



financoop

caja central

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PERIODO 2021

Índice

CAP I

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

	4
Mensaje del presidente	5
Mensaje del Gerente	6
Perfil de la memoria	8
Quienes somos	10
Filosofía de servicio	11
Cobertura	12
Aliados estratégicos y de cooperación	13
Relación con grupos de interés	14
Aspectos relevantes grupos de Interés	15
Transparencia de la Información	16
Dirección Estratégica de Financoop	17
Aporte y compromiso con los ODS	20
Un Modelo Basado en las Finanzas Sostenibles	21
Estrategia en Finanzas Sostenibles	22
Gestión Responsable de Riesgos	22
Gestión para la prevención de lavados de Activos	23
Buen Gobierno en Financoop	25
Estructura de Buen Gobierno y Comités Vigentes	27

CAP II

GESTIÓN FINANCIERA

	28
Desempeño Económico	29
Principales Indicadores Financieros	31
Distribución de Utilidades y Excedentes	32
Contribución con el estado	33
Aporte al desarrollo local	33

CAP III

NUESTRAS SOCIAS

	34
Las Socias Financoop	35
Inclusión Financiera	36
Proyecto Financoop "Aprendizaje Integrador"	36
Programa Gercoop	38
Promovemos la Innovación para el Desarrollo de las socias	39
Gestión del Negocio	40
Productos y Servicios	41
Colocación de crédito	42
Productos del Pasivo	43
Productos que aportan al Desarrollo Sostenible	44
Financoop Verde	46
Servicios para nuestras Socias	46
Servicios no financieros	47
Nuestra Gestión de Control	48
Compromiso con la ética y la integridad	49
Gestión de la Seguridad de la Información	50
Gestión del Servicio - Nivel de Satisfacción de las socias	51

CAP IV

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	54
Equipo Humano Financoop	55
Diversidad e Inclusión	55
Empleos nuevos creados	56
Composición de la nómina	56
Diversidad de la nómina	59
Salarios y políticas	59
Beneficios y Clima Laboral	60
Capacitación a empleados	61
Evaluación de desempeño	61
Salud y Seguridad de nuestros empleados	61

CAP V

GESTIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

	64
Gestión Ambiental Interna	65
Manejo responsable de recursos	65
Consumo agua, electricidad, papel	66

EQUIPO HUMANO FINANCOOP

67



Cap.I

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Somos su apoyo de siempre



Mensaje del Presidente

Para Financoop es grato presentar su Primera Memoria de Sostenibilidad correspondiente al periodo 2021, en la que se informa la gestión, compromiso y los hitos marcados como pioneros de las Finanzas Sostenibles en el Sector de Economía Popular y Solidaria, así como el desempeño económico, social y ambiental que han sido pilares importantes en toda la gestión.

En este informe les invitamos a conocer el aporte desde el Buen Gobierno a la gestión de Financoop, así como los retos planteados en un entorno complejo debido al resultado de la pandemia, una nueva realidad llena de incertidumbre y que la supimos enfrentar de forma resiliente para el bien del sector.

El sector de Economía Popular y Solidario en el que se desempeñan las cooperativas de ahorro y crédito y mutualista de ahorro y crédito para la vivienda, desempeña un rol fundamental en el desarrollo de los pequeños microempresarios y las comunidades, es en donde el apoyo ha sido apoyar a que los beneficios, productos y servicios de Financoop lleguen a más socias, con el firme objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y el medio ambiente.

Hemos apoyado a que la gestión de Financoop, se enmarque hacia el Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social, y sea un modelo en el sector de Economía Popular y

Solidaria un modelo para las socias, es así que dando pasos firmes con el compromiso con el Pacto Global de la Naciones Unidas, inicio valioso para fortalecer la gestión con los diferentes grupos de interés y el Buen Gobierno. Hemos mantenido una relación de cordialidad respeto y apoyo a la estrategia de la Institución.

Agradezco enormemente el apoyo de los directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia, cuyo aporte ha denotado confianza, respeto, seguridad y un manejo adecuado del buen gobierno institucional, forjando lineamientos que han fortalecido la Caja Central Financoop.

Gracias

Ing. Jorge Paspuezán
Presidente
Consejo de Administración

Mensaje del Gerente

Tengo el gusto de poner en consideración de nuestros diferentes grupos de interés la Primera Memoria de Sostenibilidad de Financoop, correspondiente al periodo 2021, en la que consta nuestra gestión y los hitos más importantes que marcamos en el entorno del Desarrollo Sostenible.

A pesar del tiempo difícil que hemos tenido que vivir como humanidad debido a las secuelas que ha dejado la pandemia por la Covid- 19, las instituciones financieras hemos sido actores claves para la reactivación de miles de microempresarios, emprendedores, y personas que han buscado opciones económicas para restablecerse, es así como hemos venido trabajado para crear oportunidades que aporten a la reactivación económica del país a través del otorgamiento de productos y servicios para nuestras socias.

Todos los esfuerzos que hemos realizado como institución nos han permitido enfocar nuestra gestión hacia un modelo más sostenible equilibrando lo económico, lo social y lo ambiental, con el fin de crear acciones que nos garanticen el presente y generen oportunidades dignas para las nuevas generaciones, es aquí que marcamos un hito importante para Financoop en el que iniciamos un compromiso que ha permitido visibilizar nuestro aporte a la protección ambiental, la inclusión, la innovación y el desarrollo económico de nuestras asociadas.

En este periodo, en el que cumplimos 22 años de vida institucional, hemos fortalecido nuestra gestión financiera alcanzando activos de \$516 millones, nuestros activos productivos 98,02, un índice de mora del 0%, y la liquidez del 40,43% con 134 socias, de las cuales 133



son cooperativas de Ahorro y Crédito de varios segmentos y una Mutualista de Ahorro y crédito para la Vivienda del sector de la Economía Popular y Solidaria, sector en el que canalizamos los recursos a nuestras asociadas y a su vez ellas lo orientan hacia los sectores urbanos y rurales, generando un ecosistema de desarrollo.

En el año 2021 hemos dado pasos importantes hacia el Desarrollo Sostenible, es así, que tomamos la decisión de adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas Red Ecuador, con el propósito de alinearnos en nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y aportar desde nuestro accionar a la agenda 2030, reto importante, pero consideramos que al ser actores importantes del sector podemos lograr mayores impactos para nuestras asociadas y sus usuarios finales.

En este marco construimos un Modelo de Gestión basado en las Finanzas Sostenibles

en el que planteamos tres ejes de gestión: Construcción de un Modelo de Riesgos Ambientales y Sociales aplicado a institución financiera de segundo piso, creamos un producto de crédito verde cuyos destinos los enfocamos en el uso adecuado de recursos y proyectos sostenibles que aporten a la mitigación y adaptación al cambio climático y un modelo de Gestión Ambiental Interna cuyo enfoque es lograr la ecoeficiencia y la disminución de los gases de efecto invernadero en la institución.

También hemos dado un impulso importante a la Inclusión, en donde a través de alianzas con actores, firmamos un convenio de coope-

ración con organismos internacionales como Cresol e Infocos de Brasil en el que fortalecemos el acceso a la educación de calidad para miembros del buen Gobierno de las cooperativas y mutualistas socias, así como la inclusión y educación de la mujer y los jóvenes de las cadenas agrícolas productivas.

Cerramos con una calificación de riesgo de AA+ ratificando nuestra solidez financiera. Reafirmamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible, estamos seguros de que seremos actores que promuevan el cambio para un desarrollo sostenible del sector.

Gracias

Marín Bautista
Gerente General



Perfil de la Memoria

La Caja Central Financoop, institución financiera cooperativa de segundo piso, con el objetivo de transparentar la gestión y dar a conocer sus compromisos, retos, resultados, logros y la contribución de la institución con el Desarrollo Sostenible, pone a disposición de sus grupos de interés la Primera Memoria de Sostenibilidad en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2021, los resultados de esta memoria están en conformidad con la opción Esencial basada en la metodología GRI Estándar 2016 y las guías GRI disponibles al 2018, 2020 y Principios de Pacto Global de la Naciones Unidas, como parte del compromiso adquirido al adherirnos a este organismo internacional.

Para determinar el contenido de la presente memoria, se han aplicado los cuatro princi-

pios establecidos por el GRI para este fin: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, así como las recomendaciones sobre los pasos a seguir en la definición de los temas materiales. Más adelante se expone debida y detalladamente el proceso desarrollado, así como los Estándares GRI reportados.

El contenido y la estructura de esta memoria ha sido generada con el equipo de Financoop relacionados con la gestión estratégica de la institución, información que fue recabada en base a los aspectos del GRI y los estándares Económicos, Sociales y Ambientales sobre los que gestiona la institución.



Alcance y Cobertura

Financoop en este periodo ha asumido compromisos importantes con el medio ambiente y la comunidad en general, el mismo que ha sido alineado con la gestión y la estrategia de la institución hacia la construcción de un modelo sostenible; parte de la responsabilidad que Financoop viene generando con sus grupos de interés ha sido la rendición de cuentas de la gestión, es por ello que en este año la meta fue trabajar para la construcción de la Primera Memoria de Sostenibilidad como muestra del desempeño organizacional en temas de Desarrollo Sostenible, Responsa-

bilidad Social y Estrategia institucional, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, siguiendo las directrices de los Estándares GRI.

La información financiera proviene de los Estados Financieros de Financoop, los mismos que han sido auditados por la empresa auditora externa UHY y Services Auditores Cia. Ltda., la información no financiera corresponde a la gestión, procedimientos y planificación de la organización, en el periodo indicado.

Reporte y Verificación

La elaboración y estructuración de la Memoria estuvo a cargo del responsable de la gestión de Desarrollo y Finanzas Sostenibles, quien ha seguido los lineamientos establecidos por el GRI para estandarizar la calidad del informe.

La verificación de esta memoria ha pasado por un proceso de verificación por organismo de control interno.

Consultas e información

En caso de consultas o requerimiento de Información puede contactarse con:

Departamento de Desarrollo y Finanzas Sostenibles

Ing. Germania Gallardo

germania.gallardo@financoop.net

Quienes Somos

Historia de Financoop

Financoop, se constituye en el año 1999 gracias a una iniciativa de la DGRV, con el objetivo de conformar una institución financiera de segundo piso que apoye al sector cooperativo de ahorro y crédito en el Ecuador, convirtiéndose en la primera Caja Central de las cooperativas con un capital social inicial de USD. 7.696,00. En junio del mismo año, 13 cooperativas de ahorro y crédito se juntan para conformar la denominada en ese entonces Caja Central de Crédito Cooperativa Financoop.

Los principios generales que se consideraron en la constitución de la institución de segundo piso fueron:

- ✓ La subsidiaridad, es decir operar exclusivamente con cooperativas de ahorro y crédito de primer piso.
- ✓ Transparencia, basada en una gestión técnica.

En agosto de 1999 se constituye Financoop, y desde ese entonces ha impulsado el desarrollo y crecimiento del Sistema Cooperativo y mutualistas, convirtiéndose en su organismo mitigador de riesgos de liquidez, ofertando productos financieros especializados y plataformas de pagos y servicios que promueven economías de escalas para mejorar la sostenibilidad y competitividad del sector.

La Caja Central Financoop ha tenido un importante desarrollo y evolución en el transcurso de estos 22 años de trayectoria institucional, adaptándose a las tendencias y necesidades del mercado, permitiendo a sus socias acceder a productos de vanguardia con costos preferenciales, como resultado de economías de escala, el principal trabajo se dirige a potencializar a sus asociadas, y fortalecer su competitividad.

Misión, visión, valores



MISIÓN

FINANCOOP Caja Central del Ecuador entidad financiera de segundo piso integrada por COAC's y Mutualistas socias. Servimos a nuestras socias con productos financieros especializados y plataformas de pagos y servicios, promoviendo economías de escala que apuntan a su sostenibilidad y competitividad. Además, actuamos como su mecanismo de mitigación de riesgo de liquidez.



VISIÓN

"Al 2022, seremos reconocidos por nuestras socias y clientes como el aliado estratégico cercano para su crecimiento, impulsor de las finanzas sostenibles, la innovación y la digitalización; lo que nos permitirá alcanzar un nivel de Activos del orden de US\$ 500M."



FILOSOFÍA DE SERVICIO

En FINANCOOP nos relacionamos internamente y con nuestras socias con transparencia; y superamos sus expectativas con proactividad, metas concretas y mejoramiento continuo.



VALORES

» FILOSOFÍA DE SERVICIO

En FINANCOOP nos relacionamos internamente y con nuestras socias con transparencia; y superamos sus expectativas con proactividad, metas concretas y mejoramiento continuo.

» SEGUIMIENTO PERMANENTE

En FINANCOOP revisamos nuestras metas de manera mensual, lo que nos permite detectar a tiempo los problemas; que son afrontados con la verdad sin importar las consecuencias, para una mejor toma de decisiones.

» COMPROMISO Y PROFESIONALISMO

En FINANCOOP seleccionamos a los mejores profesionales, capacitamos permanentemente a nuestros colaboradores para mantenerlos actualizados y promovemos en nuestro equipo el autodesarrollo técnico y personal.

» COMUNICACIÓN EFECTIVA E INTEGRIDAD

En FINANCOOP revisamos nuestras metas de manera mensual, lo que nos permite detectar a tiempo los problemas; que son afrontados con la verdad sin importar las consecuencias, para una mejor toma de decisiones.

» COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

En FINANCOOP buscamos las mejores prácticas de nuestra industria y las implementamos en nuestras áreas de gestión.



Cobertura

Financoop está conformado por 134 Cooperativas de Ahorro y Crédito y 1 Mutualista Socias, que proporcionan sus servicios en diferentes puntos del país; de forma integral tienen una cobertura nacional, y por su intermedio la Caja Central Financoop brinda sus servicios a nivel nacional.

Red de Cooperativas socias de — **FINANCOOP** —



Aliados Estratégicos y de Cooperación

Financoop mantiene una relación cercana con varios aliados estratégicos con el fin de fortalecer sus objetivos estratégicos y proyectos a fin de brindar alternativas a nuestras asociadas en varios temas relacionados con las Finanzas Sostenibles, Inclusión, Desarrollo Cooperativo, Innovación, Educación y más. Somos miembros de la Cámara de Comercio

de Quito, organismo líder del sector empresarial en la capital.

Además, pertenecemos y somos aliados de varios organismos nacionales e internacionales con quienes generamos espacios de cooperación, diálogo, integración y apoyo al sector cooperativo.

Organismos Aliados

- ▶ RFD Red de Instituciones Financieras para el Desarrollo
- ▶ Icored Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito
- ▶ Pacto Global de las Naciones Unidas Red Ecuador
- ▶ DGRV Confederación de Cooperativas de Alemania
- ▶ COLAC Confederación Latinoamericana de Cooperativas
- ▶ Infocos de Brasil
- ▶ Cresol
- ▶ PNUD
- ▶ Yapu Solutions

Organismos de Integración

- ▶ Icored
- ▶ RFD
- ▶ Asofipse



Durante El 2021, hemos recibido el apoyo y orientación de varios de los organismos de integración con quienes hemos desarrollado espacios de aprendizaje de forma virtual para fortalecer el conocimiento de las socias. Desarrollamos webinars enfocados en economía, finanzas sostenibles, entre otros, así como proyectos relacionados con agricultura sostenible como EcoMicro e Inclusión económica para mujeres y jóvenes como Financoop Aprendizaje Integrador.



FINANCOOP
**APRENDIZAJE
INTEGRADOR**

EcoMicro

Relación con Nuestros Grupos de Interés

El relacionamiento que mantiene Financoop con sus grupos de interés es constante, en el 2021 fue necesario dar prioridad a las socias y empleados, con quienes mantuvimos una constante comunicación, la pandemia no permitió que estemos físicamente presentes en muchos lugares, sin embargo, vimos medios alternativos para la constante comunicación.



En este año, mapeamos y priorizamos grupos de interés para Financoop, los mismos que fueron valorados a través de encuestas al grupo interno de la institución, de acuerdo con su rol, relacionamiento, nivel de influencia con la Caja Central. Este mapeo será integrado en el Manual de Finanzas Sostenibles y Responsabilidad como formalidad al proceso

de gestión con estos grupos relevantes.

Desde la alta gerencia, la relación con las socias es directo en la gestión en temas de buen gobierno, mientras que, desde la gestión operativa y del negocio, se desplegaron acciones de relación comercial activa durante todo el año.

Diálogos con nuestros grupos de interés

De manera periódica se realizan entrevistas a nuestras socias de quienes recabamos interés y expectativas que permiten a Financoop mejorar la gestión.

Intereses:

- Mayor agilidad en productos y proyectos ofertados
- Promotor ante el organismo de Control para resoluciones que aporten al sector
- Incrementar en número la representatividad de la Caja Central
- Proyectos sociales e inclusivos

Expectativas:

- Gestionar créditos a través de organismos del exterior con mejores condiciones para las socias.
- Apoyo al desarrollo de las Finanzas Sostenibles del sector.

GRI 102-46 / GRI 102-48 / GRI 102-49

Aspectos relevantes de nuestros grupos de interés

Para elaborar la presente Memoria, seguimos los principios establecidos en los Estándares GRI y cumplimos con el proceso de revisión de los temas materiales sobre los que establecemos la gestión de sostenibilidad, con el propósito de actualizar la evaluación de los impactos de las actividades y verificar la capacidad de responder a las expectativas de los grupos de interés

PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS PRIORITARIOS

STAKEHOLDER	ASPECTOS RELEVANTES	RELEVANCIA
COLABORADORES	Ambiente Laboral Agradable	95%
	Desarrollo Profesional	90%
	Estabilidad Laboral	98%
	Solidez Institucional	90%
	Remuneración Competitiva	80%
	Capacitación	80%
SOCIAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y MUTUALISTAS	Agilidad y productos y proyectos ofertados	95%
	Solidez Institucional - Resultados financieros	100%
	Mejorar las condiciones en los productos de crédito	100%
BUEN GOBIERNO (Asamblea, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia)	Información transparente y oportuna	100%
	Solidez Institucional	100%
	Capacitación	95%
	Ética y buenas prácticas de gobierno	100%
ORGANISMOS DE CONTROL	Transparencia de la información	100%
	Crecimiento institucional	90%
	Sostenibilidad y Mejora Indicadores Financieros	90%
ORGANISMOS INTERNACIONALES	Sostenibilidad financiera de la Institución	100%
	Acciones con aporte a los ODS	100%

En el proceso de identificación de aspectos relevantes de sus grupos de interés prioritarios, Financoop mantiene periódicamente acercamientos a través de visitas, reuniones uno a uno, encuestas, en donde se indagan los temas relevantes con el fin de llevarlos a acciones e incluirlos en la estrategia institucional.

Transparencia de la información

Financoop mantiene una estrategia de comunicaciones con los diferentes stakeholders y se lo ha establecido a través de diversos canales, tanto internos como externos. Las diferentes formas de contacto con los diferentes grupos de interés han generado oportunidades de mejora para una mayor efectividad de la comunicación.

Comunicación con grupos de interés

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS		
GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Organismos Internos (CDA - CDV)	Formal a través de actas, convocatorias e informes Informal a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas	Mensual
Socias (Cooperativas y Mutualistas)	Formal a través de convocatorias e informes de gestión Informal con el uso de correos electrónicos, llamadas telefónicas, visitas. Además, se utilizan redes sociales y página web para mantener contacto ante noticias o eventos de interés del sector	Frecuente
Empleados	Formal a través de correo electrónico de comunicación interna o memorándums Informal: a través de WhatsApp institucional, llamadas y de forma personal	Frecuente
Organismos de Control	Formal a través de circulares, regulaciones, correos electrónicos.	Frecuente
Organismos de Integración	Se utilizan correos electrónicos, oficios y posteos en fanpage con el fin de mantenerse comunicados	Frecuente
Fondeadores	La comunicación es formal con el uso de correos electrónicos y oficios; reuniones virtuales y presenciales	Frecuente
Fondeadores	La comunicación es formal con el uso de correos electrónicos y oficios; reuniones virtuales y presenciales	Frecuente
Proveedores	Se utiliza en dos formas, de manera telefónica y por correo electrónico para dejar evidencia de lo acordado	Constante
Comunidad	Para mantener una comunicación frecuente con la comunidad se utilizan redes sociales y página web	Constante

Dirección Estratégica de Financoop

Debido a la pandemia de COVID-19 y su impacto en el entorno, la CAJA CENTRAL FINANCOOP ha tenido que gestionar acciones para la Continuidad y Reactivación de su negocio, con el fin de mantenerse como actor clave en la dinámica económica y social. Sin embargo, debido a los cambios en los comportamientos de los usuarios y clientes, paralelamente ha tenido que trazar una ruta de

Evolución o Transformación de su modelo de negocio, centrado en estas nuevas necesidades, para mantener su ventaja competitiva.

En este contexto, el direccionamiento de la Institución prevé como estrategia para concluir el año 2020 e iniciar el 2021, la Continuidad y Reactivación, enfocándose en la Transformación Organizacional requerida.



ROL ESTRATÉGICO

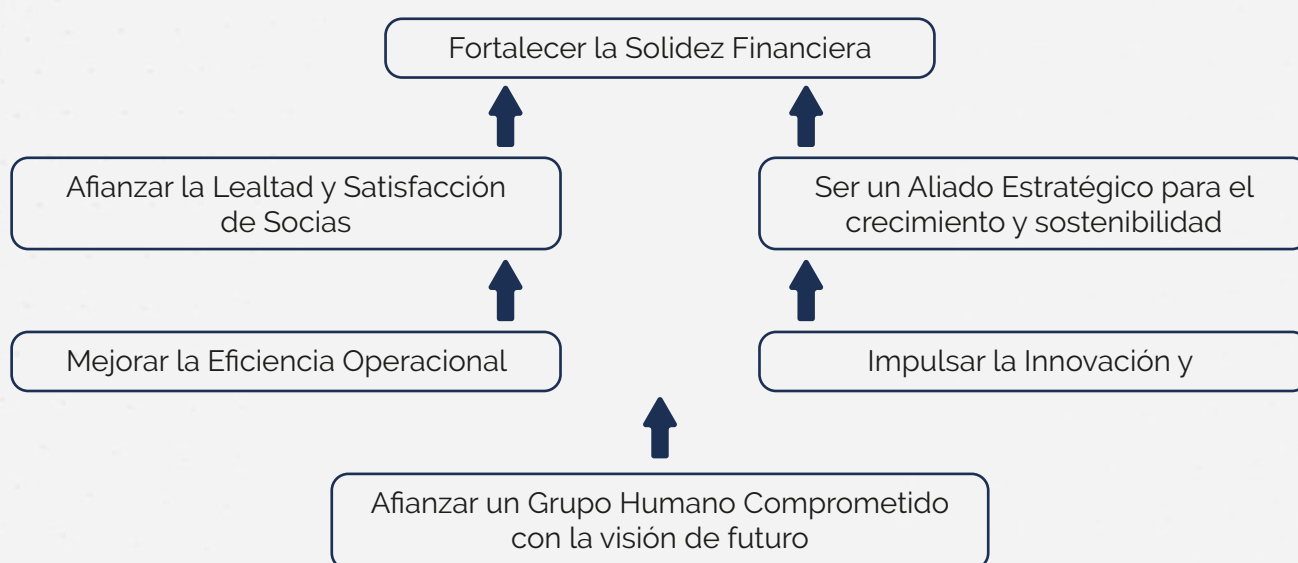
En Financoop ganamos cuando:



Estrategia Financoop

VISIÓN

"Al 2022, seremos reconocidos por nuestras socias y clientes como el aliado estratégico cercano para su crecimiento, impulsor de las finanzas sostenibles, la innovación y la digitalización; lo que nos permitirá alcanzar un nivel de Activos del orden de US\$ 500M."



MISIÓN

FINANCOOP Caja Central del Ecuador entidad financiera de segundo piso integrada por COAC's y Mutualistas socias. Servimos a nuestras socias con productos financieros especializados y plataformas de pagos y servicios, promoviendo economías de escala que apuntan a su sostenibilidad y competitividad. Además, actuamos como su mecanismo de mitigación de riesgo de liquidez.

PROPÓSITO

"Impulsamos la integración sectorial y su posicionamiento como actor clave en el desarrollo socioeconómico"

*Fuente: Planificación Estratégica 2021

Proyectos Estratégicos

FINANCOOP CAJA CENTRAL

MATRIZ DE ALINEAMIENTO PROYECTOS - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivos Estratégicos Proyectos Estratégicos	Fortalecer la Solidez Financiera	Afianzar la lealtad y Satisfacción de Socias	Ser un Aliado Estratégico para el crecimiento y sostenibilidad	Incrementar la Eficiencia Operacional	Impulsar la Innovación y Digitalidad	Afianzar un Grupo Humano Comprometido con la visión de futuro
Proyecto 1. Implementación de Finanzas Sostenibles						
Proyecto 2. Gestión Estratégica de Marketing y Relacionamento						
Proyecto 3. PETI Componentes: 3.1 CORE 3.2 BI 3.3 CONTINGENCIA						
Proyecto 4. Evolución Modelo de Negocio Cooperativa Digital						
Proyecto 5. Innovación de productos y servicios hacia la digitalidad						
Proyecto 6. Potenciamiento de Tarjetas Componentes: 6.1 Tarjetas (CO EMISOR) 6.2 TARJETAS (ADQUIRENCIA)						
Proyecto 7. Gestión Integral de Riesgos						
Proyecto 8. Innovando nuestra Cultura Organizacional						

Aporte y Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Financoop, identifica la necesidad de encaminar a la organización hacia un modelo de Desarrollo Sostenible, por lo que se genera un compromiso adhiriéndose al Pacto Global de las Naciones en donde marca un hito la institución, enfocando su estrategia con las Finanzas Sostenibles eje importante dentro del Sostenibilidad.

En este año, La Caja Central Financoop marca e inicia pasos importantes, estableciendo

lineamientos en favor de la protección ambiental, la inclusión, la reactivación económica y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de Paris, la comunidad y todas sus partes interesadas: socias, empleados, proveedores, y demás grupos de interés.

Esta estrategia de sostenibilidad se enmarca en tres pilares fundamentales en la institución:

- ▶ Gestión Ambiental Interna (Ecoeficiencia Institucional)
- ▶ Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales
- ▶ Financiamiento Verde

Esta estrategia es la línea base que nos ha permitido mapear los ODS a los cuales Financoop desde su gestión estratégica y del negocio aporta a la agenda 2030, siendo así:



Financoop es una institución financiera de segundo piso, pertenece al sector de La Economía Popular y Solidaria, destinamos nuestros productos y servicios hacia las cooperativas de Ahorro y Crédito y mutualistas a través del otorgamiento de Créditos, los mismo que indirectamente llegan a los socios dinamizando así la economía especialmente los que van dirigidos a los microcréditos, en el periodo hemos otorgado \$ 103.780.000



El fondeo que entrega Financoop a las socias, permite que generen oportunidades para hombres y mujeres, dentro de ellos grupos vulnerables y de sectores menos atendidos, debido a la ubicación y cobertura que tiene el 60% de las cooperativas y mutualistas. Además, el 50% de los colaboradores de Financoop son mujeres, generando un equilibrio en la estructura de la institución. Trabajamos en un proyecto de Inclusión financiera y fortalecimiento de capacidades de mujeres y jóvenes del sector agrícola denominado "Aprendizaje Integrador" con Infocos de Brasil.



Financoop es un actor importante para sus socias, pues actuamos como su mecanismo de mitigación de riesgo de liquidez. En el periodo 2021 hemos otorgado \$910.000. Además, promovemos el empleo digno, empleamos a 37 personas de quienes dependen varias familias.



Financoop está convencida de que las instituciones financieras pueden transformar sus trayectorias de desarrollo de modo que sean más sostenibles, ya que somos actores del desarrollo económico de miles de personas, es por ello que ha creado un compromiso para trabajar en acciones que promuevan el respeto del medio ambiente y la sociedad, por lo que ha incluido dentro de su gestión tres pilares alineados con las Finanzas Sostenibles: Gestión Ambiental Interna, Creación de una metodología SARAS para segundo piso, y la construcción de un producto verde denominado Financoop Verde.



Para Financoop, las alianzas con varios actores han sido de gran aporte para la gestión en favor del sector de la Economía Popular y Solidaria, pues han permitido fortalecer proyectos y capacidades de la institución y sus asociadas.

Un Modelo Basado en las Finanzas Sostenibles

FINANCOOP asume un compromiso vital con el Desarrollo Sostenible través de la construcción de la Política de Sostenibilidad en la que define la contribución activa en la protección del ambiente, es por ello que en el 2021 dimos pasos firmes, empoderando al Buen Gobierno sobre la importancia de avanzar hacia una estrategia en Finanzas Sostenibles, es así que se construyen objetivos y se afirma la política de Sostenibilidad, basada en tres ejes de gestión:

- ▶ Metodología de Riesgos Ambientales y Sociales para segundo piso
- ▶ Creación de un producto Verde
- ▶ Gestión Ambiental Interna

FINANCOOP está convencida de que las instituciones financieras pueden transformar sus trayectorias de desarrollo de modo de que sean más sostenibles. Para ello, la institución desde su rol de segundo piso está comprometida en ayudar a desarrollar sociedades más incluyentes y prósperas partiendo de la relación intrínseca entre el desarrollo económico y la sostenibilidad ambiental y social, a través de economías de escala para ser un actor importante con sus socias.

Para FINANCOOP un modelo de sostenibilidad implica la inclusión de elementos econó-

micos, sociales y ambientales en la operatividad habitual de la institución. Para ello, reconoce que su actividad genera impactos ambientales directos, mediante el uso de recursos para su funcionamiento cotidiano, e impactos indirectos mediante los criterios en la selección de socios de crédito y la asignación de recursos vía financiamiento. Para Financoop, la sostenibilidad atraviesa de forma transversal las diversas operaciones que ejecuta, e involucra a todos los funcionarios de la institución desde sus distintos roles y responsabilidades, para fomentar una institución más sostenible.



Estrategias Finanzas Sostenibles en Financoop



GRI 102-11 /CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

Gestión Responsable de Riesgos

El año 2021 fue el segundo año de pandemia, las entidades financieras estuvieron facultadas en flexibilizar las condiciones crediticias. Para una entidad de segundo piso, el análisis de los estados financieros de sus asociadas es de importancia, los cambios normativos cambiaron el histórico comparables de los indicadores, a lo cual se solicitó más información para responder a este nuevo escenario

Gestión de Riesgo de Crédito

Se requirió más información para monitorear el comportamiento de las principales exposiciones de las socias. Se creó nuevos tableros en el sistema de inteligencia de negocio, los cuales sirvieron como insumo de análisis en conjunto con las asociadas.



Gestión de Riesgo de liquidez y mercado

Se analizó de manera frecuente la evolución del mercado, la demanda de recursos de las socias y de la economía, para tener posiciones líquidas y rentabilizar recursos. El objetivo principal como Caja Central es la realización de las inversiones y la liquidez a disposición de sus asociadas. El remanente se ha invertido en instrumentos de rentabilidad sopesada por riesgo, para mantener un margen adecuado para FINANCOOP.

Gestión de Riesgo Operativo

Se mantiene el cumplimiento normativo de riesgo operativo definido por el órgano de control, de especial énfasis en la Continuidad del Negocio, con el objetivo de que los servicios ofrecidos no sufran retrasos y redunden en el buen servicio que ofrecen a las asociadas.



GRI 102-11 /CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

Gestión para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo

En el año 2021, la unidad de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo ha dado cumplimiento a más de lo establecido en la normativa externa como interna vigente, a las buenas prácticas corporativas.

La Caja Central Financoop ejerce permanentemente el control preventivo, en cada uno de

los procesos, enfocados en verificar el cumplimiento y aplicación a lo establecido en políticas, procedimientos, controles, metodologías y monitoreos a cada una de las contrapartes, con el objetivo de mitigar el riesgo de lavado de activos en la institución, y evitar alterar el normal funcionamiento de la continuidad del negocio.

Cumplimiento Normativo:

- ▶ Actualización del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, considerando la normativa vigente emitida por el órgano de control.
- ▶ El Comité de Cumplimiento celebró sus sesiones de manera mensual conforme lo que exige la normativa.
- ▶ Cumplimiento de los reportes mensuales hacia la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), dentro de los plazos establecidos.
- ▶ Atención a los requerimientos de los órganos de control, así como a de las entidades externas.

Uno de los objetivos de la unidad es reforzar la cultura organizacional, a través de programas de capacitación para directivos, funcionarios y empleados de la Caja Central, sobre temas relacionados a Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el terrorismo. El tema impartido fue: Fundamentos sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, a las cuales asistieron:

Modalidad Presencial

- Miembros del CDA: 5 miembros
- Funcionarios: 1 funcionario

Modalidad Virtual

- Empleados: 35 empleados
- Miembros del CDV: 3 miembros

Como parte de la gestión del área se desarrolló el Plan Anual de Trabajo para la Unidad de Cumplimiento, tomando los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro del plazo establecido, de la mano de controles y monitoreos permanentes a las operaciones procesadas por nuestras socias. Además de verificar que sus expedientes estén actualizados y cumplan los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente.

Se aplicó la metodología de análisis a los colaboradores, con el fin de evaluar y medir el

riesgo del personal en relación con el lavado de activos, misma metodología con proveedores, corresponsales, socias a fin de aplicar un conocimiento oportuno de los mismos y medir el riesgo que representan para Financoop, según lo establecido en la normativa, además para mantener actualizada la información y documentos en los respectivos files.

Con el apoyo de la herramienta interna de monitoreo, se revisa de manera permanente la transaccionalidad procesada por las asociadas.

Perspectivas para el nuevo periodo

Financoop provee para el año 2022 la gestión de lavado de activos a través de una herramienta que permitirá cumplir con los requerimientos normativos vigentes, el monitoreo de las socias, empleados, proveedores y corresponsales según el nivel de riesgo, a fin de evitar que los productos y servicios sean utilizados para actos relacionados con el lavado de activos.



Buen Gobierno en Financoop

En FINANCOOP, se da cumplimiento al objeto social principal que es realizar actividades de intermediación financiera con sus socias cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda en calidad de clientes, mediante la prestación de operaciones y servicios financieros, es así como el Buen Gobierno conformado por representantes de las socias cumplen con los principios universales del Cooperativismo.

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de FINANCOOP y sus decisiones obligan a todas las socias y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa. Son miembros de la Asamblea General todas las cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda socias, las cuales podrán compa-

recer a través de su Gerencia, Presidencia o del Consejo de Administración o sus delegados.

En Financoop el Consejo de Administración es el órgano de dirección de la Caja Central y está integrado por CINCO Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, de entre las Socias de FINANCOOP, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el presente Estatuto y en el Reglamento Interno de la Caja Central.

Consejo de Administración

Los vocales del Consejo de Administración estuvieron integrados por las personas que se detallan a continuación, en representación de las Cooperativas socias:

NOMBRES Y APELLIDOS	DIGNIDADES	ENTIDAD REPRESENTADA
Ing. Jorge Paspuezán	Presidente	Coac. Artesanos Ltda.
Econ. Edison Roldán	Vicepresidente	Coac. Santa Ana Ltda.
Ing. Sonia Vincés	Secretaria	Coac. Abdón Calderón Ltda.
Lcdo. Juan Carlos Freire	Vocal	Coac. Padre Julián Lorente Ltda.
Mgtr. Eduardo Aguirre	Vocal	Coac. 23 de Julio Ltda.

El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno de las actividades económicas de la Caja Central que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General, está integrado por tres Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los representantes de las socias que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente y acrediten formación académica o experiencia.

Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia estuvo conformado:

NOMBRES Y APELLIDOS	DIGNIDADES	ENTIDAD REPRESENTADA
Ing. Yolanda Haro Dávila	Presidente	Coac. 4 de Octubre Ltda.
Dr. Nixon Gonzales Silva	Secretario	Cacpe Zamora Ltda.
Econ. Jorge Piedra	Vocal	Cacpe Loja Ltda.

El Gobierno Cooperativo en Financoop edifica sobre la Asamblea General de Representantes, instancia a la que llegan los socios a través de un proceso democrático de elecciones, convirtiéndose en la máxima autoridad. A partir de esta conformación, se elige el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, cuyos miembros, por sus responsabilidades, son retribuidos con dietas y capacitación en diversos temas aprobados por la Asamblea de representantes:

Organismos de Buen Gobierno	# Miembros Hombres 2020	# Miembros Mujeres 2020	# Miembros Hombres 2021	# Miembros Mujeres 2021
Consejo de Administración	4	1	4	1
Consejo de Vigilancia	2	1	2	1

Las Comisiones o Comités son permanentes y son designadas por el Consejo de Administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo. En Financoop contamos con Comités normativos y especializados:

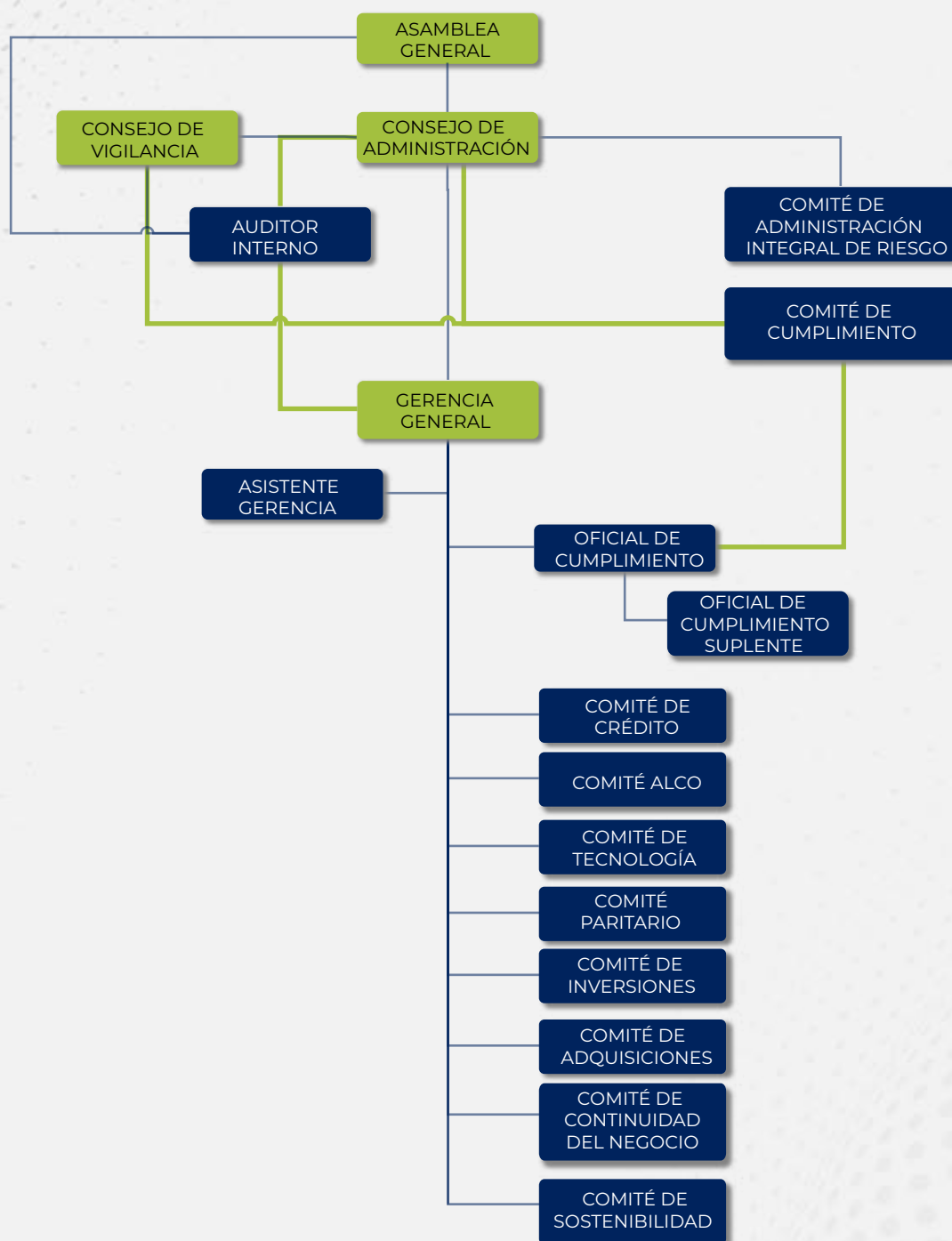
- ▶ Comité de Administración Integral de Riesgos
- ▶ Comité de Cumplimiento
- ▶ Comité de Crédito
- ▶ Comité ALCO
- ▶ Comité de Inversiones
- ▶ Comité de Seguridad de la Información
- ▶ Comité de Adquisiciones
- ▶ Comité de Sostenibilidad

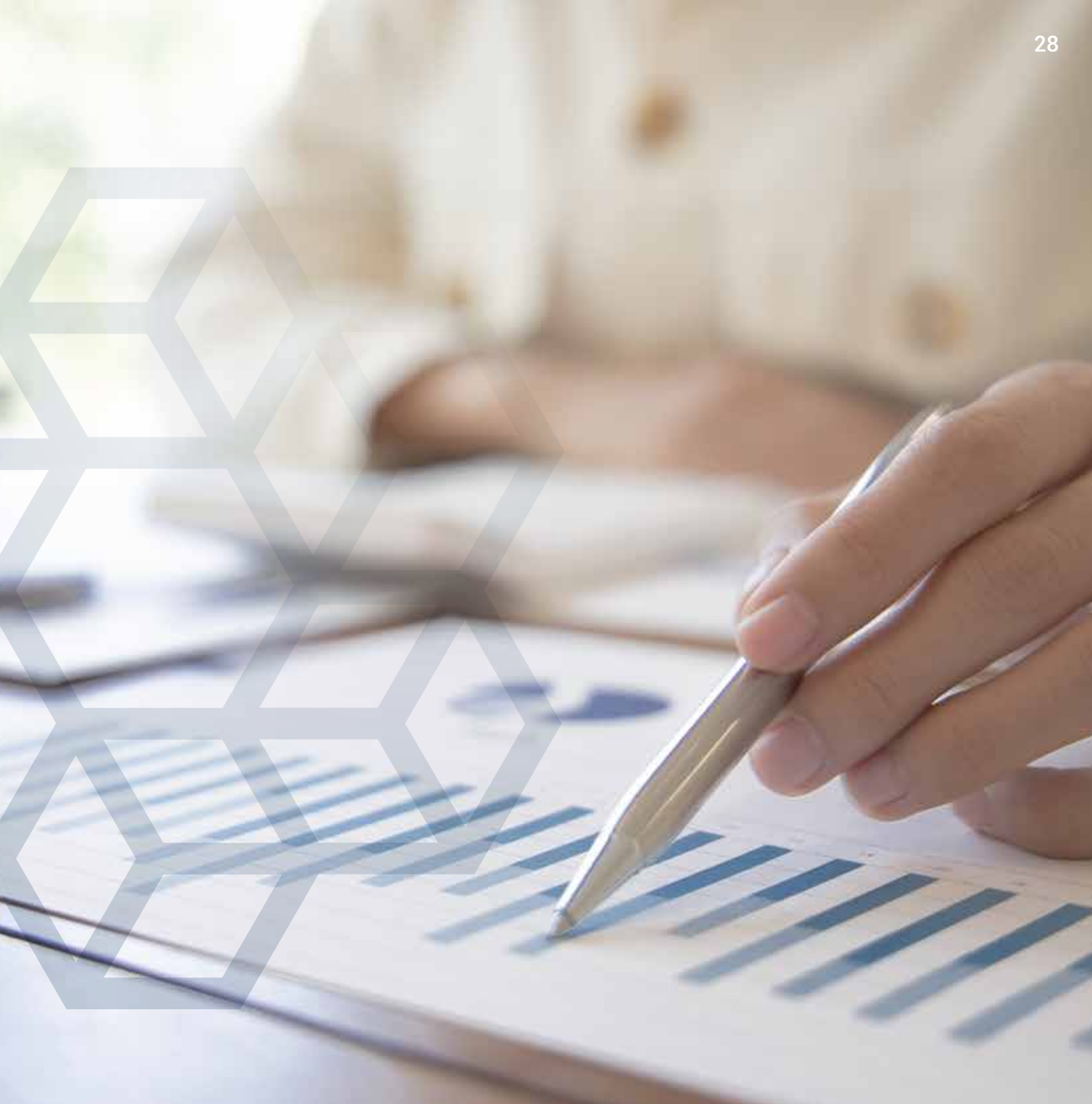
Conocimientos Colectivos del Máximo Órgano de Gobierno en Financoop

Financoop tiene como objetivo el fortalecimiento del conocimiento de su Buen Gobierno, es por lo que en este periodo se realizó una pasantía en Brasil en INFOCOS y CRESOL en el que participaron delegados y miembros del Consejo de Administración quienes a través de sus representadas forman parte del Proyecto de Inclusión social y económica para mujeres y jóvenes agricultores denominado "Aprendizaje Integrador". Parte del proceso en esta visita fue conocer las buenas prácticas, experiencias de estructura, administración y demás procesos que pueden contribuir con oportunidades de mejora adaptables a nuestra realidad y de nuestras asociadas.



Estructura de Gobierno y Comites Vigentes En Financoop





Cap.II

GESTIÓN FINANCIERA



Somos su apoyo de siempre

Desempeño Económico de Financoop

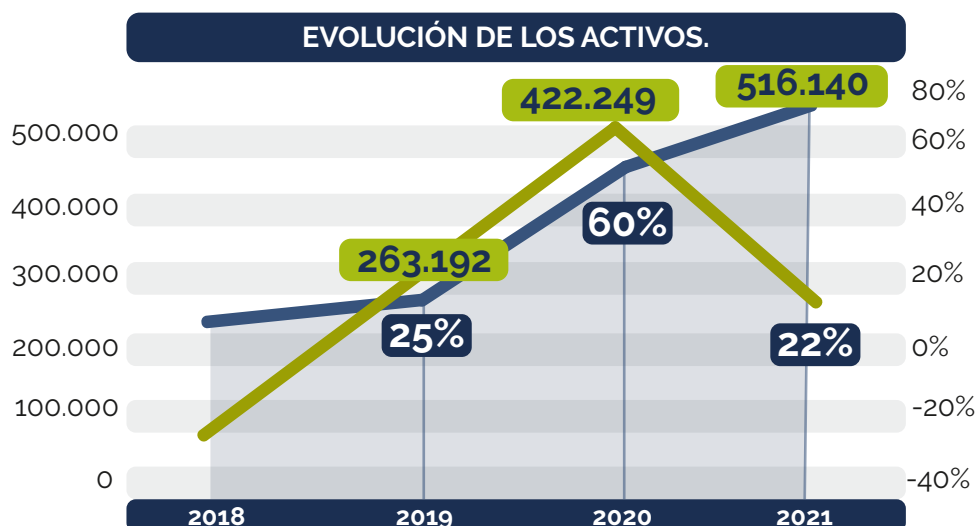
El desempeño y desarrollo económico en Financoop busca generar solidez, a través del correcto manejo financiero y la confianza de nuestras socias, esto se alinea con las condiciones macro-económicas del país. Damos pasos firmes con el propósito de precautelar los intereses de nuestras socias, a continuación, ponemos a disposición de nuestro público de interés nuestras principales cifras de gestión:

GRI 102-7 / GRI 102-10 / GRI 201 (103-2, 103-3)

ESTRUCTURA DEL BALANCE	2020	2021
Fondos disponibles	129,273	167,254
Inversiones	205,738	225,219
Cartera de crédito bruta	76,763	105,338
Provisión créditos incobrables	-991	-933
Cuentas por cobrar	3,146	4,784
Propiedades y equipos	1,398	1,461
Otros activos	6,923	13,017
TOTAL ACTIVO	422,249	516,140
Obligaciones con el público	387,821	464,651
Cuentas por pagar	1,831	3,577
Obligaciones financieras	9,395	21,811
Otros pasivos	7	7
TOTAL ACTIVO	399,053	490,047
Capital Social	17,501	18,946
Reserva legal	4,572	5,571
Otras reservas estatutarias	0	0
Otros aportes patrimoniales	110	197
Utilidades o excedentes acumulados	94	94
Utilidad ejercicio	920	1,287
TOTAL PATRIMONIO	23,196	26,094

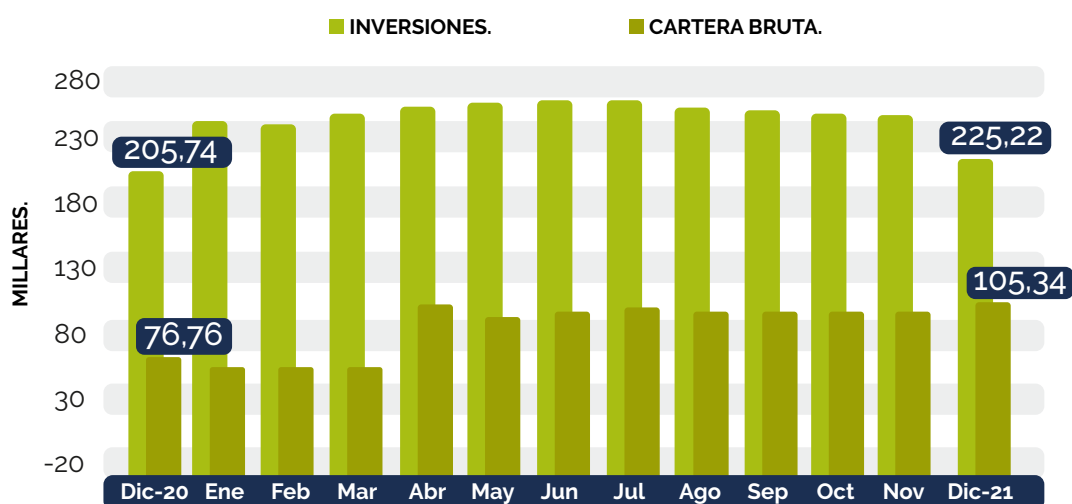
*En miles de USD

El activo de FINANCOOP registra un crecimiento anual del 22% en el periodo 2020–2021, pasando de USD 422 millones a USD 516 millones, es un crecimiento superior al promedio del SFPS que creció en 20.7%.



El portafolio de inversiones al cierre del año 2021 se ubica en USD 225.2 millones, que significa un incremento del 9% sobre el valor de inversiones a diciembre 2020, que tiene el criterio de alta liquidez, de seguridad y de rentabilidad, ya que se lo utiliza como mitigador de liquidez para el sector.

La cartera de crédito con un saldo bruto de USD 104.4 millones, una cartera sana con morosidad de 0.0% y una cobertura superior a lo que indica la norma, del orden del 2.000%.



Los pasivos aumentan en 22.8%, de USD 399 millones en diciembre 2020 a USD 490 millones en diciembre 2021

Las obligaciones con el público crecen en 20% alcanzando USD 464 millones, los depósitos a la vista tienen un saldo de USD 322 millones crecen 8%; mientras que los depósitos a plazo con USD 142 millones se incrementan en 57%, lo cual denota la confianza de las socias con su Caja Central.

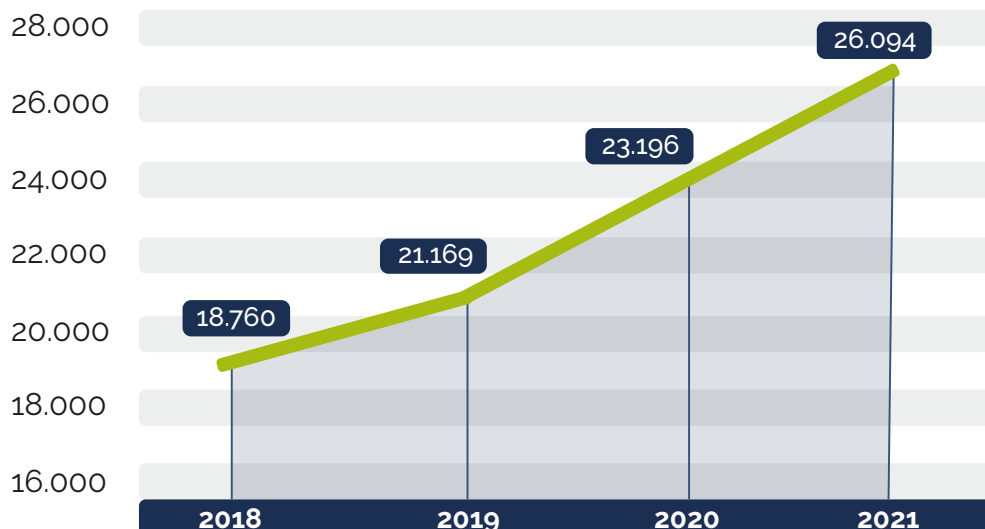
De acuerdo con lo planificado se trabajó en diversificación de las fuentes de fondeo, se

tomaron obligaciones financieras con un saldo de USD 16.1 millones al cierre del año 2021.

Los títulos de obligaciones emitidas en el año 2019 se vienen pagando de acuerdo con la tabla de amortización y el saldo vigente es de USD 5.7 millones.

Al 31 de diciembre 2021 alcanzamos un patrimonio de USD 26 millones, registrando un incremento de USD 2.9 millones respecto a diciembre 2020, lo que representa el 12.5% de crecimiento

EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO.



Principales Indicadores Financieros de Financoop

Indicadores	31-dic-19	31-dic-20	31-dic-21
Solvencia Patrimonial	14.67	12.39	11.63
Activos Productivos	98.11	98.46	98.02
Morosidad de la Cartera	0.00	0.00	0.00
Liquidez de corto plazo	27.22	35.43	40.43
Grado de absorción	60.35	70.11	68.07
ROE	8.28	4.13	5.19
ROA	0.62	0.22	0.25

La solvencia es de 11.63%, inferior al indicador de diciembre 2020 que fue del 12.39, esto se produce por el aumento del tamaño de FINANCOOP, el incremento del saldo de cartera y el tamaño del portafolio.

Uno de los principales objetivos es mantener buen nivel de activos productivos, que son los que generan rendimiento sobre el total de activos, al cierre de 2021 tenemos un indicador de 98.02%.

La cartera de FINANCOOP tiene excelente récord de pago por parte de sus socias y mantiene una morosidad en "0".

La alta liquidez del orden del 40% superior al

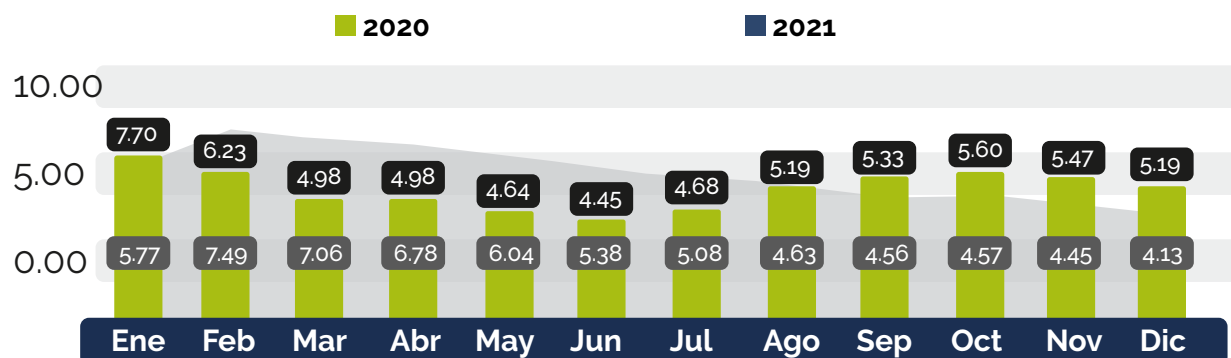
promedio del sistema está enfocada en la misión de la Caja Central de actuar como mecanismo de mitigación de riesgo de liquidez.

El grado de absorción, gastos operacionales sobre el margen neto financiero es 68.07% inferior al margen de diciembre 2020 que fue de 70.11%, nos mantiene con una buena eficiencia.

El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) es 5.19%, superior al ROE de diciembre 2020 que fue de 4.13%.

La rentabilidad sobre activos promedio (ROA) es 0.25%, mientras que en diciembre 2020 el indicador fue de 0.22%.

ROE



Distribución de Utilidades y Excedentes

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su "Art. 54.- Distribución de utilidades excedentes señala que las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal,
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante Oficio No. SEPS-SGD-IGT-2021-32292-OFC con fecha 27 de diciembre del 2021, dispone que las utilidades o excedentes generados en el año 2021, se destinen, en su totalidad, al fortalecimiento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal; que permitan solventar contingencias patrimoniales durante el año 2022.

El cuadro de distribución de excedentes fue:

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES 2021	
UTILIDAD BRUTA	2,141,892.36
15% UTILIDADES TRABAJADORES	321,283.85
UTILIDAD ANTES IMPTO. RENTA	1,820,608.51
25% IMPTO. RENTA CAUSADO	533,746.42
UTILIDAD NETA	1,286,862.08
100% RESERVA	1,286,862.08
CONTRIB. SEPS (ART. 54)	0.00
EXCEDENTES A DISTRIBUIR ASAMBLEA	0.00

Contribución con el Estado

Es deber de Financoop cumplir con las responsabilidades que conlleva obligaciones con las diferentes instituciones y organismos públicos

IMPUESTOS PAGADOS	2020	2021	Variación
IVA Facturación	180,161.41	248,796.09	38%
IVA Retención	99,990.47	130,155.28	30%
Renta Retención	60,340.42	76,855.78	27%
Renta Sociedad	300,995.15	533,746.42	77%
ISD	25,714.61	47,936.87	86%
Impuestos Municipales	28,512.17	29,682.85	4%
Contribución SEPS	271,651.17	432,533.05	59%
TOTAL	967,365.40	1,499,706.34	55%

GRI 202 (103-2, 103-3) / GRI 202-1 / GRI 202-2

Nuestro Aporte al Desarrollo Local



Contratación Laboral

Los procesos de contratación en Financoop son basados en la normativa interna, la misma que nos permiten aplicar salarios equitativos y sin discriminación para los empleados, en la institución el 100% de los empleados corresponden a las zonas aledañas donde opera físicamente la Caja Central.



Relación con Proveedores

El 95% de nuestros proveedores son locales, es decir, son empresas ecuatorianas, sin embargo, el 5% de proveedores que por el tipo de servicio que brindan son internacionales, es decir, el monto que se ha pagado a proveedores en el año es de USD. 1'977.638

La relación que mantenemos con nuestros proveedores es a largo plazo, en la que buscamos una relación ganar-ganar entre las partes, parte de ello ha sido la creación de políticas claras, justas y transparentes, promoviendo las buenas prácticas y la cero tolerancia del trabajo infantil y la corrupción.



Cap.III



NUESTRAS SOCIAS

Somos su apoyo de siempre

Las Socias Financoop

El propósito de Financoop es lograr el bienestar integral de sus asociadas, sus socios, la comunidad y el medio ambiente; por lo que promovemos a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas socias adquieran productos y servicios innovadores y a costos en condiciones favorables, para que de esta manera puedan enfocar sus servicios hacia la inclusión.

SOCIAS FINANCOOP		
SEGMENTOS	No.	TIPO
Segmento 1	37	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
Segmento 2	40	
Segmento 3	45	
Segmento 4	12	MUTUALISTA DE AHORRO PARA LA VIVIENDA
Segmento 1 MUTUALISTA	1	
TOTAL	135	

En esta memoria se reporta los impactos directos con las asociadas



Caracterización de las Asociadas

La Caja Central Financoop al ser una institución financiera de segundo piso, su mercado objetivo son sus asociadas las mismas que están conformadas por Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda, la distribución actual según su segmento es:

SOCIOS POR GÉNERO	2020	2021
Socios personas jurídicas	130	135
TOTAL	130	135

Inclusión Financiera

Proyecto Financoop Aprendizaje Integrador

Desde la Caja Central Financoop trabajamos por el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento del sector cooperativo del país. Conscientes del rol que como instituciones financieras desempeñan en la sociedad cada una de nuestras cooperativas y mutualistas socias, al generar gran impacto en el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan, así como en la evolución de las Finanzas Populares y Solidarias en todo el país, buscamos siempre sinergia con actores destacados que aporten significativamente en nuestro segmento.

En este sentido, gracias a una alianza estratégica con actores internacionales hemos implementado el Proyecto Financoop Aprendizaje Integrador para la Inclusión Financiera de Mujeres y Jóvenes en las Cooperativas de

Ahorro y Crédito del Ecuador, que busca contribuir al desarrollo sostenible del sector agrícola, mejorar la calidad de vida de los agricultores familiares de nuestro país, y mejorar los servicios y productos financieros que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen a sus socios y socias.



El proyecto contempla 2 ámbitos de acción estrechamente relacionados con los Principios Cooperativistas.

Capacitación:

Capacitación gratuita para funcionarios, representantes, directivos y socios/as de las Cooperativas y Mutualistas socias de Financoop, mediante los programas de Educación Virtual: Ruta del Conocimiento; Gercoop para la Formación en Gestión y Administración de Cooperativas y Mutualistas; y Programa de Formación para Jóvenes, todo ellos alojados en la Plataforma Educativa Virtual de Financoop. (Quinto Principio: Educación, formación e información).

Inclusión Financiera:

Implementación de estrategias y buenas prácticas para mejorar el acceso de productores y agricultores a servicios financieros formales con énfasis en mujeres y jóvenes. (Sexto principio: Cooperación entre Cooperativas y Séptimo Principio: Compromiso con la Comunidad).

Es así como Francia, mediante la representación de la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD); Bélgica, mediante la Alianza Global de Agencias Agrícolas (Agricord); Brasil, con el Instituto de Capacitación para Cooperativas Solidarias de Economía en Brasil (Infocos AA) y Ecuador con la Caja Central Financoop y las Cooperativas: Artesanos, Abdón Calderón, Padre Julián Lorente y CACMU en calidad de

coejecutora del Proyecto, unimos fuerzas para fortalecer la legitimidad y la participación de las organizaciones cooperativas en el desarrollo e implementación de políticas públicas inclusivas y sostenibles.

Nuestro reto para el año 2023, es la finalización del Proyecto, se prevé lograr un alcance de 300 nuevos jóvenes socios del Sistema

Cooperativo, así como 300 nuevas mujeres socias, 500 productores y agricultores de las zonas de influencia de las Cooperativas participantes de la iniciativa con acceso a productos y servicios financieros; 1000 gerentes, consejeros, líderes, equipo técnico, socios(as) de las Cooperativas capacitados, y 1 millón de euros otorgados para microcrédito.

En el 2021, el proyecto ha colocado cerca de \$343 mil USD en 111 operaciones de crédito;

de las cuales 16 mujeres y 95 hombres han sido beneficiados.

La cobertura nacional del Proyecto abarca las provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Pichincha, Santo Domingo, Portoviejo, Loja, entre otras, y se tiene previsto ampliar el alcance a otras regiones con la inclusión de nuevas Cooperativas participantes en la iniciativa.

Cuadro 1.

MONTO DE CRÉDITOS AGRÍCOLAS CONCEDIDOS		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABDÓN CALDERÓN		
AÑO 2021		
MES	#	USD
COLOCACIÓN 2021	111	\$ 342.844.47

BENEFICIARIOS POR SEXO		
2021		
SEXO	#	USD
MUJER	16	\$ 60.000,00
HOMBRE	95	\$ 282.844.47
TOTAL	111	\$ 342.844.47



Zonas de los Beneficiarios

LA MAYOR PARTE DE LOS BENEFICIARIOS SON DEL CANTÓN PORTOVIEJO PERTENECIENTES A LAS DIFERENTES PARROQUIAS LAS CUALES SON:

#	ZONAS:
1	MACONTA
2	BIJAHUAL
3	COLÓN
4	EL TIGRE DE PINPIGUASÍ
5	MIGUELILLO
6	POTRERILLO
7	QUEBRADA DE GUILLEN
8	CHIRIJOS
9	NARANJAL
10	SAN PLÁCIDO
11	RÍO CHICO
12	ARRIAGA
13	PUEBLO NUEVO

Programa GERCOOP

1. Contenido: Formación en Gestión y Administración de Cooperativas y Mutualistas Socias de Financoop.
2. Dirigido a: Miembros de Consejo de Administración y Vigilancia de Cooperativas y Mutualistas Socias de Financoop.
3. Modalidad: Virtual con una sesión en vivo por módulo.
4. Total de horas por cursar: 200 horas
5. Fechas: mayo 2022 – diciembre 2022
6. Programa sin costo: Un beneficio adicional que ofrece la Caja Central a sus socias



Promovemos la Innovación para el Desarrollo de Nuestras Socias

El área de Innovación y Desarrollo tiene como misión generar procesos permanentes de innovación que permita generar nuevos productos y servicios a nuestras asociadas con enfoque en:

- ▶ Romper el paradigma que el socio cooperativo no utiliza canales digitales (relacionado principalmente al grupo etario) y prefieren la atención presencial.
- ▶ La tendencia en el uso de canales digitales está en permanente crecimiento, aunque aún está pendiente una mayor inclusión en sectores rurales.
- ▶ Enfocarnos en el negocio y buscar aliados estratégicos a través de servicios en la nube.
- ▶ Convertirnos en gestores de la tecnología no en desarrolladores estableciendo procesos de Innovación permanentes orientados hacia la cadena de valor del negocio.
- ▶ Agilidad: No realizar grandes proyectos que involucren mucho tiempo ya que la tecnología cambia de forma muy rápida. Ejecutar proyectos cortos generando valor al cliente de manera constante.
- ▶ Fortalecer procesos internos; la innovación no es exclusivamente tecnológica, se requiere la participación de todas las áreas del negocio.

Actualmente se encuentra en producción el servicio de Cooperativa Digital, el cual es una plataforma tecnológica que permite a las Cooperativas ofrecer a sus socios y clientes acceso a canales virtuales para realizar todo tipo de transacciones financieras como transferencias, pagos, cobros, cash management, solicitudes de crédito en línea, etc. Integrándose además a un ecosistema de servicios: transferencias interbancarias y pagos de tarje-

tas de crédito a través del Banco Central, pagos de servicios públicos y privados a través de la red Facilito y pagos de Billetera móvil a través de Mi Billetera Móvil de BANRED; todo esto en un marco de permanente innovación e incorporación de las mejores prácticas de seguridad como autenticación biométrica (reconocimiento facial y dactilar)



Los principales resultados conseguidos durante el año pasado son:

PRODUCTO / SERVICIO	COOPERATIVA DIGITAL	
	2020	2021
# de socias con Cooperativa Digital	22	28
# de socios matriculados con Cooperativa Digital	46,775	96,493
# de transacciones en Cooperativa Digital	6,686,922	13,787,100
Monto de transferencias realizadas en el año 2021 (en USD):	45 millones	110 millones
Monto en pagos realizados en el año 2021 (en USD):	400 mil	1,3 millones

La variación que denota entre el 2020 y 2021, es debido a la estrategia en la gestión comercial, además se hicieron mejoras a la aplicación en la que se optimiza el tiempo de implementación, el incremento de Cooperativa Digital se da porque aplicamos un proceso de apoyo a las cooperativas en la matriculación automática de sus socios y clientes y soporte en la estrategia de marketing como una oferta de valor. Se implementó un proceso de matriculación automática, generando una mejora en la experiencia del usuario.

Se aumentaron nuevas funcionalidades con el objetivo de automatizar las transacciones financieras, optimizando el tiempo de los socios de las cooperativas para que acudan menos a las agencias y sean más productivos en sus micronegocios. La pandemia fue un catalizador de la aceleración de acceso a este tipo de canales facilitando la inclusión y educación de los usuarios del sector de la Economía Popular y Solidaria.

GRI 103-2, 103-3 / FS7 / CAC9/ FS8

Gestión del Negocio

Para aportar a la estrategia institucional, se han venido realizando algunas actividades para poder cumplir el objetivo de incrementar las socias, en las que se han analizado la potencialidad de las Cooperativas y Mutualistas a través del área de Riesgos midiendo desempeño e indicadores financieros y técnicos; de la mano con la gestión comercial en la que se ofrecen beneficios de pertenecer a la Caja Central.



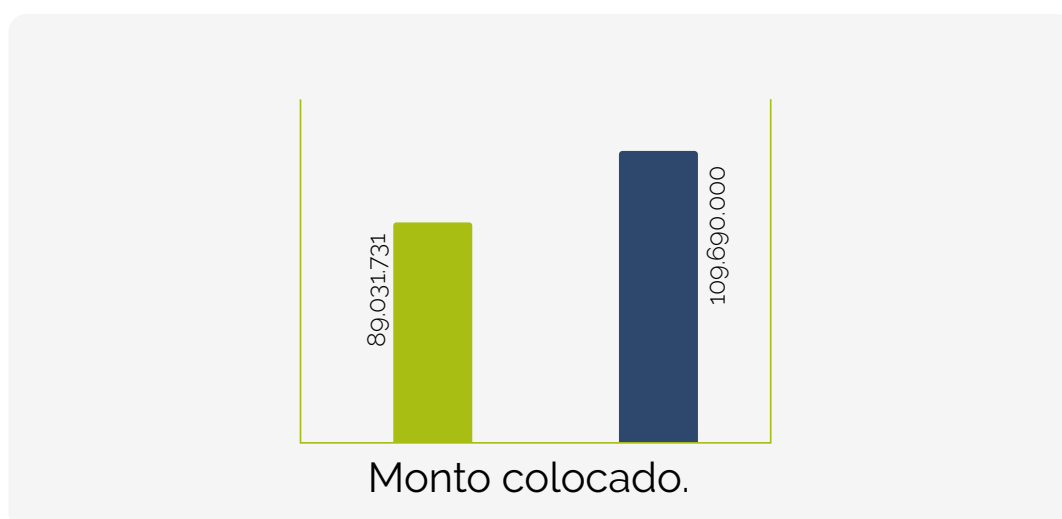
Productos y Servicios

Productos del Activo

COLOCACIÓN TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	MONTO DE CRÉDITO (\$) A DIC 2020	MONTO DE CRÉDITO (\$) A DIC 2021
Financoop Multiuso	\$ 63.443.731	\$ 103.780.000
Crédito de Liquidez	\$ 25.588.000	\$ 910.000
Financoop Sostenible	---	\$ 5.000.000

Para el año 2021 se evidencia un crecimiento del 23,20% en monto de colocación con respecto al año inmediato anterior 2020.

COLOCACIÓN DE CRÉDITO ANUAL



Como un dato a destacar es la colocación de crédito para agricultura sostenible por \$5M en 4 operaciones, un proceso crediticio que ha permitido iniciar una relación con la sostenibilidad.

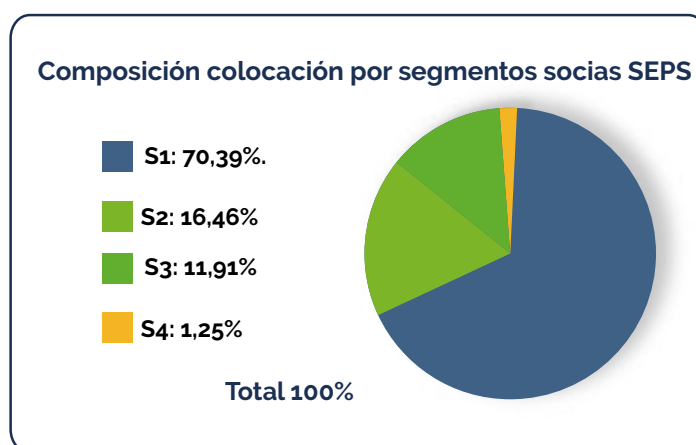
Colocación de Crédito	
Año	Monto colocado
2020	\$ 89.031.731
2021	\$ 109.690.000

En cuanto al monto total de la colocación del crédito en el año 2020 especialmente por la pandemia por el Covid-19, la colocación de crédito de Liquidez representó una gran diferencia con respecto al año 2021.

Sin embargo, parte de la gestión comercial ha sido mejorar los tiempos de respuesta, una comunicación más cercana y efectiva con las asociadas, este proceso nos ha permitido identificar nuevas oportunidades de mejora y la oferta de productos adicionales.

Colocación Crédito por Monto y por Segmento

COLOCACIÓN DEL CRÉDITO POR REGIÓN	MONTO DE CRÉDITOS 2021	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4
Financoop Multiuso	\$ 103.780.000	\$ 73.210.000	\$ 16.800.000	\$ 12.400.000	\$ 1.370.000
Crédito de Liquidez	\$ 910.000		\$ 250.000	\$ 660.000	
Financoop Sostenible	\$ 5.000.000	\$ 4.000.000	\$ 1.000.000		
TOTAL	\$ 109.690.000	\$ 77.210.000	\$ 18.050.000	\$ 13.060.000	\$ 1.370.000

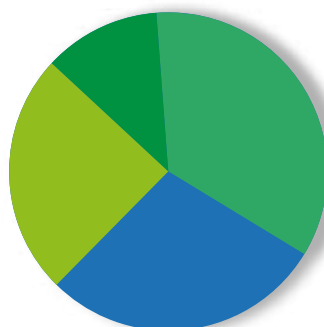
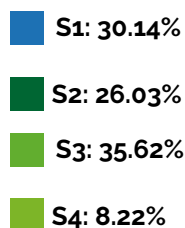


Colocación de Crédito por Operación y por Segmento

COLOCACIÓN DEL CRÉDITO POR REGIÓN	MONTO DE CRÉDITOS 2021	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4
Financoop Multiuso	\$ 103.780.000	20	16	24	6
Crédito de Liquidez	\$ 910.000		1	2	
Financoop Sostenible	\$ 5.000.000	2	2		
TOTAL	\$ 109.690.000	22	19	26	6

En el anterior cuadro se puede evidenciar que la mayor colocación por número de operaciones se lo tuvo en el segmento 3, instituciones financieras de la SFPS.

Composición colocación por # operaciones socias SEPS

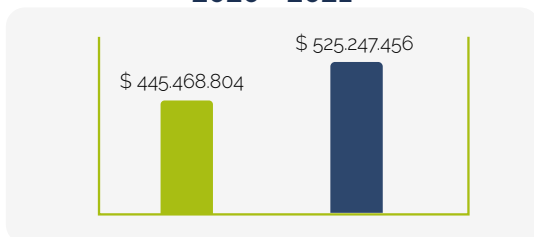


Productos del Pasivo

AHORROS E INVERSIONES	MONTO (\$) 2020	MONTO (\$) 2021
Cuenta de Ahorro a la Vista	\$ 297.277.353	\$ 322.402.132
Cuenta de Ahorro Rentable	\$ 57.645.011	\$ 60.311.266
Depósitos a plazo Fijo	\$ 90.546.440	\$ 142.534.058
Saldo Total	\$ 445.468.804	\$ 525.247.456

Se evidencia un incremento importante en las cuentas de los productos del pasivo, tanto de ahorro e inversiones del 17,91% en el año 2021 con respecto al 2020. En valores absolutos el crecimiento de las cuentas en total fue de \$79.778.652

INCREMENTO CUENTA CAPTACIONES 2020 - 2021



PRODUCTOS DEL PASIVO	SOCIAS Y CLIENTES X SEGMENTOS SEPS				
	S1	S2	S3	S4	S5
Cuenta de ahorro a la vista	\$ 184.656.002,90	\$ 16.145.563,90	\$ 7.340.727,84	\$ 675.777,83	\$ 13.306,22
Cuenta de ahorro rentable	\$ 47.065.566,20	\$ 11.074.902,74	\$ 2.320.865,55	\$ 200.000,00	
Depósitos a plazo fijo	\$ 119.463.568,50	\$ 14.028.503,17	\$ 4.863.590,12	\$ 259.042,35	
Saldo Total	\$ 351.185.137,60	\$ 41.248.969,81	\$ 14.525.183,51	\$ 1.134.820,18	\$ 13.306,22

El crecimiento anual de la cuenta Ahorro a la Vista: \$ 2.286.882,45 con el 1,11%, en el producto Ahorro Rentable se evidencia un crecimiento de \$ 1.827.396,15 con el 3,11% y en Plazo fijo: \$48.471.973,67 con el 53,77%.

Para mejorar las condiciones de los productos del pasivo en Financoop aplicamos varias estrategias en el periodo 2021, que promovie-

ron la gestión para el cambio de la composición de la cuenta 21 en el balance: Obligaciones con el público, es decir se redujo del 70% alrededor de la cuenta de ahorro a la vista y se aumentó la cuenta de plazo fijo del 30% alrededor. La atención personalizada a nuestras asociadas nos ha permitido hacer mejoras en los procedimientos a fin de generar mejores alternativas en los productos.

Productos que Aportan al Desarrollo Sostenible

FINANCOOP, ha marcado un compromiso para trabajar en favor del medio ambiente y las personas, busca extender productos y servicios con mejores condiciones para las asociadas, es así, que en alianzas con La Red Financiera para el Desarrollo, participa en El Proyecto ECOMICRO: Finanzas Agropecuarias y Smart Data para la Adaptación Climática en Ecuador, es financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (BID Lab) y busca mejorar la disponibilidad y el manejo de información sobre riesgos y oportunidades del sector rural para potenciar financiamiento agropecuario y climáticamente adaptado, en donde se espera incrementar las oportunidades para los pequeños productores y las micro y pequeñas empresas en el sector agropecuario para invertir en sus negocios y desarrollar resiliencias frente al riesgo climático y medioambiental, así como aumentar sus producciones y reducir sus perfiles de riesgos, aplicando metodologías modernas de gestión de data, como soluciones de aprendizaje mecanizado o inteligencia artificial en base de Big Data, se busca distinguir perfiles de riesgos de clientes finales, mejorar la oferta de

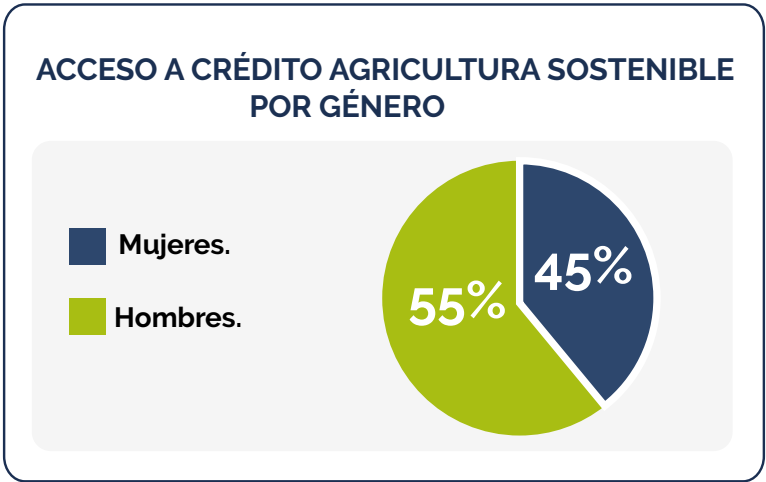
productos tecnológicos y financieros y ajustar términos de financiamiento a la realidad individual de diferentes segmentos de clientes.

En este proyecto, Financoop busca otorgar a las socias productos financieros especializados y plataformas de pagos y servicios, promoviendo economías de escala que apuntan a la sostenibilidad y competitividad, además de actuar como mecanismos de mitigación de riesgo de liquidez, herramientas para el cumplimiento de los principios cooperativo, asignando 5M con un enfoque a la agricultura sostenible, alineadas a las metodologías, buenas prácticas y herramientas del proyecto que benefician la adaptación climática de las actividades financiadas.



COOPERATIVAS	MONTO DE FINANCIAMIENTO	MONTO PROMEDIO DE COLOCACIÓN EN DESTINOS VERDES
3 COOPERATIVAS	5M	79% CRÉDITO VERDE

Dentro del proceso de inclusión en este proyecto, entre las tres cooperativas se tiene un promedio de colocación de crédito en mujeres del 45% y el 55% corresponde a hombres.

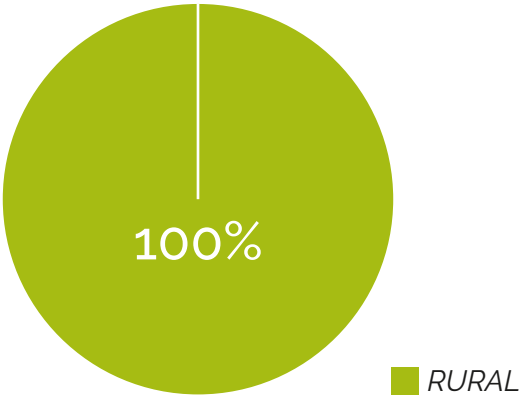


En este piloto, las cooperativas participantes han ido en el tiempo de colocación de crédito aprendiendo prácticas y utilizando metodologías climáticas que apoyaron a mejorar la colocación del fondo sostenible destinado al sector agrícola, fue valioso el apoyo de metodologías y herramientas de medición climática.

DESTINO CLIMÁTICO	% COLOCACIÓN
ABONO ORGÁNICO	36.96%
INVERNADERO	25.39%
ROTACIÓN CULTIVOS	15.54%
SIEMBRA DIRECTA	8.71%
CULTIVOS	2.50%
SISTEMA DE RIESGO	0.49%
CULTIVOS CICLOS CORTOS	1.02%
RESTAURACIÓN DE SUELOS	0.60%
AGRICULTURA ORGÁNICA	6.42%
HUERTOS FAMILIARES	2.37%
TOTAL GENERAL	100%

**Para este reporte se han considerado datos de dos cooperativas participantes en el piloto*

ZONA DE COLOCACIÓN FONDO SOSTENIBLE



Financoop Verde

Financoop ha creado este producto de financiamiento verde cuyos destinos están enfocados en actividades o proyectos relacionados con el desarrollo sostenible, destinos verdes urbanos y rurales, o desarrollo de productos, servicios y actividades productivas que impulsen la mitigación y adaptación al cambio climático.



Nuestro Financiamiento está dirigido a varios sectores en los que actúan nuestras socias como son:

- ▶ Energía renovable
- ▶ Eficiencia energética
- ▶ Uso eficiente del agua
- ▶ Eficiencia en materiales o reciclaje
- ▶ Construcción sostenible
- ▶ Producción agrícola sostenible
- ▶ Agricultura
- ▶ Acuicultura
- ▶ Turismo sostenible
- ▶ Transporte
- ▶ Agroindustria
- ▶ Agropecuario
- ▶ Reciclaje
- ▶ Residuos Orgánicos
- ▶ Otros Sectores...

Servicios para Nuestras Asociadas

Desde el área de Operaciones la función es ejecutar de manera efectiva la operatividad en los procesos de los servicios transaccionales a través del uso de herramientas y procedimientos que garanticen el uso eficiente de los recursos de FINANCOOP y las entidades socias y clientes.

Servicios Transaccionales

Son servicios complementarios que brinda FINANCOOP sin costo a sus asociadas y clientes, generando economías de escala y múltiples beneficios con baja inversión, los servicios comprenden: pagos de servicios públicos y privados, bono de desarrollo humano, pensiones alimenticias, remesas de dinero y compensación de cheques.

Cámara de Compensación de Cheques

Hay que destacar el Servicio de Cámara de Compensación de cheques que ha cumplido con su principal objetivo de "Facilitar el acceso de nuestras socias las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas, a la compensación de cheques recibidos en depósito, con eficiencia operativa y efectivización de fondos en 24 horas", lo cual beneficia a los miles de socios y clientes de nuestras entidades en más de 600 puntos de atención a nivel nacional, es así que en el año 2021 se compensó un valor de \$721,787,458.35 rubro que forma parte del flujo de efectivo del sistema cooperativo.



Servicios No Financieros

Acompañamiento en Construcción de Balance Social

FINANCOOP en su calidad de Caja Central, busca otorgar a sus socias herramientas para el cumplimiento de los principios cooperativos, generación de Balance Social, entre otras. En este sentido, suscribió un convenio con la DGRV, en su calidad de Organismo de Cooperación del sector cooperativo en el Ecuador, para poder entregar a las Cooperativas socias de la Caja Central que lo requieran, un software propiedad de DGRV, denominado Balance Social - BS, el cual facilita la evaluación del cumplimiento de los principios cooperativos y la generación del Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

El BS es una herramienta (software) orientada a visibilizar el cumplimiento de los principios cooperativos, documentar el proceso y mostrarlo en un informe ejecutivo y memoria técnica en cooperativas de ahorro y crédito; debido a la calidad de herramienta, para su utilización es necesario contar con la asesoría especializada y es imprescindible asegurar la

integridad de los datos incorporados a la misma. Es así que FINANCOOP pone al servicio de sus socias el acompañamiento en el proceso de implementación de la Herramienta Balance Social Cooperativo de la DGRV. En el periodo ocho cooperativas cuentan con la Herramienta Balance Social Cooperativo.

Auditoría (103-2, 103-3) / FS9

Nuestra Gestión de Control

FINANCOOP, sustenta su actividad en una política de transparencia, ética y cumplimiento de sus responsabilidades como Caja Central. Consciente de que es necesario un marco de control en cada una de sus operaciones, actividades y prácticas, ha definido áreas de control interno como es la unidad de Auditoría Interna y ha definido manuales de Auditoría Interna y Control Interno que: junto con el resto de la normativa interna, propenden a establecer un marco normativo adecuado para que se implemente y ejecute un adecuado Sistema de Control Interno en la ejecución de actividades, operaciones y cumplimiento de responsabilidades.

En este periodo, ha sido importante la implementación de un sistema de control interno que ha aportado a:

- ▶ El cabal cumplimiento de las funciones encomendadas.
- ▶ El eficiente desempeño en la realización de las actividades y operaciones, dentro de los niveles de eficiencia, efectividad y economía, y;
- ▶ El respeto a la normatividad vigente, que trae consigo un efectivo descargo de responsabilidades.
- ▶ El asegurar información confiable y oportuna

Política de Gestión

Para el cumplimiento de las responsabilidades y una gestión integral, nos apegamos al siguiente esquema:

- ▶ Normas de la Auditoría Interna: Atributos – Desempeño – Información – Ética.
- ▶ Requisitos de Auditor Interno – nombramiento – Prohibiciones.
- ▶ Funciones y Responsabilidades – Obligaciones – Sanciones.
- ▶ Unidad de Auditoría Interna.
- ▶ La Auditoría y la gestión de riesgos.
- ▶ Plan anual de Auditoría.
- ▶ Proceso de Auditoría – planificación – ejecución – comunicación de resultados – seguimiento.

Desde el área de Auditoría interna se ha trabajado en la evaluación mensual de estados financieros, el monitoreo de la gestión de riesgos que administra la entidad (crédito, mercado, liquidez, operativo y legal, revisiones de cuentas importantes como: Inversiones, Cartera de Crédito; Obligaciones con el público, Obligaciones financieras, resultados,

validación de límites de crédito, monitoreo en prevención de lavado de activos, seguimiento de recomendaciones de informes, evaluación de levantamiento de procesos, arqueos de títulos inversiones, garantías de crédito, certificados de depósito a plazo emitidos, evaluación de la planificación estratégica.

Las actividades incluidas en el Plan anual la conforman tanto aquellas definidas por el Auditor Interno como las que define la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En ellas se incluyen evaluaciones, validaciones y verificaciones de aspectos normativos que debe ser cumplidas por la Caja Central.

Manejo de Estándares:

Se manejan estándares definidos, principalmente:

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas para planificación, ejecución y comunicación de resultados; evaluación control interno; elaboración de procedimientos de auditoría a través de programas de auditoría; papeles de trabajo entre otros.
- Disposiciones del Organismo de Control para aplicar en las labores de Auditoría interna.
- Disposiciones del Organismo de Control para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Prácticas sanas y disposiciones internas del área referentes a calidad de la labor, papeles de trabajo, archivo y confidencialidad.

Durante el ejercicio 2021, se ha ejecutado cuarenta y seis (46) actividades constantes en el plan de auditoría, es decir; se ha cumplido con el 100% de lo planificado. Se debe considerar que se ejecutan otras de manera diaria, semanal o mensual que no constan en dicho plan.



GRI 102-16

Compromiso con la Ética y la Integridad

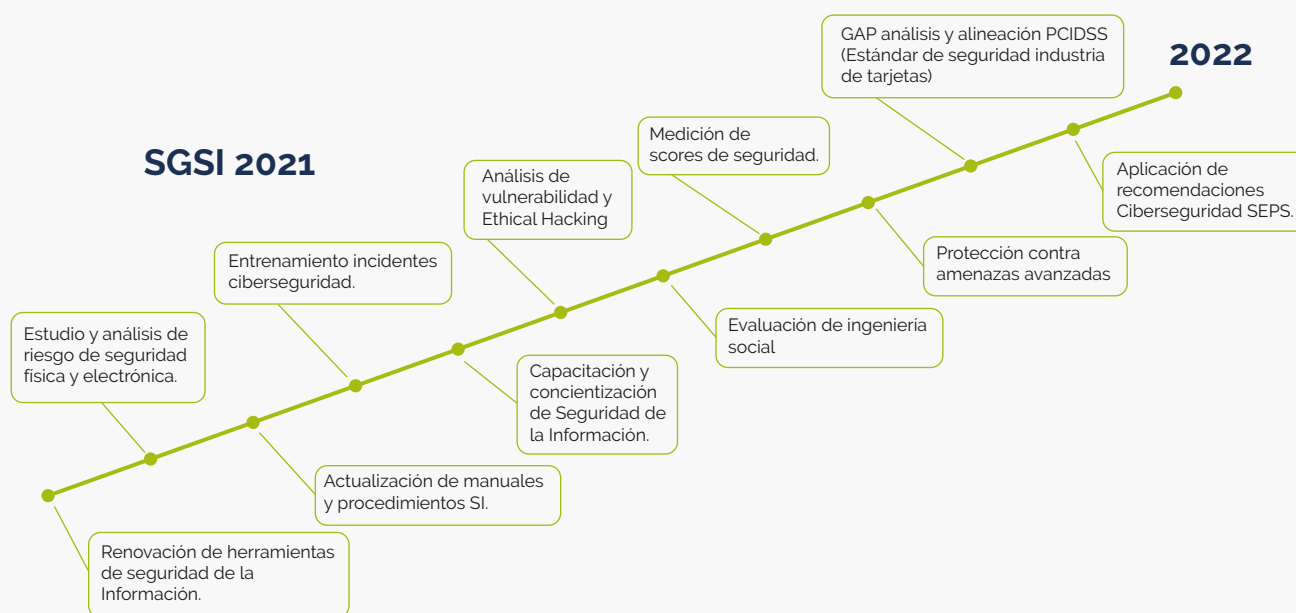
En Financoop nuestra gestión está enmarcada en una cultura de transparencia, ética, respeto y prácticas alineadas al cumplimiento de la normativa y los valores institucionales, en aporte a ello las áreas de Cumplimiento y Seguridad de la Información nos han compar-

tido diferentes capacitaciones virtuales en las que hemos ratificado nuestro compromiso hacia una gestión con integridad, la misma que ha fortalecido la reputación de nuestra marca y la relación con los diferentes grupos de interés.

Gestión de la Seguridad de la Información

El área de Seguridad de la información tiene como objetivo garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Caja Central aplicando estándares internacionales, normativas y las mejores prácticas de seguridad.

La implementación y mejora continua del Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) se encuentra alineado al estándar internacional ISO-IEC 27001, que en conjunto con la implementación de herramientas y la actualización de manuales y de procesos han permitido mantener un riesgo bajo sobre las amenazas cibernéticas que pueden afectar a los activos de información.



En el 2021 con la salida a producción de tarjetas de crédito/débito, la institución se alineó al estándar de seguridad para la industria de pago con tarjeta PCI-DSS lo cual permitió aplicar los controles y mejores prácticas para proteger la información de tarjetahabiente.

La madurez de seguridad y las tecnologías de vanguardia implementadas en la infraestructura protegen a los usuarios, productos y servicios institucionales garantizando el cumplimiento normativo y proporcionando seguridad de nuestras Cooperativas y Mutualistas socias.

Parte fundamental de la cadena de seguridad en el año 2021 se trabajó en la concientización y capacitación de todos los usuarios de la institución en los siguientes temas:

- ▶ Capacitación y evaluación de:
 - ▷ Políticas de seguridad de la información
 - ▷ Políticas de seguridad y protección
 - ▷ Ingeniería social
 - ▷ Gestión de incidentes de seguridad de la información

Así mismo se reforzó la cultura de seguridad institucional realizando la personalización de fondos de pantalla con tips y envío de recomendaciones de seguridad para que sean aplicados por los usuarios en su ámbito de labor diario, obteniendo grandes resultados en la aplicación de políticas.

CAC8 (103-2, 103-3) / CAC8

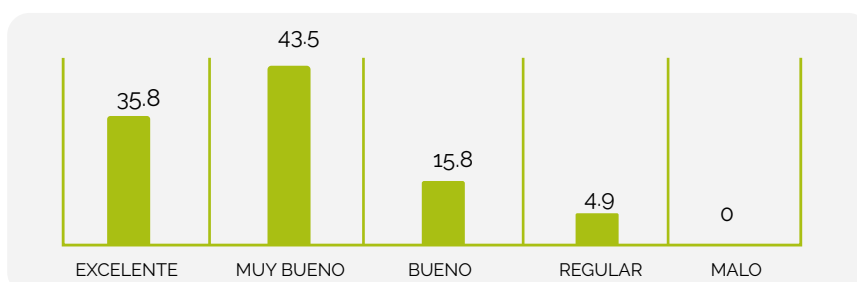
Gestión del Servicio

Nivel de Satisfacción de las Socias

Para Financoop, conocer el nivel de satisfacción de sus socias es fundamental, debido a que nos permite mejorar las acciones que fomentamos, a fin de brindarles mejores productos y servicios de acuerdo con sus necesidades, en este periodo se han realizado dos estudios de mercado en el año para analizar el nivel de satisfacción de las asociadas en referencia a los productos y servicios actuales; a la vez que se ha preguntado la perspectiva que tienen las socias sobre sus productos a futuro

De acuerdo con el estudio de mercado realizado al final del año, la satisfacción con los servicios de Financoop es alta, lo que manifiesta el 95,1% de encuestados que califican de bueno a excelente el servicio prestado por Financoop; además, se ha analizado al 4,9% que califica la satisfacción de regular; en lo que se ha iniciado un seguimiento para mejorar la perspectiva de las socias que respondieron de esta forma.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



Este estudio permitió conocer ciertas recomendaciones de nuestras asociadas, que se tomarán en cuenta en el periodo 2022, enfocadas en:

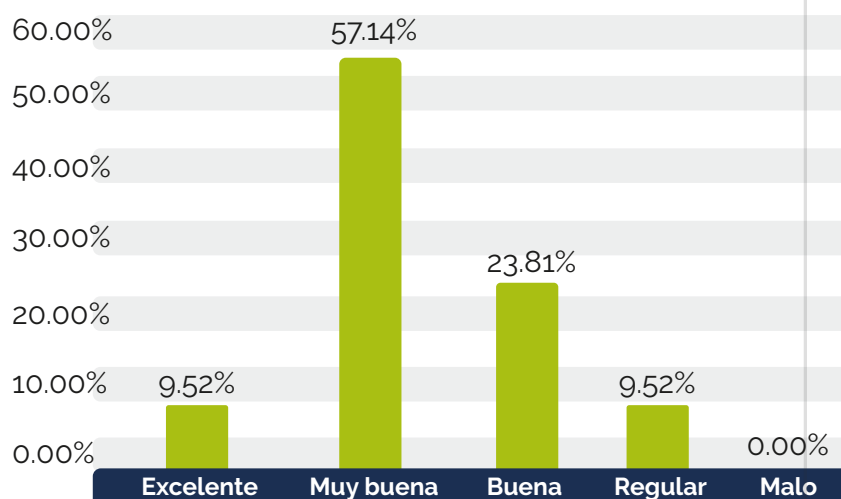
- Mayor agilidad en productos y proyectos ofertados, tomar en cuenta que el tiempo es prioritario / Costo de Oportunidad.
- Crear un nexo con la SEPS, ser el portavoz de las resoluciones, poder brindar información oportuna.
- Realizar eventos focalizados, tomando en cuenta también zonas que antes no han sido consideradas o sea una zona rotativa, existe regionalismo.
- Ingresar a otras socias, para incrementar en número la representatividad de la Caja Central, considerando COACS pequeñas con otro tipo de membresía.

Adicionalmente se realizaron estudios de mercado para analizar el producto de fondeo y Cooperativa Digital respectivamente; teniendo una respuesta favorable en cuanto a satisfacción; en estos productos se ha preguntado también si las asociadas requieren de un producto o servicio adicional a la oferta presentada.

En cuanto a satisfacción en el servicio de Cooperativa Digital, se aprecian que el 90.8% indican estar satisfechos con el producto y el porcentaje restante se está haciendo seguimiento para tomar acción en los puntos que consideran a mejorar.



Califique el servicio prestado por Financoop en el producto Cooperativa Digital.



De igual forma indican como recomendaciones generales lo siguiente:

- Accesibilidad a más Productos para Realizar Pagos de Servicios
- Mejorar La Conectividad
- Trabajar más en la Interfaz y Experiencia del Socio (Intuitiva)
- Soporte Continuo
- Personalización Por Institución

En referencia al producto de fondeo, los encuestados indican que su línea de preferencia es Multiuso, en especial para dirigirlo al microcrédito; de igual forma sugieren crear una línea especial para contingencia, créditos para mujeres y créditos verdes de Finanzas Sostenibles.

Inversión en proyectos Institucionales	20,00%
Pago de Fondeo Costoso por Fondeo más barato	25,22%
Producto sector Microempresarial.	38,26%
Para colocación de acuerdo con su enfoque	76,52%
Otros.	16,00%

Estamos trabajando para servir mejor a nuestras socias, creando niveles de servicio óptimos en todos los productos y servicios que les ofrecemos, seguiremos mejorando y creando oportunidades para mejorar las condiciones para el sector y nuestras socias.





Cap.IV



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Somos su apoyo de siempre

GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 405-1, CTP 1, CTP 2, CTP 3, CTP 4, CTP 5, CTP 6, CTP 7

Equipo Humano Financoop

El área de Gestión Humana de la Caja Central Financoop, trabaja en el personal y todas las acciones del área van enfocadas a un solo sistema que lo llama modelo de gestión, que inicia desde su misión del cargo que es proveer a la institución talento que vaya atado a la estrategia institucional a través del trabajo en equipo y compromiso, atado a la gestión de desempeño que mensualmente es evaluada; esto ha generado que como institución, tengamos salarios competitivos en el mercado a través de estudios salariales que han permitido tener una política justa y equilibrada, para el trabajador.

Diversidad e Inclusión

NÓMINA FINANCOOP	#
MUJERES	19
HOMBRES	18
MUJERES CABEZA DE HOGAR	3
TOTAL EMPLEADOS	37



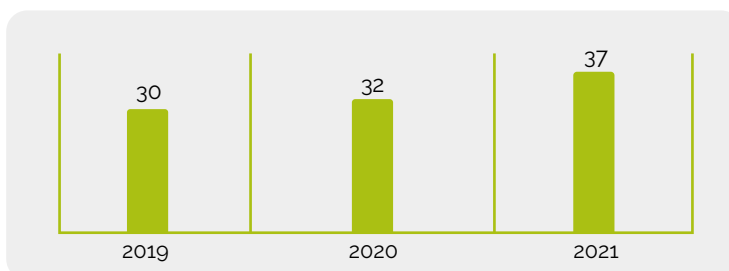
57%



43%

El crecimiento en el equipo de trabajo se debe a los proyectos y necesidades que las áreas han venido demandando para el cumplimiento de sus objetivos y la alineación a la estrategia, del 2020 al 2021 incrementaron 5 cargos, debido a que se crearon nuevos puestos de trabajo, los mismos que están alineados con la estrategia organizacional, desarrollo, innovación y crecimiento institucional, siempre con el enfoque de fortalecer el servicio a las socias.

CRECIMIENTO EMPLEADOS FINANCOOP



Todos los contratos laborales que realiza la Caja Central Financoop son fijos, se aplican a contratos temporales para reemplazo por enfermedad o maternidad, en el periodo no existió contratos temporales.

Empleos Nuevos Creados

EMPLEOS NUEVOS 2021	#
Nuevos puestos creados	5
HOMBRES	2
MUJERES	3

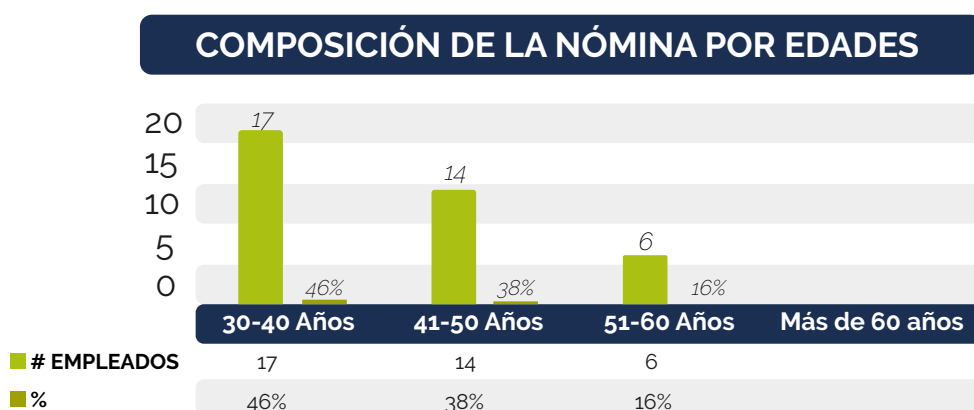
TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATACIÓN (SEXO O GÉNERO)	2021
Contratación fija – hombres	18
Contratación fija – mujeres	19
Contrataciones temporales	-
TOTAL	37

Con respecto a colaboradores con discapacidad, la institución cuenta con un padre sustituto donde su hijo es menor de edad y la discapacidad auditiva es del 53%, considerada como discapacidad grave.

A fin de promover el empleo joven tenemos un programa para pasantes llamado "Mi primer empleo Financoop", que aplica a estudiantes de carreras administrativas a fines al giro del negocio de la institución.

Composición de la Nómina por Edades

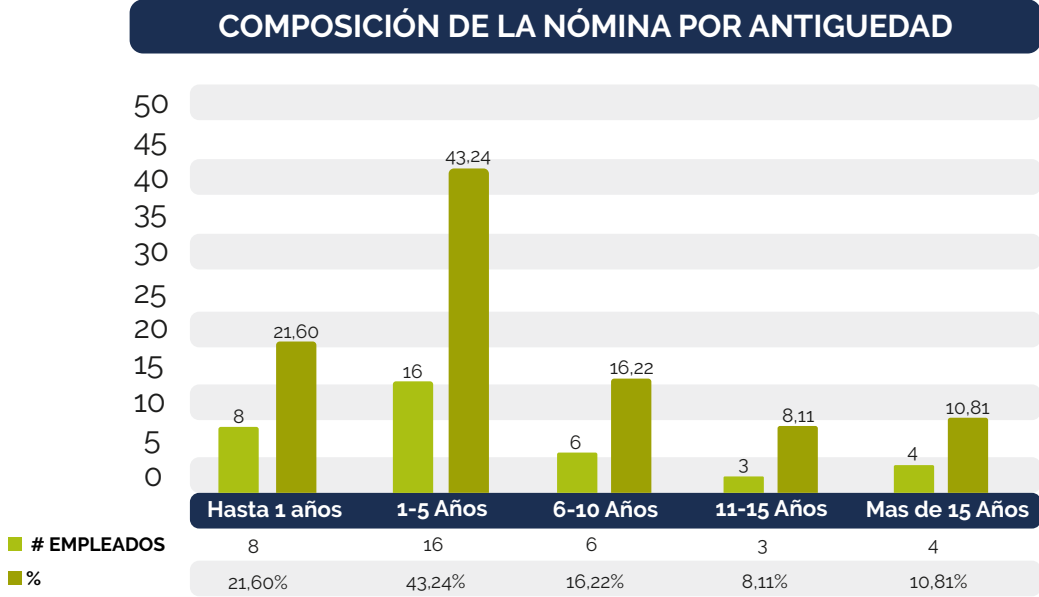
COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA POR EDADES	EMPLEADOS	%
30 – 40 AÑOS	17	46%
41 – 50 AÑOS	14	38%
51 – 60 AÑOS	6	16%
MÁS DE 60 AÑOS		



El 46% de la nómina está conformada por grupo de edades entre 30 y 40 años, el 38% de la nómina la compone personal con edad promedio entre 41 y 50 años, el 16% lo componen personas con edad entre 51 y 60 años.

Composición de la Nómina por Antigüedad

COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA POR ANTIGÜEDAD	# EMPLEADOS	%
Hasta 1 años	8	21,60%
1 a 5 años	16	43,24%
6 a 10 años	6	16,22%
11 a 15 años	3	8,11%
Mas de 15 años	4	10,81%

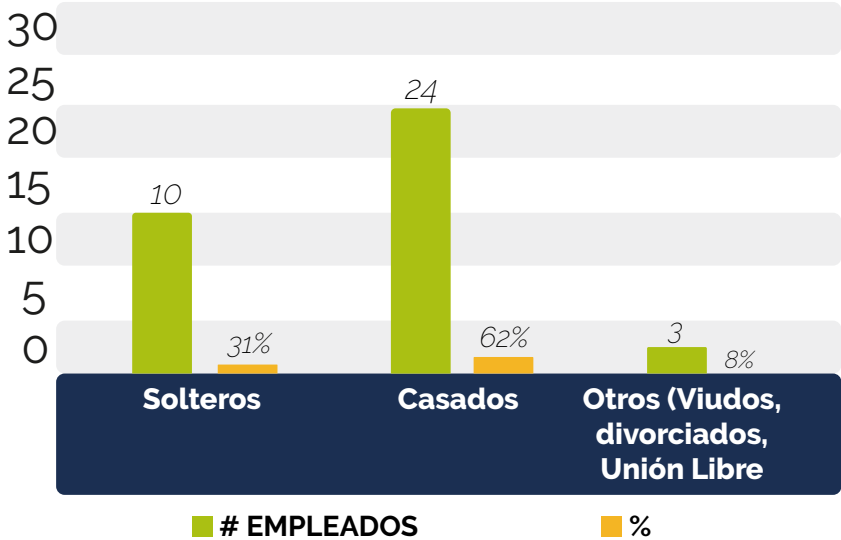


La nómina de la Caja está compuesta por el 43,24% de personal que trabaja de 1 a 5 años, seguido del 21,6% de personal que aún no cumple un año; el 16,22% representa a personal que trabaja de 6 a 10 años; el 10, 81% está compuesto por personal de más de 15 años, estos datos demuestran estabilidad y compromiso de los empleados con la institución.

Composición de la Nómina por Estado Civil

COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA POR ESTADO CIVIL	# EMPLEADOS	%
Solteros	10	31%
Casados	24	62%
Otros (Viudos, divorciados, Unión Libre)	3	8%

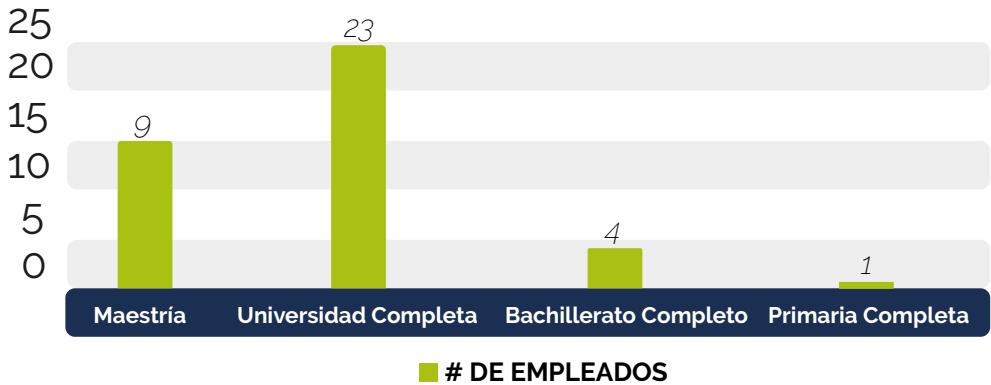
COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA



Composición de la Nómina por Nivel de Estudios

COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA POR NIVEL DE ESTUDIOS	# EMPLEADOS	%
Maestría	9	23%
Universidad Completa	23	64%
Bachillerato Completo	4	10%
Primaria Completo	1	3%

EMPLEADO POR NIVEL DE ESTUDIOS



El 64% del personal que conforma la nómina tiene sus estudios universitarios completos; mientras que el 23% del personal tiene maestría, el 10% tiene su bachillerato completo, dentro de este grupo existen personas que están cursando la universidad, sin embargo, es importante destacar el nivel profesional de empleados con los que cuenta la institución.

Diversidad de la Nómina

COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA POR AUTO IDENTIFICACIÓN ÉTNICA	# EMPLEADOS	%
Mestizos	37	100%

Diversidad de la Nómina por Nacionalidad

COMPOSICIÓN DE LA NÓMINA POR DIVERSIDAD	# EMPLEADOS	%
Ecuatorianos	37	100%

Rotación de Personal

Trabajadores que salieron de la institución	#
Despido	
Abandono	
Renuncia	2

Algo importante que resaltar es que Financoop ha realizado esfuerzos importantes a fin de garantizar el empleo de cada uno de los trabajadores, por lo que no hubo recorte de personal ni presupuestos y se dió continuidad a todos los proyectos planteados. Los empleados que salieron de la institución fueron por decisiones propias de desarrollo personal y profesional.

GRI 405-2, M1D1S1, M1DIS2_1, M1D1S2_2

Salarios y Políticas

Con respecto a la política salarial y bajo los principios de una remuneración justa Financoop utiliza como metodología los estadígrafos salariales y equivalencias de cargos (manuales de funciones del puesto, responsabilidades, amplitud en gestión, posición relativa

del puesto en el organigrama de la empresa y el nivel de supervisión. Este rubro consta en el presupuesto anual, el mismo que es aprobado por el Consejo de Administración y autorizado por la Gerencia General.



Beneficios y Clima Laboral:

En Financoop trabajamos para promover espacios donde los colaboradores puedan expresar sus emociones, habilidades e intercambien ideas y buenas prácticas, en el 2021 no dejando pasar por alto fechas importantes como cumpleaños, día de la madre, día del padre, día del niño, aniversarios del personal, aniversario institucional, navidad yendo de la mano con las metas institucionales que a pesar de las circunstancias fueron cumplidas.

En este periodo considerando el resguardo y la salud de los empleados realizamos eventos en línea a través de plataformas como zoom, teams, webex, en donde compartimos momentos de reflexión, compañerismo y apoyo mutuo.

Como organización hemos considerado beneficios para los colaboradores que incentiven su paso por la institución.



- ✓ Seguro Privado para el colaborador
- ✓ Uniformes personal masculino y femenino
- ✓ Bono por cumplimiento de metas
- ✓ Bono para sus vacaciones
- ✓ Reconocimiento por año de servicios (5, 10, 15 y 20 años)
- ✓ Un día de vacaciones por su onomástico
- ✓ Capacitación

Capacitación a Empleados

	2021
Total de Inversión en Capacitación	USD 16.200
Número de Horas de capacitación por empleado	8 Horas
# de Mujeres Capacitadas	19
# de Hombres Capacitados	18
# de Horas de capacitación al personal del negocio	36
# de Horas de capacitación al personal ejecutivo	36

Existe un instructivo de capacitaciones donde todo el personal aplica de acuerdo con los indicadores o proyectos que tengan asignado. El plan de capacitación anualmente se le asigna un monto por empleado.

Evaluación de Desempeño:

La evaluación de desempeño es de manera mensual tanto para líderes como para equipos de apoyo, los líderes son medidos mensualmente a través de la Planificación Estratégica y los proyectos planteados en ella.

Los equipos de apoyo son evaluados a través de 5PM (5 prioridades mensuales, planificados durante los primeros 5 días del mes), donde el líder se reúne con su equipo y planifica sus indicadores que deben ser como apoyo a la estrategia, el líder a través de la plataforma que tiene la institución revisa durante los cinco primeros días del mes y lo evalúa sobre 6.

5 PM

- Equipos de apoyo.
- Trabajo en equipo.
- Evaluación Mensual.
- Reconocimiento 5.75/6

Planificación Estratégica

- Equipo Líderes.
- Cumplimiento de Proyectos y Unidad Financiera.
- Evaluación Mensual.
- Reconocimiento 95/100.

Salud y Seguridad de Nuestros Empleados

La Caja Central cuenta con un programa de Salud y Seguridad Ocupacional, que permite velar por su salud antes, durante y después de ser parte de la institución. A pesar de estar viviendo una pandemia el área de gestión humana siempre estuvo pendiente de la salud de cada empleado sin descuidar los

objetivos de la empresa; hemos reaccionado de manera inmediata facilitando equipos de computación, celulares e insumo que el personal necesitaba para dar continuidad al cumplimiento de sus funciones diarias a pesar de la difícil situación que vivimos como humanidad.

Hemos realizado pruebas PCR a todo nuestro personal periódicamente, a fin de garantizar la salud del equipo y la continuidad del negocio, organizamos equipos de trabajo dando cumplimiento al aforo establecido, dando prioridades para nuestros grupos vulnerables. Creamos un equipo técnico y de salud denominado COE FINANCOOP, liderado por la gerencia y varios líderes de área y el médico laboral, este espacio permitió definir directrices para temas de teletrabajo y presencialidad. Cada una de las acciones están alineadas con la normativa y políticas aprobadas por la Caja Central.

Priorizamos la salud de los empleados que

fueron contagiados por la COVID-19, otorgando el espacio para la restauración de la salud y la reintegración a sus labores.

Hemos dado cumplimiento a la normativa, habilitando espacios a través de plataformas en línea con quienes compartimos talleres de sensibilización, capacitaciones y simulacros en temas como:



- Prevención de violencia y acoso laboral
- Prevención integral al uso y consumo de drogas y alcohol en espacios laborales
- Charla de Salud y Nutrición
- Charla de prevención contra la violencia de la mujer en el trabajo
- Capacitación de brigadas de prevención
- Simulacros



Dimos prioridad a la salud de nuestras empleadas, en donde fomentamos un proceso de salud preventiva dándoles accesibilidad a la realización de exámenes como: mamografías, papanicolaú, ecos, con el propósito de promover una salud preventiva para nuestras empleadas.



**19 MUJERES
BENEFICIADAS**

La salud de los colaboradores en Financoop es primordial, se realizaron los exámenes ocupacionales para todos los empleados, cumpliendo con un requisito legal y previendo en nuestro equipo enfermedades que pueden ser agravadas por las condiciones de trabajo no identificadas.





Cap.V



GESTIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

Somos su apoyo de siempre

Gestión Ambiental Interna

Dentro del compromiso asumido por Financoop con el medio ambiente, se alinean en la Política de Sostenibilidad de la institución, en este periodo se construyen lineamientos para Buenas Prácticas Ambientales Internas plasmadas en unas Guías en las cuales se emiten recomendaciones y sugerencias de control y transparencia en el uso de recursos, gestión de desechos, se establecen actividades internas que promueva un modelo de negocio respetuoso con el ambiente.

Además de los lineamientos se construyen formatos que facilitarán el adecuado control de la información de los consumos de recursos (electricidad, agua combustible y papel), y de la gestión de residuos que pueden servir para iniciar la línea base hacia una gestión más sostenible.

En el periodo 2021, hemos definido la línea base de la información que permita en el próximo año tomar acciones.

Manejo Responsable de Recursos

Consumo de agua

PERIODO	RECURSO	CONSUMO (m3)	# DE FUNCIONARIOS	M3/PP
2021	AGUA	2.110,40	37	58,58

Para un adecuado uso del agua, adoptamos las siguientes buenas prácticas:

- ✓ Cerramos el grifo cuando no es imprescindible
- ✓ Contamos con inodoros de alta eficiencia
- ✓ Realizamos mantenimiento de tuberías y del sistema hídrico para corregir fugas.



Consumo de Electricidad

PERIODO	RECURSO	CONSUMO (kWh)	# DE FUNCIONARIOS	KWH/PP
2021	LUZ	41.907,13	37	2.100,90

Hemos seguido varias recomendaciones y buenas prácticas para el ahorro de energía eléctrica:

- ▶ Aprovechamos la luz solar al máximo durante la jornada laboral
- ▶ Apagamos la luz si no la necesita o cuando estamos ausentes de la oficina.
- ▶ Apagamos computadoras, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalizada la jornada laboral.
- ▶ Procuramos no utilizar el ascensor para movilizarnos entre pisos y preferimos el uso de las escaleras.

Consumo de papel

PERIODO	RECURSO	CONSUMO (Kg)	# DE FUNCIONARIOS	KG/PP
2021	PAPEL	85,47	37	2,40

EQUIPO HUMANO FINANCOOP



GERENTE GENERAL

Dr. Marín Bautista

Gerente General



OPERACIONES

Verónica Buenaño	Gabriela Paliz	Janeth Erazo	Gabriela Celi	Pablo Pérez
Asistente de Operaciones	Asistente de Operaciones	Jefe de Operaciones	Ejecutiva de Servicio al Cliente	Especialista de Servicios Transaccionales

• Ausente en Fotografía



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO

Carlos García	Gabriela Navarrete	Rosana Rosales	Renata Gavilanes	Patricio Baez
Analista de Talento Humano	Recepcionista	Jefe Gestión Humana y Administrativa	Asistente de Gerencia	Asistente de Servicios Generales



MEDIOS DE PAGO

Diego Suárez	José Solorsano	Erika Santamaría	Diego Bermeo
Jefe de Medios de Pago	Analista de Cuadros y Compensaciones	Gestor Medios de Pago	Analista de Fraudes y Contracargos



NEGOCIOS

David Guerra	Germania Gallardo	Angélica Arcos
Jefe de Negocios	Responsable de Desarrollo y Finanzas Sostenible	Especialista de Marketing



FINANZAS

Ma. Fernanda Vinuesa	Alexandra Neacato	Johanna Vera	Roberto Torres
Tesorera	Asistente Contable	Contadora General	Jefe Financiero

• Ausente en Fotografía



INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Victor Narvaez	Miguel Landivar	Carlos Gaguancela
Gestor de innovación de Desarrollo	Jefe de Innovación y Desarrollo	Analista de Innovación y Desarrollo



AUDITORIA INTERNA

Fernando Guzmán
Auditor Interno



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Óscar Hernández

Oficial de Seguridad de
la Información



ASESORÍA LEGAL

Patricio Muriel

Asesor Legal



CALIDAD Y PROCESOS

Karina Campoverde	Kharin Rivadeneira
Analista de Proceso	Jefe de Calidad de Procesos



GESTIÓN DE RIESGOS

Christian Baus	Priscila Guayasamín
Jefe de Riesgos	Analista de Riesgos



CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Pamela Alarcón	Andrea Pantoja
Oficial de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento (S)



SISTEMAS

Roberto Hidalgo	Leyla Iza	Santiago Maldonado
Jefe de Sistemas	Analista de Sistemas	Especialista de Infraestructura y Comunicación



Caja Central Financoop



@caja.financoop



Financoop Caja Central

www.financoop.net

