pública que representan alternativas que generan un respiro político al país.

La campaña de vacunación primera y prioritaria oferta de gobierno reflejó un alcance importante a la mayor parte de la población en el país, estrategia que disminuyó los contagios para posteriormente observar una importante reactivación económica en ciertos sectores económicos, como el comercio, la agricultura, la construcción, etc., sin embargo, actividades como el transporte aun no alcanzan una reactivación que les permita cubrir sus necesidades básicas y financieras.

Por otro lado indicadores como el riesgo país presentaron una mejora, por lo que el país tuvo pleno acceso a financiamiento externo, necesario para cubrir un déficit fiscal elevado que se viene arrastrando de periodos anteriores, actualmente se mantiene el acuerdo de financiamiento extendido con el Fondo Monetario Internacional y varios organismos multilaterales que han entregado créditos y contribuciones permitiendo financiar las campañas de vacunación, cubrir deudas del gobierno, etc.

Otro aspecto importante a analizar es el incremento del precio del ba-

rril del petróleo, lo cual ha permitido generar más ingresos al país, ante lo cual el gobierno se ha fijado como meta el incremento de la producción a un millón de barriles diarios hasta el término del periodo estrategia que aportaría de manera significativa al crecimiento económico del país.

Para este periodo se mantiene en aplicación a la nueva Ley tributaria como parte de los acuerdos con el FMI, sin embargo varios aspectos como el mejoramiento del sector laboral están pendientes de ejecución en el país.

Riesgo liquidez



La Administración del Riesgo de Liquidez se ha aplicado en base a la metodología emitida por el **Ente de Control** así como se establecen límites de seguimiento institucionales que permiten analizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Adicionalmente se ha cumplido mensualmente con los requerimientos de liquidez mínimos exigidos, manteniendo un superávit importante a disposición de la institución para cubrir la colocación e inversiones que se planifiquen en cada una de las áreas operativas.

Es importante señalar que por efectos de la pandemia el sistema financiero se ha cubierto de importantes niveles de liquidez, lo cual es positivo puesto que se genera fondeo propio, no obstante se recomienda que la liquidez disponible se destine a la colocación especialmente para créditos que permitan la reactivación económica de nuestros socios.



Apoyando a la reactivación económica de los socios - información de crédito

Riesgo de mercado



De igual manera el análisis mensual al riesgo de mercado se ejecuta en base a los reportes establecidos por el **Ente de Control**, por lo que se puede informar que los productos de la institución no presentan riesgo en los plazos de duración, por lo que no se reporta eventos derivados de este análisis.

Adicionalmente el Riesgo de Mercado conlleva a analizar mensualmente la fluctuación de las tasas de interés en el mercado y precisamente este ha sido un tema sensible que se ha analizado tanto por los organismos de control, organismos de integración así como por las instituciones financieras con el objetivo de buscar el mejoramiento de las condiciones de crédito e inclusión para los socios y clientes, por lo cual y tomando en consideración que en la cooperativa el apoyo a los socios es una prioridad en estos

tiempos de pandemia se ha realizado varios análisis a las tasas de interés de acuerdo a la estructura financiera de la institución, por lo que se ha disminuido la tasa de interés específicamente en el producto de microcrédito, en apoyo a la reactivación económica de los socios y del país.

Particularmente las tasas de interés activas que la Institución ha definido son porcentajes que se encuentran dentro del promedio del sistema financiero, en los productos de consumo, vivienda y comercial, sin embargo el producto de microcrédito el cual es el mercado objetivo de la institución se encuentra entre los porcentajes más bajos del sistema, por lo que se concluye que las tasas de interés aplicadas a los productos de crédito responden a las necesidades de financiamiento de los socios.

En referencia a las tasas de interés pasivas, de igual manera del análisis mensual realizado, la cooperativa aplica las tasas de interés más altas del sistema financiero en el producto de Ahorro a la Vista, retribuyendo la confianza de los socios a sus ahorros, en lo que tiene que ver con las tasas de interés de plazo fijo se aplican porcentajes competitivos en el mercado financiero.

Riesgo de crédito



El periodo 2021, concretamente reflejó características importantes para el análisis del riesgo de crédito en la cooperativa, puesto que los efectos de la pandemia y las medidas de aislamiento para evitar la propagación del virus afectó a las actividades económicas de los socios específicamente a los micro emprendedores, por lo cual se realizaron actividades como:

- Seguimiento de los límites que analizan la metodología de crédito institucional como morosidad, crecimiento, estructura de la cartera.

- Análisis al comportamiento de la cartera en morosidad y los procesos de recuperación para determinar el posible riesgo de deterioro de la cartera de crédito.

En este contexto es importante resaltar que las políticas y estrategias adoptadas para la colocación y recuperación de la cartera de crédito durante este complicado lapso de pandemia, han permitido que los resultados sean favorables alcanzando los objetivos propuestos en la planificación estratégica a inicios del periodo llegando a consolidar el **15.25%** de crecimiento, así como se registró el **1.65%** de morosidad, obteniendo además una provisión que cubre el **311.58%** la cartera que se encuentra en riesgo, resultados que conllevan a concluir que se mantiene un portafolio de cartera saludable.

Adicionalmente se mantiene en aplicación hasta el periodo 2022 la resolución transitoria emitida por la **Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera N°.670-2021-F de fecha 3 de agosto del 2021**, que amplía los días de reclasificación de la cartera desde los 60 días para los productos de consumo, microcrédito y comercial y a los 90 días para el producto de vivienda.

Monitorear permanentemente los **eventos del entorno MACROECONÓMICO** y proponer estrategias que **permitan mitigar sus efectos** en la gestión de la cooperativa.

Riesgo operativo



La gestión para el seguimiento al riesgo operativo que engloba las actividades que se requieren para evitar pérdidas derivadas de los factores de riesgo operativo como son personas, procesos, tecnología y eventos externos, así como

la gestión de seguridades físicas y electrónicas que se encuentra como responsabilidad dentro del área de riesgos, se han realizado de manera periódica en cumplimiento a la metodología adoptada en los manuales para el riesgo operativo.



Análisis integral de la gestión de riesgos

Actividades desarrolladas en cumplimiento a la metodología adoptada en los manuales para el Riesgo Operativo:



Conscientes de que el riesgo operativo en la institución es de vital importancia en su seguimiento, evaluación y mitigación y que cualquier evento suscitado en la operatividad puede causar grandes pérdidas económicas a una institución, es prioridad la mejora continua a los procesos y procedimientos institucionales permitiendo la identificación de eventos que se pueden mitigar, por lo que el fortalecimiento del riesgo operativo en la cooperativa periódicamente es imprescindible en el trabajo integral de riesgos.

Conclusiones

El **COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**, concluye que las actividades realizadas para la identificación y mitigación de eventos de riesgo en la institución en el periodo se basan en metodologías aprobadas por el **Ente de Control** así como por el Consejo de Administración, y que además se cuenta con un software actualizado y completo que permite obtener datos, reportes y estructuras correctamente validados, lo que garantiza una efectiva gestión integral de los riesgos aun cuando el análisis al entorno macroeconómico, social y sanitario ha sido complejo puesto que se ha

mantenido en propagación la pandemia del **Covid-19**.

Es importante concluir además que de manera general el sistema financiero ha respondido efectivamente a las necesidades de los socios y a la estrategia de la nueva normalidad para la entrega de servicios en línea que apuntan a la tecnología dando paso a la transformación digital proceso en el cual la Cooperativa Riobamba Ltda, ha incursionado respondiendo efectivamente tanto en inversión como en desarrollo para brindar servicios seguros y confiables a los socios.

Para el próximo periodo se pro-

yecta el fortalecimiento de las actividades establecidas en la planificación estratégica lo cual permitirá mantener un desarrollo consolidando con los objetivos planteados mediante la mitigación de los riesgos a los cuales la institución podría verse afectada.

Atentamente,

Lic. 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 DE CUMPLIMIENTO

El narcotráfico es un problema donde involucra a sectores políticos, económicos, salud pública y de seguridad para todos los países ya sea directa o indirectamente. Ecuador actualmente está considerado como un país productor y como un país de ruta del narcotráfico debido al cambio de su política de seguridad antidroga en el 2009 y por su ubicación geográfica. Se toma como referencia dicho año porque a partir de esa fecha dejó de funcionar el Puesto de Operaciones de Avanzada en la Base de Manta.

De acuerdo a los informes realizados por las instituciones encargadas en controlar el narcotráfico en

Ecuador se estarían lavando alrededor de 2.500 millones de dólares al año en diversos campos de la economía, entre las formas de lavar dinero se encuentran detectadas el sistema agroindustrial que consiste en la compra de extensiones de tierra, realizar sembríos y en el producto final introducir el alcaloide que va a ser enviado y comercializado para obtener las ganancias ilícitas.

En el sistema financiero se ha revelado que se lavan alrededor de 250 millones de dólares a pesar que en este sector se ha implementado mayores controles, es así que La Cooperativa de Ahorro y Crédito

Riobamba Ltda. a través del Comité de Cumplimiento realiza su aporte al sistema financiero mediante el cumplimiento a las disposiciones emitidas por Entes de Control como la **UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico)** y **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria** acerca de la **Prevención y Control de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y otros delitos.**

El comité de cumplimiento ha ejecutado las actividades durante el 2021 basados en las normas, procedimientos, y políticas las cuales ayudan a controlar y mitigar los riesgos en **Lavado de Activos.**

Aspectos esenciales de prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Durante el 2021, año en el que la **Pandemia** afectó a nivel mundial y directamente al entorno socio-económico del país y específicamente el sector financiero; el comité de cumplimiento asumió con compromiso ético y organizacional el reto de fomentar la cultura y conocimientos de las políticas y programas tendientes a prevenir el Lavado de Activos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

El compromiso permite reflejar los siguientes aspectos como:

- Aplicar la política **"Conozca a su socio"** las cuales permiten estar alerta, en la realización de transacciones inusuales, perfil económico del socio, respaldos de transacciones superiores a los límites establecidos, a fin de evitar que el dinero que ingrese a la institución provenga de fuentes ilícitas como narcotráfico u otro delito que persigue las leyes del Ecuador.



Recopilación de Justificativos

- Establecer programas de capacitación a los colaboradores, directivos y funcionarios de la Cooperativa en temas importantes como; sanciones, métodos de lavado de dinero y señales de alerta que permita proteger a la Cooperativa de personas que se dedica al Lavado de Activos.
- Velar por la aplicación y actualización del manual de prevención del lavado de activos que establecen las políticas y procedimientos a seguir en los esfuerzos de prevención y detección de Lavado de Activos.
- Aplicar la política **"Conozca a su empleado / directivo"** en el análisis a la situación Patrimonial con el que cuenta los trabajadores y directivos y que sea acorde a la realidad del trabajador.
- Participar del proceso de inducción al personal nuevo sobre normativa de prevención de lavado de activos.
- Profundizar la metodología de análisis y monitoreo al personal, a fin de evaluar y medir el eventual riesgo de lavado de activos
- Aplicar la política **"Conozca a su Proveedor"** revisando a los proveedores de la Cooperativa, tanto personas naturales como jurídicas; las mismas no deben encontrarse registradas en las listas de personas que han tenido sentencia por el delito de narcotráfico; y, en el caso de personas jurídicas que las empresas se encuentren legalmente registradas ante el respectivo **Ente de Control**.

Fomentamos la **CULTURA** y **CONOCIMIENTO** de las políticas y programas tendientes a **prevenir el Lavado de Activos**

Respuesta requerimientos de organismos de control



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba durante el año 2021 recibió requerimientos de información específica de los Organismos de Control, los menciona-

dos requerimientos fueron respondidos en los plazos establecidos y con la información clara, transparente y acorde a los requerimientos.

Conclusión

El Comité de Cumplimiento aplicando las políticas, procedimientos, metodologías y controles descritos en el presente informe, puede informar que se ha cumplido con las actividades previstas para el año 2021, dentro del mismo periodo no se detectó operaciones inusuales u operaciones que no hayan sido justificadas.

Proyección para el 2022

- El entorno actual a nivel mundial y en especial el de nuestro país Ecuador, se encuentra expuesto a delitos como el narcotráfico y microtráfico, elementos esenciales para el Lavado de Activos, en este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. a través de la gestión del Comité de Cumplimiento permanecerá siempre alerta ante posibles indicios y maneras que utilizan las personas dedicadas a cometer este tipo de actos ilícitos que son castigados por la sociedad, el trabajo a desarrollar tiene por objeto reducir el riesgo de ingreso de dinero ilegal a la institución.
- La Cooperativa Riobamba Ltda. conjuntamente con el Comité de Cumplimiento, aprovechando el uso y avance de la tecnología, proyecta realizar investigaciones adecuadas sobre el narcotráfico y los delitos financieros, con la finalidad de establecer se-

ñales de alerta y controles que ayuden a reducir posibles riesgos y así contribuir con buenas prácticas de Prevención de Lavado de Activos.

- Profundizar la capacitación y formación a los colaboradores de la institución, en temas referentes a señales de alerta, consecuencias y penalidades para este delito y posibles métodos utilizados por personas maliciosas dedicadas al Lavado de Dinero.

Abg. Juan Carlos Colcha Bonifaz
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

MsC. Ramón Guadalupe R.
Auditor Interno

Ing. Cristian Janeta
Asistente de Auditoría



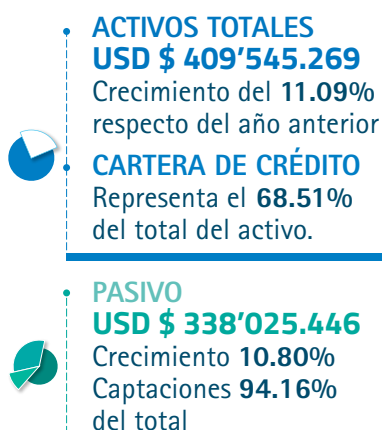
INFORME AUDITORÍA INTERNA

Antecedentes

En mi calidad de Auditor Interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y de acuerdo 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 Solidaria**, sobre las atribuciones y deberes de la Asamblea General de Representantes en su numeral 8, me permito presentar el informe de actividades ejecutadas por Auditoría Interna correspondiente al ejercicio económico - financiero 2021.

Estados financieros 2021

Durante el año 2021, 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."



Los indicadores financieros de la Institución son saludables

1.65%
Morosidad

311.58%
Cobertura de cartera

USD \$15'197.875.

Provisiones sobre la cartera en riesgo

Lo que permite cubrir suficientemente la posibilidad de una contingencia en la cartera de crédito.

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.

De acuerdo a lo expuesto, 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**.

Gobierno cooperativo

Se procedió con la evaluación del funcionamiento del gobierno cooperativo considerando las atribuciones que les competen a los órganos directivos de la Institución como son: Asamblea General de Representantes, Consejo 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, Estatuto Social y**

Reglamento Interno de la Cooperativa; es así que podemos manifestar 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.

Es importante mencionar que a finales del mes de noviembre la Cooperativa, realizó sus elecciones para la renovación de los representantes a la Asamblea General y sus delegados a los Consejos de Administración y Vigilancia, proceso que se desarrolló sin inconvenientes en la fecha que se establecieron, contribuyendo de esta manera a una participación democrática de sus socios y su alternabilidad fortaleciendo el Gobierno Cooperativo institucional.

Administración de riesgos

La Administración de Riesgos en la Institución es adecuada permitiendo mitigar la exposición a los diferentes riesgos inherentes al giro del negocio a los cuales se encuentra expuesta, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos establecidos para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos de mercado, liquidez, crédito, operativo y legal.

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

Calificación de riesgos institucional

De forma trimestral conforme normativa vigente, 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 la Institución registra su nivel de calificación **"AA-"** otorgada por **UNION RATINGS S.A.**, firma calificadora que estuvo a cargo de la evolución el periodo 2021; motivo por el cual la institución deberá seguir trabajando en los aspectos indicados por la Calificadora para que permitan en los próximos periodos de evaluación mejorar su nivel actual de calificación.

Prevención de lavado de activos

Los controles aplicados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", para la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otros delitos son apropiados y concuerdan con las disposiciones establecidas en la **resolución 011-2014-F** y sus reformas por la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y por la Unidad de Análisis Financiero y Económico.**

Auditoría interna evaluó la gestión realizada por el Comité, la Unidad y el Oficial de Cumplimiento; los informes del Oficial de Cumplimiento con los resultados del monitoreo a las transacciones; han sido conocidos por el Comité Cumplimiento y los Consejos de Administración y Vigilancia mensualmente y durante el presente periodo 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 actividad de cumplimiento normativa dispuesta por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con la finalidad de medir el grado de implementación del mismo durante el periodo; como opinión puedo indicar que las políticas y procedimientos con los cuales la institución controla las operaciones de los socios 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 2021, conforme lo establecido en el Oficio Circular SEPS-SGD- IR-2017-31557 el mismo fue aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Consejo de Vigilancia; así mismo fue conocido por el Consejo de Administración y la Gerencia General; se ejecutaron actividades que fueron definidas considerando aspectos como: cumplimiento normativo, priorización determinada por **SEPS** y las definidas por Auditoría Interna, estableciéndose un total de 67 actividades en el plan anual; alcanzándose un cumplimiento del **90%** al finalizar el periodo.

Complementariamente y con la finalidad de verificar el cumplimiento de las estrategias establecidas por la administración para subsanar los hallazgos emitidos por los **SEPS, Auditoría Externa y Auditoría Interna** se efectuó el seguimiento a la ejecución de las mismas; producto de este seguimiento al finalizar el periodo 2021 se registra un cumplimiento del 100% de las estrategias establecidas; este avance ha sido comunicado trimestralmente al Consejo de Administración, Vigilancia, Gerencia General y a la Superintendencia de **Economía Popular y Solidaria** por medio **"Sistema de Seguimiento Integral"**.

A los señores Asambleístas, integrantes de 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 sobre los estados financieros

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., en adelante “la Cooperativa” que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio neto 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.

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 2021, el resultado de sus operaciones y los flujos 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.

Fundamentos de la opinión de auditoría

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 para la auditoría de los estados financieros” de nuestro informe. Somos independientes de la Cooperativa de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés), hemos cumplido con los requisitos éticos y las responsabilidades que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador y de acuerdo con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Otros asuntos

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.

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 que informar al respecto.

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

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

La Administración de la Cooperativa, 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 sus actividades económicas y vigilar que su contabilidad se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.

Responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que 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 requisitos legales y reglamentarios

Nuestros informes 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 2021, se emiten por separado.

BDO ECUADOR

Marzo 26, 2022
RNAE No. 9118
Quito, Ecuador

Franklin Pinta – Socio

Apéndice al Informe de los Auditores Independientes

Como parte de una auditoría basada en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), ejercemos un juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y, realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que para que resulte de errores, como el fraude puede implicar la colusión, falsificación, omisiones intencionales, falseamiento o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Cooperativa.
- Evaluamos las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas que hayan sido efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración de la Cooperativa del supuesto de negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, si existe o no relaciones con eventos o condiciones que puedan proyectar una duda importante sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como un negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría de las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si tales revelaciones son insuficientes, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos futuros o condiciones pueden causar que la Cooperativa no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las operaciones subyacentes y eventos, en una forma que logre una presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Cooperativa en relación, entre otras cosas, al alcance y el momento de la auditoría y los resultados de auditoría importantes, incluidas posibles deficiencias significativas en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a los encargados de la Administración de la Cooperativa una declaración de que hemos cumplido con los requisitos éticos relevantes con respecto a la independencia y les hemos comunicado todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, si es aplicable, las medidas tomadas para evitar la pérdida de independencia.

A partir de las comunicaciones con los encargados de la Administración de la Cooperativa, determinamos aquellos asuntos que eran de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período auditado y por lo tanto son los asuntos claves de auditoría.

Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría a menos que la ley o el Reglamento se oponga a la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente raras, determinamos que un asunto no debe ser comunicado en nuestro informe debido a posibles consecuencias adversas.

INFORME GERENCIAL PARA LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

EJERCICIO ECONÓMICO - FINANCIERO 2021

INTRODUCCIÓN

Señores Asambleístas – Directivos – Asesores y Personal Administrativo, nos hemos reunido en Asamblea General Ordinaria para conocer, evaluar, proyectar y aprobar los diferentes informes de los **Dirigentes**, de la **Administración y Estados Financieros**; y, sobre la base de **Evaluación** encausar las **Nuevas Proyecciones** de la **COOPERATIVA** hacia el **Futuro**, en especial para el **AÑO 2022**; la presente **ASAMBLEA** conocerá y evaluará el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa, sus fortalezas, debilidades y nuevas necesidades para garantizar que las proyecciones reafirmen la confianza y servicio a los asociados.

Si bien se cumple dos años de la **PANDEMIA COVID -19** que estableció limitaciones no solo en la salud de la Población, espe-

cialmente la economía tuvo una **grave Crisis** con el incremento del desempleo, del subempleo y el cierre de pequeños negocios que ocasionó mayor pobreza en los sectores sociales más vulnerable, a este sector social pertenecen nuestros socios en gran porcentaje; pero en medio de esta crisis se consiguió la **estabilidad institucional y laboral**.

Las **Normas Legales** de los **Entes de Control** establecieron los mismos procedimientos Legales para todo el **Sistema Financiero Nacional**, sin analizar que el **Cooperativismo** forma el **Sistema Financiero Nacional Popular y Solidario**; y, hemos encausado las gestiones de acuerdo a los principios constitucionales de la **Economía Popular y Solidaria**.



ENTORNO MACROECONÓMICO - FINANCIERO

El inicio del año 2021 se caracterizó por un proceso de campaña electoral que permitió que el gobierno saliente posponga importantes decisiones de tipo económico, para que sean afrontadas por el nuevo gobierno.

El resultado electoral favoreció al Presidente Guillermo Lasso; sin embargo, la oposición obtuvo la mayoría en la Asamblea Nacional, lo cual ha dado como resultado que nuestro país enfrente una importante crisis política, que está afectando la aplicación de las medidas económicas necesarias que permitan encausar un desarrollo econó-

mico hacia el futuro.

El principal logro alcanzado por el nuevo Gobierno, fue el éxito en su campaña de vacunación, cumpliendo la promesa de que en los primeros 100 días de mandato, vacunar a 9 millones de personas.

En el ámbito económico los resultados no han sido favorables, transcurridos los primeros 100 días de gobierno y una vez que se desvaneció el éxito de la campaña de vacunación, la popularidad del Presidente se disminuyó. El principal reto es reducir el déficit fiscal, para lo cual se puso en vigencia un fuerte paquete impositivo de tributación a pesar de que en campaña ofreció reducir los impuestos.

Las perspectivas económicas apuntan a un crecimiento de la econo-

mía ecuatoriana, principalmente debido a la estrategia aplicada por el gobierno de absorber fondos de la economía local para pagar el gasto público, restringiendo la capacidad de consumo y ahorro de la población.

Mientras las autoridades económicas enfocan sus esfuerzos en cómo mejorar el entorno empresarial y atraer inversiones a nivel macro; los índices sociales y de empleo no registran mejoría, lo cual hace que la población ecuatoriana siga enfrentando enormes dificultades económicas para cubrir sus requerimientos primarios.

Sistema Financiero

El sistema financiero ecuatoriano después de enfrentar un año bas-

tante complejo debido a la **Pandemia Covid-19**; en 2021, conforme la economía se reabría y con un resultado positivo de la campaña de vacunación, se pudo observar una recuperación en la demanda de crédito con un crecimiento anual de **16.29%**, superando la expansión de los depósitos que alcanzó un **14.18%**. Como consecuencia el sistema financiero está consumiendo los excedentes de liquidez acumulados durante la crisis.

El **FMI** en su último informe del país en octubre de 2021 destacó que el sistema financiero ecuatoriano salió bien librado de la Crisis provocada por la pandemia y que la economía muestra signos de recuperación. Sin embargo, recordó que persisten los riesgos por lo que pide una supervisión más cercana a las instituciones financieras, fortalecer las **Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria**; y, mejorar los modelos de prueba de estrés de la **liquidez** y de **riesgo crediticio**.

Las autoridades económicas pensaron que el sistema financiero estaba listo para una transición en diciembre de 2021, que termine con las medidas extraordinarias adoptadas para enfrentar los efectos de la pandemia: reestructuraciones masivas de cartera, reducción de contribuciones al fondo de liquidez, modificación del estándar de registro de cartera en riesgo; y, reducción de requerimiento de provisiones. Sin embargo, tuvieron que reconocer que quizá no todas las entidades estarían listas para la transición.

La eliminación de las medidas extraordinarias principalmente las relacionadas con la modificación del estándar de registro de cartera en riesgo y constitución de provisiones, constituyen los principales retos que deberá afrontar el sistema financiero ecuatoriano, debido a que su aplicación elevaría la percepción de riesgo de sus carteras

de crédito, la cual actualmente se ha visto afectada principalmente por los efectos que la pandemia tuvo en la capacidad de pago de los deudores.

Sistema Cooperativo

El sistema cooperativo ecuatoriano, después de enfrentar un año sumamente complejo, ha demostrado al concluir el año 2021, una importante fortaleza financiera, ratificando su rol protagónico en el apoyo al desarrollo económico de sus asociados. No obstante, no está exento de enfrentar una serie de riesgos, principalmente relacionados con el deterioro de la calidad de su cartera y constitución de provisiones.

La gestión realizada por las cooperativas de ahorro y crédito, ha permitido incrementar su participación con respecto al sistema financiero al **26.95%**, manteniendo su posición como el segundo subsistema más importante en el ámbito financiero nacional.

Los resultados financieros del año 2021 son positivos, sus activos alcanzaron un saldo de **USD \$19,767 millones** con un crecimiento del **24%**; sus pasivos se ubican en **USD \$17,183 millones** incrementando un **25.61%**; y, su patrimonio alcanzó un saldo de **USD \$2,584 millones**, lo cual representa un crecimiento de **14.26%**.

SITUACIÓN DE LA COAC "RIOBAMBA LTDA."

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda." durante el año 2021, ha seguido construyendo conjuntamente con sus asociados los elementos de la economía popular y solidaria, enfocando sus esfuerzos en el segmento microempresarial, como una herramienta sólida y eficiente para enfrentar el complejo entorno macroeconómico que está atravesando nuestro país.

Los resultados alcanzados son positivos, permitiendo que nuestra Institución mantenga óptimos indica-

dores financieros; y, que su buena gestión sea reconocida tanto por nuestros socios, como por el **Ente de Control**.

La confianza que nuestros socios nos conceden, constituyen el motor principal para que la Cooperativa enfoque sus objetivos estratégicos para alcanzar una verdadera **Transformación Digital**, que permitirá la creación de productos y servicios enfocados en nuestros asociados y sus necesidades.

Fortalezas y debilidades

Los Socios

El Desarrollo y Crecimiento de la **COOPERATIVA RIOBAMBA Ltda.**, se garantiza por la confianza de los socios, su convicción y apoyo a la institución, hemos generado la socialización de los valores y principios cooperativos de la cooperación y la solidaridad; a su vez, la participación activa en su organización social; y, así vamos generando la construcción de una entidad propia de los cooperados como su **Alternativa Económica – Financiera** que responde a sus intereses, necesidades y proyecciones que nos permita alcanzar un cambio en su calidad de vida. Se ha generado una cultura, un hábito de **Ahorro** para conseguir servicios que sean una respuesta oportuna en base a los servicios económicos, financieros y sociales con un sentido comunitario. Los socios de las diferentes oficinas de la Provincia de Chimborazo, Quito y Cuenca se encuentran representados en la **ASAMBLEA** en los **Consejos de Administración, Vigilancia** y los **Comités Técnicos**, manteniendo su autonomía y **Buen Gobierno Cooperativo**.

Base Económica - Financiera

Hemos manifestado que la confianza y el apoyo de los socios se evidencia en el esfuerzo que realizan para incrementar sus pequeños ahorros y medianas inversiones e ir constituyendo una estructura sólida

da, solvente y sobre esta base conceder los servicios de crédito para cubrir sus proyectos artesanales, pequeños comercios, micro emprendimientos; y, así ser parte activa de la economía **Local, Provincial y Nacional**, sin dependencia de “**Grupos Económicos**”, como inversionistas o entidades corporativas.

Directivos

La representación de los socios en los Organismos de Dirección, **Asambleas, Consejos y Comités** son elegidos de forma democrática en procesos electorales transparentes, asumiendo sus funciones al margen de intereses personales o de grupos, con la visión de representar y defender los derechos y obligaciones de los asociados, con una formación y capacitación como futuros líderes en sus organizaciones a las que representan, además con una identidad de género, consiguiendo también una amplia representación de las mujeres.



Elección a representantes de la Asamblea COAC Riobamba Ltda.

La Administración

En la Administración de la cooperativa se han integrado profesionales jóvenes especializados en las diferentes ciencias que requiere el ámbito financiero, Jóvenes profesionales que se van formando y comprendiendo la economía social y solidaria, por eso hemos manifestado que la cooperativa se ha constituido en nuestra escuela de formación y aprendizaje.

Debilidades

Las condiciones económicas de nuestros asociados constituyen una amplia limitación en la capacidad de ahorrar y en el crecimiento de capital social; si embargo nuestras tasas de interés competitivas estimulan el ahorro y los servicios de crédito, que nos permiten impulsar pequeños negocios y emprendimientos, generando fuentes de trabajo; se aspira que el ingreso de nuevos socios jóvenes, mujeres emprendedoras y niños incrementen nuestra base social y a la vez alcanzar un mayor volumen de ahorro y capital social.

LA ESTRUCTURA ECONÓMICA FINANCIERA

Al cierre del ejercicio económico financiero – Diciembre 2021

Cuenta	VALOR (millones)
Activos	\$ 409'545.269
Pasivos	\$ 338'025.446
Patrimonio	\$ 71'519.823

El índice de crecimiento del Activo fue de **11.09%**

Los resultados financieros alcanzaron un crecimiento positivo que garantiza la proyección estable de la cooperativa y permiten conceder los servicios de crédito a los asociados, pero también reflejan el manejo prudente en la Gestión Financiera y la confianza de los socios que van constituyendo sus reservas y su respaldo económico, con un profundo sentido social y comunitario.

Los Ahorros: van creciendo también en base a la tasa de interés que reconoce el esfuerzo que realizan los socios por mantener una gran estabilidad institucional, no hemos tenido que lamentar **corridas** de su **capital** a pesar de la **Crisis Económica** que afectó especialmente a la base social de la cooperativa.

Los Créditos: que reciben los asociados, se conceden de forma ágil y oportuna como respuesta a sus ne-

cesidades y proyectos, pero siempre analizando el destino de los créditos, especialmente para la producción, comercio, también se analiza la capacidad de pago y las garantías. Los **Asesores de Crédito** dialogan personalmente con el socio y a su vez realizan una investigación para procesar los créditos, garantizando la recuperación; es decir, que el socio al recibir el crédito conoce de sus derechos y obligaciones que influyen para alcanzar una cartera de calidad.

La Morosidad: alcanzó el **1,65%** y con una provisión de **\$15'197.875** que cubre el **311,58%** a la cartera en riesgo, la **Pandemia COVID-19** permitió la modificación de la reclasificación de los créditos de 30, 60 y 90 días, lo cual permitió aliviar los índices de morosidad de todo el **Sistema Financiero**.

Como hemos manifestado la estructura económica de la cooperativa está basada y constituida solo con los ahorros e inversiones de los asociados.

ORGANISMOS DIRECTIVOS

La Asamblea de Representantes se reúne de forma ordinaria y extraordinaria para conocer y analizar los temas que les corresponde aprobar. Los Asambleístas son elegidos de forma democrática en procesos electorales llevados adelante por el **COMITÉ ELECTORAL** y duran en sus funciones cuatro años, pudiendo ser reelegidos para un nuevo periodo.

Los Directivos: Consejos de Administración y Vigilancia son elegidos en la Asamblea de Representantes, así mismo para un periodo de cuatro años, y pueden ser reelegidos para otro periodo de cuatro años. La **Elección y Renovación** parcial y alterna de los **Dirigentes** permite alcanzar una representación de las diferentes Oficinas y de diferentes sectores sociales, todo este proceso permite la formación de **NUEVOS LÍDERES SOCIALES**, con un sentido social y solidario.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Estructura Administrativa y el Buen Gobierno Cooperativo está basada en la coordinación que se ha establecido entre los Directivos y la Administración, además la transparencia y honestidad del personal Administrativo, conformado por Jóvenes profesionales que garantiza una administración transparente y honesta, buscando un servicio personalizado, debemos afirmar que la cooperativa se ha constituido en nuestra escuela de formación y capacitación.

Una **NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**, que busca proyectar la **Transformación Digital** que

exige un cambio de pensamiento, un cambio de cultura para introducir un **Nuevo Liderazgo de Trabajo Colaborativo y de Trabajo en Equipo**, y que los nuevos cargos y puestos de trabajo sean en base a las competencias y habilidades personales, pero también con una **Nueva Representación Generacional** y un Nuevo Manual de Funciones.

La **Nueva Estructura Organizacional** nos conduce a nuevos cambios e innovaciones para un servicio a los socios con eficiencia y calidad, para alcanzar estos objetivos contamos con una Asesoría Especializada que se reúne periódicamente con el Personal Administrativo, para establecer Estrategias, Proyectos, Objetivos y nuevas Funciones.

APERTURA DE NUEVAS OFICINAS



Inauguración de la Nueva Oficina
El Condado, Quito Norte

Para conseguir ampliar los servicios de la Cooperativa con nuevas Oficinas, hemos pasado por grandes dificultades, con el **Órgano de Control S.E.P.S** que estableció una nueva Norma que consistía en absorber o fusionarse con otras Cooperativas que atravesaban problemas económicos y de gobernabilidad. Estas condiciones no permitieron que la Cooperativa Riobamba Ltda., pueda abrir Nuevas Oficinas en otras ciudades, considerábamos que estas exigencias podrían ocasionar pérdidas en nuestro patrimonio. Para finales del año 2020, la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria** cambió las Normas para la apertura de **NUEVAS OFICINAS**,

se estableció que las Cooperativas de Ahorro y Crédito si deseaban abrir nuevas Oficinas deberían tener **buena reserva**, un **buen patrimonio** y el **100% de provisiones** para cubrir la **cartera en riesgo** y en base a esta nueva **Norma** tramitamos la apertura de nuevas Oficinas en Quito norte y sur en el sector el **Condado** y en el sector de **Guamaní**.

ACCIONES SOCIALES

El Sentido Social de la Gestión Financiera que venimos cumpliendo está en relación con grupos sociales; y, en la **Pandemia COVID-19**, hemos compartido con los socios, con algunos centros de salud, con la Diócesis de Riobamba; suministros médicos para cuidar la salud y evitar mayores contagios, kit alimenticios a grupos vulnerables del campo y la ciudad ante desastres ocasionados en algunas comunidades; también cuidamos la salud de nuestros socios y trabajadores, cumpliendo las **NORMAS** establecidas por el COE Nacional y COE Cantonal.

COORDINACIÓN Y RELACIÓN CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL

Los Directivos y el Personal Administrativo siempre hemos mantenido una buena coordinación con los **Organismos de Control**, buscando

la **ASESORÍA** para el cumplimiento de las Normas Legales que están emitiendo la Superintendencia **S.E.P.S**, el Banco Central, la **COSEDE** y la Junta de Control y Regulación Monetario Financiero; la Cooperativa ha cumplido con las Normas Legales que se van dictando, hemos enviado los informes que nos solicitan, evitando así amonestaciones y sanciones, al contrario la **SEPS** felicitó a la **Cooperativa Riobamba Ltda.**, por haber alcanzado buenos índices financieros.

Pero también hemos sido críticos ante ciertas Normas, por ejemplo por dos ocasiones en el año 2019 y año 2021 se anularon la reelección parcial y alterna de los Directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia. Hemos presentado solicitudes con fundamentos legales para que se mantenga la Elección **Parcial y Alternada** de los Directivos y así mantener un **Buen Gobierno Cooperativo**, y previo al análisis de nuestras solicitudes lo hemos conseguido, pero esta autorización exigió por dos ocasiones el cambio y reforma de los **ESTATUTOS** de la Cooperativa. También participamos en los eventos de capacitación que desarrolla la **S.E.P.S** para una mejor comprensión y aplicación de las Nuevas Normas Legales.

INTERACCIÓN COOPERATIVA

La Cooperativa RIOBAMBA Ltda, basada en los principios de integración cooperativa viene participando en los organismos de integración Local, Nacional e Internacional. Estamos participando activamente en **ICORED – Red Nacional de Cooperativas Segmento 1, COLAC, Organismo de Integración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Latinoamérica, participamos también en la ACI – Américas**

y **ACI – Mundial**, nuestra participación en los eventos de capacitación especializada nos permite alcanzar nuevos conocimientos, experiencias y encausar a nuestra Cooperativa dentro de estos **Nuevos Lineamientos y Directrices** para fortalecer el Sistema Financiero en base a los principios y valores Cooperativos.

También participamos en Organizaciones Sociales Privadas y Públicas con pequeños auspicios y apoyo para fomentar la cooperación y solidaridad.



PROYECCIONES A FUTURO Y AL AÑO 2022

Con la esperanza de que se supere la **Crisis Sanitaria** y de salud ocasionada por la **Pandemia COVID-19**, asumiremos nuevos **Retos y Desafíos** al futuro y en base al desarrollo y crecimiento de nuestra COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA, presentamos a la Asamblea de Representantes los **CAMBIOS e INNOVACIONES** que se deben establecer siempre pensando en el servicio a los socios y a la comunidad.

Participar activamente en la reactivación económica con los sectores sociales a quienes afectó mas la **Pandemia COVID-19**

Encausar los microcréditos con tasas de interés competitivas y plazos de acuerdo a la realidad de los socios.

Implementar nuevos Sectores Sociales a la Cooperativa; jóvenes emprendedores y mujeres comprometidas con nuevos proyectos productivos.

Implementar nuevo personal para las Oficinas de Quito – Condado y Guamaní, y así apoyar en su funcionamiento y desarrollo.

Organizar y participar de pasantías nacionales e internacionales de Directivos y Personal Administrativo.

Aplicar y desarrollar la **NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL** con nuevas funciones y Cargos para la Administración de la Cooperativa.

Establecer tasas de interés preferenciales a los ahorros, inversiones y créditos de nuestros socios.

Aplicar la Sucesión Gerencial en el año 2022 con una visión y pensamiento social para desarrollar la Economía Solidaria.

Posibilidad de construir un nuevo edificio en Cuenca para mayor confianza y seguridad de los socios de esta ciudad.

Conseguir asesorías especializadas para encausar la nueva estructura administrativa.

Establecer Nuevos Convenios con grupos sociales y entidades públicas y privadas.

Aplicar nuevos conocimientos en Directivos y Trabajadores para ampliar la Proyección de la Economía Social y Solidaria.

Impulsar la **INCLUSIÓN FINANCIERA** a los Sectores Sociales que no participan en el Sistema Financiero Cooperativo.

Realizar estudios de factibilidad para la apertura de nuevas Oficinas en otras ciudades del país.

Culminar e Inaugurar el nuevo edificio construido en el cantón Guano.

Desarrollar una Nueva Tecnología informática con la instalación de un **NUEVO CORE FINANCIERO** que integren también los **NUEVOS SERVICIOS DIGITALES** y adquirir Nuevos equipos tecnológicos.

Agradecimiento

Señores Asambleístas y Dirigentes está a vuestra consideración el informe y gestiones de Gerencia en el año 2021, los **Nuevos Retos – Desafíos** y Proyectos para el año 2022 para su respectiva aprobación, así como también estoy a disposición para alguna aclaración o dudas que genere el informe gerencial.

A la vez expreso mi agradecimiento al apoyo de **Asambleístas, Directivos y Personal Administrativo**, por su comprensión y apoyo a las funciones Gerenciales y dejar como constancia que como Gerente debo haber tenido errores y equivocaciones pero con

el apoyo de todos hemos alcanzado éxitos en la Cooperativa, así mismo queda la constancia que más que un técnico financiero he sido un promotor de las finanzas de carácter social para construir la **Economía Popular y Solidaria**.

Permítanme agradecer también a mi familia por su comprensión y apoyo silencioso; y, en especial a mi Dios por concederme salud e inteligencia para encausar mi **compromiso social y comunitario**.

Está a vuestra consideración el presente informe
Gracias;

MsC. Pedro Morales M.
GERENTE GENERAL

MsC. Adriana Goyes
Ing. María José Jiménez
Ing. Luis Gualoto
Ing. Mónica Guanga
Área Contable Financiera



INFORME FINANCIERO CONTABLE

Introducción.

Un año en el que el mundo parecía volver a la normalidad tras los confinamientos, las pérdidas y la agitación global; la realidad nos demostró otra situación.

Casi dos años de pandemia, las perspectivas de crecimiento mejoran para las grandes economías, pero no tanto para otras en desarrollo; la situación de los más vulnerables se vuelve más precaria debido a la elevada pérdida de puestos de trabajo, la pandemia ha llevado a más personas a la pobreza extrema.

La crisis generalizada por el **Co-vid-19** en el Ecuador ha impactado a gran parte de la economía, creando un efecto en cadena en varios

sectores, teniendo como resultado un aumento en la tasa de desempleo y una disminución en los ingresos. Esta situación afecta directamente al **ESTADO** por la considerable baja en la recaudación de impuestos, además se han emitido una serie de leyes que afectan al desarrollo de la población; sin embargo, el proceso de vacunación, la flexibilización de las medidas de confinamiento y la reapertura de puertos, aeropuertos

y terminales han incidido en la recuperación económica.

Dentro de este contexto con un escenario económico tan incierto la situación financiera institucional alcanza un crecimiento significativo lo cual determina la calidad de la estructura financiera de nuestra Cooperativa.

El crecimiento de la estructura financiera a cierre del periodo 2021 se presenta a continuación:

Cuentas	Año-2020	Dic-21	Variación	%
Activos	\$ 368.667.734	\$ 409.545.269	\$ 40.877.535	11,09%
Pasivos	\$ 305.078.243	\$ 338.025.446	\$ 32.947.203	10,80%
Patrimonio	\$ 63.589.491	\$ 71.519.823	\$ 7.930.332	12,47%

Gestión de Activos.

La característica institucional en la gestión de los activos estuvo orientada en fortalecer la sólida estructura con un crecimiento importante del **11,09%** lo que le permite alcanzar un saldo de **USD \$ 409.545.269** estas variaciones de crecimiento se determinan sobre los Activos Productivos como Disponible, Inversiones y Car-

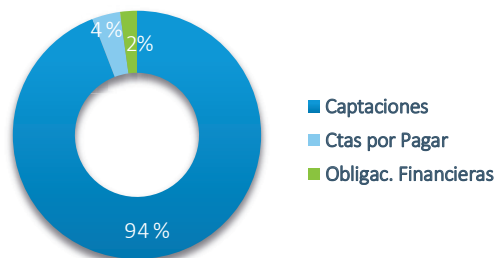
tera de Crédito, los cuales representan el **98,23%** del Activo total. Debemos resaltar que el activo más importante de la estructura es la Cartera de Créditos el cual alcanza la mayor participación con el **68,51%**, contabilizando un saldo de **USD \$ 280.573.356** con un crecimiento del **14,40%**.



Gestión de Pasivos.

Los Pasivos institucionales al cierre del ciclo económico 2021 se consolidan en **USD \$ 338.025.446** con un crecimiento del **10,80%**; el comportamiento del Pasivo estuvo enfocado en el fortalecimiento del fondeo interno el cual representa el **94,16%** del pasivo total con un crecimiento significativo del **11,19%**, comportamiento logrado gracias a la confianza de nuestros asociados y la aplicación de tasas de interés competitivas.

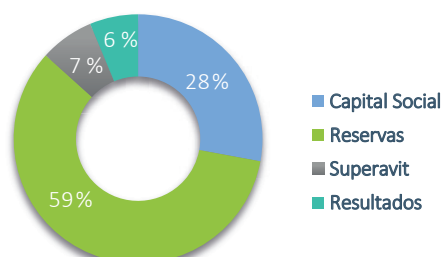
Estructura del Pasivo



Gestión de Patrimonio.

El comportamiento del Patrimonio responde a la estrategia de solvencia aplicada para alcanzar una mayor suficiencia patrimonial y el fortalecimiento de las reservas y los aportes de los socios situación que permite que el Patrimonio Institucional se ubique en **USD \$ 71.519.823** con un crecimiento del **12.47%**, consolidándose en el respaldo de la Estructura Financiera.

Estructura del Patrimonio



Gestión de Resultados.

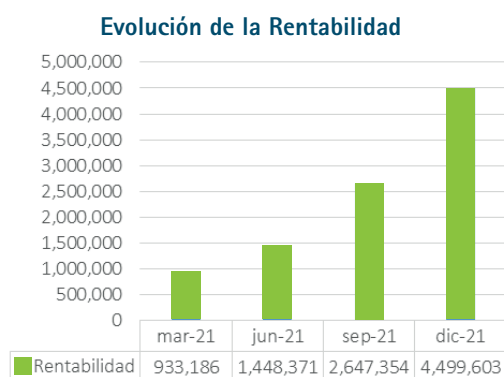
A continuación presentamos el Estado de Resultados en el cual se muestra de manera detallada la forma en que se obtiene la utilidad dentro de ejercicio económico 2021:

DESCRIPCIÓN	VALOR \$
Intereses y descuentos ganados	45,121,011
Intereses causados	19,257,593
MARGEN NETO DE INTERESES	25,863,418
Ingresos por servicios	185,345
Utilidades financieras	2,657
MARGEN BRUTO FINANCIERO	26,051,420
Provisiones	11,571,946
MARGEN NETO FINANCIERO	14,479,473
Gastos de operación	13,962,568
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	516,905
Otros ingresos operacionales	50,080
MARGEN OPERACIONAL	566,985
Otros ingresos	7,633,453
Otros gastos y pérdidas	573,963
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	7,626,475
Impuestos y participación a empleados	3,126,872
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	4,499,603



El comportamiento del estado de resultados está alineado en medir los logros alcanzados a través de los esfuerzos desarrollados en el desempeño de la actividad de intermediación financiera, en donde el objetivo principal es la optimización de los recursos a través de la generación de ingresos para cubrir los costos financieros, operativos; y, constituir provisiones eficientemente y así alcanzar un resultado positivo.

El comportamiento de la Rentabilidad dentro del ejercicio 2021 se presenta a continuación:



Indicadores Financieros.

El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico de nuestra cooperativa, alineados al cumplimiento de los objetivos, entre los principales indicadores tenemos:

Indicador	%	Promedio del Sistema
Solvencia	23.42%	17.31%
Morosidad	1.65%	4.03%
Provisión/cartera en riesgo	311.58%	147.20%
Rentabilidad-ROA	1.10%	0.52%
Rentabilidad-ROE	6.71%	4.37%
Activos productivos/pasivos con costo	123.56%	111.09%
Gasto operativo/activo promedio	3.63%	3.94%
Liquidez	20.95%	28.82%

Los indicadores financieros son herramientas necesarias para medir la estabilidad, la capacidad patrimonial, la capacidad de generar liquidez, así como los rendimientos obtenidos por la Institución, como podemos observar la realidad financiera de nuestra Cooperativa determina una estructura financiera sana con una fuerte posición financiera muy sólida, líquida y solvente, la cual responde a los requerimientos de nuestros socios y su proyección al servicio de sus necesidades.

Cumplimiento presupuestario.

La Planificación Financiera definida para el ejercicio 2021 se ha cumplido satisfactoriamente a nivel de los principales rubros del balance financiero en un promedio del **100%** lo cual determina que hemos cumplido los objetivos propuestos, a continuación tenemos el desempeño presupuestario:

Cuenta	Presupuesto \$	Ejecutado \$	Cumplimiento
Activo	413,109,841	409,545,269	99%
Pasivo	343,556,327	338,025,446	98%
Patrimonio	69,553,514	71,519,823	103%
Utilidad	4,214,852	4,499,603	107%
Cartera de créditos	282,085,882	280,573,356	99%
Depósitos a la vista	124,442,413	122,990,519	99%
Depósitos a plazo	196,512,269	195,161,732	99%
Capital social	19,968,350	19,964,067	100%

Las fortalezas financieras que nuestra Cooperativa alcanza al cierre del ejercicio 2021 son la calidad de activos al **alcanzar el indicador de morosidad más bajo del sistema cooperativo**; manejo prudente al constituir suficientes provisiones buscando minimizar riesgos; suficiencia patrimonial determinada por los niveles de solvencia, manejo eficiente de la liquidez; y, la capacidad de generar resultados económicos para la proyección y desarrollo de nuestra estructura.

Son 43 años al servicio de nuestros socios y estos resultados alcanzados lo hemos logrado gracias a su **confianza y respaldo**; así como la aplicación de estrategias y la visión Gerencial, con el objetivo de brindarle todas las alternativas necesarias con una atención oportuna, productos innovadores alineados a una **Transformación Digital**; de la misma manera seguiremos impulsando la inclusión financiera y fortaleciendo la **Economía Popular y Solidaria**.

Es importante expresar un sentimiento de gratitud a la Gerencia General a los Consejos de Administración y Vigilancia, a nuestros queridos Socios; y, al Equipo de Trabajo por permitirme ser parte del desarrollo económico financiero de nuestra querida cooperativa, el cual nos compromete a seguir innovando y desarrollándonos como la mejor cooperativa del centro del país.

MsC. Adriana Goyes N.
FINANZAS

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

EN DÓLARES

 ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
 OFICINA EN: RIOBAMBA

 CÓDIGO OFICINA: 1138
 AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	41,458.025,96
1101	Caja	3.812.968,32
1103	Bancos y otras instituciones financieras	37.645.057,64
1104	Efectos de cobro inmediato	
1105	Remesas en tránsito	
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	
13	INVERSIONES	65.002.280,05
1303	Disponibles Venta ESPV	65.002.280,05
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado	
1307	De disponibilidad restringida	
1399	(Provisión para inversiones)	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	280.573.355,64
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	6.079.785,14
140105,10,15	De 1 a 180 días	897.320,40
140120	De 181 a 360 días	892.840,90
140125	De más de 360 días	4.289.623,84
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	76.787.213,86
140205,10,15	De 1 a 180 días	12.762.198,39
140220	De 181 a 360 días	11.734.020,34
140225	De más de 360 días	52.290.995,13
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	24.990.050,78
140305,10,15	De 1 a 180 días	1.715.439,68
140320	De 181 a 360 días	1.728.636,04
140325	De más de 360 días	21.545.975,06
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	171.999.904,51
140405,10,15	De 1 a 180 días	25.267.746,42
140420	De 181 a 360 días	23.324.422,51
140425	De más de 360 días	123.407.735,58
1418	Consumo reestructurado por vencer	
1419	Vivienda reestructurada por vencer	
1420	Microempresa por vencer	66.147,34
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	19.718,98
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	350.290,01
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	78.013,72
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	1.804.192,83
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	3.100,49
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	109.370,67
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	296.494,36
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	54.541,18
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	1.649.503,23
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	2.504,92
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-15.197.874,68
16	CUENTAS POR COBRAR	4.651.915,45
17	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	60.758,10
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	8.185.540,12
19	OTROS ACTIVOS	9.613.393,35
1901	Inversiones en acciones y participaciones	840.921,17
1902-1990	Otras cuentas "Otros Activos"	8.780.983,86
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-8.511,68
1	TOTAL ACTIVO	409.545.268,67
4	GASTOS	48.492.941,50
	TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS	458.038.210,17
64	ACREEDORAS	
6404	Créditos aprobados no desembolsados	
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	686.613.112,91



 Lic. Pedro Morales M.
 GERENTE GENERAL



 Lic. Ramón Guadalupe R.
 AUDITOR INTERNO



 Lic. Adriana Goyes N.
 CONTADORA

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

EN DÓLARES

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	318.295.350,01
2101	Depósitos a la vista	122.990.519,14
2102	Operaciones de reporto	
2103	Depósitos a plazo	195.161.732,42
210305	De 1 a 30 días	26.390.452,91
210310	De 31 a 90 días	48.511.611,74
210315	De 91 a 180 días	49.076.314,12
210320	De 181 a 360 días	63.341.955,61
210325	De más de 361 días	7.841.398,04
210330	Depósitos por confirmar	
2105	Depósitos restringidos	143.098,45
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	77.542,68
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	
25	CUENTAS POR PAGAR	12.267.468,03
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	7.381.340,57
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	
29	OTROS PASIVOS	3.744,53
2	TOTAL DEL PASIVO	338.025.445,82
31	CAPITAL SOCIAL	19.964.067,20
3103	Aportes de socios	19.964.067,20
33	RESERVAS	42.029.965,90
3301	Legales	40.594.405,40
3303	Especiales	579.937,36
3305	Revalorización del patrimonio	855.623,14
3310	Por resultados no operativos	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	5.026.186,39
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	5.026.186,39
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	
36	RESULTADOS	4.499.603,36
3601	Utilidades o excedentes acumulados	
3	TOTAL PATRIMONIO	71.519.822,85
5	TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	52.992.544,86
	TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESO	462.537.813,53
	ANEXO CUENTAS DE ORDEN	
71	DEUDORAS	23.478.023,14
7103	Activos castigados	2.200.486,87
7105	Operaciones Activas con Empresas Vinculadas	2.167.374,21
	Otras cuentas de orden deudoras	19.110.162,06
74	ACREEDORAS	663.135.089,77
	Otras cuentas de orden acreedoras	663.135.089,77



Lic. Pedro Morales M.
GERENTE GENERAL



Lic. Ramón Guadalupe R.
AUDITOR INTERNO



Lic. Adriana Goyes N.
CONTADORA

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO Y CONDENSADO

 ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
 OFICINA EN: RIOBAMBA

 CÓDIGO OFICINA: 1138
 AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS			45.309.012,33
51	Intereses y descuentos ganados	45.121.010,53	
52	Comisiones ganadas		
53	Utilidades financieras	2.656,52	
54	Ingresos por servicios	185.345,28	
EGRESOS FINANCIEROS			19.257.592,83
41	Intereses causados	19.257.592,83	
42	Comisiones causadas		
43	Pérdidas financieras		
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		26.051.419,50
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		13.158.559,80
INGRESOS OPERACIONALES			50.079,50
55	Otros ingresos operacionales	50.079,50	
EGRESOS OPERACIONALES			13.208.639,30
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	13.208.639,30	
46	Otras pérdidas operacionales		
	MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES		12.892.859,70
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		12.325.874,89
44	Provisiones	11.571.946,25	
4505	Depreciaciones	426.560,94	
4506	Amortizaciones	327.367,70	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		566.984,81
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		3.932.618,55
56	Otros ingresos	7.633.453,03	
47	Otros gastos y pérdidas	573.962,81	
48	Impuestos y participación a empleados	3.126.871,67	
RESULTADO DEL EJERCICIO			4.499.603,36

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.



 Lic. Pedro Morales M.
 GERENTE GENERAL



 Lic. Ramón Guadalupe R.
 AUDITOR INTERNO



 Lic. Adriana Goyes N.
 CONTADORA

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

EN U.S.D.. DOLARES

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

CÓD.	DESCRIPCIÓN	TOTAL
31	Capital social	19.964.067,20
3301	Reservas legales	40.594.405,40
3302	Reservas generales	0,00
3303	Reserva especiales	579.937,36
34	Otros aportes patrimoniales	0,00
35	Superávit por revaluación	5.026.186,39
3601	Utilidad o excedentes acumulados	0,00
3602	Pérdidas acumuladas	0,00
3603	Utilidad del ejercicio (Nota 1)	4.499.603,36
3604	Perdida del ejercicio (Nota 1)	0,00
5-4	Ingresos menos gastos (Nota 2)	

MENOS:

A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	70.664.199,71
---	-----------------------------------	---------------

PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO

CÓD.	DESCRIPCIÓN	TOTAL
3305	Reservas por revalorización del patrimonio	427.811,57
3310	45% Reservas por resultados no operativos	0,00
149980	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	1.301.663,73
	Provisiones por intereses por cobrar de la cartera de crédito	1.438.891,18

MENOS:

	Deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones	
	Perdidas 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 de la art. 125 del Cód. de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	
1613	Pago de dividendos anticipados (*)	

B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	3.168.366,48
---	-------------------------------------	--------------

C = A + B (**)	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	73.832.566,19
----------------	--------------------------------------	---------------

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	73.832.566,19
-----------	--------------------------------	---------------

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	44.996.165,42
Activos ponderados con 1.00	270.195.607,85

F. TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	315.191.773,27
---	----------------

POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO

E=C/D	SOLVENCIA	23,42%
F	Porcentaje mínimo de solvencia	9,00%
G = D * F	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	28.367.259,59
H = C - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO REQUERIDO	45.465.306,60


Lic. Pedro Morales M.
GERENTE GENERAL


Lic. Ramón Guadalupe R.
AUDITOR INTERNO


Lic. Adriana Goyes N.
CONTADORA

INDICES FINANCIEROS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

ENTIDAD: COAC RIOBAMBA LTDA.
OFICINA EN: RIOBAMBA

CÓDIGO OFICINA: 1138
AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

COOP. RIOBAMBA	PROMEDIO SISTEMA
----------------	------------------

1	CAPITAL		
1,1	Suficiencia patrimonial	2072,30%	317,45%
1,2	Patrimonio téc. Constituido / act. Y conting. Ponderados por riesgo	23,42%	17,31%
1,3	Patrimonio técnico secundario / por el patrimonio técnico primario	4,48%	7,15%
2	CALIDAD DE ACTIVOS		
2,1	Morosidad bruta total	1,65%	4,03%
2,2	Morosidad cartera comercial	2,52%	2,83%
2,3	Morosidad cartera consumo	0,88%	3,21%
2,4	Morosidad cartera de vivienda	0,59%	2,13%
2,5	Morosidad cartera de microempresa	2,10%	5,75%
2,6	Provisiones/(cartera de crédito improductiva)	311,58%	147,20%
2,7	Cobertura de la cartera comercial	217,74%	118,48%
2,8	Cobertura de la cartera consumo	482,08%	147,37%
2,9	Cobertura de la cartera vivienda	398,49%	85,17%
2,10	Cobertura de la cartera microempresa	281,41%	147,76%
3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3,1	Activos productivos/pasivos con costos	123,56%	111,09%
3,2	Grado de absorción-gastos operacionales/margen financiero	96,43%	91,71%
3,3	Gasto de personal/activo total promedio	2,11%	1,64%
3,4	Gastos operativos/activo total promedio	3,63%	3,94%
4	RENTABILIDAD		
4,1	Rendimiento operativo sobre activo - ROA:	1,10%	0,52%
4,2	Rendimiento sobre patrimonio - ROE	6,71%	4,37%
5	LIQUIDEZ		
5,1	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	20,95%	28,82%



Lic. Pedro Morales M.
GERENTE GENERAL



Lic. Ramón Guadalupe R.
AUDITOR INTERNO



Lic. Adriana Goyes N.
CONTADORA



Ing. Jessica Rea

Ing. Luis Barahona

Ing. Dennis Ausay

Ing. Steeven Maldonado

Responsabilidad Social y Marketing

INFORME BALANCE SOCIAL

Presentación

El entorno macroeconómico en el año 2021 ha presentado un escenario crítico, acarreado una incertidumbre por la **Crisis Económica Nacional** ocasionada por el **COVID-19**, uno de los escenarios que se puede observar es el incremento de la pobreza de un 25% en el año 2020 a un 32.2% en el año 2021; de igual manera, el incremento del desempleo y subempleo.

Cabe indicar que el nerviosismo sigue latente por la aparición de nuevas variantes del **COVID-19**, lo cual influyen directamente en el desarrollo de las actividades económicas y sociales afectando con mayor profundidad a los sectores populares.

En este sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., durante el año 2021 ha buscado

mantener siempre un contacto permanente con sus socios y la comunidad con una participación activa en temas vinculados a la responsabilidad social, trabajando bajo los principios y valores cooperativos.

En este entorno, nos permitimos presentar nuestro trabajo realizado en relación al Balance Social:

Principios cooperativos



MEMBRECÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

La Fortaleza más valiosa de la Cooperativa es la confianza y el apoyo de las familias asociadas así como el sentido de pertenencia a su organización, sin que exista discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

166081 mil Socios
Hombres **61%** ♂
Mujeres **39%** ♀



GESTIÓN DEMOCRÁTICA CON NUESTROS SOCIOS

En el mes de Noviembre se realizó las Elecciones para Representantes a la Asamblea General de Socios periodo 2021-2025, como una expresión de la democracia y alternabilidad que se vive y respeta al interior de la Cooperativa.

Representantes de la Asamblea de Socios
Hombres **37,25%** ♂
Mujeres **62.75%** ♀



AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus Socios.

Se asegura el control democrático y la autonomía de la cooperativa.



EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

La fortaleza más valiosa de la Cooperativa son sus socios, dirigentes y personal administrativo, quienes han participado activamente en capacitaciones, talleres y asesorías a nivel nacional e internacional.

Se ha capacitado a Socios en temas de Educación Financiera y Reactivación Económica



INTEGRACIÓN COOPERATIVA

La integración cooperativa es importante en nuestra institución ya que hemos desarrollado proyectos y alianzas estratégicas para fortalecer el Movimiento Cooperativo Ecuatoriano. Actualmente participamos en la Red de Cooperativas a nivel nacional e internacional como:

FINANCOOP, RFD, COLAC, ICORED, A.C.I, COMITÉ REGIONAL JUVENTUD DE LAS AMÉRICAS

Integración cooperativa

Logros alcanzados en el Cooperativismo Internacional

Nuestra participación ha sido activa con organismos de integración a nivel internacional lo cual nos ha hecho merecedores de grandes triunfos en el sistema cooperativo dejando en alto el nombre de nuestra Institución y el País, con grandes líderes como el MsC. Pedro Morales **Secretario de la COLAC**, MsC. Verónica Morales representante **Comité Regional de Juventud de Cooperativas de las Américas** y el MsC. Carlos Moyota Vocal del **Directorio del Comité Regional de Cooperativas financieras de las Américas COFIA**.



IMPULSAMOS LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Canales Virtuales y Físicos

La **Transformación Digital** se aceleró de acuerdo a las exigencias de una nueva realidad, es por ello que hoy en día los medios digitales se han convertido en instrumentos que impulsan la Inclusión Social y dan a las personas un sentido de pertenencia sin importar las barreras geográficas y demográficas.

En este sentido, la Cooperativa Riobamba Ltda., ha impulsado los servicios tecnológicos de acuerdo a las

necesidades de nuestros asociados para ello contamos con los siguientes servicios tecnológicos: **MICROCRO** servicio diseñado para microcréditos, **RIOMÓVIL** un servicio que facilita a los socios el uso de servicios financieros las 24 horas al día los 7 días a la semana, **CANAL de ATENCIÓN DIGITAL** es un servicio personalizado directo con el socio que brinda soluciones inmediatas a todos los requerimientos, **Tarjeta Débito Visa y Cajeros Automáticos** a nivel nacional.

Gestión social con la comunidad

La Cooperativa no solo brinda un servicio financiero puesto que su accionar está enmarcado en su misión social que involucra activamente su participación en diferentes actividades que aportan al desarrollo de nuestros asociados y la comunidad.

En este sentido, nos permitimos esbozar las principales actividades realizadas durante el año 2021, mismas que responden a nuestro compromiso solidario y a la confianza de los socios:

Aporte Social

Participamos en el proyecto MIKUNA HUECAS RURALES, en la cual se



genera un espacio de promoción, difusión y reactivación de la economía en la parroquia de Pacha, realizando ferias de emprendimiento, Ciclo paseo y otras actividades.

Trabajamos con Responsabilidad Social y un compromiso solidario, las Oficinas de Cuenca realizaron la

donación de productos de primera necesidad a las familias damnificadas por el invierno ocasionado en el austro ecuatoriano.

Apoyamos a las familias damnificadas por el aluvión en el Cantón Guano mediante entregas de kits alimenticios, obra social y entrega de suministros básicos para sus hogares.



- La Cooperativa mantiene un estrecho vínculo con sus socios y la comunidad, en este contexto, apoyamos a los damnificados de la Parroquia Huigra con kits alimenticios y aguas para aquellas familias que sufrieron daños por el deslave ocasionado en este sector.
- Compartimos momentos de alegría junto a niños de sectores vulnerables con la entrega de Fundas de Caramelos
- Entrega de Kits Alimenticios e implementos de hogar para familias de bajos recursos económicos que se encuentran ubicadas en zonas vulnerables de la Provincia de Chimborazo, Pichincha y Azuay.
- Firma de convenio con la Policía Nacional de Riobamba para la entrega de puntos seguros en los mercados populares de la parroquia Lizarzaburu.
- Con la finalidad de precautelar la salud de nuestros socios se ha venido realizando la desinfección en todas las oficinas operativas de la Cooperativa.
- Compartimos momentos de felicidad con eventos de Agasajos



Apoyo a Sectores Sociales

- Navideños para los niños cuenta ahorristas y niños de sectores vulnerables.
- Entrega de artículos de bioseguridad como alcohol, gel y mascarilla a sectores populares, centros de salud y unidades educativas.

Nuestra **MISIÓN SOCIAL** involucra **activamente** la **participación** en diferentes actividades que **APORTAN** al **DESARROLLO** de nuestros socios

- Aporte al retorno a clases con la entrega de Kits Escolares a Unidades Educativas de bajos recursos económicos de sectores aledaños de la ciudad de Riobamba, Chunchi y Cumandá.
- Apoyamos a nuestros sectores sociales para ello la Cooperativa firmó un convenio interinstitucional con el Centro de Privación de Libertad Chimborazo para la entrega de indumentaria e implementos de seguridad para los trabajadores de Manos Limpias de Riobamba.
- Nuestra mayor fortaleza son nuestros socios y velamos por su bienestar y salud, para ello se ha otorgado turnos de atenciones médicas en RIOHOSPITAL, Fundación DONUM, CESAMED.

Programas de inclusión financiera

La Cooperativa como parte de la Inclusión Financiera durante el año 2021 ha establecido un plan de trabajo para impulsar talleres e iniciativas de Educación Financiera enfocadas a socios de la Cooperativa de diferentes segmentos como niños, jóvenes y adultos que mantienen emprendimientos.

Talleres Impartidos:

Se realizó el taller de **Educación Financiera** a los comerciantes de la parroquia San Joaquín de la Ciudad de Cuenca para lo cual se trataron los siguientes temas: **Ahorro, crédito, presupuesto familiar y consumo responsable.**
Participantes 25 Grupo Etario 30-50 años.

Taller de Educación Financiera dirigido a la **Asociación de Barberos** de la Ciudad de Cuenca.
Participantes 25 Grupo Etario 20 - 40 años.

Taller Práctico de Financiamiento para Emprendedores realizado en conjunto con la **Corporación CONQUITO.**
Participantes 150 Grupo Etario 28-60 años.

Se realizó un Webinar de Emprendimientos en una nueva era Digital, dicho programa tenía el propósito de impulsar aquellos negocios que **fueron afectados por la pandemia.**
Participantes 61 Grupo Etario 19-50 años.

Se realizó una campaña por medio de redes sociales denominado **"Ahorrar es tan fácil como jugar"** dirigido a niños socios de las provincias de Chimborazo, Pichincha y Azuay.
Participantes 50 Grupo Etario 5 - 11 años.



Rifa de la familia cooperativista

Se ha venido retribuyendo la confianza y la fidelidad de nuestros socios mediante la entrega de varios incentivos entre ellos: productos de línea blanca y fabulosos vehículos 0km.

Esta actividad se ha convertido en un espacio para brindar un reconocimiento a nuestros socios por el sentido de pertenencia que tienen hacia la institución.



Socio ganador del fabuloso Renault 0 Km

Unidad de marketing

La Unidad de Marketing dentro su Planificación, ha venido realizado una serie de actividades de vinculación con la colectividad e integración con todos nuestros grupos de interés tales como: Agricultores, artesanos,

comerciantes, microempresarios y ciudadanía en general; con el objetivo de focalizar esfuerzos y recursos orientados a satisfacer sus necesidades, para ello se ha trabajado de la siguiente manera:



Se ha realizado campañas promocionales de productos de crédito direccionadas a cada segmento de mercado para ello se ha utilizado la difusión por redes sociales, medios de comunicación escrita, radial, televisiva y demás medios tradicionales.



Se ha promocionado a sectores donde el sistema financiero no ha llegado mediante nuestra oficina móvil, siendo la misma un canal transaccional que ha permitido la captación de nuevas cuentas de ahorros y colocación créditos.



Se ha generado un mayor acercamiento con nuestros socios comerciantes de los mercados populares de la ciudad para lo cual se ha implementado el servicio de recaudación de depósitos denominado **RIO RECAUDA**.

Se ha realizado alianzas estratégicas mediante firmas de convenios con asociaciones, municipios, juntas parroquiales y gremios



Se ha mantenido un diálogo permanente con los medios de comunicación radial, escrita y televisiva.



Proyecciones 2022

- Impulsar la Inclusión Financiera y la Identidad Cooperativa a través de canales físicos y virtuales.
- Mantener una participación activa con aliados estratégicos (GADM, Sectores sociales y populares con actividades de vinculación al socio y la comunidad).
- Generar una nueva experiencia en nuestros socios mediante la **Transformación Digital**
- Comprender las necesidades de los segmentos inclusivos y proponer mejoras a la propuesta de valor.

UNIDAD DE MARKETING Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL

MsC. Verónica Morales
Director de Transformación Digital

MsC. Lesly Palacios
Gestor de TD y Planificación

Ing. Lizbeth Orózco
Gestor de Datos



INFORME DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La planificación estratégica en la Cooperativa Riobamba Ltda. funciona como una guía para ayudar a caminar hacia el éxito y representa un plan de acción con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la institución.

Ejecución de la planificación estratégica 2021

El trabajo colaborativo entre personal administrativo, Gerencial General y Directivos de la Cooperativa Riobamba Ltda. se ha convertido en un aliado estratégico para la ejecución de la planificación estratégica del año 2021, lo cual permitió alcanzar los siguientes resultados:

Calificación de los objetivos estratégicos

De forma consolidada, el cumplimiento de los objetivos estratégicos ha alcanzado una calificación del **83,06%**.

	Financiero (99,90%): Fortalecimiento de los principales indicadores financieros y el crecimiento de los principales productos como son ahorros y créditos.
	Mercado (82,58%): Con un óptimo nivel de satisfacción del socio y crecimiento de participación en el mercado potenciando productos y servicios que atrae a nuevos socios.
	Tecnología (83,92%): Dando respuesta a los requerimientos de la institución y cumpliendo la norma de seguridad de la información. Se analizó el cambio del Core Financiero.
	Administrativo (78,32%): Con un buen clima laboral y capacitación especializada para el personal de la institución.
	Transformación Digital (80,13%): Generando una cultura de cambio de pensamiento estratégico a través de la construcción de nuevos modelos de venta y brindando la mejor experiencia al socio.
	Gobierno Corporativo (75,38%): Se cuenta con una nueva Estructura Organizacional que responde a la TD. Se ha fortalecido la gestión de procesos, la actualización de reglamentos internos y la gestión integral de riesgos.

Calificación del plan estratégico

La Planificación Estratégica del año 2021 ha alcanzado una calificación del **81,33%**, lo cual responde a la ejecución de los proyectos planteados en el plan operativo anual, reflejando resultados óptimos.



84,52%

Fortalecer la Estructura Financiera



81,67%

Fortalecer la imagen y confianza institucional



80,89%

Apropiar la infraestructura y tecnología



80,13%

Consolidar la administración del Recurso Humano



80,13%

Generar una cultura de Transformación Digital



80,65%

Implementar una cultura de Buen Gobierno Cooperativo

- El **Fortalecimiento de la Estructura Financiera** se realizó en función de las recomendaciones de prudencia financiera conforme al marco regulatorio a través de un eficiente manejo de gastos, adecuado manejo de liquidez, contar con fuentes de fondeo externo, incremento de captación, crecimiento de cartera de crédito y una recuperación de la cartera vencida; todo esto ha permitido un incremento en la rentabilidad.
- Para **Fortalecer la imagen y confianza institucional frente al mercado financiero** se potenció y desarrollaron nuevos servicios y productos como Rio-móvil, RioRecauda, Micro Ágil, CrediRio Listo lo que permitió también que ingresen nuevos socios. Y la ampliación de la institución a la ciudad Capital – Quito con la apertura de dos nuevas oficinas.
- La **adecuación infraestructura y tecnología en sistemas** debe ser en función al tamaño y operaciones de la institución, para lo cual se analizó que es necesario el cambio del **Core Financiero**. Adicionalmente se dio soporte a las bases de datos, se fortaleció la seguridad perimetral y se cuenta con un Plan de Contingencia y Continuidad de Tecnología de la Información.
- Para **Consolidar la administración del Recurso Humano**, se trabajó sobre la base de la formación de los funcionarios de la institución a través de capacitación especializada y retroalimentación interna de acuerdo a sus responsabilidades y funciones, logrando alcanzar un buen clima laboral.
- Se trabajó en **Generar una cultura de Transformación Digital** con un pensamiento estratégico y centrado en el socio para generar ventajas competitivas a través de la generación

de nuevos modelos de servicios, innovando en el diseño de la experiencia del socio, investigando tecnología para automatizar procesos y generando una cultura de Transformación Digital.

- La **Implementación de una Cultura de Buen Gobierno Cooperativo** debe ser acorde a las funciones y responsabilidades de todas las instancias, para lo cual se definió una **nueva estructura organizacional** que responde a la nueva visión de **transformación digital** el cual viene acompañado de un manual de funciones que guíe el trabajo de cada área y la aplicación de normativa interna. Además se ha implementado la cultura de procesos con el levantamiento y socialización de los mismos; y se ha fortalecido la gestión del riesgo operativo.

Trabajamos para cumplir con la PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA a través de la colaboración del Personal Administrativo, Gerencial General y Directivos

Proyección de la planificación estratégica 2022

La Cooperativa Riobamba Ltda. a través de talleres de trabajo con todas las oficinas, Gerencia General y Directivos, construyó una Planificación participativa e inclusiva. El proceso de planificación en la institución inició con el diagnóstico de la situación del entorno actual lo cual permitió definir los elementos

guías que rigen en la institución.

La misión y visión es la esencia de la institución que justifica su existencia y para qué ha sido creada. Esto permite la definición de la estrategia para concentrarse y focalizarse en lo realmente importante para la institución, para poder llegar al destino final que se ha propuesto, es decir, su Visión de futuro. A continuación se presentan la estrategia definida:

"Impulsar la inclusión financiera en los sectores populares, fomentando la esencia Cooperativa y la Transformación Digital, para alcanzar mayor participación en el mercado, incorporándonos en el TOP 10, innovando productos, servicios, mercados y canales, con una eficiente Atención al Socio."

A partir de la estrategia 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 a la Transformación Digital como base del crecimiento e innovación centrada en el socio.



Capacitación al personal Administrativo
Tema: Créditos Verdes

A continuación se citan los **Objetivos Estratégicos** de acuerdo a las perspectivas definidas:



Plan operativo anual

El Plan Operativo permite operativizar los objetivos y así la estrategia de la Cooperativa; a través de proyectos planteados dentro de cada perspectiva. El Plan Operativo Anual 2022 se detalla a continuación:

ÁREA	PROYECTO
PRODUCTOS	Estructurar el Área de Captación
	Diseñar un nuevo modelo de capitalización
	Rediseñar la propuesta de valor de productos de crédito.
	Transformación de la estrategia de cobranzas
	Crear nuevos productos para el desarrollo de mercado
	Entendimiento de necesidades e implementación de iniciativas para crear otros ingresos
CANALES	Fomentar una identidad corporativa institucional
	Migrar los productos y servicios al uso de canales alternos
	Diseñar e implementar estrategias de vinculación al socio con los productos y servicios
	Estudio de factibilidad de implementación de al menos un canal digital
	Apertura de oficinas físicas y remota
OPERACIONES	Actualizar la intranet para la normativa interna
	Estandarización de los procesos que están frente al socio
	Crear un rol para gestionar el cumplimiento normativo
	Rediseño de las operaciones de los canales para buscar eficiencia operativa
	Modelo de aprobación que facilite la agilidad en los canales disponibles





ÁREA	PROYECTO
TECNOLOGÍA	Fortalecimiento de la seguridad informática
	Implementación del CORE Financiero (Inicio)
	Brindar soporte oportuno a los requerimientos de diferentes áreas
FINANCIERO	Fijar precios de productos en función de riesgos y segmentos de mercado
	Diversificar fuentes de fondeo de bajo costo
	Rediseñar el portafolio de inversiones
	Implementar el 100% de la unidad administrativa
PERSONAS	Implementar metodologías para medición del clima laboral
	Implementar la metodología de rendición de cuentas y evaluación del desempeño
	Rediseñar el modelo de capacitación
	Actualización e implementación de manuales de funciones
	Implementar las normas y políticas de seguridad ocupacional
	Implementar las normas y políticas de seguridad ocupacional
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Crear un modelo digital para crédito
	Evaluar la factibilidad de implementar un CRM.
	Liderazgo colaborativo para trabajar en proyectos de transformación.
	Cultura de explotación de datos
	Evaluar la factibilidad de implementar un RPA

Transformación digital

En el año 2021 la Cooperativa Riobamba Ltda. cumplió un año de implementación de la Transformación Digital, lo cual permitió asumir nuevos retos y oportunidades de cambios para un nuevo futuro.

En la institución se definió a la TD como una cultura de pensamiento estratégico 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; todo esto permitirá brindar una mejor experiencia en calidad y servicio hacia nuestros asociados y potenciales socios.

Se trazó un Plan de TD en el año 2021 para acelerar el proceso de implementación en la Cooperativa, incorporando metodologías ágiles de ejecución, utilizando la innovación como motor para recuperar los niveles de crecimiento y generando ventajas competitivas. Este plan se basó en las siguientes verticales:

-  **Generar** Nuevos Modelos de Venta.
-  **Innovar** en el diseño de experiencias del socio.
-  **Uso de tecnologías** para automatizar procesos y lograr una mejora continua.
-  Generar **cultura como impulsador** de la TD.



Taller práctico de Planificación Estratégica - Oficina Alausí

Todo esto ha logrado motivar al personal para involucrarse en la **Transformación Digital**, a través de la participación de equipos de innovación que trabajan a través de las jornadas desde el momento que el socio ingresa a la institución hasta la recepción del producto o servicio, identificando las fricciones y convirtiéndolas en fortalezas, todo esto para brindar la mejor experiencia al socio.

Cabe destacar que el año 2021 se creó el Área de **Gestión de Datos**, la cual es encargada de dar a conocer información relevante a partir de la recolección de datos, los cuales son procesados en una herramienta que permite dar a conocer un modelo predictivo, tendencia de los datos y comportamiento de los socios, mismos que servirán para solventar con productos y suplir sus necesidades, el trabajo colaborativo con cada uno de los sub gerentes y jefes de oficina ha permitido que el área se consolide como una fragmento clave dentro de la cooperativa y la **Transformación Digital**.

El Área de Planificación Estratégica y **Transformación Digital** agradece al personal Administrativo, Gerencia General y Directivos, por el involucramiento que han tenido en el desarrollo de la Planificación Estratégica y en la Transformación Digital; pues todo esto se realizó pensando en nuestros socios quie-

nes son la esencia de la institución, manteniendo el compromiso de trabajo colaborativo con la institución.

MsC. Verónica Morales
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

MsC. Sonia López C.
Área de Negocios



INFORME NEGOCIOS

El año 2021 continuamos sintiendo los efectos de la pandemia de **Co-vid-19** ante la aparición de nuevas variantes del virus, como son la Delta y Omicrón. Sin embargo, gracias a la aplicación masiva de las vacunas y a la reapertura de la economía en diversas partes del mundo, la economía ecuatoriana volvió a crecer este año después de sufrir la peor contracción de su historia en el 2020; adicionalmente, la política económica ha tomado un giro hacia la liberación comercial y económica una vez que se tuvo un cambio en la presidencia del país.

A diciembre 2021, la estructura del Sistema Financiero presenta un crecimiento anual, los activos incrementan en **9,86%**, pasivos **11,02%** y patrimonio el **2,64%**. La cartera total, como el principal activo productivo representa el 65,25% del total de activos a diciembre 2021 que comparado con diciembre 2020 (**63,08%**), equivale a un crecimiento de **2,17%** p.p.

La colocación de los diferentes actores del Sistema Financiero muestra que, a diciembre 2021, las Cooperativas de Segundo Piso, las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Bancos Privados son los que en términos relativos tienen un nivel de crecimiento de **37,22%**, **21,60%** y **13,95%** respectivamente, frente

a diciembre 2020, por el contrario, otros actores presentan decrecimientos.

Las captaciones a diciembre 2021 del Sistema Financiero presentan un crecimiento anual del **12,49%**, incremento favorable ante las condiciones económicas que vive el país. Estas captaciones representan el **87,64%** respecto del total de pasivos, en los tipos de captación como son el ahorro vista y los depósitos a plazo fijo.

En este entorno complejo, en la Riobamba Ltda. logramos mantener nuestra posición financiera para asegurar la continuidad operacional, aumentamos nuestras captaciones, registramos un incremento en la cartera de crédito, incorporamos activamente nuevos medios de transaccionalidad y gestionamos eficazmente nuestros riesgos. Todo ello nos permitió seguir consolidándonos durante el ejercicio económico 2021 como una cooperativa de ahorro y crédito sólida y sustentable.

Nuestros socios

Riobamba Ltda es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con una trayectoria de 43 años, cuyo propósito es entregar productos y servicios financieros que contribuyen a cumplir los sueños y objetivos de aproximadamente 166 mil socios y

sus familias. Para cumplir con este propósito contamos con 218 colaboradoras y colaboradores, en tres provincias del país con 14 oficinas operativas y mediante diversas plataformas Contact Center y aplicaciones móviles, buscando siempre satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas de nuestros socios y clientes.

Continuamos trabajando por el propósito que nos inspira que es mejorar la calidad de vida de nuestras socias y socios y en esta línea, en el 2021 se sumaron a nuestra base societaria 6496 nuevos cooperados.

Nuestra fortaleza, el ahorro interno

Uno de nuestros objetivos principales es fomentar el ahorro interno, hábito que lo consideramos de especial relevancia en los esfuerzos por mejorar la calidad de vida de los socios.



Apoyo a la reactivación económica de los socios

Al cierre del ejercicio económico 2021, se registra un total de **USD \$ 122.990.518** en cuentas de ahorros con un incremento del **3.06%** nominal. Los depósitos a plazo fijo, también fueron un producto que sobresalió en el 2021, su saldo creció en **USD \$ 28.379.844** lo que implicó un crecimiento del **17,02%** respecto del año 2020 permitiéndonos alcanzar un total de **USD\$ 195.161.732**. Adicionalmente, el número de depósitos a plazo fijo acumuló **11.876** operaciones.

Comportamiento de las captaciones				
Producto	Dic-20 miles de dólares	Dic-21 miles de dólares	Var Acum. miles de dólares	% Crec.
Ahorro vista	119.341	122.991	3.650	3,06
Plazo fijo	166.782	195.162	28.380	17,02
Suman:	286.123	318.153	32.030	11,19

Gestión crediticia

En el 2021, se evidencia un crecimiento en la colocación de cartera de la mayoría de los actores del sistema financiero lo que da como resultado una participación del **63,23%** de los Bancos Privados, seguido por la Cooperativas de Ahorro y Crédito con el **26,22%**.

Al cierre del ejercicio económico 2021, nuestra oferta crediticia fue aceptada por 21.867 socios, diversificada en varios sectores de la actividad económica, destacándose la agricultura, el comercio al por menor y mayor, ganadería, servicios, manufactura, y otras actividades productivas, lo que nos permitió alcanzar **\$187.307.463** en créditos concedidos,

Cartera de crédito colocada			
	2020	2021	Variación relativa
# Operaciones	17.413	21.867	25,58%
Cartera concedida	\$ 145,306,866	\$ 187,307,463	28,90%

Entender las particularidades de cada socio, para validar su capacidad de pago y la extensión de plazo; así como la flexibilización de condiciones fueron los factores que coadyuvaron para alcanzar la colocación que se muestra

en el presente año. Cuidar la salud financiera de nuestros socios y organizar sus finanzas ha sido el enfoque principal lo que ha permitido que el **63%** de la cartera colocada se haya orientado al segmento de microcrédito sector que permite dinamizar las pequeñas economías y brindar mayores oportunidades de desarrollo.

Créditos concedidos por segmento				
	Cant.	Valor \$	%	Promedio
Prod. Pyme	83	3.671.793	1,96%	44.238,47
Consumo	8680	54.252.838	28,96%	6.250,33
Microcrédito	12746	117.696.737	62,84%	9.234,01
Vivienda	358	11.686.094	6,24%	32.642,72
Total	21867	187.307.463	100%	8.565,76

Se destinó recursos para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios por un monto de **USD\$ 54.252.838** en 8.680 socios asalariados y/o rentistas que en valores reales representa el **28,96 %** de los recursos totales.

Así mismo se apoyó a 358 socios para que hagan realidad sus sueños de comprar, construir o remodelar su casa propia, por un monto de **USD \$ 11.686.094** Las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades productivas en una mediana empresa y que estén obligadas a llevar contabilidad, se beneficiaron de 83 operaciones por un monto de **USD \$ 3.671.793**.

Cartera de crédito

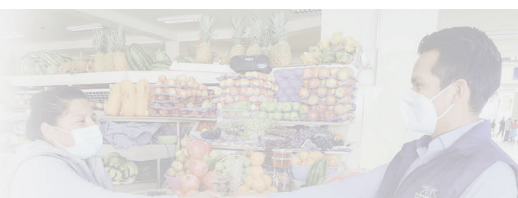
La revisión y actualización permanente de las políticas de crédito, el estudio continuo de los procesos y la capacidad analítica de todos los oficiales de crédito, nos han permitido identificar en forma oportuna y al detalle los riesgos de las carteras de crédito, constituyéndose en los factores muy relevantes para alcanzar los resultados que se presentan a continuación.

Al cierre del ejercicio analizado, la cartera de crédito de la RIOBAMBA LTDA, asciende a **USD \$ 295.771.231** que representa un crecimiento del **15.25%** respecto del saldo de cartera con corte a Diciembre del 2020.

Crecimiento de la cartera de crédito

El crecimiento sostenible que ha tenido la cartera de crédito al cierre del ejercicio económico 2021 por línea de crédito se refleja así:

	Pymes		Consumo		Inmobiliario		Microcrédito		TOTAL CARTERA
	# Operaciones	Total	# Operaciones	Total	# Operaciones	Total	# Operaciones	Total	
2020	220	\$ 6.373.116	11.437	\$ 73.785.086	932	\$ 20.931.391	17.838	\$ 155.546.671	\$ 256.636.264
2021	214	\$ 6.708.523	11.965	\$ 79.394.591	1.060	\$ 25.868.812	20.664	\$ 183.799.306	\$ 295.771.232
Variación relativa	-2,73%	4,61%	4,62%	7,39%	13,73%	23,33%	15,84%	18,34%	15,25%



Quisiera destacar que la atención personalizada, la cercanía a nuestros socios que se ha mantenido durante este ejercicio económico, la metodología técnica que permite satisfacer las necesidades de los asociados, así como también la mística de servicio de todos quienes hacemos la Cooperativa Riobamba Ltda., y en este caso puntual de los Oficiales de Crédito, han sido los factores determinantes para alcanzar un crecimiento en todas las líneas de negocio, siendo los de mayor relevancia Inmobiliaria con el **23,33%**, Microcréditos con el **18.24%**. Consumo **7,39%** y PYMES **4,61%**.

CUIDAR LA SALUD
financiera de **nuestros socios**
y organizar sus finanzas ha
sido **NUESTRO**
ENFOQUE PRINCIPAL

Cartera de crédito por línea

El **62,14%** del portafolio de la cartera está orientado a Microcrédito reflejándose un incremento de 1,62 puntos porcentuales respecto del 2020, seguidamente se ubica el segmento de consumo con el **26,84%** con una variación negativa de **-1,97** puntos porcentuales. El segmento de vivienda participa con el **8,75%** muestra un crecimiento de 0,58 puntos porcentuales y la cartera Productiva PYME refleja una participación del **2,27%**.

Es importante resaltar la presencia del Comité Técnico de Aprobación, que juega un papel muy significativo dentro del proceso de crédito, toda vez que son los encargados de velar por el cumplimiento de la metodología crediticia, hacer cumplir las políticas de créditos y cumplir los procesos establecidos.

Calidad de la cartera crediticia

El cumplimiento de las disposiciones del Organismo de Control en cuanto al proceso de diferimiento y la aplicación de la estrategias de tratar cada operación crediticia de forma individual, han permitido que el indicador de mora de la Riobamba Ltda. al finalizar el ejercicio económico 2021 sea el más bajo del sistema cooperativo **1,65%** y frente a la medida del sistema cooperativo (**4,03%**) es inferior en **2,38** puntos porcentuales.

Índice de morosidad

La gestión del riesgo de crédito debió encarar muchos desafíos, pero para la Riobamba Ltda. lo más importante es apoyar a nuestros socios en esta crisis. Mantuvimos una comunicación directa e individual, para conocer su situación de salud y de sus negocios, escuchar de cada uno de ellos las consecuencias que le ocasionaron la pandemia nos permitieron brindar un apoyo idóneo de acuerdo a las circunstancias presentadas, cuidando siempre la sostenibilidad institucional.

La aplicación de todas estas estrategias permitió que el índice de morosidad al término del ejercicio 2021 supere en solo **0,14** puntos porcentuales respecto de diciembre 2020 pasando de **1,51%** a **1,65%**. Así mismo, en lo que respecta a la cartera refinanciada y reestructurada al final del período analizado alcanza el **3,91%** del total del portafolio de la cartera de crédito.

Suficiencia de provisiones

La confianza de nuestros socios es el pilar para aplicar políticas financieras prudentes que, en medio de los difíciles escenarios que vivimos, nos compromete aún más a cuidar los recursos institucionales.

Es evidente que pese a la situación crítica que atravesamos en el 2021, la Cooperativa mantiene su fortaleza, demostrando una eficiente estructura de provisiones. Al término del 2021 las provisiones se incrementaron en el **33,52%** respecto del año anterior, pasando de **USD \$ 11.382.344** a **USD \$ 15.197.875** que representa un incremento de **USD \$ 3.815.531**.

Este incremento de provisiones permitió alcanzar una cobertura del **311,58%** índice superior al registrado en el 2020 que fue **294,18%** y supera el índice promedio del sistema cooperativo que registra el **147,20%**

Los resultados obtenidos durante el ejercicio 2021, en un entorno complejo, han sido posible gracias a la confianza y respaldo de los Socios, de los señores directivos, de la Gerencia General y el compromiso de todos los colaboradores de la Cooperativa para quienes expreso mi más profundo agradecimiento.

Renovamos nuestro compromiso para mejorar la calidad de vida de nuestras socias y socios junto con el aporte para impulsar el desarrollo de los sectores en donde nos han permitido actuar.

Seguiremos trabajando unidos para apoyar la recuperación de nuestra economía, pero esta vez más humana e inclusiva.

MsC. Sonia López C.
COORDINADORA DE NEGOCIOS



Ing. Marcelo Morales

Ing. José Carpio

Ing. Iván Guacho

Ing. Vladimir Andrade

Ing. César Izurieta

Abg. Esthefanny Hernández

Abg. Vanesa Gunsha

Abg. Sebastian Uvidia

INFORME GESTIÓN DE COBRANZAS

El Equipo de Cobranzas, expresa un cordial saludo a todos los que conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Asambleístas. Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y compañeros de las diferentes Áreas y Departamentos.

Nuestra Institución bajo el liderazgo del MsC. Pedro Morales M. GERENTE GENERAL, entiende las necesidades de nuestros socios y a pesar de la continuidad de la emergencia sanitaria, ha mantenido su trabajo hacia el desarrollo económico y crecimiento de sus asociados, adoptando políticas y procesos, a la nueva realidad que viven especialmente pequeños productores y microempresas que, aunque el proceso de vacunación permitió una mayor dinamización de la economía no logran percibir los ingresos que tenían antes.

La Institución, culmina el 2021 con una gestión razonable buscando Estrategias para lograr la recuperación de las operaciones en riesgo, si bien es cierto hubo un crecimiento de la morosidad a nivel de todo el sistema financiero pero se sigue trabajando con los socios para buscar las mejores alternativas.

Gestión de cobranzas.

En el año 2021 el Equipo de Cobranzas realizó trabajo de campo para visitar a los socios con quienes se mantuvo contacto a través de medios electrónicos, la mayoría tuvo una respuesta favorable y mantuvieron la voluntad de pago pudiendo llegar a compromisos, refinanciamientos y reestructuraciones, pero hubo socios que no quisieron afrontar sus obligaciones por lo que se inició acciones legales.

Los efectos de la recesión económica impactó en la capacidad de pago de los socios razón por la cual no pueden responder a las obligaciones financieras, además

a ello se suma una mala administración del crédito y vale recalcar un sobreendeudamiento con Instituciones financieras y sectores informales como los usureros.

Análisis de la cartera.

La Cartera de Riesgo de nuestra institución al concluir el período 2021 se ha mantenido entre los índices de morosidad más bajos del sistema financiero, esto se debe a la gestión realizada por oficiales de crédito y cobranzas, la cual detallamos cómo ha evolucionado en los últimos tres años tanto a nivel interno como externo:

SECTOR	2019	2020	2021
Coac Riobamba Ltda.	1,33%	1,51%	1,65%
COACs S1	3,55%	3,55%	4,52%
Mutualistas	3,39%	2,81%	4,57%
Banca privada	3,35%	3,31%	3,03%

La cartera de la Institución se encuentra razonable, a pesar de que en el año 2021 se duplicó la recuperación a través de procesos judiciales, es una cartera con abonos parciales hasta que los socios se restablezcan en sus actividades económicas.

Al termino del año económico 2021 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., presenta un saldo de **\$ 3.747.116,34** del cual el **56,95%** se encuentra en la cartera de cobranzas y el **43,05%** con Instancias judiciales.

Estado	Nº Opera.	Monto	Saldo
Judicial	199	\$2.499.898,18	\$1.613.116,88
Cobranzas	445	\$3.907.118,70	\$2.133.999,46
TOTAL	644	\$6.407.016,88	\$3.747.116,34

Resumen de la cartera en riesgo.

La evolución de los créditos en trámite Judicial como los que se encuentran en Extrajudicial se debe a que los socios han presentado mayor dificultad para cubrir sus obligaciones financieras, las mismas que se tomarán todas las medidas necesarias para darle un mejor 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

En el año 2021 se logró recuperar en su totalidad 377 operaciones crediticias, la mayoría de operaciones en trámites de cobranzas (62%), es decir que los socios presentaron una respuesta favorable a las alternativas que la institución le ofreció.



Notificación al socio

En relación al año 2020 se recuperó un **9%** más de capital, un **-27%** de interés y un **-102%** en relación en la mora, este resultado se dio principalmente a que, durante el año 2020 que fue el inicio de la pandemia se congeló el interés de mora de los créditos vencidos, es un resultado positivo porque a pesar de la situación que estamos atravesando; teniendo en cuenta el volumen de operaciones en riesgo que se ha incrementado se debe seguir implementando nuevas políticas que beneficie a aquellos socios que su reactivación económica es más lenta o para aquellos que les toco iniciar desde cero.

Conclusiones.

Los resultados de recuperación en el año 2021 fueron positivos, se tuvo que flexibilizar condiciones de pago y existen acciones judiciales que deben ejecutarse en el año 2022, sin embargo 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.

La cartera en trámite judicial se incrementó considerablemente porque se procedió a demandar todos los créditos que estuvieron estancados en el año 2020 producto de la pandemia, por falta de voluntad de pago, número de días en mora y ciertos socios que desaparecieron de la ciudad, sin embargo la Institución en todas las instancias mantiene la apertura de buscar posibles soluciones.

Ing. Marcelo Morales
COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS

En el año **2021** se recuperó

377 OPERACIONES crediticias

la mayoría de sus operaciones en trámites de **COBRANZAS 62%**



MsC. Margoth González V.
Área de Operaciones

INFORME OPERACIONES

Antecedentes

Las gestiones realizadas en el año 2021 estuvieron marcadas por los esfuerzos que se han hecho en todo el mundo, para ir dejando atrás las restricciones impuestas por la pandemia **COVID-19** y enfrentar esta nueva realidad con diferentes objetivos y herramientas.

Los socios de nuestra Institución, han tomado este reto entre sus manos y han salido a buscar nuevas oportunidades de desarrollo; confiando en nuestra Institución como la entidad que apoya sus proyectos y sus metas de crecimiento.

El año 2021 la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", ha dado importantes pasos para consolidar sus objetivos estratégicos, los cuales siempre han estado enfocados en brindarles a nuestros Asociados una experiencia óptima y que se adapte a sus necesidades.

El Área de Operaciones ha puesto especial énfasis en alinear sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la Institución, priorizando la coordinación con las Oficinas Operativas con la finalidad de dar respuesta a sus requerimientos, principalmente aquellos relacionados con la atención a nuestros Socios.

Ejes de trabajo

El Área de Operaciones tiene como objetivo principal optimizar la atención al socio, para lo cual cuenta con un equipo de trabajo comprometido con los objetivos institucionales y del área; y, que desempeñan sus funciones bajo los siguientes parámetros:

Procesos internos adecuados, dando énfasis a la socialización de aquellos que están relacionados con la atención al socio.



Coordinación y diálogo permanente con las Oficinas Operativas, procurando una resolución y aprobación rápida de los expedientes de crédito.



Apoyo permanente a los requerimientos de las Oficinas Operativas.



Elaboración y validación de estructuras de información ante Entes de Control.



Procesos enfocados en el Socio

La gestión que impulsa nuestra Institución, tiene como eje principal la atención adecuada a sus socios, para lo cual requiere contar con procesos internos claros que guíen la actividad diaria de la Cooperativa.

El año 2021 con el apoyo de la Gerencia General, se pudo contar con una asesoría externa que en su primera etapa apoyó en el diseño del mapa de procesos, elaboración del catálogo de procesos; y, levantamiento descriptivo del 100% de los procesos internos. Dichos documentos fueron conocidos y aprobados por las instancias administrativas correspondientes.

La aprobación alcanzada constituyó el punto de partida para que en coordinación con las Oficinas Operativas, dar a conocer los procesos levantados, priorizando aquellos directamente relacionados con la atención al socio.

Las visitas realizadas a las Oficinas Operativas han permitido recoger criterios muy valiosos, que permitirán incorporar cambios en los procesos actuales, con la finalidad de contar con procesos ágiles, flexibles y que se adapten a las necesidades tanto de nuestros Asociados como de los usuarios internos de la Institución.

Resolución y aprobación de créditos

El año que concluye permitió fortalecer la comunicación y trabajo coordinado entre el Comité Técnico de Aprobación y las Oficinas Operativas, a fin de alcanzar una resolución y aprobación ágil de los expedientes de crédito, sobre la base de la política y metodología vigente.

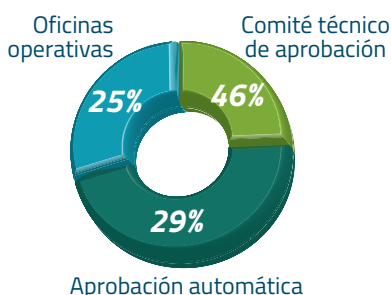
El trabajo conjunto desarrollado ha permitido que nuestra Institución atienda de manera oportuna los requerimientos de financiamiento de nuestros asociados; los diferentes niveles de aprobación establecidos resuelven las propuestas de financiamiento enviadas por los Oficiales de Crédito, brindando así una respuesta a los requerimientos de nuestros asociados.

Es importante resaltar que nuestra Institución ha ido desarrollando productos y metodologías de evaluación interna, con la finalidad de contar con alternativas de financiamiento de aprobación automática, las cuales han tenido gran acogida por parte de nuestros asociados.

El resultado alcanzado durante el año 2021, relativo al número de propuestas de financiamiento resueltas se pueden observar en el siguiente detalle:

Nivel de Aprobación	No. de Operaciones	%
Comité Técnico de Aprobación	10.061	46.20%
Aprobación Automática	6.288	28.88%
Oficinas Operativas	5.427	24.92%
Total	21.776	100%

Nivel de aprobación,
Enero - Diciembre 2021



Apoyo oficinas operativas

El objetivo fundamental del Área de Operaciones es velar por que nuestros socios reciban un servicio óptimo, para la cual es de suma importancia que las Oficinas Operativas cuenten con un apoyo permanente que dé solución a sus requerimientos.

Durante el año 2021 desde el Área de Operaciones se ha procurado brindar un soporte adecuado a los requerimientos de las Oficinas Operativas, proponiendo soluciones rápidas en unos casos; o, escalando la consulta a las instancias correspondientes en temas más complejos.

La relación de comunicación y cooperación cultivada con las Oficinas Operativas, constituye el punto de partida de un soporte operativo más amplio y eficiente, que contribuya a brindar a nuestros Socios una experiencia óptima al hacer uso de nuestros servicios financieros.

Estructuras de Información

La gestión operativa también contempla el reporte oportuno y correcto de las estructuras de información requeridas por los Entes de Control.

El proceso contempla la generación, elaboración, cuadro, reporte y validación de las distintas estructuras, dando estricto cumplimiento a lo dispuesto en los manuales respectivos; y, los plazos establecidos para el efecto.

El correcto cumplimiento del proceso descrito permite prevenir el riesgo de que nuestra Institución tenga que enfrentar sanciones pe-

cuniarias por parte de los Entes de Control.

Proyección año 2022

El Área de Operaciones durante el próximo año asumirá nuevos retos y responsabilidades, tendientes a cumplir la misión principal del Área que es fomentar una cultura de eficiencia operacional institucional, para lo cual liderará los siguientes proyectos:

- Estandarización de los procesos que están frente al socio;
- Rediseño de las operaciones de los diferentes canales para buscar eficiencia operativa;
- Modelo de aprobación que facilite la agilidad en los canales disponibles;
- Actualizar la intranet con la normativa interna;
- Crear un rol para gestionar el cumplimiento normativo;

El cumplimiento de los proyectos detallados se conseguirá por medio de una comunicación y trabajo coordinado con las diferentes áreas de la Institución, priorizando aquellos que agregan valor a nuestros Asociados.

Compromiso

El Equipo de Trabajo del Área de Operaciones reconoce que la gestión realizada y resultados alcanzados no habrían sido posibles sin el apoyo permanente de la Gerencia General e instancias Directivas, por lo que deseamos hacer evidente nuestro profundo agradecimiento; y, el firme compromiso de redoblar esfuerzos en el próximo período, para lograr la eficiencia operativa en los procesos internos y brindar una experiencia óptima a nuestros asociados.

MsC. Margoth González V.
ÁREA DE OPERACIONES



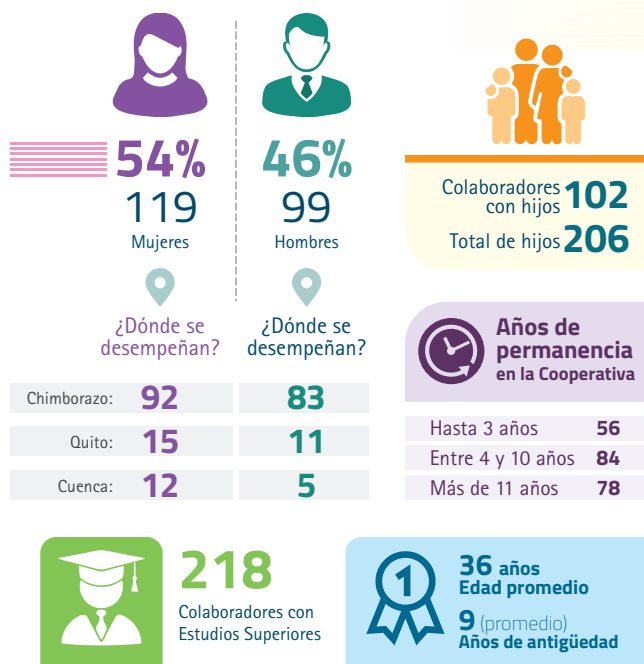
MsC. Patricia Almachi
Ing. Evelyn Cadena
Área de Talento Humano

INFORME TALENTO HUMANO

Nuestros colaboradores

En la Cooperativa Riobamba; creemos en las personas y por eso durante este período de pandemia nos hemos enfocado en cuidar a todos nuestros colaboradores de las diferentes oficinas y áreas operativas; además se han emprendido capacitaciones con la finalidad de desarrollar sus habilidades.

Es importante destacar que en nuestra institución; existe un grupo humano equilibrado y diverso; a diciembre de 2021 un total de 218 personas son parte de nuestra cooperativa, de ellas el **54%** son mujeres, este número refleja el interés de nuestra institución por propender a incorporar y reconocer la valía de la mujer como protagonista del cambio y desarrollo que demanda nuestro país. Recalcamos el hecho de que compañeras mujeres desempeñan cargos importantes como: en el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Jefaturas Operativas y Jefaturas de Oficina.



Nuevos colaboradores

Contar con colaboradores comprometidos ha sido uno de los principales objetivos de trabajo de la Gerencia General y del Área de Talento Humano, por ello durante el año 2021 se incorporaron 19 personas con una edad promedio de 27 años, jóvenes profesionales que han ingresado a nuestra institución para aprender y fortalecer el trabajo Cooperativo puesto que se les ha dado la oportunidad de desarrollarse dentro del ámbito laboral.

Nuestra institución comenzó también a promocionar procesos de desarrollo interno a través de búsquedas específicas, cerca de 14 concursos se ejecutaron, en ellos se contempló a jóvenes talentos y se valoró su rol social e identidad con el Sistema Cooperativo.

Entrenamiento y capacitaciones

Con la misión de potenciar las habilidades de los colaboradores se llevaron a cabo diferentes capacitaciones, entre las que se destacan las realizadas a las áreas de: Talento Humano, Procesos, Riesgos, Operaciones, Negocios, Canales, Productos, Financiero, Transformación



Formación continua al personal de la COAC Riobamba Ltda.

Digital, y Tecnología; todas ellas propendían la ampliación de la mirada profesional de nuestros colaboradores en temas de actualidad Nacional y de interés de la Institución. Es necesario mencionar que también se realizaron charlas donde participaron expositores de alto nivel que cubrieron temas de interés en: Economía, Productividad, Actualidad Nacional, Regulación, Liderazgo, Valores Cooperativos y Atención al cliente.

Medidas de apoyo en pandemia

Desde el inicio de la crisis sanitaria estuvimos a lado de nuestros colaboradores, ya sea cuidándolos en su ambiente de trabajo y también en acciones permanentes para protegerlos de la situación de pandemia. Es así que se mantuvo el Protocolo Covid, con todos los pasos a seguir para evitar un riesgo de contagio, motivo por el cual una hoja de ruta permanentemente ha sido actualizada.

Acciones implementadas para Proteger a nuestros colaboradores

Uno de los elementos al que más valor da nuestra institución es al talento humano, más aun en épocas de pandemia, se ha buscado cumplir con todos los protocolos sugeridos desde la Organización Mundial de la Salud y el COE Nacional para precautelar la salud de todos, es así que aplicamos las siguientes acciones:

Extensión de teletrabajo en los cargos en que esta modalidad era posible contando con: Conexión a intranet y software para reuniones.

Protección Personal: entregando mascarillas, alcohol gel.

Ubicación de Pantallas Acrílicas en cada uno de los escritorios de las áreas operativas.

Horarios especiales de atención, dependiendo de la fase en que se encontraba cada provincia.

Se ha realizado el seguimiento a todos los casos con **cuarentenas preventivas.**

Diseño de un **plan de retorno** elaborado por el médico ocupacional.

Publicación de los protocolos de bioseguridad en intranet y mail, whatsapp para asegurar que todos estén informados.

Actuamos preventivamente con la presencia de algún síntoma ante su ocurrencia el colaborador no asiste a la oficina, esperando su evolución y consulta médica.

Establecimiento de **protocolos de limpieza** y sanitización en todas las oficinas.

Comunicación constante con los líderes de los equipos de trabajo, esto ha sido un factor importante en tiempos de pandemia.

Realización de **talleres informativos** de Riesgos Biológicos COVID - 19, Salud Emocional.

Reconocimiento al personal por sus años de servicio.

Este año y pese a las restricciones impuestas por pandemia, realizamos nuestra ceremonia de aniversario donde se reconoció los años de servicio de nuestros colaboradores, instancia altamente valorada, ya que representa lo importante que es mantener nuestra identidad cooperativa.

Este 2021 se realizó el reconocimiento a 41 colaboradores de las distintas áreas, funciones y oficinas; por cumplir **5, 10, 15, 20 y 25** años de trayectoria laboral; en la ceremonia participaron todos los colaboradores, así como Gerencia General, Consejos de Administración y Vigilancia.



Beneficios para los hijos de nuestros colaboradores

Como beneficio a los hijos de nuestros colaboradores se llevó a cabo el Segundo Curso Vacacional Mini COOP RIO, con la finalidad de fomentar un espacio dedicado al buen uso del tiempo libre en actividades físicas, culturales, recreativas, lúdicas y socioculturales que contribuyan al desarrollo de las relaciones intra e interpersonales de los hijos de nuestros colaboradores. Cabe recalcar que las Colonias Vacacionales se realizaron de manera virtual las cuales fueron impartidas por Talentos Riobambeños, con una duración de dos semanas, permitiendo a los niños y jóvenes disfrutar de actividades deportivas, artísticas y educativas las mismas que propiciaron un pleno disfrute. Adicionalmente los talleres que fueron presentados son: Cocina, Baile y Estimulación temprana; cabe mencionar que en la culminación de los talleres se realizó la entrega de un diploma a cada uno de los niños.



Quienes formamos parte del Área Administrativa queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a la gran familia de la Cooperativa Riobamba, de manera especial al MsC. Pedro Morales M. Gerente de Nuestra Institución; por todo el apoyo recibido durante este año ; además debemos destacar los valores impartidos como la humildad, responsabilidad, transparencia, honestidad, solidaridad, los cuales son la base de nuestro caminar, permitiéndonos ser buenos profesionales y lo que es más ser buenas personas.

MsC. Patricia Almachi D.
ADMINISTRACIÓN Y TALENTO HUMANO



Ing. Geovanny Baños
Ing. Javier Vacacela M.
Ing. Adolfo Flores
Ing. Freddy Valle
Ing. Geovanny Piñas
Ing. Christian Gutiérrez
Ing. Santiago Morales

INFORME TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

En la actualidad la salud financiera de las Instituciones Cooperativas del país se encuentran enmarcadas en la correcta aplicación de la tecnología a favor de los asociados, creando en cada servicio la posibilidad de la nombrada **"Inclusión Financiera"**, que lo único que hace es fomentar la equidad, estabilidad y progreso social.

En este contexto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., referente en la zona centro del país ha procurado acortar las brechas existentes en nuestra sociedad, promoviendo servicios financieros con la calidad y oportunidad que lleguen de forma directa a nuestros asociados a través de **Canales Digitales** fáciles de entender y utilizar para que se constituyan en herramientas indispensables en su diario vivir.



Activación de la Aplicación Riomóvil

La Cooperativa viene ejecutando decididamente la **"Transformación Digital"** como una **CULTURA** que tiene como actores principales todos los estamentos de la institución incluida tecnología; innovando procesos y operaciones como un nuevo modelo que cubra a la población y garanticen una mejor atención a nuestros asociados dando acceso a nuevos nichos de mercado que desean sumarse.

Esta innovación ha permitido potenciar nuestro **Canal Digital "RioMóvil"** con nuevos servicios, acordes a los requerimientos de los socios y del sistema financiero en general; paralelamente este cam-

bio e **innovación** nos ha servido para llegar a sectores generacionales, sociales y productivos que se van integrando al servicio financiero en línea.

El servicio de **RioRecauda** de nuestra institución ha permitido estrechar vínculos con nuestros asociados que sin ser exclusivo para algún sector, han sido acogidos de manera especial por nuestros microempresarios los mismos que buscan en el día a día un mejor rendimiento en sus actividades.

Este objetivo se ha cumplido gracias a la operatividad de personeros de nuestra institución que salen a

TECNOLOGÍA,
parte integral
de un **conjunto**
de herramientas
para **alcanzar**
el desarrollo
pleno de la
**"Transformación
Digital"**



Equipo de trabajo - Proceso tecnológico

los mercados, establecimientos, tiendas, etc., acercando este servicio hasta su punto de trabajo, brindando la comodidad de ahorrar de forma segura, parte de sus ingresos diarios.

La expectativa de nuevos productos y servicios digitales han crecido y acelerado en estos últimos años fruto de las condiciones vividas por las variantes de sars-cov-2, pero también han demandado de parte de las instituciones financieras y en particular de nuestra institución, un blindaje en un entorno de **seguridad digital** que garantice los recursos de nuestros cuenta ahorristas pero sobre todo la transaccionalidad que puedan realizar de forma presencial o virtual.

En el año 2021 en la ciudad de Quito se implementan dos oficinas operativas completamente equipadas con tecnología de punta en los sistemas eléctricos y electrónicos las cuales se encuentran interconectadas con la matriz para acercar cada vez más a los socios los servicios que brindan todas las sucursales.

La apertura de estos nuevos puntos de atención se encuentra en la zona norte de Quito, específicamente en el Condado y en el sur en el sector de Guamaní con las seguridades y equipamiento que garantizan las transacciones y se proyectan para servir en su zona de influencia.

Las nuevas tendencias seguramente exigirán cada día más de un nivel de tecnología superior, que desarrollen las proyecciones que tiene y puedan tener nuestros asociados, de tal manera que garanticen una vida digna, para lo cual la administración ha encaminado en una proyecto de actualización de su **CORE FINANCIERO**, bajo un estricto estudio y análisis de requerimientos que permita cubrir brechas e integrar nuevos servicios y que de manera versátil de la posibilidad de integrarnos con sistemas afines y especializados en cada área.

ACTUALIZACIÓN DE CORE FINANCIERO



Con esta nueva implementación esperamos consolidar un nuevo ecosistema en la que los emprendimientos y microempresas puedan ser desarrollarse plenamente.

Es importante recalcar que la conformación de la nueva estructura organizacional aplicada por la Cooperativa es justamente producto del crecimiento y proyecciones institucionales que permitan gestionar de forma integral el **plan estratégico** con miras a llegar a los sectores desatendidos, promoviendo en todo momento el **desarrollo económico y social** de la población en general.

Ing. Geovanny Baños
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA



Ing. Mariela Márquez

Ing. Miguel Pinos

Unidad de Procesos

INFORME PROCESOS

Antecedentes

El periodo 2021 fue un año de **innovación** y constante aprendizaje, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda." a pesar de las restricciones y disposiciones emitidas por los organismos pertinentes frente a la actual pandemia **Covid-19** y sus variantes, adoptó nuevas formas y oportunidades de llegar a sus socios/clientes para ofrecerles soluciones **ágiles y oportunas** a sus necesidades; a través de innovaciones operativas y procedimientos más sencillos pensados en el socio, con la finalidad de que puedan hacer uso de la gama de productos y servicios ofertados por nuestra institución.

Actualización de Procesos

Se trabajó en la actualización de todos los procesos institucionales con la asesoría de la empresa **INTEFIT** quien nos apoyó en el levantamiento de todos los procesos de los diferentes departamentos de nuestra institución, además se actualizó el mapa y catálogo de procesos dando cumplimiento a la **resolución SEPS-IGT-IGSINR-INGIT-202-0221** emitida por la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria** en lo que se refiere a los procesos institucionales.

MAPA DE PROCESOS



Socialización de Procesos

Se inició el trabajo de socialización de los procesos, priorizando los que están de cara al socio, se visitó todas las oficinas operativas para realizar una observación y muestreo documental, evidenciando como se desarrolla el trabajo en cada oficina; acto seguido se realizaron reuniones de trabajo para dar a conocer los procesos institucionales, en las cuales se despejaron dudas, se recabaron sugerencias y comentarios muy útiles; que constituirán los insumos para innovar, automatizar y controlar de mejor manera los procesos institucionales.

El trabajo de socialización de los procesos institucionales tiene por objeto estandarizar los procedimientos y tareas del trabajo diario, todo esto enfocado a dar un servicio de calidad, ágil y oportuno a nuestros asociados.

De igual manera se socializaron los procesos de las áreas Internas de la institución; es decir, de aquellas que no tienen contacto con el socio; no obstante, son indispensables para el funcionamiento de la organización.

Capacitación al Personal

Constantemente se han programado reuniones y capacitaciones; aprovechando las bondades de la tecnología nos adaptamos a la nueva modalidad virtual para difundir e informar aspectos relativos a:

- Cambios en la normativa vigente.
- Modificación e incorporación de políticas institucionales.
- Nuevos productos y sus respectivos procedimientos.
- Procedimientos a aplicar en el trabajo diario, entre otros.

Por medio de los eventos organizados se ha conseguido que todo el personal este informado y capacitado en los temas institucionales; enfatizando en todo momento el buen servicio que debemos brindar

a nuestros socios, a través de una información clara, alternativas y soluciones oportunas a sus requerimientos.



Capacitación al personal administrativo

Experiencia del cliente

Continuamos con la metodología denominada **"Jornadas del Socio"** la cual consiste en mapear la trayectoria que atraviesan nuestros socios/clientes para obtener los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, esta metodología es muy útil puesto que se toma en cuenta la opinión del socio, se considera desde su primer contacto con nuestra Institución hasta después de que accedió a nuestros productos o servicios, procurando generarle valor al Socio durante toda su jornada; esta metodología nos permite conocer el sentimiento del socio/cliente, sus necesidades, requerimientos; y, expectativas al recibir cada uno de los servicios que oferta nuestra institución.

Administración

La Gerencia General ha brindado todo su apoyo al Área de Procesos y capacitación constante en el tema de procesos, además permitió la asesoría de la Empresa **INTEFIT** para la actualización del manual, mapa y catálogo de todos los procesos institucionales; también contamos con la asesoría permanente del MsC. Milton Alfaro funcionario de **COOPENAE** desde Costa Rica quien constantemente nos brinda asesoría en la metodología Jornadas del socio; adicionalmente, nos

instruye en los temas relacionados a **"Experiencia del Socio"** así como en buscar soluciones y oportunidades de innovación en la atención que brindamos; propendiendo a que el servicio prestado por la Cooperativa se convierta en una experiencia óptima para nuestros socios / clientes, a fin de lograr su fidelización, ser más eficientes y alcanzar los resultados deseados.

Proyección 2022

El próximo período trae consigo nuevos objetivos, el Área de Procesos enfocará sus esfuerzos a liderar los siguientes proyectos:

- Socializar y estandarizar todos los procesos institucionales a través de visitas, reuniones y programas para que el trabajo sea ejecutado de manera uniforme.
- Modelar todos los procesos a través de diagramas fáciles de interpretar por el usuario.
- Implementar mediciones e indicadores clave que permitan medir el grado de eficiencia y eficacia institucional.
- Coordinar el trabajo con todas las áreas de la Cooperativa convirtiéndonos en un medio de apoyo, de difusión y colaboración permanente.

Como Área de Procesos nos comprometemos siempre a trabajar por y para nuestros socios, brindándole soluciones rápidas, ágiles y eficientes en todas las transacciones que efectúan; llevar la voz del socio y plasmarlo en soluciones que se adapten a sus necesidades; y, tratar de que la interacción con la Cooperativa se convierta en una experiencia óptima para nuestros asociados.

Ing. Mariela Márquez
Ing. Miguel Pinos
UNIDAD DE PROCESOS



Abg. Cristian Valdivieso R.
Asesor Legal

INFORME DEPARTAMENTO LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y crédito "Riobamba Ltda." ha demostrado haber estado lista para los nuevos desafíos de **Transformación Digital**, consolidándose como un modelo de institución dinámica y flexible de alto nivel, implementando medidas en forma ágil, segmentada y focalizada, a la hora de enfrentar escenarios de alta incertidumbre como el generado por el **Covid-19**.

El año 2021 fue un año de arduo trabajo para el Área Legal y de la Institución en general, alcanzando metas fijadas siempre para el bienestar social y aún más el de nuestros asociados, la COAC Riobamba Ltda., se ha caracterizado por su catálogo amplio de productos y servicios financieros, es así que se ha fomentado proyectos de **Transformación Digital** basados en objetivos a futuro realizándolos con la debida eficiencia y eficacia en todas las funciones de nuestro diario trabajo, y esto se ha visto reflejado en nuestros resultados alcanzados.

El Departamento Legal formó parte en la organización del proceso electoral, para la convocatoria y elección de representantes a la **Asamblea General** para el periodo 2021-2025, el cual se desarrolló dando cumplimiento a lo que manifiesta el Reglamento de Eleccio-

nes de la cooperativa; cabe resaltar que la participación de nuestros asociados en el proceso electoral fue muy alentadora, debo señalar con mucha satisfacción que rebasaron las proyecciones iniciales, el proceso fue realizado conjuntamente con el **COMITÉ GENERAL ELECTORAL** de la institución, y con el apoyo logístico de los diferentes departamentos, proceso que finalizó con éxito.

Se ha podido llegar a cumplir de una manera óptima todas nuestras metas fijadas, también cabe señalar que el incremento de las nuevas oficinas en la ciudad a Quito ha permitido dinamizar mayor proporción las operaciones financieras incrementando las captaciones y colocaciones, y así mismo dar a conocer a nuestra prestigiosa institución con la participación y posicionamiento en el mercado cooperativista a nivel nacional.

Se 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 con-

trarrestar 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.

En conjunto con el equipo de cobranzas se ha realizado varias estrategias para la aplicación de soluciones frecuentes frente a los problemas de morosidad que se originaron por la crisis de la pandemia que ha golpeado duramente al **ámbito sanitario y socioeconómico**, es así que se realizó una planificación que nos permita accionar y no vulnerar o perjudicar a la economía de nuestros asociados, y más bien buscar ser un apoyo para ellos en la **Reactivación Económica** del país.

Entre los principales retos de la COAC "Riobamba Ltda.", están mantener líneas de crédito productivas con un adecuado control de riesgo, garantizando la efectividad en la recuperación de los recursos, así como, continuar con los procesos de fortalecimiento encaminados en los **avances tecnológicos**, mediante el cumplimiento normativo oportuno, mejora operacional a través de la **digitalización** y una adecuada **educación financiera**.

Abg. Cristian Valdivieso R.
DEPARTAMENTO LEGAL

NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Milton Alfaro
ASESOR
EXTERNO



La transformación digital exige una nueva forma de organización para enfrentar los desafíos del futuro. En razón de esto, la Cooperativa trabajó en un diseño organizacional para contar con una estructura operativa ágil, eficiente, con capacidad de adaptación para dar una respuesta eficiente y oportuna a los socios.

El proceso de elección de los líderes para ocupar cada posición, involucró el diagnóstico de competencias y habilidades, para lo cual se aplicaron entrevistas, cuestionarios, análisis del perfil de cada líder, entre otras técnicas, lo cual permitió asignar a cada puesto la persona con mayor idoneidad para desarrollar el rol requerido por la Cooperativa.



SUBGERENCIAS COAC RIOBAMBA LTDA.



Dirección de TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Verónica Morales

La **Transformación Digital** en la Cooperativa Riobamba Ltda. se ha implementado para estar a la vanguardia de los nuevos contextos económico poniendo al socio en el centro de todo accionar y construyendo una visión digital que permita a la institución tener ventaja competitiva en un entorno económico que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona; diseñando y ejecutando la estrategia de **Transformación Digital**.

El reto a cumplir en el año 2022, es impulsar la cultura de Transformación Digital centrada en el socio, generando ventajas competitivas a través de los siguientes proyectos:

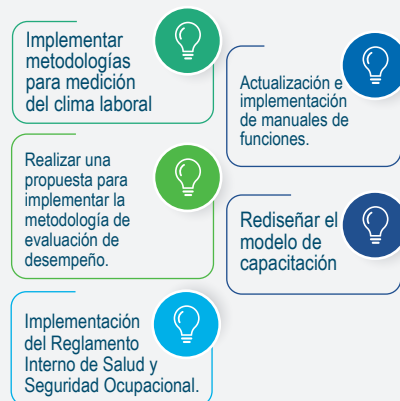


Dirección de PERSONAS
Mirian Valencia

La Dirección de Personas busca atraer el talento de todos sus colaboradores generando entornos de trabajo, fidelizando el talento interno a través de políticas retributivas **innovadoras**, desarrollo profesional y propuestas de valor para las nuevas generaciones, rediseñando y flexibilizando los puestos de trabajo y adaptándolos hacia las necesidades de la Cooperativa basadas en un trabajo colaborativo.

Cabe recalcar que los principios como la equidad, competitividad, flexibilidad y motivación son un camino para establecer un sistema de intercomunicación efectiva dentro del grupo.

Una de las tareas importantes del Director de Personas para el año 2022 es formar líderes con compromiso, empáticos, justos, comunicativos, capaces de adaptarse a los cambios que necesita la Cooperativa basados en la **Transformación Digital**, a través de los siguientes proyectos:



Subgerencia de PRODUCTOS
Jhimy Tandazo

Esta área busca asegurar que la Cooperativa tenga productos competitivos, apoyándose en los esfuerzos de mercadeo, realizando un análisis para identificar la demanda de nuevos productos y rediseño de los productos existentes, todo esto ubicando a los Socios en el centro de nuestra estrategia

Nuestro principal objetivo es **Innovar** productos y servicios eficientes, de acuerdo a las necesidades de los Socios, para su cumplimiento se desarrollarán los siguientes proyectos:





Subgerencia de CANALES

Marcelo Calero

La Cooperativa cuenta con canales físicos y virtuales: 14 oficinas operativas, el canal virtual **Rio Móvil**, el canal remoto **Contac Center** y la red de cajeros automáticos, poniendo a disposición de nuestros socios y potenciales socios los productos y servicios financieros.

El objetivo de esta área es impulsar la inclusión financiera de los sectores populares, fomentando el modelo cooperativo como la alternativa para hacer frente a la pobreza, desempleo y desigualdad social, asumiendo el desafío de promover un nuevo enfoque en la calidad y calidez de experiencia de nuestros socios.

Para el año 2022 desde la Subgerencia de Canales se ha planteado, los siguientes proyectos que contribuirán en el cumplimiento de las metas y propuesta de valor establecida por la Cooperativa:

Fomentar la identidad cooperativa institucional



Aperturar oficinas físicas y remota



Migrar los productos y servicios al uso de canales alterno



Diseñar e implementar estrategias de vinculación al socio con los productos y servicios



Estudio de factibilidad de implementación de al menos un canal digital



Subgerencia de TECNOLOGÍA

Geovanny Baños

La Cooperativa Riobamba Ltda., viene desde hace algún tiempo comprometiendo todos sus esfuerzos al cambio de un modelo tradicional de gestión, de procesos y proyectos institucionales a un **modelo innovador** que tiene como parte fundamental el trabajo colaborativo que garantice cubrir las aspiraciones de nuestros asociados en todas nuestras zonas de influencia.

Dentro de las proyecciones se ha fijado el **cambio e innovación** en la infraestructura y tecnología de sistemas acorde a los requerimientos, tamaño y operaciones de la institución.

Uno de los objetivos prioritarios en esta nueva etapa tecnológica es garantizar y proteger la información y transacciones financieras nuestros asociados con la implementación de seguridades físicas y lógicas, ante la oleada de ataques cibernéticos que se han generado producto de la automatización y virtualización de servicios financieros, dichos objetivos se cumplirán a través de los siguientes proyectos:

Fortalecimiento de la seguridad informática.



Implementación del CORE Financiero (Inicio)



Brindar soporte oportuno a los requerimientos de diferentes áreas



Subgerencia de OPERACIONES

Mariela Márquez

El área garantiza la eficiencia operativa en todos los canales de la Cooperativa con un servicio **ágil y de calidad**, centrada en satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros socios.

El objetivo para el 2022 es lograr la estandarización y eficiencia operativa en los procesos que están relacionados con la experiencia del socio, lo cual lo conseguirá ejecutando los siguientes proyectos:

Actualizar la intranet con la normativa interna



Estandarización de los procesos que están frente al socio



Modelo de aprobación que facilite la agilidad en los canales disponibles



Crear un rol para gestionar el cumplimiento normativo



Rediseño de las operaciones de los canales para buscar eficiencia operativa



Subgerencia FINANCIERO ADMINISTRATIVO

Vicente Parra

La Visión de ésta nueva área será el gestionar las finanzas de la Cooperativa para asegurar los niveles de rentabilidad, solvencia y suficiencia de patrimonio deseados; desarrollando modelos para asegurar la distribución equitativa de la rentabilidad a los socios en su relación de negocios con la Cooperativa.

Adicionalmente bajo esta nueva proyección de transformación digital, se está integrando las actividades administrativas de la Cooperativa, con el propósito de aplicar herramientas modernas como economías de escala a fin de optimizar los recursos y procesos administrativos.

El objetivo principal de Área Financiera Administrativa para el 2022 es administrar los recursos financieros y económicos, garantizando la seguridad del portafolio de inversiones, gestionando el margen financiero con una adecuada rentabilidad, para la ejecución de los planes y proyectos de **transformación digital**, ejecutando los siguientes proyectos:

Implementar la unidad administrativa



Rediseñar el portafolio de inversiones



Gestionar el margen financiero



Fijar precios de productos en función de riesgos y segmentos de mercado



Automatización de procesos contables



La filosofía institucional establece dentro de su identidad servir a nuestros asociados con oportunidad, calidad y calidez haciendo imprescindible cubrir oportunamente los requerimientos presentados en la gestión diaria en las diferentes áreas y oficinas, que garantizando la satisfacción en la experiencia del Socio en nuestra institución. Como líderes de la nueva Estructura Organizacional expresamos nuestro agradecimiento a la Gerencia Gene-

ral por la confianza brindada así mismo nos comprometemos a cumplir con los objetivos propuestos, pero sobre todo seremos quienes generemos el cambio de pensamiento para orientar el nuevo liderazgo basado en el trabajo colaborativo para generar la inclusión financiera en la Economía Social y Solidaria.

NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

OFICINA MATRIZ



Introducción

Se van a cumplir prácticamente dos años de la crisis sanitaria producida por el **COVID- 19**, durante este tiempo el Sistema Financiero resultó ser un puntal para que el país alcance la estabilidad y confianza para millones de ecuatorianos gracias al criterio técnico y responsable en la toma de decisiones.

A pesar del alto impacto que tuvo la pandemia durante el año 2020; El 2021 se proyectó como el año de la recuperación y reactivación económica, el cambio de gobierno y su plan de vacunación generó confianza a nivel nacional e internacional, bajando el riesgo país, se alcanzó un crecimiento del PIB de **3,5%**, pudiendo para algunos analistas incluso llegar al **4%**. Lo que conjetura un escenario favorable para la economía, especialmente por la oportunidad de recuperar ingresos y rentabilidad en los negocios, lo que se traducirá en mayor empleo y mejores condiciones de vida para los hogares.

La prudencia, pero sobre todo la acertada toma de decisiones que la COAC Riobamba Ltda, realizó en épocas de mayor crecimiento económico, permitió generar los recursos, para que en estas circunstancias de pandemia, tener el suficiente pulso financiero, para realizar diferimientos de pagos, refinanciamientos y otorgamiento de créditos de reactivación económica, alivios financieros que fueron otorgados en condiciones muy favorables para nuestros socios y con una tasa de interés privilegiada. Esto como se señaló ya, fue posible realizar gracias a que la Institución goza de una buena liquidez, una muy buena provisión, y cuenta con una alta capitalización, además de contar con el apoyo de nuestros asociados, esto fue muy importante debido a que la mayor parte de ellos con mucho esfuerzo cumplieron sus obligaciones puntualmente.

En otro orden de cosas, la **"Disrupción Digital"**, marca un antes y un después, ya que la implementación de la digitalización durante la **Pandemia** por el **COVID-19** en la Cooperativa ayudó para que nuestros socios puedan acceder a varios servicios de una manera ágil y oportuna.

Estructura económica financiera

Los activos de la oficina Matriz con **USD \$175.485** millones de dólares se constituye la Agencia más representativa en cuanto a los Activos Totales de la Institución, en este mismo contexto en cuanto se refiere a Cartera de Crédito con **USD \$57.619** millones de dólares alcanzo un **20.54%** del Total Institucional.

En cuanto se refiere a los Pasivos con **USD \$161.266** millones de dólares representa el **47.71%** de los Pasivos Totales, de la cooperativa, así también el Patrimonio de la Oficina aporta con un **22.39%**, dentro de este rubro se encuentra el capital social.

Estructura económica financiera

Descripción	AÑO 2021
Activos	\$ 175.485.308
Cartera de créditos	\$ 57.619.381
Pasivos	\$ 161.266.195
Patrimonio	\$ 14.219.113

La participación de los microcréditos es la más representativa de la cartera de la oficina Matriz, la misma se ubica en el **57.02%**, cabe indicar que siempre se trata de direccionar hacia este producto ya que el microcrédito es la razón de ser de nuestra Cooperativa, y va ligada a la Misión Institucional.

Los créditos de reactivación económica con tasas de interés preferencial tuvieron buena acogida en los socios, ya que ayudan a reactivar sus negocios y generan fuentes de empleo.

Promoción

El 2021, se lo puede catalogar como un año de promoción constante, se han realizado gestión en los diferentes gremios y asociaciones con la finalidad de firmar convenios institucionales, además hemos llegado a ofertar nuestros servicios en los mercados La Merced, San Francisco y San Alfonso. La implementación del servicio **Rio Recauda** ayudó a captar nuevos socios, tanto en cuentas de ahorros como en microcréditos.

En cuanto se refiere al producto **Micro Rio**, este nos ha permitido realizar nuevas operaciones de crédito desde los negocios de nuestros socios, quienes se sienten contentos y agradecidos con la Institución por ofertar préstamos inmediatos y con una tasa de interés competitiva.



Firma del convenio de crédito con el Sindicato de Obreros del GADM del Cantón Colta

Colocación y recuperación de cartera

Se cierra el ejercicio económico 2021 con una colocación global como Oficina Matriz de **\$36.796.863**, que representa un cumplimiento del **105,13%** de la meta propuesta para este año. La oficina al momento cuenta 11 asesores de negocios, los mismos que administran una cartera total de **\$ 57.619.381**, valor colocado en **5.769** operaciones y con una participación del **20.54%** a nivel institucional.

En cuanto a la recuperación de cartera se obtuvo un índice del **1.53%**, con una cobertura de la cartera en riesgo del **292.65%**, estos indicadores son muy alentadores y se han conseguido gracias al seguimiento constante del equipo de trabajo.

Periodo	No. Operaciones	Saldo de cartera	Índice morosidad
2020	5.290	\$51.479.327	1,44%
2021	5.769	\$57.619.381	1,53%

Responsabilidad social

En general, en este campo, la Oficina Matriz, realizó varias actividades que permitieron llegar con un detalle a sectores que en esta época de pandemia, resultaron muy afectados, no todos ellos, socios de la Cooperativa.

- Se entregó Botellones de Agua a los habitantes del Cantón Guano que fueron afectados por el aluvión en el mes de diciembre.
- En el mes de diciembre, con motivo de festejar al Niño Cooperativista como obra social se hizo la entrega de víveres, enseres del hogar, consultas médicas y medicamentos a la **"Fundación Manitas Trabajadoras"**
- En retribución a la confianza de nuestros Socios en los meses de abril y octubre se realizó la entrega de premios a través de la ruleta ganadora.



Entrega de kits escolares a los niños de la Comunidad Guayllabamba, cantón Chambo

Agradecimiento

Es importante extender un profundo agradecimiento en primer lugar a Dios, por la salud y vida concedidos en esta época de pandemia, a nuestros socios ya que gracias a su fidelidad y confianza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Oficina Matriz, alcanza un crecimiento sostenido y aporte al cumplimiento de la misión institucional, lo que permitió continuar como un referente de la economía popular y solidaria; Así como también a los Directivos y a la Gerencia General por el apoyo y orientación constante, agradecer al equipo de trabajo de la oficina Matriz por su dedicación, eficiencia, honestidad y su vocación de servicio a nuestros socios.

Ing. Marcelo Iza
COORDINADOR DE LA OFICINA MATRIZ

OFICINA NORTE



Introducción

El año 2021 ha sido considerado como un período lleno de esperanza y nominado como el camino hacia la luz en la reactivación de la economía ecuatoriana, reflejando un alto nivel de crecimiento productivo en comparación con el nefasto año 2020; es así que existe una clara evidencia de este hecho, visualizado en el tercer trimestre del año 2021, mismo que sostuvo un crecimiento del **5.6%** de la economía ecuatoriana, manteniendo un enfoque primordial en sectores como: la administración pública, transporte, servicios financieros y sobre todo el comercio.

Un hecho muy relevante que se presentó en el primer trimestre fue la conmoción e incertidumbre que generó el cambio de Gobierno siendo un período de gran desconcierto para todos los ecuatorianos. Al segundo y tercer trimestre del año el proceso de reactivación económica empezó a mejorar todo gracias al gran aporte y al éxito que tuvo el proceso de vacunación que vivió el país, además de esto, existieron otros grandes factores que mejoraron el crecimiento de nuestra economía como: la eficiencia en la exportación petrolera y el incremento en el flujo de remesas.

Con todos estos antecedentes hemos logrado obtener mejores resultados los cuales se han visto evidenciados en el gran aporte económico que realizamos a todos nuestros socios y en sí a la provincia y a nuestro País.

Estructura Económica Financiera

Resultados positivos son reflejados en el crecimiento tanto de la **Cartera de Crédito** como en el Patrimonio de la Institución, demostrando de esta manera que la

reactivación económica ha sido notable y esto ha permitido incursionar en la creación de nuevas políticas que han beneficiado a nuestros asociados. Y no solo eso, también se han creado nuevas oficinas lo que permite elevar el prestigio de nuestro nombre "Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda."

Gracias al trabajo colaborativo de todo el equipo de la Oficina Norte, podemos evidenciar un resumen de las principales cuentas del Balance gestionadas para el cierre de diciembre:

Estructura económica financiera

Descripción	Valores
Activos	\$ 45.320.880
Cartera de Crédito	\$ 42.824.599
Pasivos	\$ 41.561.400
Patrimonio	\$ 3.759.480

Colocación

El segundo trimestre del año 2021 mantuvo una luz de esperanza gracias al proceso de vacunación y así a un incremento en la reactivación económica del país. Nosotros nos mantuvimos firmes en apoyar a nuestros socios y entregar créditos que también permitan reactivar sus negocios por la **Pandemia COVID-19**, la confianza de nuestros asociados y la excelente solidez con la que varios años nos hemos manejado, han permitido lograr un crecimiento exitoso de la cartera crediticia y de la cantidad de operaciones tal y como podemos observar a continuación:

Periodo	Operaciones	Monto
Diciembre 2019	4271	\$ 35.518.572
Diciembre 2020	4333	\$ 38.377.409
Diciembre 2021	4614	\$ 42.824.599

Recuperación

Una de nuestras principales y más importantes fortalezas ha sido el excelente Indicador de Morosidad que manejamos, culminando el año 2021 con un índice de mora del **2.16%**, el cual refleja el arduo trabajo que los Oficiales de Crédito conjuntamente con el apoyo del Equipo de Cobranzas han realizado, de manera ordenada y cronológica, pues se mantienen programados todos los horarios de notificaciones telefónicas y visitas personales de manera permanente en todos los créditos cuya recuperación se ha complicado y requieren total atención. Es importante mencionar que gracias a la innovación tecnológica hemos hecho uso de herramientas actuales y digitales para mejorar este proceso de recuperación de cartera.

Plazo Fijo

Gracias a la confianza de nuestros socios, que nos han permitido mantener nuestra solidez, que es una de nuestras mayores cartas de presentación; se mejoraron tasas de interés pasivas y lo más importante se ha demostrado que nuestra institución cuida de manera correcta todo su dinero; podemos ver reflejado este eficiente trabajo a través del siguiente cuadro, donde se detalla el crecimiento de nuestros montos a plazo fijo:

PERÍODO	MONTO
Diciembre 2019	\$ 19.759.534
Diciembre 2020	\$ 21.610.851
Diciembre 2021	\$ 25.918.128

Promoción

El marketing es de gran relevancia para nosotros, razón por lo cual lo realizamos de una manera muy ordenada y recurrente; mes a mes desarrollamos un horario exacto de promoción el cual se cumple a cabalidad en varios sectores de nuestra zona y lo más importante que

se realiza un trabajo colaborativo con todo el personal de la agencia, involucrando a varias áreas, de esta forma diversificamos criterios y mantenemos buenas relaciones con nuestros socios; el compromiso del equipo de trabajo, se ha mantenido dentro y fuera de los horarios laborales, logrando así mantener un vínculo con la colectividad.

Hemos visitado varios mercados del sector, también se ha logrado obtener un vínculo directo con el GAD PARROQUIAL DE LICÁN manteniendo la apertura total para promocionar todos nuestros servicios en cada uno de los eventos desarrollados.



Adicionalmente se mantiene un gran vínculo con entidades de nuestro sector; logrando así firmar dos Convenios de Crédito con:

- Compañía de Taxis Rutas del Chimborazo
- Cooperativa de Taxis 24 de Mayo

Responsabilidad Social

Es uno de los valores más importantes del Cooperativismo, este gran compromiso que mantenemos con la sociedad y mediante el cual hemos contribuido de manera solidaria y desinteresada en varios sectores y de muchas maneras. Esta terrible enfermedad sanitaria que arrasó con la vida y economía de muchas personas nos ha permitido mantenernos más unidos y hemos contribuido con la entrega de kits alimenticios, adicional a eso

nos hemos hecho presentes apadrinando a varias familias y niños de escasos recursos económicos, aportando con un granito de arena en cada uno de sus hogares.

Pese a todo, nuestra institución se ha mantenido solida en premiar la confianza de nuestros asociados con rifas de electrodomésticos y vehículos.

Nos comprometemos en seguir trabajando con toda la voluntad y esfuerzo para que la colectividad mantenga aún esa esperanza de colaboración entre la sociedad.

Agradecimiento

A nombre de todos quienes conformamos el equipo de trabajo de la Oficina Norte, quiero expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a nuestro excelente líder, al MsC. Pedro Morales -Gerente General, mismo que con su profesionalismo y gran liderazgo ha permitido sembrar en nosotros un gran espíritu cooperativista; de igual forma nos ha brindado la confianza y todas las herramientas necesarias para desarrollar un trabajo eficiente, eficaz y efectivo, siempre en beneficio de todos y cada uno de nuestros socios, a quienes también agradecemos por confiar en su cooperativa, manteniendo de esta manera nuestro compromiso de seguir trabajando para cada uno de nuestros asociados con un excelente servicio de calidad y sobre todo con una atención personalizada y siempre predispuestos en aportar al desarrollo económico y productivo, mediante la diversidad de productos y servicios financieros en beneficio de los asociados.

Ing. Carlos Antonio Iza
COORDINADOR DE LA OFICINA NORTE

OFICINA SUR



Introducción

El año 2021, constituyó un año de desafíos para todos los sectores económicos, es importante destacar que el sector financiero fue un aliado clave para los emprendedores y microempresarios que demandaron crédito para sus negocios, haciendo que los indicadores económicos del país muestren cierto crecimiento, pese a las circunstancias de salud y de ser un año electoral que con el triunfo de actual Presidente de la República se ha dado mayor estabilidad al sistema económico así como la campaña efectiva de vacunación que se desarrolló en los pocos meses de gobierno y que contribuyó a mejorar el crecimiento económico de las empresas.

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 Negocios con tasas de interés preferenciales, así mismo se brindó la alternativa a los socios para acceder a refinanciamientos de crédito con una disminución en la tasa de interés y plazos más largos, en lo que corresponde a captaciones seguimos estimulando el ahorro con tasas de interés competitivas y lo que es más importante brindando seguridad y solvencia financiera.

Composición de la cartera de crédito

El crecimiento de la cartera de crédito de la Agencia Sur a Diciembre del 2021 en términos porcentuales se ubicó en el **16.84%** con relación al año anterior y superior al crecimiento del año 2020, aún cuando el cumplimiento del presupuesto de colocación fue del **96%**, ha sido la segunda agencia en crecimiento de su Activo Productivo después de la Agencia Matriz, con

una administración total de **\$33.629.949** distribuida en **3.830 operaciones**; una de las políticas institucionales ha sido mantener una cartera 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.

Nuevos productos de crédito como el CrediRío Listo y Credi Ágil, nos han permitido una atención rápida a nuestros socios que mantienen un buen historial de crédito.

El control de la cartera en mora ha sido un desafío importante debido a los efectos de la **Pandemia**, habiendo actividades que no se han podido reactivar y que mantienen créditos vigentes en nuestra institución, como son los sectores del transporte, educación, arriendos, etc. nos han exigido como institución buscar las mejores estrategias para minimizar el impacto de la morosidad en la cartera de crédito por lo cual al finalizar el 2021 este rubro se ubicó dentro de parámetros adecuados esto es el **1.81%**, con una cobertura de la cartera en riesgo del **292.65%**.



Promoción de crédito al socio

Captaciones

En cuanto a las Captaciones los presupuestos del 2021 han sido positivos, las políticas e incentivos al ahorro

de nuestros asociados, principalmente con el pago de tasas de interés competitivas en los ahorros a la Vista, Plazo Fijo y otras modalidades de ahorro como el Ahorro Premio, Ahorro Programado entre otros han reafirmado la confianza en la solidez de nuestra institución.

Uno de los servicios importantes que en el año anterior hemos iniciado, es la recaudación de los ahorros de los socios en sus puestos de trabajo, principalmente a los asociados que tienen negocios, en el caso de la Agencia Sur hemos crecido de forma importante en este servicio con los comerciantes principalmente del Mercado Mayorista de Riobamba y con muchos comercios de nuestro sector de influencia, donde también se ha podido colocar créditos rápidos para capital de trabajo o activos fijos, contra restando de alguna forma a los agiotistas.



Servicio Rio Recauda

Nuestro servicio digital RioMóvil, que en épocas de pandemia fue muy solicitado por nuestros socios cada vez ha ido incrementando sus opciones de uso, lo que nos exige cada vez en gestionar productos digitales para las nuevas generaciones.

A continuación se detalla la estructura de las principales cuen-

tas del balance gestionada por el equipo de colaboradores de la Oficina Sur.

Estructura económica financiera

Descripción	Valores
Activos	\$ 35.878.893
Cartera de crédito	\$ 33.629.949
Pasivos	\$ 32.959.881
Patrimonio	\$ 2.243.787

Responsabilidad social

En el año 2021 tuvo lugar el proceso de elecciones de Representantes de nuestra institución, proceso que da cuenta de la transparencia y de la participación de los socios en la vida y desarrollo de la Cooperativa, proceso que se vivió con decisión y participación activa de los socios de cada una de nuestras agencias.

Con las restricciones que se mantuvieron en el 2021 producto de la Pandemia, estuvimos presentes con varias instituciones educativas del sector rural que iniciaron su asistencia presencial para el nuevo año lectivo 2021-2022 a través de la entrega de útiles escolares.

En el mes de diciembre, la cooperativa también se hizo presente en con nuestros niños asociados y con sectores vulnerables con la entrega de fundas de caramelos, otra de las características de la cooperativa y tradición del niño 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.

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 mejorar 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 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 los Directivos, a la Gerencia General, por el apoyo brindado a través de decisiones acertadas y oportunas que han encaminado 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 el engrandecimiento institucional.

Ing. Laura Alarcón A.
COORDINADORA DE LA OFICINA SUR

OFICINAS QUITO



Introducción

Luego de un año de pandemia desproporcionada que afectó a todas las actividades económicas del Ecuador en especial de su capital, el año 2021 fue de una moderada recuperación económica que tuvo interrupciones debido a rebrotes de contagio, sin embargo el sector microempresarial volvió a generar ingresos que encaminan al país a la recuperación sostenida.

En este contexto nuestra institución aporta a la reactivación económica de la capital ofreciendo servicios financieros ágiles y oportunos con tasas de interés preferenciales, apoyando con refinanciamientos con plazos acordes a la realidad económica de los socios, dichas actividades mejoraron el bienestar de los socios y su familias. Así mismo la institución continuó promoviendo el ahorro de los socios ofreciendo seguridad y confianza lo cual se vio reflejado en el incremento de las captaciones, apoyados de manera significativa en nuestros nuevos canales de atención como el aplicativo **RIOMÓVIL** y el canal de atención digital - **Whatsapp** que se convirtieron en una exitosa herramienta de servicio que tiene gran acogida en los socios de la ciudad de Quito.

Estructura económica financiera

Descripción	Año 2020	Año 2021	Variación	%
Activos	30.590.104	32.238.521	1.648.417	5,39%
Cartera de crédito	27.557.168	29.003.760	1446592	5.25%
Pasivos	27.924.964	29.143.692	1218728	4,36%
Patrimonio	2.458.155	2.787.833	329678	13,41%

Composición de la cartera

Al cierre del mes de diciembre 2020 la Oficina Quito Magdalena, registró una Cartera Total de \$ **28.556.560.4** distribuida en 3914 operaciones vigentes, mientras que al cierre del mes de diciembre 2021 la Oficina Quito Magdalena, registró una Cartera Total de \$ **30.855.256.92** distribuida en **4120 operaciones** vigentes verificándose un crecimiento del **8.05%** respecto a diciembre 2020.

Año	2020	2021	Crecimiento 8,05%
Cartera total	28.556.560,40	30.855.256,92	2.298.696,52

Al término del año 2021 se mantuvo 4120 operaciones de crédito por un monto total de **\$30.855.256,92**.

La cartera dirigida al segmento microempresarial represente el **65.51%** del total de la cartera, cumpliendo con la política institucional de dirigir los recursos al sector productivo.

Recuperación

Se trabajó en el año 2021 con un cronograma de recuperación en donde participaron los oficiales de crédito y el área de cobranzas de la agencia Quito cumpliendo con un cronograma de recuperación establecido que nos permitió mantener un índice de morosidad moderado que al finalizar el año 2021 fue del **2%**, reflejando una adecuada administración de la cartera.

Promoción

En el año 2021 después de no haber podido realizar promoción de manera habitual en el año anterior se retomó la promoción a partir

Agencia El Condado

Ubicada al norte de la capital (Av. La Prensa y Gustavo Lemos) la agencia **"El Condado"** la cual inicia sus actividades el 18 de septiembre 2021 y está conformada por un equipo de trabajo liderado por la Ing. Anabel Herrera que al 31 de diciembre 2021 generó una cartera de crédito de **\$633.181** y captación en plazos fijos de **\$1348.398.18** dólares dichos resultados son positivos tomando en cuenta que la institución es nueva en el norte de la capital.



Agencia Guamaní

Ubicada en el sur de la capital (Av. Maldonado y Leonidas Dubles) la agencia **"Guamaní"** la cual inicia sus actividades el 07 de diciembre 2021 está ubicada en el sector financiero del sur de Quito conformada por un equipo de trabajo comprometido con la los principios cooperativos al 31 de diciembre 2021 generó una cartera de crédito de **\$60.813,58** y captación en plazos fijos de **\$67.400** dólares resultados positivos en tan corto tiempo.



de que las restricciones de movilidad disminuyeron y nos permitieron cumplir con el cronograma de promociones actividad que la realizamos de en la oficina móvil que ha sido una herramienta fundamental para el crecimiento de la agencia Quito Magdalena.

Vinculación con la comunidad

En el escenario de las fiestas de fundación de la capital la cooperativa participó como auspiciante en el certamen de la Reina de la Federación de barrios de Quito FBQ, organización matriz de los barrios de Quito con la cual se mantiene un convenio de cooperación que nos permite promocionar a la institución en los diferentes barrios de la capital.

Responsabilidad social

La institución siempre comprometida con la parte social ha financiado diferentes proyectos de vivienda por lo cual se ha preocupado de asesorar a sus socios en los procesos de legalización de barrios y vincularlos con autoridades encargadas de dichos procesos por lo cual

se ha mantenido reuniones con autoridades municipales.

Reuniones con representantes municipales para crear alianzas estratégicas:

Administrador de Regula tu barrio para financiamiento de predios MSc. Leonardo Villanueva

Concejal del municipio de Quito (Alianzas Estratégicas para regula tu barrio) Abg. Mónica Sandoval

En el mes de Diciembre como retribución a la confianza de nuestros socios más pequeños se realizó la entrega de fundas de caramelos a nuestros socios y a organizaciones barrios de bajos recursos como parte de la responsabilidad social.

El año 2021 fue grandes alegrías y sueños cumplidos debido a la apertura de dos nuevas agencias CON-DADO y GUAMANÍ con las cuales la institución tiene cobertura en el sur, centro y norte de Quito.

Proyecciones

El personal de las agencias Quito entiende la importancia de la transformación digital y se compromete a realizar las actividades

necesarias para implementar esta cultura de pensamiento que permitirá brindar un mejor servicio a los socios y así cumplir con los objetivos institucionales que consolidarán a la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba como una institución referente en la capital de los ecuatorianos.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestros sinceros agradecimientos a los socios, directivos, compañeros y en especial a la Gerencia General por el apoyo brindado en el periodo 2021 con el que pudimos concluir el año con tres agencias en la ciudad de Quito lo cual nos llena de orgullo y sobretodo reafirma nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad a nuestros socios.

Ing. Luis Huacho Reyes.
Ing. Anabel Herrera.
COORDINADORES OFICINAS QUITO

OFICINA LA CONDAMINE



Introducción

La gestión de la Cooperativa Riobamba Ltda, se desarrolló en medio del segundo año de pandemia donde aún seguimos sintiendo los estragos causados por el **Covid -19**, por un lado las Cooperativas procuramos mantener mayores recursos líquidos para poder responder la demanda de retiros de nuestros depositantes en un entorno muy inestable y cambiante.

Y por otro lado combatir la contracción de la demanda de créditos lo cual se evidenció en el segundo semestre del año 2021.

Muchos de nuestros socios se quedaron sin empleo, varios se vieron obligados a cerrar sus pequeños negocios y de manera general sus ingresos se vieron disminuidos ante la presencia de la nueva variante OMICRON, en el momento en que se avizoraba un retorno a la normalidad, nos vimos envueltos nuevamente en la incertidumbre de un nuevo confinamiento.

Sin embargo en medio de éste escenario adverso gracias a las políticas adoptadas de manera inmediata como refinanciamientos, reestructuraciones, baja en la tasa de interés y en general medidas que favorezcan a nuestros socios, basadas en la necesidad de buscar alternativas conjuntas que contribuyan con el objetivo de cumplir con sus obligaciones crediticias fueron la premisa para la Administración de la Cooperativa Riobamba, lo cual permitió no solo mantenerse sino incluso experimentar un crecimiento de acuerdo a los resultados alcanzados al final del año 2021, como se ve reflejado en las principales cuentas del balance:

Estructura económica financiera

Descripción	Dic - 2021
Activos	\$ 23,138,813.00
Cartera de créditos	\$ 21,544,226.00
Pasivos	\$ 21,880,594.00
Patrimonio	\$ 988,195.00

Composición de la cartera de crédito

La cartera de crédito de la Agencia Condamine cumple con el objetivo institucional el cual es lograr la mayor participación en el segmento microcrédito lo cual se ha venido cumpliendo satisfactoriamente alcanzando un **56.92%**, por lo que nuestros esfuerzos enfocados en incentivar este sector, de ahí que se ha puesto mayor énfasis en incrementar la colocación de créditos de Reactivación con una tasa preferencial, el mismo que tiene una gran acogida en nuestros socios. El crecimiento de la cartera de Crédito de la Agencia Condamine durante del año 2021 se ubicó en el **17.38%** con \$ **3'189.430** con relación al año 2020, con una participación del **7.52%**, con un cumplimiento del presupuesto de colocación del **107%** con una administración de cartera de Crédito Total de \$ **22.638.077,64**

Morosidad

Al término del ejercicio económico 2021 el índice de morosidad se ubicó en el **1.44%**, índice que se encuentra muy por debajo del promedio de sistema financiero nacional y del índice establecido por nuestra institución, lo cual ha sido un desafío para el equipo de trabajo debido a la pandemia, sin embargo en trabajo conjunto del personal de la agencia y el área de cobranzas ha permitido alcanzar buenos resultados y establecer una cobertura de la cartera en riesgo del **335.95%**.

Captaciones

La pandemia originó la falta de recursos y nerviosismo, sin embargo de ello los ahorros a la vista presentan un crecimiento del **14%**, mientras que los depósitos a plazo fijo crecieron en un **16%**, así como la captación de capital social y ahorro premio, estos rubros tuvieron un incremento considerable debido al lanzamiento de las rifas para incentivar el ahorro.

Captaciones	Dic. - 2021
Ahorro vista	\$4,449,691.00
Plazo fijo	\$9,789,172.00
Capital social	\$471,782.00

Responsabilidad social

Tanto el año 2020 y 2021 ha sido la oportunidad de expresar la solidaridad con nuestros socios y la comunidad en general, por lo que la Institución se hizo presente con ayudas de todo tipo, lo que permitió sentir de cerca las necesidades de nuestros asociados y tomar las medidas adecuadas y oportunas que permitieron minimizar el impacto de la pandemia.

Es así que la agencia tuvo la oportunidad de participar en diferentes actividades:

- Entrega de artículos de bioseguridad en Instituciones Educativas del nuestra zona de influencia.



Entrega de Kits de Bioseguridad, UE San Vicente de Paúl

- Entrega de Punto Seguro, convenio con la Policía Nacional Circuito Bonilla Abarca, para control de la delincuencia en el Mercado La Condamine, Santa Rosa y los alrededores.



Entrega de Punto Seguro al Mercado La Condamine

- Agasajo Navideño a niños de bajos recursos económicos de los sectores rurales de nuestro cantón.



Agasajo navideño en la Comunidad Nitiluiza - Calpi

- Entrega de kits alimenticios en zonas vulnerables, acompañado de implementos básicos para la vivienda de un adulto mayor en situación de riesgo en el Sector de Nitiluiza.
- Participación en programa de Graduación de Alfabetización del Adultos en la parroquia Cacha.
- Visitas a sectores tanto urbanos como rurales con la finalidad de insertarles en la actividad financiera, asesorarles en cuanto

al producto que más se ajusta a su necesidad y de esta manera alcanzar su desarrollo más desarrollo socio - económico.

Objetivos

Entre los principales objetivos que nos hemos planteado el equipo de la Agencia Condamine tenemos los siguientes:

- Incrementar las captaciones en un **20%**.
- Alcanzar un crecimiento en la Cartera de Crédito en un **15%**
- Mantener un nivel de morosidad inferior al **3%**

Agradecimiento

En Agosto del año 2021 se produjo un transición en la Coordinación de la Agencia Condamine, por lo que quiero hacer extensivo mi más profundo agradecimiento a la Gerencia General, Directivos y al Equipo de trabajo de la Agencia quienes me han brindado su total apoyo en este nuevo reto profesional y como no agradecer a los Socios, pilar fundamental de nuestra Institución quienes día a día nos muestran su confianza, prueba de ello son los resultados obtenidos a pesar del escenario adverso vivido en el año 2021, lo cual nos compromete a seguir trabajando en la misma línea de trabajo eficiente y sobre todo transparente en pos de lograr un franco desarrollo de nuestros asociados.

Ing. Carolina Maggi A.
COORDINADORA DE LA
OFICINA LA CONDAMINE

OFICINA DÁVALOS



Introducción

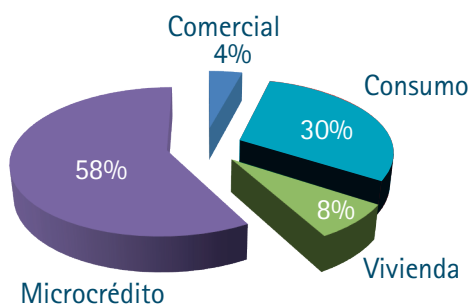
El presente año fue un año electoral y sobre todo dejamos de lado más de una década del correísmo, se vislumbraba un panorama positivo en materia política y económica, pero en medio de la Pandemia que continúa, hay algunos sectores que no se reactivaron y sufrieron los impactos de la misma.

En medio de este panorama incierto la Cooperativa alcanzó un resultado positivo y por ende la Oficina Dávalos como podemos observar en la siguiente estructura financiera:

Estructura económica financiera

Descripción	Valor
Activos	\$ 19.708.436
Cartera de crédito	\$ 18.266.729
Pasivos	\$ 18.779.792
Patrimonio	\$ 928.644

Distribución de la cartera de crédito



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 pe-

queños y medianos créditos para los emprendimientos, pequeños comerciantes, artesanos, de esta manera se mejora la calidad de vida de los sectores populares; y que pese a la crisis económica se ha logrado continuar con una cartera de calidad alcanzando a fin de año un indicador de morosidad del **1.63%**.

Presupuesto y alcance

En lo que tiene que ver con el presupuesto de colocación y lo ejecutado hasta diciembre del 2021 se alcanzó un crecimiento del **15.42%**, 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, es la responsabilidad social en todos los sectores vulnerables de las zonas de influencia dónde se encuentran ubicadas las diferentes oficinas operativas, por lo que las gestiones realizadas por la oficina en este 2021 son:

- Entrega de Pintura para la adecuación de la casa barrial del Barrio General Dávalos
- Apoyando la reactivación económica de nuestros socios con la entrega de sombrillas a comerciantes del mercado Dávalos, para sus puestos de trabajo.



Entrega de sombrillas a comerciantes del mercado Dávalos

- Agasajo navideño para nuestros pequeños cuenta ahorristas.



Agasajo Navideño

- Actualización de varios convenios con Cooperativas de Taxis de nuestra zona de influencia

Sector social

El sector social que atiende principalmente la Oficina Dávalos y que brinda todos los servicios financieros son:

- Transportistas (Buses, taxis, camionetas, Tractores).



Promoción de nuestros productos de crédito

- 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 con toda la responsabilidad necesaria son:

- Confianza.
- Comunicación.
- Valores.
- Actitud.

En este contexto, dentro del marco del buen Ambiente laboral y trabajo colaborativo,

Proyecciones.

- Alcanzar un crecimiento en cartera alrededor del **12%**, indicador que se analizó conjuntamente con la Sub Gerencia de productos y Planificación.
- Alcanzar un crecimiento de un **15%** en plazo fijo y un **11%** en ahorro a la vista; incentivando el ahorro de nuestra zona de influencia, mediante las rifas de vehículos para Plazo Fijo, certificados de Aportación y Ahorro Premio.

Conclusiones

- Mantener y fortalecer las promociones que realiza la oficina, enfocadas a todos los sectores productivos y comerciales con el apoyo del Departamento de Marketing, brindando un incentivo a los socios a través de las tasas de interés competitivas que ofrece la Institución, para reactivación de sus negocios
- Participar de las actividades sociales, culturales y deportivas en nuestra zona de influencia, ahora que la Pandemia lo permite.
- 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

Finalmente quiero agradecer al Equipo de trabajo de la Oficina, directivos y a la Gerencia General, por el apoyo incondicional en este año difícil, siendo la solidaridad y el trabajo colaborativo que nos ayudo a sobrellevar problemas que se presentaron en el presente ejercicio y que el único beneficiado ha sido y será siempre nuestros socios la razón de ser de la Institución.

Ing. Javier Gavilánez V.
COORDINADOR DE LA OFICINA DÁVALOS

OFICINA GUANO



Introducción

En el año 2021 sin duda vivimos acontecimientos negativos que al igual que en el año 2020 impactaron en toda la humanidad, tanto en el ámbito social, económico y cultural, desencadenando una crisis a nivel mundial, por su puesto nuestro país no ha estado ajeno a esta crisis que a más de la **PANDEMIA COVID – 19** se ha sumado también los escándalos de **CORRUPCIÓN** en el sector de salud, en parte debido al lento ritmo de vacunación.

Impulsando una economía popular y solidaria en el cantón Guano

La Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano durante toda su trayectoria se ha enfocado en mantener siempre el acercamiento, la buena comunicación y el asesoramiento óptimo para nuestros socios tanto en cuentas de ahorro, microcréditos y diferentes servicios que brinda la Institución, estableciendo la correspondiente prioridad en la atención y calidad a todos nuestros socios.

Estamos por cumplir 20 años de brindar servicios financieros y sociales a todo el cantón Guano

"Capital Artesanal del Ecuador" con el fin de seguir aportando al desarrollo socioeconómico de cientos de familias que han depositado la confianza en su financiera popular y que han visto en la Institución una alternativa que les permite cristalizar sus sueños y forjar un mejor futuro.

Personal administrativo

El contar con un personal joven, profesional y comprometido con el accionar de los socios y el crecimiento institucional, se ha logrado obtener los mejores resultados y a la vez, proyectarnos para este nuevo año 2022 continuar con el mismo compromiso y con un

profundo sentido solidario de seguir impulsando nuestros servicios para cambiar el nivel de vidas de nuestros asociados.

La Oficina Guano se ha consolidado dentro del cantón, como una de las instituciones que se ha mantenido brindando servicios financieros de calidad con eficiencia y eficacia a la población, pues, en el transcurso del tiempo pasaron muchas instituciones financieras que no cumplieron sus expectativas y han cerrado sus puertas debido a no tener el sentido social y solidario que nos caracteriza con el área urbana y rural del cantón.



Atención al socio, en las nuevas instalaciones de la oficina Guano

Nuevos servicios y canales de atención

La Institución no ha escatimado esfuerzos para poder estar a la par del avance tecnológico que facilite y optimice el tiempo de nuestros socios, muestra de ello se ha implementado nuevas redes y canales de atención que permitirá estar más cerca de los socios, ofreciendo servicios financieros más ágiles y oportunos que desde sus lugares de trabajo o domicilios puedan realizar sus diferentes transacciones de forma rápida y segura.

Estructura económica financiera

Nuestro objetivo principal fue el de otorgar créditos de reactivación económica que permita a nuestros socios tanto productores, artesanos y emprendedores a can-

celar una cuota más acorde a su economía, a un plazo más amplio y a una tasa de interés más baja ante la situación económica actual que vive el País.

Estructura económica financiera

Descripción	Valores
Activos	22.033.767
Cartera de crédito	19.544.669
Pasivos	19.548.610
Patrimonio	2.485.156

Aspecto económico y social

Tomando las medidas de Bioseguridad y el respectivo distanciamiento hemos logrado estar presentes en nueve parroquias rurales y dos parroquias urbanas del Cantón Guano, manteniendo reuniones de trabajo, para conocer sus diferentes emprendimientos y las diferentes actividades productivas que desarrollan, de esta manera irnos vinculando como actores estratégicos y a través de nuestros servicios financieros ir fortaleciendo cada una de estas iniciativas.

La oficina Guano junto con su personal y el aporte incondicional de nuestra gerencia general el MsC. Pedro Morales realizó la entrega de juegos de dormitorios, electrodomésticos y otros insumos de hogar, para la ayuda social a las diferentes familias que fueron afectadas durante el desastre natural (aluvión) que provocó muchos daños en diferentes puntos del cantón.



Entrega de insumos para el hogar a familias afectadas por el aluvión.

También hemos logrado demostrar nuestro trabajo no solo en el ámbito financiero, sino también en ámbitos sociales como la entrega de

kits de limpieza, que en conjunto con el subcentro de salud de Guano se realizó la entrega de estos insumos a más de 300 niños de bajos recursos económicos que se encuentran estudiando en la Unidad Educativa García Moreno.

Proyecciones para este nuevo año 2022

Gracias a la confianza de nuestros socios se ha logrado concluir con la construcción del nuevo edificio de la agencia Guano de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda; misma que consta de instalaciones modernas para brindar un mejor servicio a nuestros socios y de constituirse en el soporte socioeconómico del cantón.

A sus inicios nos encontramos con un impedimento por parte del INEPECE que planteó un juicio indicando que estaba prohibido afectar a un bien que es patrimonial, el mismo que se encontraba con un 85% de estructura destruida e inhabitable, por lo que se tuvo que esperar 6 años para poder continuar con el proyecto de la construcción.

Luego de pasar por un proceso de declaraciones, tanto para el gerente general, personal administrativo y operativo de la agencia Guano, como también a socios y habitantes del cantón a rendir sus declaraciones y previo a un proceso minucioso de investigaciones por parte de la fiscalía, el juicio quedó inconsistente por lo que se dio por terminado, permitiéndonos de esta manera cumplir con nuestro sueño, con nuestro nuevo proyecto de contar con una edificación moderna, con tecnología de punta, y más funcional para brindar un mejor servicio a las miles de familias socias de la Institución y continuar aportando al desarrollo socioeconómico del cantón Guano.

El nuevo edificio está construido para ser más funcional e inteligente con paneles solares para optimizar la energía, control del ambiente, encendido automático de luces, sistema para control de incendios,

tecnología en sismo resistencia, estructura metálica, entre otras de las características.

Sus amplias y funcionales oficinas cuentan con los servicios de cajero automático, en el primer piso las áreas de atención al cliente, inversiones y cajas, en el segundo piso se encuentra funcionando el área de crédito y jefatura de agencia, en el tercer piso un salón de eventos sociales que permitirá a la ciudadanía del cantón hacer uso para talleres para capacitación en diferentes ámbitos de economía y seguridad.

"Concluimos señalando que este nuevo edificio es uno de los más grandes sin desmerecer a otras y embellece al ornato del cantón y la provincia"



Nuevo edificio Oficina Guano

Agradecimiento

Extender un agradecimiento por el apoyo recibido de parte de los Directivos, Gerencia General, sub gerencias, personal administrativo, operativo y el equipo de trabajo de la agencia Guano que siempre enfocados en nuestros principios éticos, nuestra organización y la responsabilidad frente al cumplimiento de obligaciones y la prestación de servicios, son los pilares fundamentales que sustentan el crecimiento constante institucional y, sobre todo, el cumplimiento, con la misión de poder coadyuvar al crecimiento de nuestros asociados y de la sociedad en general.

MsC. Luis Barbecho
COORDINADOR DE LA OFICINA GUANO

OFICINA CUMANDÁ



El año 2021 inicia con poca expectativa de crecimiento, sin embargo a partir del segundo trimestre se muestra una recuperación lenta de la económica, la inestabilidad económica marcada por el poco impulso al microempresario, limita su crecimiento, en este contexto la oficina buscando fortalecer la reactivación económica de nuestros asociados implemento productos de crédito en mejores condiciones especialmente con una tasa de interés preferencial, impulsando la inversión de productores y comerciantes, brindándoles la oportunidad de iniciar nuevamente.

Los resultados que presenta la oficina son la muestra del trabajo en conjunto con cada uno de nuestros socios, gracias a su confianza.

Descripción	Valor
Activos	\$ 19.683.130
Cartera de crédito	\$ 18.652.817
Pasivos	\$ 17.783.522
Patrimonio	\$ 1.899.608

Desde sus inicios y cumpliendo el principal objetivo de nuestra institución que es fomentar una economía solidaria, la oficina atiende a un total de **2.393** familias con créditos destinados en su mayoría a los pequeños y medianos agricultores, comerciantes, transportistas, lo que se ve reflejado en la participación del microcrédito en el total de la cartera de la oficina que es del **63,68%**, seguido del consumo **28,53%** vivienda **5,94%** y comercial **1,85%** dinamizando así la economía de nuestro cantón.

Aspecto Social

Una característica que distingue a

la cooperativa Riobamba Ltda, es no enmarcarnos únicamente en el ámbito financiero sino también en fortalecer el vínculo con la comunidad y sus autoridades, actividades que estrechan lazos de cooperación y solidaridad con diferentes actores de nuestra sociedad.

Es así que la Oficina este año ha realizado campañas de socialización de medidas preventivas ante la pandemia en conjunto con el ministerio de salud.

Entrega de Kits escolares a niños de diferentes recintos del cantón quienes no disponen de conectividad pero si mantienen la ilusión viva de continuar aprendiendo.

Nuestro sector vulnerable es el que más ha sufrido con la pandemia, por lo que la institución entrego **kits de viveres** a nuestros adultos mayores y personas de capacidades especiales.



Personal

Gracias al compromiso de trabajo del personal de la oficina hemos conseguido ser una alternativa al desarrollo socioeconómico de Cumandá, equipo conformado por personal joven y profesional con don de servicio a la comunidad orientados con una cultura organi-

zacional que representa la esencia de lo que significa cooperativa Riobamba Ltda.

Proyecciones

Firmes en el apoyo a la reactivación económica sostenible, la oficina inclinara sus esfuerzos a continuar fortaleciendo el crecimiento de nuestros socios a través de nuevos canales digitales y más productos financieros, adaptándonos día a día a sus nuevas realidades y necesidades, lo que nos permitirá un crecimiento sólido de nuestra cartera de crédito. Fomentar en nuestros socios una cultura educación financiera que se constituya en el camino hacia una reactivación sostenible en el tiempo, que permita a nuestros socios adaptarse a los mercados cambiantes.

Un aspecto importante a fortalecer es el vínculo con la comunidad y sus autoridades a fin de contribuir al desarrollo socio económico del sector.

Agradecimiento

Las metas cumplidas y las nuevas proyecciones no se cristalizarían sin el apoyo permanente de nuestro Gerente Licenciado Pedro Morales y su equipo Gerencial, quienes con su confianza y guía han permitido que las actividades emprendidas por la oficina se desarrollen de la mejor manera, nuestro agradecimiento a Dios por darnos la oportunidad de continuar sirviendo a la comunidad y a nuestros socios que con su confianza se constituyen en el motor de nuestra Oficina.

Ing. Ana Caballero
COORDINADORA DE LA OFICINA CUMANDÁ

OFICINA ALAUSÍ

El movimiento socio - económico del Ecuador y del mundo en el año 2021 se desarrolló todavía con la presencia de la pandemia producida por el virus **Covid-19**, particularmente la Oficina Alausí no estuvo alejada de esta realidad en la que todavía vivimos.

A pesar de esta situación las actividades desarrolladas por el personal de la oficina no han desmayado sino más bien nos han permitido ir sirviendo y ayudando a nuestros socios a que tengan la posibilidad de ir cumpliendo sus sueños y objetivos.

El tener la posibilidad que nuestra institución siga siendo considerada como una alternativa por muchas familias de nuestra ciudad, provincia y del país nos da la seguridad de que estamos haciendo bien las cosas, el contar con nuevas alternativas de financiamiento con tasas de interés atractivas y con condiciones accesibles para nuestros asociados nos han permitido ir creciendo en nuestros índices a nivel de toda la institución.

La confianza que genera la Oficina Alausí en más de sus 10.000 asociados es la expresión clara de que estamos llegando con nuestros servicios de crédito y captaciones a todas las familias que necesitan de una institución como respaldo para dejar sus pequeños y medianos ahorros y también para solicitar financiamiento que solo buscan satisfacer sus necesidades, que solo se resumen en que podamos brindar soluciones rápidas y de esta manera

poder reactivar actividades de comercio, producción y de servicios.



Los cambios tecnológicos y virtuales también constituyen un gran aporte para nuestras actividades y la de nuestros socios que miran con gran expectativa que nuevos servicios podemos ofrecer, para que sus actividades sean más dinámicas y productivas las que les permitirán nuevamente insertarse en la vida económica de nuestro país.

Al término 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 2021.

Estructura económica financiera

Rubro	Monto
Activos	\$ 17.700.672
Cartera de crédito	\$ 14.104.608
Pasivos	\$ 15.169.932
Patrimonio	\$ 2.530.740

El principal activo de la institución lo constituye la Cartera de Crédito y para la Oficina Alausí se detalla su estructura al final del año 2021.

Para el año 2022 el equipo de trabajo de la oficina Alausí, ha plasmado sus objetivos, metas y proyectos en la Planificación Estratégica Institucional, la misma que nos servirá de guía durante todo el año, teniendo en cuenta que tenemos que potencializar todos los servicios que ofrece la institución y de esta manera llegar a más sectores sociales y económicos para solventar sus aspiraciones.

Agradecimiento

Además consideramos importante agradecer a la Gerencia General, a nuestros directivos y a todos nuestros socios por su respaldo durante nuestra gestión y expresarles nuestro compromiso para seguir realizando un trabajo en equipo que mantenga siempre presente valores que contengan sinónimos de honestidad y respeto hacia lo que realizamos cada día para ir construyendo la verdadera Economía Popular y Solidaria en nuestro país que es la bandera de lucha de nuestra institución.

MsC. Milton Donoso P.
COORDINADOR DE LA OFICINA ALAUSÍ

OFICINA CUENCA ARENAL



La Oficina Cuenca Arenal al cumplir 15 años al servicio de nuestros Socios en el Austro del país, se ha consolidado como una alternativa de desarrollo de sectores menos favorecidos, con actividades de vinculación con la comunidad y el financiamiento dirigido a actividades productivas hemos aportado para la reactivación económica lo que ha conllevado a su vez a la generación de nuevas fuentes de trabajo.

Para este año 2022 con la confianza y respaldo de nuestro líder MsC. Pedro Morales, seguiremos llegando a sectores no entendidos por el sector financiero, con la consigna de un buen asesoramiento y servicio de calidad a la comunidad que puede contar con una entidad sólida, a continuación se refleja los resultados obtenidos gracias al respaldo de nuestros Socios:

Estructura económica financiera

Descripción	monto
Activos	\$ 14.103.825
Cartera de crédito	\$ 11.329.376
Pasivos	\$ 12.475.653
Patrimonio	\$ 1.628.172

Para este año como los anteriores el financiamiento que se viene dando al sector microempresario no es la excepción, es así que nuestra Agencia tiene el mayor porcentaje de participación con un 72,15% del total de la cartera de crédito, cuyos recursos otorgados han sido destinados por nuestros Socios para ampliar sus negocios, capital de trabajo, maquinaria, equipos, etc.

Morosidad: Este indicador refleja el buen asesoramiento y manejo de la cartera de crédito de parte de todo el equipo de trabajo de nuestra Agencia y sobre todo el correcto manejo de

los fondos solicitados por nuestros Socios, es así que para este 2021 el indicador se ubica en un **1,01%** con una Cobertura de la Cartera Improductiva del **270,26%**.

Ámbito Social.

De las diferentes actividades que se proyectaron en años anteriores, estos han dado sus frutos, con la consolidación de negocios y generación de nuevos emprendimientos que dieron lugar a además a la generación de fuentes de trabajo y a una auto sustentabilidad con nuestros Socios, a su vez con el trabajo conjunto con los representantes de las parroquias se logró participar en eventos como:

Feria de emprendimiento y ciclo paseo parroquias Sinincay, Victoria del Portete y Sayausi, que fue organizado con el fin de reactivar la económica de sectores como restaurantes de comida típica, comerciantes, agricultores, ganaderos de estas parroquias, y a su vez a servido como impulso para atraer el turismo interno de la región. Continuando con el proyecto que se inició en el año 2020 de Cultivando el Futuro, para este año no fue la excepción, es así que se realizó la entrega de plántulas y pollos bebés a pobladores de la parroquia Paccha y Victoria del Portete cumpliendo con nuestra responsabilidad social y como ayuda a sus pobladores que se dedican a estas actividades productivas y que son el sustento de muchos hogares, en conjunto con los organizadores del proyecto se ha venido dando además charlas tanto en el ámbito financiero como el asesoramiento técnico a los beneficiarios del proyecto.

Participación en las fiestas de independencia de Cuenca, con el concurso el mejor hornado de los mercados

de Cuenca, en dicho evento hubo una participación masiva no solo de comerciantes de los mercados sino además de la ciudadanía de Cuenca donde no solo la exposición de platos típicos, además artistas invitados, banda de la policía y autoridades como Concejales del Cantón Cuenca.



Reconocimiento a la Cooperativa por el apoyo al sector Rural del Cantón.

Proyección:

Para este año nos proyectamos una consolidación progresiva de nuestros activos, principalmente con un incremento en la colocación de la cartera de crédito de un **28%**.

Contar con una edificación propia para nuestra Agencia, con las comodidades y tecnología adecuada para una atención ágil y acorde a los requerimientos de nuestros asociados.

Incremento del total de Socios y también de Socios activos que puedan acceder a los servicios que brinda nuestra Institución.

Participación activa con nuestros Asociados y la comunidad a través de capacitaciones, promoción de proyectos de emprendimiento, ferias, etc. Con la finalidad generar vínculos estratégicos e impulso de proyectos desarrollo social.

Ing. Juan Pablo Criollo
COORDINADOR OFICINA CUENCA ARENAL



OFICINA CUENCA CENTRO

El año 2021, un año después de una pandemia que afectó al mundo entero en todo su contexto; economía mundial afectada, turismo paralizado, sectores vulnerables más desprotegidos; nos deja una lección que en la vida nada está escrito, pero que cuando existe una Institución con cimientos sólidos que brinda todo su apoyo y sus recursos para sus asociados en busca de su beneficio con tasas de interés competitivas permite un desarrollo más justo y solidario para una reactivación económica paulatina y confiable.

Captaciones

Durante el año 2021 han demostrado la fidelidad que mantienen los socios hacia nuestra Institución generando un crecimiento positivo en lo que corresponde a Depósitos a la vista a un valor de **\$943.094,16** con un crecimiento del **3,39 %** y en Depósitos a Plazo Fijo a **\$3.598.761,10** con un crecimiento del **72,09 %** demostrando un incremento muy importante en este rubro; resaltando que estos resultados son producto del esfuerzo diario del Equipo de Trabajo con metas ambiciosas para el año 2022 manteniendo esa confianza de nuestros asociados con tasas de interés competitivas y servicios oportunos.

Crédito

Los principales objetivos dentro de la Planificación Estratégica es orientar los recursos económicos hacia el segmento Microcrédito; con créditos oportunos con tasas de interés competitivas dentro del Mercado Azuayo y con productos que han permitido una reactivación

de los pequeños comerciantes; es así que el trabajo conjunto de todo el equipo de la Oficina Cuenca Centro ha generado un crecimiento en la Cartera de Crédito del **22,47 %**.

Estructura económica financiera

Descripción	Valor
Activos	\$ 9.513.714
Cartera de crédito	\$ 9.098.429
Pasivos	\$ 8.840.437
Patrimonio	\$ 673.276

Promoción

La Oficina Cuenca Centro ha mantenido su promoción diaria en varios sectores de la Ciudad y con diferentes sectores sociales, productivos y autoridades; los mismos que nos han permitido crecer y mantener el vínculo con nuestros asociados y que se detallan a continuación:

Educación Financiera – Asociación de Barberos de la Ciudad de Cuenca.
Clausura del Proyecto Cultivando el Futuro en su primera Etapa – En la parroquia Nulti.

Participación como Auspiciantes en las festividades del Mercado 10 de Agosto con la entrega de delantales y mascarillas a los Comerciantes.

Promoción y auspiciantes en el Festival del Hornado en la Plazoleta de San Francisco con la Participación de los Mercados de Cuenca.

Labor Social – en las Parroquias de Tarqui, Tutupali y Carmen del Guzho por el invierno que dejó a muchas familias afectadas.

Se detalla las actividades desarrolladas durante el Año 2021 las mismas que nos han permitido llegar a sectores sociales más necesitados con el apoyo de todo el equipo hu-

mano de la Ciudad de Cuenca; adicional a la apertura y apoyo brindado por parte de las Autoridades en la consecución de un balance social propio de nuestra Institución.

Proyecciones

Continuar con el crecimiento de la cartera orientada hacia el segmento Microcrédito y alcanzar el presupuesto anual.

Continuar con talleres de capacitación de Educación Financiera, Transformación digital dirigido por parte de nuestro personal.

Mantener la colocación de microcréditos mediante la utilización de la herramienta MICRORIO.

Ampliar la cobertura de nuestros servicios con la Unidad Móvil la misma que en la actualidad funciona ya como Oficina Operativa durante nuestras promociones en el campo.

Agradecimiento

Siempre es menester agradecer el apoyo de una Gerencia General liderada por el MsC. Pedro Morales, a los Consejos de Administración y Vigilancia; quienes en la toma de decisiones nos brindan la confianza necesaria a todos quienes formamos parte de la cooperativa, para que muchos de los sueños de nuestros socios se vean cristalizados con nuestro trabajo diario; agradecer el trabajo comprometido de un personal joven de la Oficina, quienes día a día con su esfuerzo y empatía hacen que la institución sea una alternativa en la Comunidad Azuaya.

Ing. Diego Pallazhco C.
COORDINADOR OFICINA CUENCA CENTRO

OFICINA CHUNCHI



La administración realizada en la Oficina Chunchi para el año 2021, se ha venido trabajando en medio de la Pandemia por el Sarcov 2 Covid-19 que está afectando a Nivel Nacional y Mundial, pero con el trabajo en equipo que lo hemos venido realizando en nuestra Oficina, estamos atendiendo a nuestros socios en Apertura de cuentas, Plazos Fijos y nuestro fuerte en la colocación de Créditos encaminados a la micro empresa, con la reactivación de nuevos y antiguos negocios, créditos de consumo y también los destinados a Vivienda de esta manera poder satisfacer las necesidades de nuestros socios.

Esta problemática del Covid 19 que nos acecha no estuvo contemplada en las actividades de la institución, Por tal motivo la Gerencia Gerente 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.

De esta manera 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 per-

sonal 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, comprometidos y empoderados para poder afrontar las actividades a realizar el año 2022.

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:

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

Se realizó entrega de delantales a los Comerciantes Minoristas del mercado Central para una mejor imagen a los ciudadanos que acuden al mercado y la entrega de tachos ecológicos a la Junta Parroquial de Lagos y al GAD de Chunchi

para el mejor cuidado de desechos e higiene de las personas de nuestro cantón y sus alrededores.



Entrega de delantales a comerciantes del Mercado Central

Estructura económica financiera

Rubro	Monto
Activos	\$ 11.777.752,00
Cartera de Créditos	\$ 5.353.404,00
Pasivos	\$ 11.051.093,00
Patrimonio	\$ 619.422,00

Los resultados alcanzados por la Oficina Chunchi durante el año 2021 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 Vinueza Y.
COORDINADOR DE LA OFICINA CHUNCHI