



La  
29

COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE

# MEMORIA ANUAL 2019





## CRÉDITOS

### **Consejo Editorial**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”

### **Edición, corrección, diseño y diagramación**

[info@aquattro.com.ec](mailto:info@aquattro.com.ec)



# CONTENIDO



# INFORME ANUAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ejercicio económico 2019



# ▶ CONTENIDO

Introducción	7
Asambleas Generales de Representantes	8
Consejo de Administración	9
Gestión estratégica	19
Gestión y principales avances de la institución	21
Estructura organizacional	22
Responsabilidad social	24
Remuneraciones e ingresos de sus administradores	25
Conclusiones	25





Para conocimiento de la Asamblea General de Representantes, me permito poner en consideración el Informe del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio económico 2019, que detalla las principales acciones ejecutadas con trabajo responsable, transparente, técnico y colaborativo entre socios, directivos y colaboradores.

El Consejo de Administración en funciones, elegido por la Asamblea General el 6 enero de 2018, calificado y registrado por la Superintendencia de Eco-

nomía Popular y Solidaria, actualmente se encuentra conformado por el **abogado Edwin Marcelo Ibutés Andrade (presidente)**, **señora Gioconda Marivel Tovar Romero (vicepresidenta)**, **economista Jorge Luis Chabusa Vargas (tercer vocal)**, **ingeniera Silvia Clotilde Guevara Paucar (cuarta vocal)**, **abogado José Ignacio Realpe Paredes (quinto vocal)** y señora Karina Navas Chauca (secretaria) quien, según lo dispuesto en el artículo 161 del Reglamento Interno de la Cooperativa, forma parte de la nómina de empleados de la Cooperativa.

## 1. Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., durante más de 52 años de vida institucional, se caracteriza por ser un pilar fundamental dentro del sistema de economía popular y solidaria. Prioriza la intermediación financiera con compromiso social y servicio a la colectividad.

La Cooperativa mantiene a la presente fecha un total de 34 oficinas y 43 cajeros a escala nacional, con infraestructura de primer orden. Al momento se encuentra en proceso el cambio del core financiero, a fin de brindar un mejor servicio y tecnología de punta, con personal altamente calificado y comprometido con la misión, visión y valores institucionales.



### 1.1. Visión

Líder en satisfacción de necesidades, con solidaridad, efectividad e innovación.



### 1.2. Misión

Equipo humano que impulsa tu bienestar y desarrollo.



### 1.3. Filosofía de actuación

Actuamos con ética, compromiso, amabilidad, lealtad y respeto; privilegiamos la disciplina y el trabajo en equipo con decisión, iniciativa, creatividad e igualdad de oportunidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. es una de las mejores y más grandes cooperativas del país, gracias al trabajo arduo y mancomunado de directivos, gerencia general, subgerentes, directores, jefes de agencia, jefaturas departamentales, colaboradores y, sobre todo, de los más de **cuatrocientos cuarenta mil socios y clientes**, quienes día a día hacen suyo el compromiso institucional y del cooperativismo, más que una herramienta de progreso, una forma de vida.

## 2. Asambleas Generales de Representantes

En el año 2019 se llevó a cabo una (1) Asamblea General Ordinaria de Representantes, una (1) Asamblea

General Informativa y una (1) Asamblea General Extraordinaria, con el siguiente detalle:



Asamblea General Ordinaria de Representantes, celebrada el 30 de marzo del 2019 con el siguiente *quorum*:

- 46 representantes principales a la Asamblea General, de los 50 convocados.
- 5 vocales principales y 5 vocales suplentes del Consejo de Administración.
- 3 vocales principales y 3 vocales suplentes del Consejo de Vigilancia.
- Se contó, además, con la presencia del gerente general, auditor externo, auditor interno, asesora jurídica-secretaría e invitados internos.



Asamblea General Informativa de Representantes, celebrada el 16 de agosto del 2019 con el siguiente *quorum*:

- 45 representantes principales a la Asamblea General, de los 50 convocados.
- 5 vocales principales y 4 vocales suplentes del Consejo de Administración.
- 3 vocales principales y 3 vocales suplentes del Consejo de Vigilancia.
- Se contó, además, con la presencia de gerencia general, secretaría e invitados internos.



Asamblea General Extraordinaria, celebrada el 18 de septiembre del 2019 con el siguiente *quorum*:

- 46 representantes principales a la Asamblea General, de los 50 convocados.
- 5 vocales principales y 4 vocales suplentes del Consejo de Administración.
- 3 vocales principales y 3 vocales suplentes del Consejo de Vigilancia.
- Se contó, además, con la presencia de gerencia general, secretaría, asesoría externa e invitados internos.

## 3. Consejo de Administración

### 3.1. Gobierno cooperativo

Durante el 2019 se continuó con la implementación de las mejores prácticas concernientes al funcionamiento del gobierno cooperativo en la institución: cuidado del cumplimiento de la normativa vigente; actuación razonable en torno al ambiente de control, confianza y transparencia; flujo idóneo de información y comunicación. Así como, demostración del nivel de cumplimiento de las atribuciones descritas en la normativa interna y externa, como consta en el informe de auditoría interna.

El Consejo de Administración mantuvo 35 sesiones: 12 ordinarias; 20 extraordinarias, a partir de lo cual emitió resoluciones en el ámbito de sus competencias; 3 reuniones de trabajo. El propósito de las reuniones es de alcanzar los objetivos y metas propuestas en el Plan Estratégico 2019-2021, Plan Operativo Anual 2019 y presupuesto institucional, y demás temas concernientes al giro del negocio. Así se apoyó al crecimiento sostenido y fortalecimiento de la institución y, sobre todo, a subsanar las observaciones hechas por la auditoría externa BDO por dos años que no habían sido corregidas.

El Consejo de Administración se reunió también en 10 Consejos Ampliados para tratar temas institucionales y realizar visitas a instituciones financieras para la selección del *core* financiero.

El Consejo de Administración, en cumplimiento de sus atribuciones, tomó resoluciones enmarcadas en la normativa interna y externa vigente, en cumplimiento del literal 17, artículo 22 del Estatuto. Al respecto se notificó al Consejo de Vigilancia, según lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 38 del reglamento a la ley; para que llegue finalmente al gerente general para su ejecución y cumplimiento obligatorio.

### 3.2 Conformación de comités y comisiones normativas y permanentes

En la tabla constan los miembros del Consejo de Administración que conforman los comités y comisiones de la Cooperativa.

Comité – comisión	Delegado
Comité de Tecnología	ab. Edwin Marcelo Ibujés Andrade
Comité de Administración Integral de Riesgos	econ. Jorge Luis Chabusa Vargas
Comité de Cumplimiento	ing. Silvia Clotilde Guevara Paucar
Comisión de Educación	sra. Gioconda Tovar Romero
Comisión de Gestión de Recuperación de Cartera en Legal	ab. José Ignacio Realpe Paredes

### 3.3 Conformación de comisiones calificadoras

EL Consejo de Administración, a fin de llevar adelante los procesos de selección de las empresas que brindan diferentes servicios a la institución, conformó 24 comisiones calificadoras, constituidas por: presidente, un vocal del Consejo de Administración, gerente general y responsables de cada proyecto:

N.º	Proceso selección	Vocal designado	Empresa seleccionada
1	Proceso de selección de las empresas de cobranzas	ab. José Realpe	
2	Servicio de impresión a nivel nacional	ab. José Realpe	FESA
3	Venta de cartera	ab. José Realpe	Siccec
4	Designación del <i>software</i> de cobranzas	ab. José Realpe	Siccec
5	Proveedor para encuadernación, empastado y digitalización de documentos de la Cooperativa	ab. José Realpe	Jimmy Alexis Cepeda Mejía y Daysi Genoveva Mogollón Flores
6	Seguro vehicular a los socios de la Cooperativa	econ. Jorge Chabusa	Zurich Seguros y Seguros Equinoccial
7	Selección de la empresa que realice las adecuaciones en el nuevo edificio y agencia Colón	econ. Jorge Chabusa	En proceso
8	Empresa que brinde los seguros masivos	econ. Jorge Chabusa	Seguros Pichincha
9	Seguro privado de salud y medicina prepagada para los empleados de la Cooperativa	econ. Jorge Chabusa	Humana S.A. y BMI
10	Servicios de seguridad y vigilancia armada	econ. Jorge Chabusa	Invin Cía. Ltda.
11	Seguro de vida para los empleados de la Cooperativa	econ. Jorge Chabusa	Chubb Seguros
12	Servicio mesa servicio empresarial	econ. Jorge Chabusa	Hawa Solutions Cía. Ltda.
13	Seguros patrimoniales y póliza global bancaria; designación del asesor productor de seguros; designación del asesor productor de seguros	econ. Jorge Chabusa	Seguros patrimoniales con Aseguradora del Sur; la póliza global bancaria con Seguros Equinoccial; designar a la empresa Prevenir como asesor productor de seguros de la cooperativa
14	Servicio de valija	ing. Silvia Guevara	Tramacoexpress Cía. Ltda.
15	Servicio de limpieza	ing. Silvia Guevara	Asoserdepro
16	Servicio del proyecto cultura organizacional	ing. Silvia Guevara	Kyosei
17	Proceso de selección del proyecto fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad de la información (fase I)	ing. Silvia Guevara	

N.º	Proceso selección	Vocal designado	Empresa seleccionada
18	Empresa que proveerá el sistema de gestión de seguridad de la información y preparación para certificación basada en ISO-27001	ing. Silvia Guevara	RK Latam S.A.
19	Selección de la empresa que elabore los uniformes	sra. Gioconda Tovar	En proceso
20	Adecuaciones de la agencia Carapungo en el centro comercial Portal Shopping	sra. Gioconda Tovar	MP Construcciones Cía. Ltda.
21	Proveeduría integral	sra. Gioconda Tovar	Senefelder
22	Adquisición de computadoras	sra. Gioconda Tovar	Zona tecnológica
23	Construcción de la agencia Portoviejo y fiscalizador	sra. Gioconda Tovar	ing. Ricardo Cuesta para que realice la construcción de la agencia Portoviejo; ing. Deysi Carrillo, como fiscalizadora
24	Designación del core financiero	Todos los vocales del Consejo de Administración	Denariuservis S.A.

### 3.4. Normativa interna

Dentro de las atribuciones, se revisaron y aprobaron cuarenta (40) documentos, entre los cuales constan:

código, reglamentos, manuales, políticas y procedimientos detallados a continuación.

N.º	Tipo de documento	Nombre del documento	Versión	Fecha aprobación
1	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión seguridad física y electrónica	4	10/1/2019
2	Reglamento	Reglamento de gestión de tecnología	2	28/2/2019
3	Manual	Manual de contratación de proveedores	1	28/2/2019
4	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión contable y tributaria	5	14/3/2019
5	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de depósitos a plazo	6	24/6/2019
6	Políticas y procedimiento del subproceso	Atención de quejas, reclamos o requerimientos de clientes/socios	4	18/7/2019
7	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de cuentas cliente y socio	5	23/7/2019
8	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de activos fijos	3	20/8/2019
9	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de seguros masivos	2	30/8/2019
10	Políticas y procedimiento del subproceso	Otorgamiento de crédito autocooperativo	2	30/9/2019
11	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de recuperación	6	7/10/2019
12	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de transferencias	4	7/10/2019

N.º	Tipo de documento	Nombre del documento	Versión	Fecha aprobación
13	Manual	Manual de políticas de firmas autorizadas para transacciones financieras	3	14/10/2019
14	Políticas y procedimiento del subproceso	Recuperación legal de créditos	2	23/10/2019
15	Manual	Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa "29 de Octubre" Ltda.	6	24/10/2019
16	Manual	Manual de administración de personal	1	24/10/2019
17	Políticas y procedimiento del subproceso	Otorgamiento de crédito CrediOro	3	24/10/2019
18	Manual	Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo	11	28/10/2019
19	Manual	Manual de políticas del Comité de activos y pasivos	2	28/10/2019
20	Reglamento	Reglamento de trámite de denuncias, quejas y reclamaciones presentadas por socios y clientes	4	20/11/2019
21	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de planificación estratégica de tecnología	1	20/11/2019
22	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de relaciones con el negocio	1	20/11/2019
23	Políticas y procedimiento del subproceso	Elaboración de presupuesto y contabilidad de servicios	1	20/11/2019
24	Políticas y procedimiento del subproceso	Diseño y transición de servicios nuevos o modificados	1	20/11/2019
25	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de cambios	1	20/11/2019
26	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de configuración	1	20/11/2019
27	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de entrega	1	20/11/2019
28	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de niveles de servicio	1	20/11/2019
29	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de continuidad y disponibilidad del servicio	1	20/11/2019
30	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de capacidad	1	20/11/2019
31	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de incidentes y peticiones	1	20/11/2019
32	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de problemas	1	20/11/2019
33	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de proveedores	1	20/11/2019
34	Código	Código de ética y buena conducta	10	28/11/2019
35	Manual	Manual de Política Generales de Crédito	11	28/11/2019
36	Políticas y procedimiento del subproceso	Control y autorización de ingreso y salida de proveedores	1	28/11/2019
37	Políticas y procedimiento del subproceso	Apertura y cierre de agencias	1	28/11/2019
38	Políticas y procedimiento del subproceso	Apertura y cierre de bóveda y cajas fuertes	1	28/11/2019
39	Políticas y procedimiento del subproceso	Gestión de seguros patrimoniales	2	29/11/2019
40	Políticas y procedimiento del subproceso	Asignación de recursos agencias	3	10/12/2019

### 3.5. Auditoría

El Consejo de Administración, de manera permanente, conoció y resolvió respecto a los noventa (90) informes presentados por Auditoría Interna.



Entre esos informes, se presentó el “Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control”, dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de verificar el grado de cumplimiento de las estrategias formuladas por cada uno de los administradores para subsanar los hallazgos evidenciados.

### 3.6. Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

La Cooperativa cuenta con una Subgerencia de Riesgos y un Comité de Administración Integral de Riesgos, del cual forma parte como vocal del Consejo y lo preside el economista **Jorge Chabusa**.

Se conocieron los informes de gestión mensual de riesgos, en cumplimiento de la Resolución n.º 128-2015-F, sección IV, artículo 10, de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, con el

propósito de mitigar y controlar la exposición de riesgos institucional, durante el 2019. Al cierre del año se tiene como resultado de riesgo integral de la Cooperativa: **RIESGO MEDIO de 1,69**.

### 3.7. Comité de Cumplimiento

La Cooperativa cuenta con una Unidad de Cumplimiento y un Comité, del cual forma parte como vocal del Consejo la ingeniera **Silvia Guevara**. Estas áreas ejercen funciones basadas en la normatividad tanto externa como interna, que se encuentra actualizada según la norma regulatoria vigente y regulaciones de los órganos de control.



Su propósito es prevenir y controlar las operaciones relacionadas con el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas. Se ha aplicado controles que se ajustan a las políticas, normas y procedimientos determinados en la normativa vigente de “Prevención de Lavado de Activos”, las disposiciones de la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Cuenta con un Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo, el cual fue actualizado en cumplimiento de las nuevas políticas y procedimientos normativos, aprobado por el Consejo de Administración el 28 de octubre del 2019, y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 6 de abril del 2019, mediante oficio n.º SEPS-SGD-IR-2018-08493.

Este Consejo conoció los informes emitidos por el Comité de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento. Los casos reportados han sido llevados bajo el proceso establecido y se tomaron las acciones respectivas.

La Cooperativa realiza permanentemente capacitación a los colaboradores sobre temas de prevención de lavado de activos, en cumplimiento de la normativa vigente.

Además, se cuenta con una metodología para evaluar los depósitos que superan el umbral, conforme lo establecido por la normativa vigente. De este modo se dispuso del perfil de cada socio/cliente con base en los factores de riesgos determinados por la normativa y el cumplimiento de envío de estructuras a la UAFE.

Los controles aplicados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., para la prevención de operaciones relacionadas con lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, son adecuados y observan los requerimientos establecidos por las entidades de control. Además, la institución dispone del sistema LDS (Laundry Detection Solution) para el monitoreo de transacciones inusuales.

**Considerando las razones expuestas en cuanto al informe sobre el cumplimiento de disposiciones relacionadas a los controles para la prevención de lavado, el Consejo de Administración opina que: En lo relacionado a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, los resultados de las evaluaciones realizadas reflejan que la Cooperativa cumple satisfactoriamente con los requerimientos normativos y de los organismos de control. La Cooperativa cumple apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, así como del financiamiento del terrorismo y otros delitos.**

### 3.8. Comité de Tecnología de la Información

La Cooperativa cuenta con un Comité de Tecnología de la Información, presidido por el abogado **Edwin Ibujés**. Se cumplió con los lineamientos establecidos en la Resolución n.º SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, del 26 de noviembre del 2018, literal 9.2.1, Conformación del Comité de Tecnología de la Información, 9.2.2, Funciones del Comité de Tecnología de la Información y 9.2.3, Funcionamiento del Comité. Además, en cumplimiento del literal f, artículo 9, capítulo III del Reglamento de Gestión de Tecnología de la Información. En ese contexto presentó al Consejo de Administración el informe de gestión de tecnología de la información.



Se adoptaron servicios financieros en la nube, mediante el cambio al *Core Denarius*, según las necesidades del negocio, cumpliendo con las especificaciones técnicas y seguridad de organismos de control vigentes como SEPS, SRI. Con el Core Denarius se puede reducir tiempos en los procesos operativos, incrementar la rentabilidad, disponibilidad de servicio a socios y clientes, mejorar el tiempo de salida al mercado comercial, y por ende facilitar la experiencia al usuario. Su planificación y ejecución se reporta permanente a las diferentes partes interesadas para recabar oportunidades que contribuyan al despliegue del proyecto de mayor impacto para la Cooperativa.

Se implementaron acciones enfocadas a fortalecer la gestión comercial para ofrecer productos y servicios competitivos y disruptivos a socios y clientes. Este objetivo se realizó con éxito con la salida a producción de la aplicación móvil (App) y la nueva 29 en Línea que permite realizar transacciones en línea desde los dispositivos móviles en cualquier momento y en cualquier lugar. Antes de la salida a producción se realizó un análisis de vulnerabilidades en código fuente para prevenir incidentes de seguridad.

Cabe destacar que desde el lanzamiento de los productos 29 en Línea y APP móvil, desde el 10 de octubre del 2019, al mes de diciembre, la Cooperativa registra **18.596** usuarios en estos canales, con una gran aceptación de nuestros socios y clientes.

### 3.9. Comisión de Educación

En cumplimiento con el Reglamento Interno de la Cooperativa, artículo 209, se conformó la Comisión de Educación con la señora **Gioconda Tovar**, el economista **Jorge Chabusa** y el abogado **Edwin**

**Ibujés**. Estos miembros ejecutaron el Plan de Capacitación 2019, en concordancia con sus funciones establecidas en el artículo 14, literal d del Reglamento de la Comisión de Educación. Temas desarrollados:



**Capacitación en prevención de lavado de activos y liderazgo positivo**, dirigido a los representantes de la Asamblea General.



**Capacitación en temas de riesgo operativo, estrategias de transformación digital, fortalecimiento de la economía social, digital bank**, entre otros, dirigido a vocales de Consejos de Administración y Vigilancia.



**Capacitaciones a socios y la comunidad en temas de educación financiera “Maneja inteligentemente tus finanzas” y “Sé un emprendedor de éxito”**. Se realizaron seis capacitaciones con más de 1200 beneficiarios de Quito, Ibarra, Latacunga, Riobamba, Tulcán y Ambato, por intermedio de facilitadores tanto internos como externos. El taller “Maneja inteligentemente tus finanzas” tuvo como objetivo dotar de herramientas para manejar las finanzas, así como brindar conocimientos sobre el presupuesto, manejo de créditos, entre otros temas. El taller “Sé un emprendedor de éxito” se orientó hacia socios microempresarios, con el fin de ofrecer recomendaciones y herramientas para sus negocios o emprendimientos, junto al análisis de situaciones sociales y económicas del entorno. Para su promoción se utilizaron varias estrategias: sorteo de 50 kits, difusión de los productos y servicios de la institución. Para su evaluación se utilizó entrevistas *in situ*, que permitieron conocer el impacto generado.



En la ciudad de Quito se **capacitó al personal de Asoserdepro, perteneciente al sector financiero**. Esto en cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria acerca de apoyar a asociaciones, tanto del sector financiero como no financiero.



**Se capacitó al personal de Fondos Complementarios Previsionales Cerrados de Cesantía de Servidores Públicos**, de la Procuraduría General del Estado, de los Servidores Civiles del Tránsito Nacional, de los Servidores Públicos de FCPC-Foncetra y BanEcuador FCFC-BanEcuador. Se impartieron los temas: fondos complementarios previsionales cerrados bajo la administración del Biess, planificación financiera, presupuesto familiar, ahorro previsional, crédito y seguros.



**Capacitación “Emprendimiento positivo y ahorro”**. En el marco del XIII Foro de Emprendimiento Nacional Ecuador 2019, impulsado por la Fundación Junior Achievement, se capacitó a 80 jóvenes de entre 14 y 18 años de edad.



**Programa “Mujeres emprendedoras”**. En coordinación con la Fundación Junior Achievement Ecuador y CitiBank Ecuador, se realizaron dos fases, beneficiando a 180 mujeres microempresarias de ocho agencias: San Rafael, Santo Domingo, Manta, La Libertad, Albán Borja, Centenario, Latacunga Centro, Latacunga Brigada y Riobamba. Este programa tuvo como objetivo dotar de herramientas prácticas de educación financiera para el manejo de sus negocios para contribuir con el desarrollo productivo y económico de sus hogares y comunidades.



La educación financiera también se enfocó hacia estudiantes. Es así que **se promovió el proyecto “Diviértete y aprende”**, el cual impartió conocimientos financieros, principios y valores mediante la obra de teatro cómica “Me gasté y no ahorré” a cargo del grupo de teatro institucional. Se beneficiaron 1600 estudiantes del Colegio 24 de Mayo y Unidad Educativa Liceo Policial.



Se logró el 97,86 % de índice de satisfacción de los eventos realizados.

### 3.10. Comisión de Gestión de Recuperación de Cartera Legal y Administrativa

El Consejo de Administración conformó la Comisión de Gestión de Recuperación en Cartera Legal y Administrativa, presidida por el abogado **José Realpe**, con la participación del señor gerente, jefe de cobranza judicial —como secretaria— y director jurídico o su delegado.

Estableció estrategias, directrices y políticas encaminadas a mejorar los índices de recuperación de cartera, en coordinación con abogados externos, jefes de agencia, entre otros. Estos lineamientos permitieron que el personal encargado de la recuperación de cartera mantenga bases de datos con información actualizada.

**Además, se realizaron mesas de trabajo con abogados externos, quienes acudieron de todas las ciudades del país a la rendición de cuentas sobre los casos asignados.** Se efectuó el segundo foro de abogados en la ciudad de Quito, donde conocieron más a fondo a la institución para fidelizar, de esta forma, a los profesionales a cargo de la cartera de la institución.

El Consejo de Administración, de manera mensual, conoció los informes de recuperación durante el período 2019.

## Recuperación año 2019

Cartera vencida año 2019

Mes	Monto recuperado	Trimestres	% efectividad	Saldo en riesgo
enero	\$ 158.704,51	\$ 445.251,59	2,25%	\$ 7.057.070,82
febrero	\$ 155.083,16		2,30%	\$ 6.742.327,02
marzo	\$ 131.463,92		1,77%	\$ 7.423.687,55
abril	\$ 163.996,76	\$ 529.433,99	2,30%	\$ 7.129.548,88
mayo	\$ 129.869,59		1,72%	\$ 7.545.043,38
junio	\$ 235.567,64		2,90%	\$ 8.120.393,81
julio	\$ 188.653,25	\$ 563.697,54	2,42%	\$ 7.799.997,24
agosto	\$ 196.215,38		2,32%	\$ 8.440.357,45
septiembre	\$ 178.828,91		2%	\$ 9.411.548,95
octubre	\$ 200.727,99	\$ 693.452,35	2,02%	\$ 9.930.958,70
noviembre	\$ 182.802,84		1,71%	\$ 10.659.857,20
diciembre	\$ 309.921,52		2,81%	\$ 11.042.256,75
<b>Total</b>	<b>\$ 2.231.835,47</b>			

## Cartera castigada año 2019

Mes	Monto recuperado	Trimestres	% efectividad	Saldo castigado
enero	\$ 103.655,19	\$ 450.543,81	0,66%	\$ 15.723.838,95
febrero	\$ 167.854,52		1,02%	\$ 16.450.045,87
marzo	\$ 179.034,10		1,08%	\$ 16.626.617,95
abril	\$ 141.134,66	\$ 471.013,58	0,84%	\$ 16.806.583,61
mayo	\$ 174.284,68		1,03%	\$ 16.950.454,21
junio	\$ 155.594,24		0,91%	\$ 17.052.881,98
julio	\$ 186.144,95	\$ 414.113,59	1,11%	\$ 16.793.706,56
agosto	\$ 121.688,08		0,72%	\$ 16.817.925,87
septiembre	\$ 106.280,56		0,62%	\$ 17.154.133,31
octubre	\$ 109.297,80	\$ 373.750,78	0,63%	\$ 17.328.960,44
noviembre	\$ 123.674,27		0,71%	\$ 17.369.652,67
diciembre	\$ 140.778,71		0,81%	\$ 17.409.707,56
<b>Total</b>		<b>\$ 1.709.421,76</b>		

### 3.11. Informes trimestrales de Calificación de Activos de Riesgo

De manera trimestral se conocieron los informes de Calificación de Activos de Riesgo. Se los presentó al Comité de Administración Integral de Riesgos para aprobación, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución n.º 128-2015-F, sección IV, artículo 10 de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

Se focalizó en generar cobertura a los riesgos que la Cooperativa se considera expuesta, por la rentabilización de recursos en activos productivos; y se buscó un equilibrio entre el rendimiento y el riesgo para el 2019.

La Calificación de Activos de Riesgos determinó el nivel de provisiones que requiere la institución para mantener una administración prudente ante sus socios y organismos de control.

Dicho Comité precautela la prudencia financiera de la institución en función de los riesgos asumidos en el giro del negocio. Se procura el buen origen de la **cartera de crédito** y monitoreo constante de los

**activos productivos** tendientes a que los mismos presenten un comportamiento estable para la institución, con una **cobertura total del 103,77 %**.

### 3.12. Informes

El Consejo de Administración, de manera mensual, conoció y analizó los informes emitidos por gerencia general, mediante los cuales se presentaron los aspectos financieros, gestión comercial, servicios conexos, gestión de talento humano, gestión administrativa, entre otros aspectos relevantes.

Se realizó el seguimiento de resoluciones y se conocieron los informes financieros mensuales, los informes de evaluación del Plan Operativo Anual 2019, y Planificación Estratégica 2019-2021. Además, de los informes de las operaciones pasivas y activas de crédito, informes de castigo de operaciones de créditos y reportes de liquidez. También se resolvió la aprobación de las solicitudes de crédito en cumplimiento de la Ley y Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y normativa interna vigente de la institución.

## 4. Gestión estratégica

El año 2019 se lo inició con mucho ímpetu, confianza y profundo compromiso institucional, con base en un plan estratégico con metas y objetivos para cuatro años. Este plan, que comenzó a mediados del año 2018, aportó reflexivas decisiones con el convencimiento total en la gestión de un buen equipo de directivos y empleados comprometidos. Fuera de las medidas económicas y la situación país, se siguió adelante con una gran actitud y expectativa, con la confianza en nuestra gente.



De este modo se plantearon nuevos retos y proyectos, entre los cuales el de mayor impacto para la institución es el cambio del *Core* Financiero. Este proyecto tiene el propósito de potenciar y brindar un mejor servicio a nuestros socios y clientes. La transformación digital es utilizada cada vez más y se debe afrontar este cambio tecnológico ineludible, para tener mayor innovación con la implementación de herramientas tecnológicas y digitales. En fin, ponernos al alcance de más socios y clientes.

El Consejo de Administración, según sus atribuciones, resolvió y aprobó la compra del edificio La Pradera. Los informes se los presentó debidamente.

### 4.1. Plan Estratégico 2019-2021, Plan Operativo 2019 y Presupuesto 2019

La Cooperativa en el año 2019 llevó a cabo el taller para la realización del Plan Estratégico 2019-2021, Plan Operativo 2019 y Presupuesto 2019. Para ello realizó el levantamiento de la información mediante entrevistas, visitas a agencias y talleres con la participación de autoridades (Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia), gerente subrogante, subgerentes, directores, jefes departamentales y jefes de determinadas agencias, con el propósito de establecer los lineamientos generales con miras al 2019. El Consejo de Administración, en sesión de 28 de noviembre del 2018, conoció y aprobó dichas herramientas estratégicas.

En esos lineamientos destaca la misión, visión, objetivos estratégicos, proyectos, subproyectos e indicadores de la Cooperativa.

El Plan Estratégico y Plan Operativo son herramientas que definen la estrategia de la organización en un horizonte de tiempo. Dicha planificación resalta como factores fundamentales el fortalecimiento de la tecnología y el talento humano, que son fundamentales para incrementar el crecimiento de la Cooperativa.

La planificación estratégica, al ser un proceso dinámico, sufre cambios. Es importante señalar que uno de los principales actores en su ejecución corresponde al gerente general. Sin embargo, durante este período de diseño de la planificación, se originó un proceso de transición en el que la gerencia actual se incorporó en diciembre de 2018. Una vez revisada la planificación y orientada hacia una gestión efectiva del giro del negocio, se propuso una nueva

estrategia: “**mejoramiento del modelo de negocios, apalancado en la implantación de un nuevo core financiero**”, bajo los siguientes fundamentos:



La convivencia de dos sistemas Sifco y Fitbank no ha permitido tener un solo *core* financiero, ágil adaptado a las necesidades institucionales y del mercado.



La implementación del *core* Fitbank no fue finalizada, aún cuando transcurrió más de cinco años, lo que duplicaba los esfuerzos y costos al generar nuevos requerimientos en el *core* financiero.



Las observaciones por parte de los entes de control por la convivencia contable existente entre los dos sistemas.



Las incidencias y requerimientos permanentes que no generan la satisfacción deseada por el usuario.

Estrategias de alto impacto en la planificación prevista, por lo que se tomaron decisiones que cambiaron el horizonte inicialmente planteado. Estos ajustes los aprobó el Consejo de Administración, en sesión del 28 de febrero del 2019.



El Plan Operativo Anual 2019 se constituyó con 16 proyectos y un presupuesto de **USD 1.582.204**; alcanzó el **89 %** de cumplimiento.

El portafolio contempló la implementación de proyectos relevantes con una complejidad de ejecución alta y de alto impacto institucional. Los proyectos se centraron en la transformación digital: cambio del *core* del negocio, migración a la nube, sistemas de gestión de calidad, de gestión de seguridad de la información y de gestión de continuidad del negocio. También implementación de una herramienta informática para fortalecer la gestión de recuperación, implementación de mesa de servicio empresarial y fortalecimiento del gobierno de tecnologías de la información, y proyecto enfocado al fortalecimiento de la cultura de servicio.

## 5. Gestión y principales avances de la institución



Para el período 2019 se logró un nivel de activos totales de **USD 554.581.988**; de pasivos **USD 486.172.379** y patrimonio **USD 68.409.609**.



Con esos datos se dedujo que, en comparación con el año anterior, se incrementaron los activos en **USD 61.861.335**, equivalente al **12,56 %**; los pasivos en **USD 58.455.412**, que corresponde al **13,67 %**; y el patrimonio en **USD 3.394.923**, equivalente al **5,22 %**.



A pesar de las dificultades, la institución finalizó con una liquidez de **24,99 %** y una solvencia de **16,01 %** (cálculo de patrimonio técnico). Estos indicadores crecen en **0,16 %**, manteniendo un excedente con respecto al mínimo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero en el que señala que no debe ser menor al **9 %**.



El resultado obtenido como margen de intermediación de la institución denota un grado de absorción a finales del mes de diciembre del **115,06 %**. Esta absorción se originó por una estrategia voluntaria de cobertura de potenciales riesgos derivados del comportamiento de la economía en general en el ejercicio 2019. Es decir, la sobrecobertura de la cartera en riesgo por medio del incremento de las provisiones, pero dentro del techo permitido por la norma, origina una sobreabsorción del margen de intermediación.



Esa misma razón impactó el comportamiento del ROE y ROA institucional. Así, al mes de diciembre 2019 el indicador de rendimiento sobre el patrimonio (ROE) se ubicó en **2,85 %**; de esta manera la rentabilidad fue menor en **7,74 %** con relación al año anterior. El indicador del rendimiento sobre el activo (ROA) decreció en **0,94 %**, pasó de **1,26 %** a **0,34 %**. En el comportamiento mensual, el ROE y el ROA presentan una tendencia a la baja.



Se observa que el indicador de suficiencia patrimonial en su variación mensual aumentó en **18,76 %** con un cierre en **262,28 %**, factor que cubre dos veces los activos improductivos.



La cobertura de provisiones de la cartera improductiva refleja un crecimiento al pasar del **90,64 %** al **103,77 %** en su comparación mensual; el índice de morosidad a diciembre 2019 fue del **5,88 %**.



Las fuentes y usos de recursos entre 2018 y 2019 ascendieron a **71,58 millones de dólares**, de los cuales el **74,47 %** provino del aumento de las obligaciones con el público (depósitos en ahorros y plazo fijo) y el **8,22 %** de las obligaciones financieras (líneas de crédito).



De estos recursos, el **52,54 %** se canalizó en la cartera de créditos, el **35,70 %** en fondos disponibles y el **4,61 %** para otros activos.

## 6. Estructura organizacional

El Consejo de Administración, en sesión del 24 de enero del 2019, conoció y aprobó la nueva estructura organizacional (ver el organigrama). Esto en concordancia con el Plan Estratégico 2019-2021, con el fin de cumplir los objetivos institucionales que permitirían alcanzar la visión de la Cooperativa enmarcada en ser: **“Líder en satisfacción de necesidades,**

**con solidaridad, efectividad e innovación”**. Todo ello para fortalecer la integración, coordinación de los cargos y sus relaciones, alineados a los objetivos institucionales y visión, orientados a fortalecer la gestión tecnológica, innovación y el talento humano; mejorar los procesos de comunicación y agilizar la toma de decisiones.



Al cierre del período 2019, se contaba con **504 colaboradores**, de los cuales 228 laboran en Administración Central, mientras que 276 en agencias. Se resumen los niveles jerárquicos y número de colaboradores a diciembre 2019:

Niveles jerárquicos	Empleados
Subgerentes	3
Directores	5
Jefaturas	25
Analistas y asistentes	195
Personal de agencias	276
<b>Total</b>	<b>504</b>

## 7. Responsabilidad social

El modelo de Responsabilidad Social Cooperativa, durante el año 2019, se enfocó en objetivos estratégicos que buscan satisfacer necesidades de los grupos de interés institucional. Se aplicó una retroalimentación

basada en la construcción y comunicación para generar una mejora continua.

Los objetivos estratégicos diseñados para la institución son:



Entre los programas más importantes desarrollados durante el 2019 se encuentran: capacitaciones de educación financiera orientadas a socios, clientes y público en general de las agencias de Quito, Ibarra, Latacunga Centro y Brigada, Tulcán, Ambato, Santo Domingo, Manta, La Libertad, Albán Borja, Centena-

rio y Riobamba. En el área de salud se llevaron a cabo brigadas médicas gratuitas en las ciudades de Quito, Portoviejo, Guayaquil, Machala y Tena. En el ámbito social se apoyó con varias donaciones a centros médicos y fundaciones.

## 8. Remuneraciones e ingresos de sus administradores

Se informa a la Asamblea General que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. cumple con todos los lineamientos de orden legal dispuestos, tanto por la normativa como por el órgano de control. De este modo se cumple con lo establecido en el numeral 10 del artículo 245 del Código Orgánico Monetario; asimismo con el nu-

meral 14 del artículo 17, título tercero del estatuto de la Cooperativa.

Adicionalmente, es preciso destacar que para el presente ejercicio económico, esta administración no ha efectuado incremento alguno para los referidos rubros, manteniéndose los mismos sin variación alguna en relación con años anteriores.

## 9. Conclusiones

El Consejo de Administración de la Cooperativa desarrolló, durante el ejercicio económico 2019, actividades que permitieron continuar con el crecimiento institucional. Para ello se contó con la colaboración de las distintas áreas y de aquellas con competencias relacionadas con sus funciones. La gestión se orientó al logro de los objetivos planteados, en concordancia con las funciones que le fueron encomendadas por la Asamblea de Representantes de Socios; también contenidas en las disposiciones legales vigentes. Las actividades se realizaron bajo un control adecuado del riesgo asumido. Sin embargo, el trabajo del Consejo va más allá, puesto que existe un compromiso con los socios, quienes nos eligieron como sus representantes.

Un agradecimiento especial a ustedes, compañeros miembros de la Asamblea General de Representantes, por delegarnos esta grata labor. Gracias por respaldar las propuestas encaminadas a consolidar cada día más a nuestra Cooperativa que ocupa un buen sitio en el país. Gracias por ser parte de este trabajo.

Expreso un profundo agradecimiento y un justo reconocimiento a la labor emprendida por los directivos de la institución. Su ímpetu, liderazgo, apoyo y arduo trabajo han permitido el crecimiento de nuestra querida Cooperativa. También hago extensivas mis más sinceras felicitaciones al trabajo de todos y cada uno de quienes forman parte de la institución: gerente general, subgerentes, directores, jefes y todos los empleados y colaboradores en general, así como a nuestros socios y clientes, por la confianza depositada en nuestra Cooperativa.

Finalmente, dejo constancia de nuestra labor honesta, transparente, responsable y apegada a los principios institucionales; así como a los que establece la normativa interna y externa. Este trabajo va en beneficio de nuestros socios y clientes.

Quito, 16 de marzo del 2020



Ab. Edwin Ibujés Andrade  
**Presidente**



INFORME ANUAL  
DEL CONSEJO DE  
VIGILANCIA

Ejercicio económico 2019



# ▶ CONTENIDO

Informe del Consejo de Vigilancia a la  
Asamblea General de Representantes de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre"  
Ltda. correspondiente al ejercicio económico  
del año 2019

29

---

Consideraciones generales

32

---







COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE

www.29deoctubre.fin.ec  
1800 29 29 29

### INFORME DEL CONSEJO DE VIGILANCIA A LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2019

De acuerdo a lo que establece el artículo 40 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y el artículo 38 numeral 7 del Reglamento de la misma ley, el Consejo de Vigilancia es el Órgano de Control Interno de las actividades económicas y tiene la obligación de informar a la Asamblea General de Representantes una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, la gestión de la Cooperativa y los riesgos que pueden afectar a la institución.

Consecuente con la dinámica de la normativa, el Consejo de Vigilancia conoce mensualmente los informes presentados por los subgerentes, directores y jefes de las respectivas áreas en la cooperativa, dichos informes contienen en detalle el quehacer financiero y de gestión de la cooperativa, mismos que permiten a este cuerpo colegiado verificar su cumplimiento a las normas superiores emitidas por los organismos de control, como también a nuestros reglamentos en vigencia; y nos permite emitir observaciones y sugerencias a las diferentes áreas. Con base a la información contenida en dichos documentos, emitimos nuestro criterio:

- Auditoría Interna durante el período fiscal 2019, ha realizado 90 informes y exámenes especiales en cumplimiento a su plan anual de trabajo y a las necesidades institucionales, el Consejo de Vigilancia a verificado estos entregables y ha emitido varias recomendaciones para realizar una mejora continua que apunten a determinar con mayor claridad y oportunidad las causas, consecuencias y definición de responsabilidades, de la misma manera nos hemos referido a los beneficios de involucrar a las áreas en el desarrollo de los exámenes y avanzar hacia una auditoría preventiva, anticipada y fundamentada en riesgos, más que reactiva.
- La empresa de auditoría externa UHY Assurance & Services se encuentra realizando su trabajo técnico in situ, para lo que se ha recomendado de manera general la apertura y predisposición colaborativa de todas las áreas; en el mismo curso de acciones y considerando el trabajo desarrollado durante el presente año para solventar los hallazgos encontrados con BDO, en el período fiscal anterior, se ha recomendado enfocar esfuerzos para solventar todos los hallazgos que dicha firma plasmo.
- En cuanto al informe de calificación de riesgo, la Cooperativa tiene una calificación estable de BBB+, ante ésta el Consejo de Vigilancia ha pedido a Gerencia General diseñe estrategias que nos permitan mejorarla, mismas que apunten a optimar de manera efectiva el crédito, contener y reducir la mora, racionalizar y reducir los gastos y, otros aspectos relacionados en el corto plazo.
- La Subgerencia de riesgos, mensualmente informa la medición, identificación y control de los riesgos: Operativo, de Mercado, liquidez y crédito. En lo referente al Riesgo Operativo, es necesario continuar con las acciones encaminadas a cumplir a cabalidad sobre las Resoluciones No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 y No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021, de igual forma, se ha recomendado que el factor personas y procesos sean tratados

por parte de Talento Humano y el Jefe de Calidad y Procesos, de tal manera que su desarrollo propenda a mejorar la cultura de riesgo operativo. Los Riesgos como: falta del servicio de la APP; cajeros automáticos; duplicidad del pago a través del SPI; fallas del Firewall; deben ser tratados por el área de tecnología y operaciones.

- En lo que respecta a los créditos vinculados, nivel de endeudamiento a los empleados y fraudes externos e Internos, deben ser tratados con firmeza por parte del área Comercial, Riesgos y Auditoría Interna.
- Existieron varios eventos externos en los que hubo afectación económica directa para la cooperativa; tanto el Consejo de Administración como el de Vigilancia, han solicitado a Gerencia celeridad y efectividad en los procesos de remediación y/o recuperación a través de la ejecución de las pólizas de seguros. Cabe indicar que estos eventos dejarañ una pérdida económica para la cooperativa.
  1. Para mitigar los riesgos operativos de orden interno y externo la administración de la cooperativa ha desarrollado un plan de acción para así conseguir reducir estas exposiciones.
  2. En temas de seguridad física y electrónica la Cooperativa ha destinado un presupuesto especial para implementar todo lo dispuesto por la SEPS en la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021.
  3. Referente a la contingencia y continuidad del negocio es necesario realizar un estudio detenido tomando en consideración las experiencias de la Cooperativa para así corregir y mejorar nuestras debilidades.
  4. La conformación del Comité de Crisis (CC) debe ser permanente y no reactiva, es decir, considerar que su conformación es flexible de acuerdo con el evento suscitado y disponer de un manual mejorado y actualizado periódicamente que permita trabajar en equipo y tomar decisiones con oportunidad, agilidad y efectividad; así mismo, pasado la crisis este comité evaluará resultados y será el único organismo que informe lo sucedido.
- El riesgo de mercado está dentro de los límites establecidos, pero es necesario realizar estrategias que nos permitan mejorar nuestro fondeo en términos de tasas, de igual forma debemos procurar mejorar la estructura del activo.
- El nivel de liquidez de la cooperativa nos permite cubrir los requerimientos y exigencias de nuestros socios, es necesario realizar planes de acción para incrementar los fondos disponibles para enfrentar un posible escenario de crisis.
- Cabe indicar que, por la naturaleza de los riesgos, nuestra recomendación general es mantener una supervisión permanente.
- Nuestras captaciones deben propender a un balance entre el corto y largo plazo a fin de cubrir de mejor manera los descalces y brechas que puedan presentarse, deben evitarse las concentraciones y buscar siempre un menor costo de



COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE

www.29deoctubre.fin.ec  
1800 29 29 29

fondeó. De igual forma debemos continuar nuestra mejora en el proceso de colocación y gestión de crédito para utilizar de mejor forma los fondos disponibles.

- Referente al área financiera, el 2019 nos entrega un margen neto de intereses de 36.096.031,13 que, luego de evaluar las comisiones ganadas; los ingresos por servicios; comisiones causadas; utilidades financieras; y, pérdidas financieras, nos arroja un margen bruto financiero de 35.510.328,11, el mismo que se ve afectado por la cantidad de provisiones de 14.365.541,55 y los gastos de operación de 24.328.436,21 dando un margen de intermediación negativo de -3.183.649,65, dejando una utilidad el ejercicio fiscal 2019 de 1.896.464,86.
- El portafolio de inversiones es de 75.370.987,87 con un rendimiento promedio del 7,25%.
- Al momento la cartera castigada de la cooperativa es de 20.305.332,24 en 6701 operaciones.
- La recuperación Administrativa debe ser fortalecida para que responda a las necesidades de la cooperativa y sea una ayuda idónea para la labor comercial, esto a través de un cambio profundo en el modelo de cobranza que contenga estrategias más efectivas de recuperación. Las tres empresas que realizan recuperación de cartera alcanzan un índice de efectividad promedio del 40% con 1.663.601,73 recuperados de 4.178.805,54.
- La cartera restructurada y refinanciada tienen una efectividad de recuperación del 74,48% siendo la cartera de Microcrédito la de menor efectividad con 62,14%, de 105.735,34 se recuperó 78.755,34.
- En la recuperación Legal, es importante definir límites dentro de la estructura de la recuperación de la cartera legal, toda vez que la recuperación en esta instancia alcanza el 47% del total recuperado.
- Durante el año, la oficina de Contratos y garantías tramitó 126 contratos de todas las áreas.
- El área Administrativa debe dar estricto cumplimiento a la normativa 279 en lo referente a los proveedores.
- En referencia al Plan Operativo Anual 2019, se realizó un manejo técnico y prudente, los 16 proyectos preparados están alineados con los objetivos estratégicos y tuvieron un cumplimiento del 89% con un presupuesto de 1.582.204 dólares, adicional se realizaron acciones relevantes que contribuyeron a los objetivos estratégicos institucionales y demandaron de recursos económicos, tiempo, y alianzas estratégicas como:
  - Implementación de APP Móvil y WEB en línea.

➤ **Reforzamiento de seguridad física y electrónica (detalle de los proyectos que deben ser concordantes con el avance)**

- Al analizar los índices de morosidad, provisiones, absorción y gastos de operación vemos cómo impacta en nuestra calificación de riesgo, ante esto, debemos determinar cuáles son las verdaderas causas que las originan, siendo preciso para ello analizar el desempeño y efectividad de los jefes de agencia y asesores de crédito, ya que conocer el verdadero aporte de cada una de las sucursales permitirá conocer la causa raíz e inclusive establecer un plan adecuado de comisiones, la efectividad de recuperación por agencia y asesor; la intención última será brindar acompañamiento a quienes tengan dificultades y evitar el deterioro de sus índices (mora, etc.) revisando y ajustando la contención general en un contexto de mercado, y establecer un modelo adecuado que nos permita crecer sanamente y lograr los objetivos financieros. Por otro lado, debe analizarse la incidencia de las políticas crediticias, necesidad de actualización y cumplimiento de las mismas.
- Debemos transparentar la compra de cartera en todos sus aspectos, pasando por la elección del originador, negociación, proceso contractual, recepción de expedientes, pago de premios, evolución de la mora, acciones para contención y control de deterioro, gestión de cobranzas, etc., y establecer el grado de responsabilidad de todos los intervinientes.
- Es imperativo analizar a profundidad los productos CrediOro y Vehicular, para determinar sus necesidades de actualización y ajustes, toda vez que, si mantenemos el comportamiento actual, a futuro nos ocasionará gastos, esto es pérdidas para la cooperativa.
- La cobertura de provisiones sobre la cartera improductiva, el grado de absorción, los gastos de personal, el deterioro de la cartera comprada, el proceso de migración entre Sifco y Fitbank, el rendimiento de la cartera que no logra cubrir los gastos de la cooperativa, la falta de control del gasto — racionalización y priorización — son temas que persisten en este 2019 y que requieren del esfuerzo de todos para su mejora; dicha apreciación ha sido expuesta a través de criterios y recomendaciones por este Consejo de manera permanente.
- Referente al cumplimiento del plan estratégico, su evaluación se lo realiza mensualmente, al momento tiene un cumplimiento adecuado, 90% aproximadamente.
- El Consejo de vigilancia evalúa mensualmente el cumplimiento de la normativa en vigencia por parte de la Unidad de cumplimiento. Hemos recomendado que cualquier evento inusual sea reportado al organismo de control con la oportunidad y celeridad indicada en la norma.
- En el aspecto Tecnológico, el Consejo de Vigilancia solicitó que se establezca una única cuenta contable a fin de que todos los gastos que demande el Core Denarius sean llevados con exactitud en ella, a fin de conocer en cualquier momento todos los gastos y el total empleado en su implementación.



COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE

www.29deoctubre.fin.ec  
1800.29.29.29

- La seguridad de la información ha notificado que han existido ataques hacia los aplicativos WEB que fueron bloqueados de inmediato, así como también que en las computadoras ATMs y servidores, han sido instalados el Antimalware. El Consejo de Vigilancia recomendó restablecer los trabajos pendientes entre el analista de seguridad de la información y el analista de la seguridad informática y se dé continuidad y cumplimiento a los planes de acción.
- Los estados financieros están dentro de la norma establecida y las disposiciones emanadas desde la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### CONSIDERACIONES GENERALES.

1. La Dirección de Talento Humano debe buscar un mayor aprovechamiento de las capacidades de trabajo del personal, para ello el proceso de vinculación debe darse en estricta sujeción a las normas contenidas en la ley, códigos y reglamentos que dispone el organismo de control y los reglamentos de la Cooperativa, debe tener presentes también las buenas prácticas de mercado; una vez ya en la cooperativa el ambiente o clima laboral debe permitirle al trabajador realizar sus actividades con armonía para propender a mejorar su productividad; la desvinculación debe seguir el proceso normado interna y externamente para cuidar los intereses institucionales, respetar el derecho del trabajador, evitar conflictos legales y cuidar nuestro riesgo reputacional.
2. Al momento la cooperativa dispone de 504 empleados, el índice de rotación en el año 2019 es 20,7% con un gasto de \$521.237,05 por desvinculación y \$135.661,74 por jubilación patronal, existen 33 personas en el buró de crédito con un score menor a 324. Es imperativo realizar la reingeniería de personal y de procesos a fin de que sean fortalezas en el corto plazo.
3. La Cooperativa necesita lo más pronto posible realizar un nuevo modelo de negocio y conjuntamente a esto introducir nuevas variables para encontrar un modelo propio de riesgos que esté de acuerdo a nuestro perfil. La metodología de crédito debe ser evaluada de inmediato, los créditos que no son supervisados por el Proceso Industrial de Crédito - PIC - deben adjudicarse bajo una metodología totalmente alienada y coherente con la norma.
4. La cooperativa tomó la decisión de cambiar a un nuevo CORE denominado Denarius, esto obliga a invertir grandes cantidades de dinero en estas nuevas herramientas tecnológicas que nos permitirán tener mejores productos y servicios que incrementen la percepción de satisfacción, desarrollo social y económico del socio y cliente y por ende incrementar su número y mejorar nuestra penetración en el mercado; ante esta situación el Consejo de Vigilancia se ha permitido solicitar que todos los gastos que demande esta actividad deben ser registrados en una sola cuenta contable para conocer el verdadero valor de esta innovación tecnológica y, **más aún, conocer la rentabilidad esperada que originará esta inversión.** Al terminar el año 2019 la cooperativa ha laborado con los dos core de su propiedad.

Todos los componentes directos e indirectos para concretar esta innovación y en general todos los productos y servicios deben estar bajo las normas de contratación en vigencia y quienes la realicen deben ajustarse al Art. 178 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y lo expuesto en el Reglamento Interno de la Cooperativa Art. 137 literal e), cuando corresponda.

El core denarius, tiene un cumplimiento al 31 de Diciembre del 2019 del 58% aproximadamente, existen algunos factores de riesgo que se nota en la parte tecnológica como es la complejidad de la convivencia de los dos sistemas Sifco y Fitbank originado por la mala calidad de la información ingresada, inconsistencia de data e inclusive la falta de data, situación que podría retrasar el cumplimiento de entrega ocasionando pérdidas económicas a la cooperativa, existe resistencia al cambio, algunos procesos aún se realizan manualmente.

Por todo lo expuesto la necesidad de contratar una Auditoria Independiente para todo lo que demande el Core y sus innovaciones, que se nos dé a conocer la capacidad instalada que nos permita realizar requerimientos necesarios para la cooperativa, la calidad de datos que va a recibir Denarius, proceso de cuadraturas donde se refleje la integridad de la data a migrar de Sifco a Fitbank y a Denarius, plan de contingencia durante la migración, plan de contingencia de los datos almacenados en la nube, proceso de desarrollo de Software, calidad y puesta en producción.

Dentro de los resultados financieros y operativos podemos indicar que el grado de absorción es elevado, lo que quiere decir que la cooperativa no genera suficientes ingresos para cubrir sus gastos operativos que son sumamente elevados.

##### 5. Responsabilidad Social Empresarial.

La Cooperativa, adicional a lo que la ley exige en cumplimiento, tiene un alto sentido de responsabilidad con sus socios y colaboradores. A nivel interno, y durante el 2019, se involucró con la obtención de normas ISO, mismas que nos permiten tener una mejor percepción externa y el cumplimiento de nuestras obligaciones, de igual manera, se desarrolló capacitaciones que permiten que nuestro personal esté más involucrado y empoderado con la identidad de la Cooperativa.

A nivel externo, nuestra responsabilidad con los socios se ha plasmado con el desarrollo de capacitaciones, mismas que les ha permitido tener una mejor percepción financiera para sus emprendimientos.

Finalmente, cabe destacar que la Cooperativa se ha desempeñado por ser siempre incluyente (no discrimina raza, género, sexo, edad, etc.) tanto con sus empleados como con sus socios; lo que nos permite poder ir marcando un camino más socialmente responsable. Es necesario destacar que también estamos encaminados en fomentar estructuras más colaborativas; es decir, ambientes que nos permitan desempeñarnos de manera integral, independientemente del área al que cada persona pertenezca. Con este



COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE

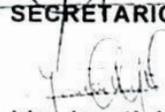
www.29deoctubre.fin.ec  
1800 29 29 29

criterio, estaremos fomentando más trabajo colaborativo entre áreas, mejora en los procesos, y cargas mejor estructuradas para que el trabajo/proceso no se entorpezca. Para finalizar este punto, queremos destacar, que dentro del camino de responsabilidad social (interna) y de transformación digital, no solo hablamos de tecnologías, sino de la capacidad de involucramiento de todo colaborador; por tanto, sugerimos que en un corto plazo se empiece a implementar conceptos más sostenibles en cualquier producto o servicio que vayamos a desarrollar y en cualquier actividad interna y externa que se plantee con los colaboradores y socios, aprovechando la excelente reputación y confianza que tiene la cooperativa en todo el país.

Atentamente;

  
Crnl. Sp. Galo Moscoso L.  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

  
Econ. José Vásquez G.  
SECRETARIO AD - HOC.

  
Lic. Janeth Uriarte  
VOCAL



# INFORME DE GESTIÓN GERENCIA GENERAL

Ejercicio económico 2019



# CONTENIDO

Introducción	38
Plan estratégico y operativo	38
Gestión Integral de Riesgos	42
Gestión comercial	48
Gestión de operaciones, innovación y tecnología	52
Gestión unidad de cumplimiento	56
Gestión jurídica	56
Gestión administrativa	57
Gestión del talento humano	58
Gestión de relaciones públicas y de responsabilidad social	59
Conclusiones	62





## 1. Introducción

Con más de 52 de años de existencia se posesiona entre las cinco cooperativas más grandes del sector de la Economía Popular y Solidaria. Cuenta con 34 agencias distribuidas estratégicamente a lo largo del territorio nacional con infraestructura, tecnología y personal calificado y comprometido con la misión, visión y valores institucionales. Hoy sigue trabajando

gracias a la dedicación de directivos, gerencia general, subgerencias, direcciones, jefes departamentales y colaboradores para la satisfacción de los más de **446.695 socios y clientes.**

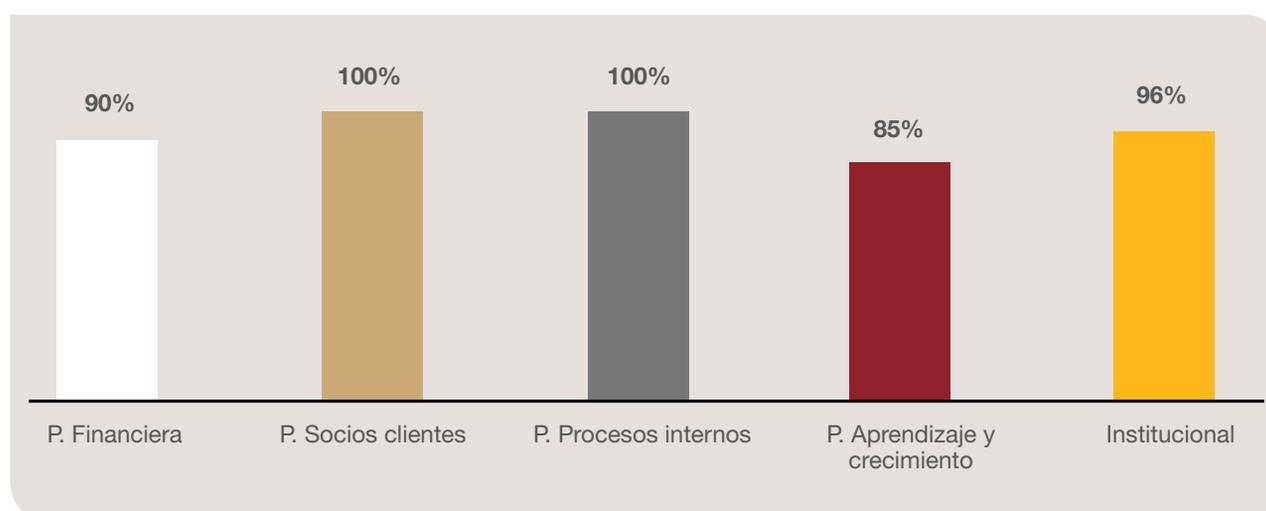
La gerencia general, durante el año 2019, lideró la gestión institucional. Así alcanzó los resultados y actividades plasmados en este informe.

## 2. Plan estratégico y operativo

### 2.1 Plan estratégico

Se alcanzó el 96 % de cumplimiento. Se fortalecieron los pilares sobre los cuales se asienta la planificación institucional.

Cumplimiento plan estratégico 2019-2021



Fuente: Cuadro de Mando Integral, Plan Estratégico 2019-2021

Entre los principales logros alineados a los objetivos estratégicos institucionales están:

**Objetivo:****Priorizar la sostenibilidad económica y social de la Cooperativa Activos.**

Crecimiento del 12,56 %. Se pasó de 492.7 millones de dólares a 554.6 millones. El 61 % se concentró en la cuenta cartera de crédito neta: de 338.8 millones se pasó a 376.4 millones.

**Ingresos**

Incremento de 14,84 % respecto al 2018. De 63.5 millones de dólares se pasó a 72.9 millones, producto del crecimiento de la cartera colocada.

**Provisiones**

El incremento del 33 % frente a lo esperado se debe a la mitigación del comportamiento de la cartera en riesgo y al cumplimiento de la normativa del ente de control. Así se alcanzó un índice de cobertura del 103,8 %.

**Nivel de satisfacción de socios y clientes**

Se evaluó periódicamente el nivel de satisfacción, identificando mejoramiento del indicador, el cual pasó de 75,50 % en el primer semestre a 77,76 % en el segundo.

**Objetivo:****Incrementar el volumen y demanda promedio por Socios/Clientes. Uso del canal web.**

Se incrementó la usabilidad. De 6.952 transacciones/mes en 2018, se pasó a un promedio mensual de 8.282 en 2019. Algunos meses (agosto y diciembre) alcanzaron picos más altos, superándose las 10 mil transacciones.

**Captaciones plazo**

Crecimiento en 39 millones de dólares. De 265.8 millones en 2018 se pasó a 304.8 millones en el 2019.

**Apertura de cuentas**

40.764 nuevas cuentas, con un promedio mensual de 3.397. El 39 % corresponde a certificados de aportación y el 31 % a cuentas Mejor Futuro.

**Colocación**

Incremento del 18 % respecto al 2018. De 203.6 millones de dólares en 2018 se pasó a 240.7 millones en 2019. La colocación promedio mensual pasó de 17 millones en 2018 a 20 millones en 2019.

**Objetivo:**

**Optimizar procesos enfocados a la satisfacción del cliente interno/externo.**



### Fortalecer sistemas de información de tecnología innovadora

- Está en marcha el proceso para implementar y certificar la Norma ISO 9001, así como los procesos para la concesión de crédito de los productos consumo y microcrédito.
- En marcha la actualización de la normativa interna y en reingeniería del proceso de microcrédito.
- Disminución del 23 % en el tiempo promedio de respuesta del ciclo de compras. De 11.1 días en el primer trimestre se bajó a 8.5 días en el cuarto trimestre.
- Disminución del 36 % del tiempo promedio de respuesta de quejas, reclamos y requerimientos. De 8 días en 2018 se pasó a 5.13 días promedio en 2019.
- La disponibilidad operativa de los servicios de ATM en promedio mensual fue del 94 %, superior en 9 puntos porcentuales al registrado en 2018.
- La disponibilidad de los servicios de tecnología alcanzó el 99,78 %.
- El tiempo promedio del Proceso Interno de Crédito en Administración Central se situó en 1.46 días, menor en 1 día comparado con el 2018.
- Fortalecimiento de procesos institucionales:
  - **Captaciones.** Generación de tableros de información para la toma de decisiones.
  - **Mesa de servicio.** Procesos de apoyo para asistencia al cliente interno, diseño y transición de servicios, gestión de incidencia y de configuración.
  - **Gobierno de TI.** Definición de un mapa de procesos de tecnología, documentando e implementando procesos de gobierno de tecnologías de la información.
  - **Proyectos institucionales.** Se definió metodología, funciones y procesos para la implementación de la oficina de proyectos.



**Objetivo:**

**Implementar una cultura organizacional focalizada en el servicio de calidad al socio/cliente**



- **Índice de rotación: 20,70 %**, mensualmente en promedio se desvincularon 9 personas, principalmente de agencias.

## 2.2 Plan Operativo

Constituido de 16 proyectos estratégicos de alto impacto y complejidad de ejecución, se alcanzó el 89 % de cumplimiento de la programación. Esto significó el 73 % de ejecución del 82 % esperado (el 18 % en fase de diseño se ejecutará en el 2020).

El POA 2019 incluyó proyectos tendientes a cambiar el Core del negocio, migración a la nube, implementación de sistemas de gestión de calidad, de gestión de seguridad de la información, de gestión de continuidad del negocio. Asimismo, de implementación de herramientas informáticas para fortalecer los procesos de gestión de cobranzas, mesa de servicio. También para obtener, analizar y transformar datos en información estructurada; fortalecimiento del uso de herramientas ofimáticas; gestión de proyectos institucionales y desarrollo de una cultura enfocada en el servicio al socio y cliente. Además, se implementaron la APP Móvil y Web 29 en Línea, la herramienta para administración

de subsistemas de talento humano, así como la herramienta para seguimientos de hallazgos y cumplimiento de planes de acción. De igual modo, se inició el proceso de selección de proveedor para implementación de herramientas: ERP, administrativo-financiero, digitalización, biometría.

En cumplimiento a las disposiciones normativas, se definió y aprobó en noviembre del 2019 el Presupuesto y Plan Operativo Anual 2020 constituido de 15 proyectos y un requerimiento presupuestario de \$1.728.316, Sin embargo, el referido documento fue reformado y aprobado en mayo 2020 a efectos de la pandemia producida por el COVID19, manteniéndose los 15 proyectos, con una optimización de 353.546 dólares en el presupuesto del POA.

## 3. Gestión Integral de Riesgos



### 3.1. Riesgo de mercado

La estructura de activos y pasivos sensibles a tasa de interés permiten cerrar el año con un nivel de sensibilidad del 0,38 % al margen financiero y 3,71 % al valor patrimonial, por debajo de los límites establecidos de 5 % y 8 %.

A diciembre de 2019, se presentó una liquidez de primera línea del 53,57 %, mientras que el indicador de segunda línea alcanzó el 30,41 %; por otro lado. El indicador de liquidez mínimo normativo es de 5,50 %, representando en promedio una holgura de 24,91 %; de esta manera, la institución cuenta con los recursos para cubrir el mayor requerimiento normativo de liquidez.

Las captaciones a plazo muestran leves concentraciones que se refieren al grupo de los 100 mayores depositantes. Allí se cuenta con una importante participación de otras cooperativas del sector que han visto en la institución seguridad y una tasa



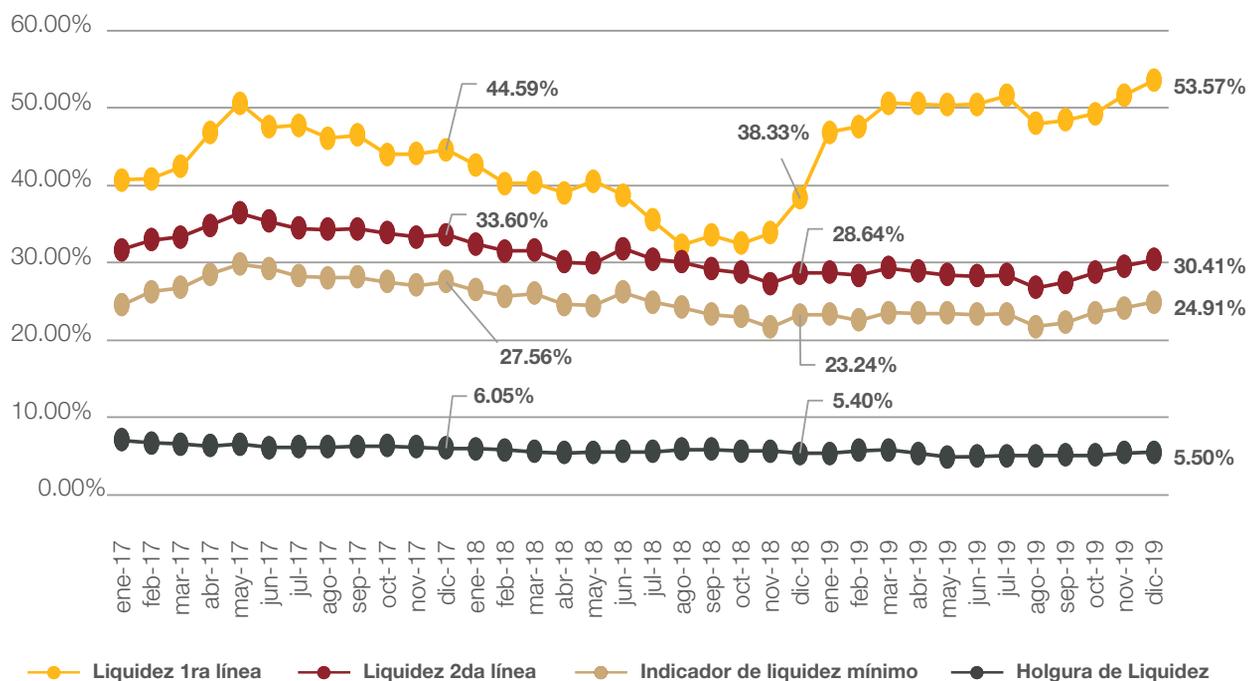
### 3.2. Riesgo de liquidez

Fue suficiente para cubrir necesidades de créditos, retiros y pago a proveedores. La volatilidad se mantuvo por debajo de los índices de liquidez. La actualización de políticas y límites para su control y la aplicación de un modelo que determine el nivel óptimo de liquidez y sus reservas, mediante el portafolio de inversiones y el fondo operativo de caja, fueron herramientas útiles.

competitiva, así como un grupo controlado por las políticas y límites de riesgo para los 100 mayores depositantes.

En conclusión, el nivel de riesgo permite cumplir con los límites normativos, así como con los límites internos de riesgo de liquidez y requerimiento de liquidez de los socios y clientes. En comparación con el 2018, los indicadores y posición de liquidez mejoraron considerablemente.

Evolución de indicadores de liquidez estructural

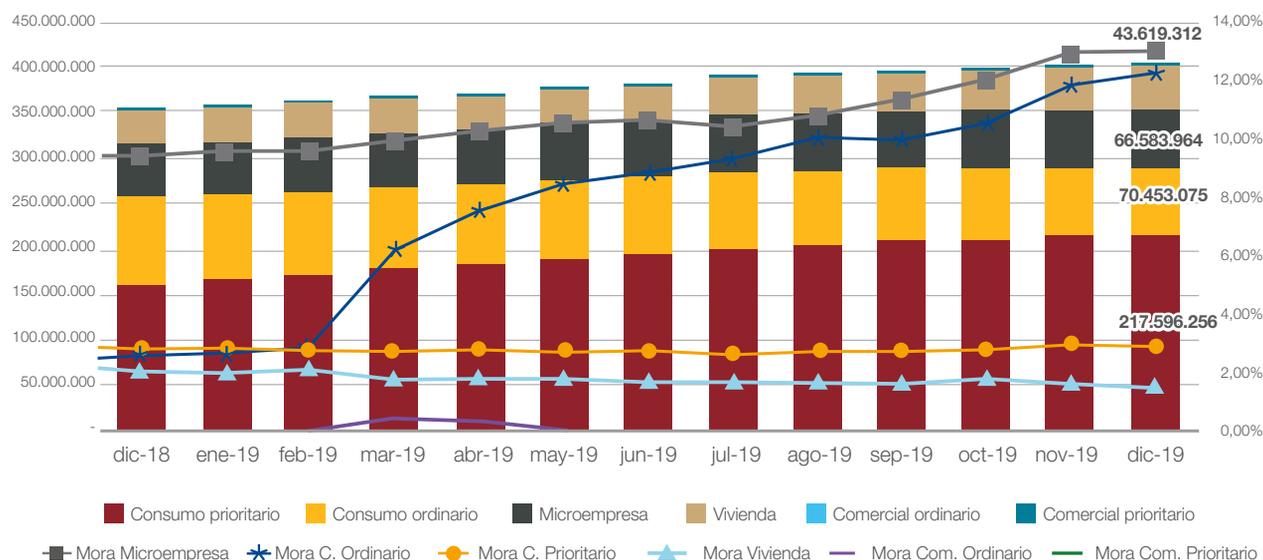


### 3.3. Riesgo de crédito

#### Cartera de créditos

A diciembre de 2019, el saldo ascendió a 400.876.249 millones de dólares, lo que representa anualmente un aumento de 47.458.097 millones de dólares. Mientras tanto la cartera improductiva se ubicó en 23.582.571 millones de dólares. La cartera se distribuye de la siguiente manera: consumo prioritario (54,28 %), consumo ordinario (17,57 %) y microcrédito (16,61 %). Esto representa en conjunto el 88,46 % con un monto de 354.633.295 millones de dólares. La diferencia corresponde a: vivienda (10,88 %), comercial ordinario (0,01 %) y comercial prioritario (0,64 %), absorbiendo el 11,54 %; es decir, 46.242.954 millones de dólares.

### Evolución de cartera por segmento de crédito Cartera por segmento



El **índice de mora** al cierre del año fue del **5,88 %** con una cobertura por riesgo del 103,77 %. Por segmento de crédito, la cartera de consumo prioritario alcanzó una morosidad del **2,74 %** respecto de un saldo de **217.596.256 millones de dólares**. Esto evidencia la calidad de la cartera otorgada en el principal segmento de atención de la Cooperativa. Microcrédito alcanzó una morosidad de **12,83 %** en la cual la cosecha de la cartera otorgada en el 2018 presiona el saldo en riesgo de este segmento.

Se continuó con el proceso de precalificación para el producto CrediÉlite, lo que aporta a la gestión comercial para que la nueva colocación genere un menor nivel de riesgo. Su comportamiento fue creciente, así a diciembre de 2018 el saldo fue de **26.539.287 millones de dólares** con una mora de **0,45 %** (saldo en riesgo **\$120.267**); para diciembre de 2019 el saldo se ubicó en **29.677.895 millones de dólares**, con un indicador de mora de **1,67 %**.

#### Portafolio de inversiones (riesgo de contraparte)

- La distribución de títulos que componen el portafolio en su mayoría son certificados de depósito categorizados como disponibles para la venta. Todos se encuentran en categorías de riesgo bajo y dentro de los cupos establecidos para cada emisor. **No se evidencia deterioro en la posición de riesgo de los emisores y de los títulos que componen el portafolio de inversiones.**

### 3.4 Riesgo operativo y continuidad del negocio

En función del mantenimiento y actualización de las metodologías de riesgo operativo, la gestión se enfocó en el fortalecimiento de la cultura de riesgo institucional, en la identificación y seguimiento de eventos de riesgo operativo y afianzamiento del sistema de gestión de continuidad y contingencia del negocio.



A diciembre de 2019 se alcanzó el 79 % de cumplimiento de la Normativa de Riesgo Operativo No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, emitida en 2018. El plazo máximo de cumplimiento será en noviembre de 2021.

Se trabajó en optimizar el uso de los recursos institucionales en la respuesta brindada frente a desas-

tres que afecten la disponibilidad de los servicios críticos, alineados a la normativa internacional que establece estrategias para el logro de resultados planteados. Todo con el fin de fortalecer la gestión y alinearla al cumplimiento de la Normativa de Riesgo Operativo. Para ello se gestionó con el área de tecnología, la ejecución de la implementación y fortalecimiento del centro de datos alterno en la ciudad de Guayaquil, cuya función principal es brindar la contingencia de algunos servicios críticos de la Cooperativa: Core y aplicativo Fitbank y Sifco (depósitos y retiros), ATM, web transaccional, APP móvil y transferencias SPI.

### 3.5 Seguridad de la Información

El proceso de seguridad de la información durante el 2019 tuvo como objetivo fortalecer el nivel de seguridad de la información institucional. Se inició el proyecto Plan Director de Seguridad, con el fin de implementar buenas prácticas alineadas a la norma ISO 27001; esto incluye:



Dicho proyecto alcanzó, a diciembre 2019, un nivel de ejecución del 45 %; el restante 55 % se ejecutará en el 2020.

La gestión se basó en la administración de herramientas de seguridad de la información, así como

en la ejecución de acciones para el cumplimiento de políticas, normativas y planes de acción de las diferentes auditorías hacia la Cooperativa.

Entre las principales acciones gestionadas en 2019 se mencionan:

## Iniciativas de gestión de seguridad de la información



### 3.6 Seguridad física y electrónica

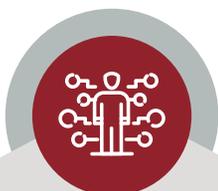
Se trabajó, desde una perspectiva de seguridad integral, con miras a cambiar y mejorar el esquema anterior. Para ello se contemplaron las medidas de seguridad adecuadas para instituciones financieras que

generen una cultura de seguridad.

Se ejecutaron cambios para mejorar los esquemas de seguridad desde los aspectos:



## Gestión de seguridad física y electrónica 2019



Mejoras en el proceso de seguridad física mediante la reestructura del organigrama del área y nuevos perfiles.



Optimización del esquema del monitoreo de agencias. Se mejoró el servicio y reducción del 83,33 % del gasto operativo en pago de horas extras.



Actualización del esquema operativo de vigilancia: se establecieron niveles de servicio y reforzamiento de las agencias con más vigilantes y supervisores, sumando a su capacitación.



Cambio de la empresa Seguridad y Vigilancia Armada a la empresa Invin.



Fortalecimiento de anillos de seguridad en agencias y ATM como: cajas fuertes con certificación internacional, puertas de seguridad en áreas críticas, video 4K, botones de pánico inalámbricos para vigilantes, transmisión dual de eventos de alarmas para monitoreo paralelo, refuerzo de barreras físicas internas y externas.



Revisión y actualización en la parte documentaria, mediante la elaboración de nuevos manuales (2), procedimientos (4) e instructivos (2) de seguridad física y electrónica.



Cambios en el proceso y sistema de control de accesos a Administración Central, con la sustitución de códigos de acceso por tarjetas de acceso personales.

También se efectuaron mantenimientos correctivos y preventivos de los recursos de seguridad de las agencias a escala nacional. Se levantó el nivel de cumplimiento por agencia de la Resolución No.

SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021 obteniendo un porcentaje del 84 % a nivel general; a partir de lo cual se establecieron planes de acción para el cierre de brechas identificadas, que culminan en el 2020.

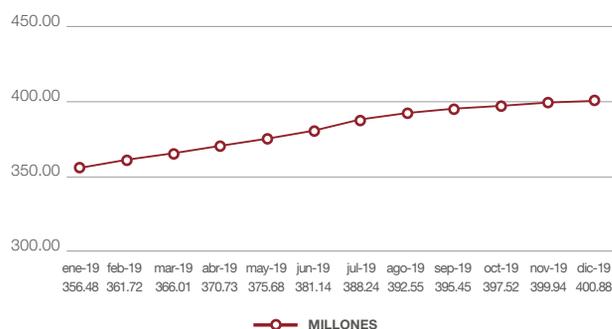
## 4. Gestión comercial

La gestión comercial institucional en 2019 fue positiva; se alcanzaron crecimientos en las colocaciones y captaciones.

### 4.1 Gestión de colocaciones

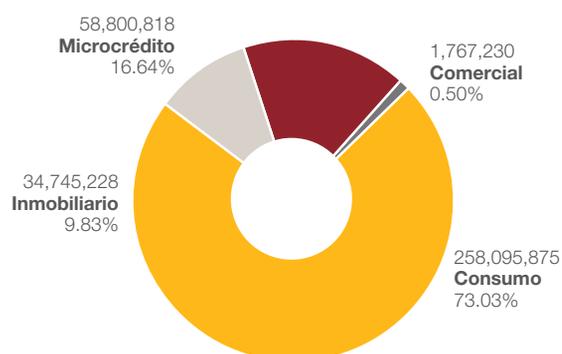
En 2019 el saldo de cartera bruta mostró un comportamiento creciente, pasando de **353.41 millones de dólares** en 2018 a **400.88 millones de dólares** en 2019. Esto significa el incremento del **13,43 %**, equivalente a **47.47 millones de dólares**.

Saldo de la cartera bruta, enero a diciembre 2019  
(en millones)

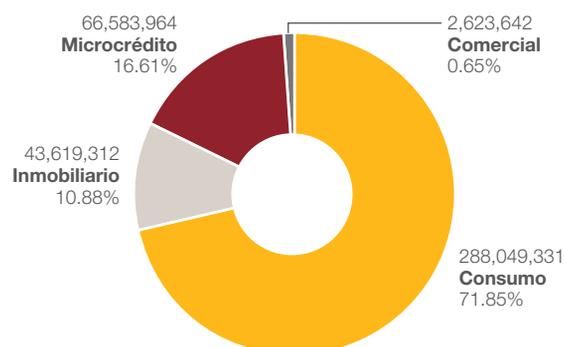


La cartera por productos muestra mayor concentración en el producto de consumo. Lo sigue el producto microcrédito e inmobiliario, el cual entre 2018 y 2019 se ha mantenido en niveles similares de participación:

Participación de cartera diciembre 2018



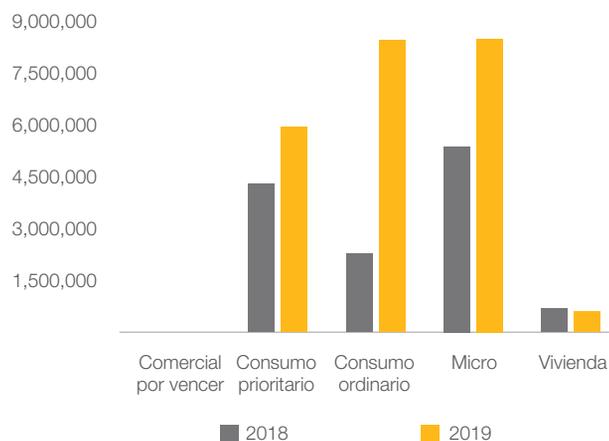
Participación de cartera diciembre 2019

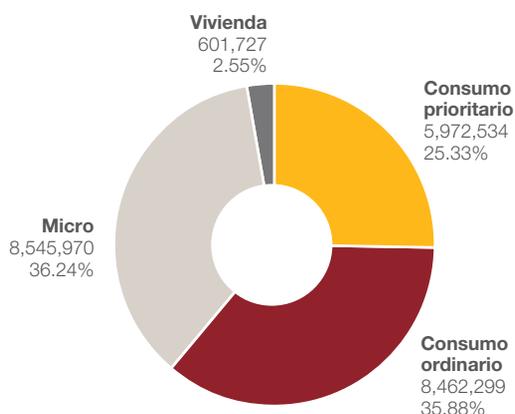


### 4.2 Saldo de cartera en riesgo

El saldo de cartera de riesgo, a diciembre de 2019, se registró en 23.6 millones de dólares. Se concentró en los productos de microcrédito (36,24 %), consumo ordinario (35,88 %) y consumo prioritario (25,33 %). La variación en los productos microcrédito y consumo ordinario muestran mayor variación, principalmente, por el comportamiento de la cartera comprada y deterioro de la cartera micro de períodos anteriores a 2019.

Evolución saldo de cartera en riesgo por producto 2018 - 2019



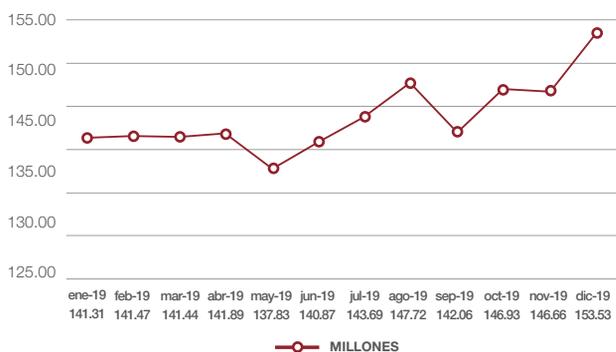


La cartera comprada registra un saldo de cartera de **46.24 millones de dólares**, además de un saldo en riesgo de **5.63 millones de dólares**, lo que representa el **12,18 %** del índice de riesgo a diciembre de 2019.

### 4.3 Gestión de captaciones

**Depósitos a la vista.** Este tipo de depósitos, a diciembre de 2019, alcanzó los **153,53 millones de dólares**, lo cual representa **14.26 millones de dólares** más respecto a diciembre de 2018. Creció en el **10,24 %**.

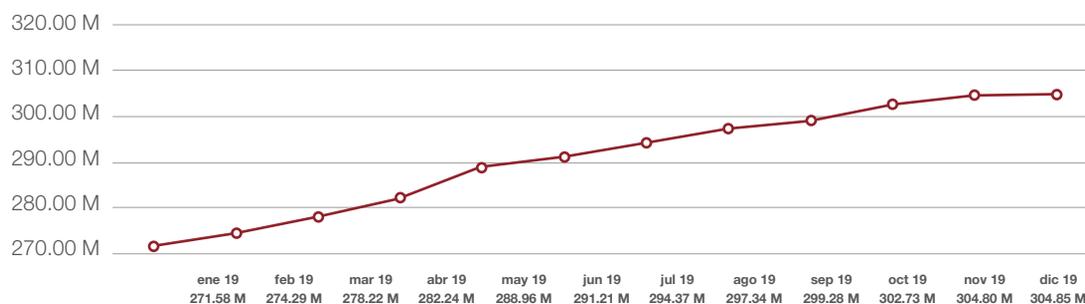
Depósito a la vista, enero-diciembre 2019  
(en millones)



**Depósitos a plazo fijo.** A este respecto, se registra un saldo de **304.85 millones de dólares**, lo que evidencia un incremento de **39.06 millones de dólares (14,70 %)** con relación a diciembre de 2018.



### Depósito a plazo fijo, enero-diciembre 2019 (en millones)



### Apertura de cuentas.

Se abrieron **40.764** cuentas en el año 2019; es decir, se produjo un incremento del 5,96 % comparado con 2018. Estas cuentas se distribuyen así:



16.368

Cuenta  
Ahorro  
Corriente

11.794

Cuenta  
Mejor  
Futuro

9.672

Cuenta  
Ahorro  
Cliente

1.921

Cuenta  
Angelitos

15.965

Certificados  
de  
Aportación

636

Cuenta  
Cesantía

374

Cuenta  
Mundialista

#### 4.4 Gestión de marketing

Se publicitó en puntos estratégicos no tradicionales, implementaron pantallas digitales en las 34 agencias, rediseñó la intranet, página web y se realizó las cam-

paññas estacionales con el fin de fortalecer el posicionamiento de marca, entre las que se mencionan:

Proyecto	Descripción	Inicio	Finaliza	Estado	Objetivo
Campañas comerciales	La 29 te enamora	feb-19	feb-19	Ejecutado	Fomentar depósitos
	Incrementa tu saldo	mar-19	mar-19	Ejecutado	Fomentar depósitos
	Tus utilidades ganan tus sueños también	abr-19	may-19	Ejecutado	Incrementar DPF
	Regreso a clases Costa	may-19	may-19	Ejecutado	Incremento Angelitos y depósitos
	Tu familia gana con la 29	may-19	jul-19	Ejecutado	Venta cruzada varios productos
	Regreso a clases Sierra	sep-19	sep-19	Ejecutado	Incremento Angelitos y depósitos
	Campaña de 52 años	oct-19	dic-19	Ejecutado	Venta cruzada varios productos
	Esta Navidad regálale a tu familia	dic-19	ene-20	Ejecutado	Venta cruzada varios productos
	Invierte tu décimo	dic-19	ene-20	Ejecutado	Fomentar transaccionalidad

#### 4.5 Servicio al cliente

Por medio de los canales institucionales se reciben y atienden reclamos, quejas, requerimientos y peticiones por parte de socios/clientes. En 2019 se receptaron 26.886 casos, de los cuales el 97,6 % son requerimientos de información general y el 2,4 % quejas y reclamos.

A nivel de gestión, por caso solicitado por socios y clientes, se atendió favorablemente el 95 % de requerimientos, el 91 % de quejas y 73 % de reclamos.

Respecto de los canales por los cuales ingresan los casos, sobresale el canal web (web + chat institucional) que recepta el 55,9 %, seguido por la línea 1800 que recibió el 27,4 % y vía telefónica el 11,1 %.

### Gestión de quejas, reclamos, requerimientos e información Enero-diciembre 2019

Canales	Requerimientos		Quejas		Reclamos			Felicita- ciones	Total	%
	Favorable	Desfavorable	Favorable	Desfavorable	Favorable	Desfavorable	Pendientes			
1800-29-29-29	6,121	1,168	64		5	12			7,370	27.4%
Página web	11,318	30	10	2	10				11,370	42.3%
Celular y fijo	2,756	22	111	9	92	2			2,992	11.1%
WhatsApp	1,100	1	3		23				1,127	4.2%
Chat institucional	3,599	24	3		19	3			3,648	13.6%
Oficio (agencias)	33	7	19	9	44	42	1		155	0.6%
Buzón de sugerencias y correo: servicioalcliente@29deoctubre.fin.ec.	37	5	65	4	26	18		14	169	0.6%
Oficio (administración central)	8	1	10	4	14	9			46	0.2%
Entes de control	4	2			2	3			11	0.0%
<b>Total</b>	<b>24,976</b>	<b>1,260</b>	<b>285</b>	<b>28</b>	<b>235</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>26,888</b>	<b>100.0%</b>
<b>%</b>	<b>92.9%</b>	<b>4.7%</b>	<b>1.1%</b>	<b>0.1%</b>	<b>0.9%</b>	<b>0.3%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.1%</b>		

## 5. Gestión de operaciones, innovación y tecnología

En 2019 se obtuvo un alto nivel de cumplimiento de los proyectos planificados. Esto repercutió en estabilizar los diferentes servicios informáticos, iniciar el proyecto institucional más importante que se ha tenido

en los últimos años, como es iniciar la transformación digital y obtener la certificación ISO 9001 en el Sistema de Gestión de Calidad. Para ello se definieron objetivos, entre los cuales se resaltan:



Implementar acciones enfocadas a fortalecer la gestión comercial para ofrecer productos y servicios competitivos y disruptivos, lo que se realizó con éxito con la salida a producción de la aplicación móvil (App) y la nueva 29 en Línea, que permite realizar transacciones en línea desde dispositivos móviles en cualquier momento y lugar.

Antes de su salida, se analizaron las vulnerabilidades en código fuente con el fin de prevenir incidentes de seguridad. Desde su lanzamiento, el 10 de octubre, la acogida fue exitosa, alcanzando a diciembre 18.596 usuarios en estos canales.



Adoptar servicios financieros en la nube mediante el cambio al Core Denarius, en cumplimiento de las especificaciones técnicas y de seguridad de organismos de control como SEPS y SRI, que permita reducir tiempos en los procesos operativos, incrementar la rentabilidad, disponibilidad de servicio a socios y clientes, mejorar el tiempo de salida al mercado comercial y facilitar la experiencia al usuario.

Su planificación y ejecución se reporta permanente a las diferentes partes interesadas. Los cumplimientos de la fecha del contrato con el proveedor Denarius, tienen vigencia hasta septiembre del 2020, pero se han realizado esfuerzos y se ha ejecutado la salida a producción del nuevo Core el 31 de mayo.



Creación de la Oficina PMO para lograr la gestión eficiente y efectiva de los proyectos institucionales, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y técnicas de ejecución de los diferentes líderes de proyecto.

Al finalizar el año, la evaluación del nivel de madurez de proyectos, de la Oficina de Proyectos y la formalización del procedimiento de Gestión de Proyectos en base al PMBOK denotaron un nivel 2, esperando para 2020 fortalecer y llegar a un nivel 4 (sobre nivel máximo de 5).



Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad para gestionar y administrar los procesos productivos que cuenten con certificación ISO 9001. Diagnóstico del nivel de organización y control de los procesos para fortalecer su ejecución y mejoren el funcionamiento de la Cooperativa. Rediseño de los procesos identificados mediante la metodología BPR (Business Process Reengineering) de fácil y rápida aplicación que mejoren la eficacia para atender y satisfacer las necesidades del socio/cliente y desarrollar habilidades con la formación de auditores internos de calidad en los procesos productivos de la institución.



En el 2020 finalizará la implementación de la fase 1 del Sistema de Gestión de Calidad, para su posterior certificación ISO 9001 2015.



Se actualizaron 102 documentos internos para la gestión de los procesos; se refleja una productividad del 219 % con respecto al 2018.



Implementación de la Mesa de Servicios Empresarial enfocada a mejorar la experiencia de los socios/clientes y usuarios internos, con una atención eficaz y ágil de los requerimientos de las áreas del negocio. Adicionalmente, se implementó una métrica para evaluar incidentes y gestionarlos para encontrar la causa raíz y prevenir que vuelvan a suceder.



Implementación del Gobierno de TI para alinear los procesos y servicios de TI con las directrices estratégicas institucionales. Esto permitió mejorar niveles de disponibilidad de los servicios tecnológicos para satisfacer el nivel de servicio con las áreas de negocios y analizar la situación actual para la elaboración del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de Información) para el periodo 2019-2021.

Implementación de otras iniciativas:



Work place digital (fase 1)



Actualización de Cajeros ATM Windows



Reemplazo de 152 equipos nuevos en agencias; habilitación de herramientas ofimáticas Office 365 para todos los colaboradores; sala de videoconferencia, la cual disminuye costos por traslados a agencias y mejora la comunicación interna.



Actualización de cajeros ATMS con sistema operativo Windows 10 para cubrir vulnerabilidades explotadas ante posibles ataques.



Cajeros ATM recicladores.



Habilitación de cajero reciclador en agencia El Recreo para recibir retiros y depósitos.

Por su parte, la Dirección de Operaciones monitoreó los servicios institucionales que se ofertan y los que soportan al giro del negocio. De este modo se contribuyó a los resultados por 1,25 millones de dólares por comisión de servicios financieros en el año 2019.

Junto con ello, se detallan otros datos relevantes:



#### **Tarjetas de Débito 29 CARD**

A diciembre de 2019 se contó con 91.181 tarjetas activas.



#### **Cajeros automáticos**

Se cuenta con una red propia de 45 cajeros automáticos. Se prioriza la atención de socios y clientes con 36 cajeros ubicados en agencias y 9 cajeros islas ubicados en diferentes puntos de la ciudad de Quito, Machachi y Latacunga. Este servicio alcanzó una disponibilidad operativa promedio mensual del 94 %, superior en 9 puntos porcentuales al registrado en 2018.



## 6. Gestión Unidad de Cumplimiento

Se desarrolló un sistema compuesto por una estructura orgánica de prevención y detección de lavado de activos, cuya función es asegurar que las políticas y procedimientos establecidos para tales fines sean suficientes, pertinentes y competentes. Este sistema permite administrar, monitorear, mitigar y controlar el riesgo de lavado de activos a los que está expuesta la Cooperativa. Así, se evita que la institución sea utilizada para el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, en cumplimiento de la normativa aplicable y la resolución No. 011-2014-F y sus reformas, emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y enfocada en las mejores prácticas del sistema financiero nacional.

Se monitorearon permanentemente las operaciones y transacciones realizadas por los socios, clientes y empleados. Se tiene controlado el riesgo relacionado con el lavado de activos y financiamiento de delitos, incluido el terrorismo.

De esta manera, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. no se han ingresado recursos provenientes de actividades ilícitas.

## 7. Gestión jurídica

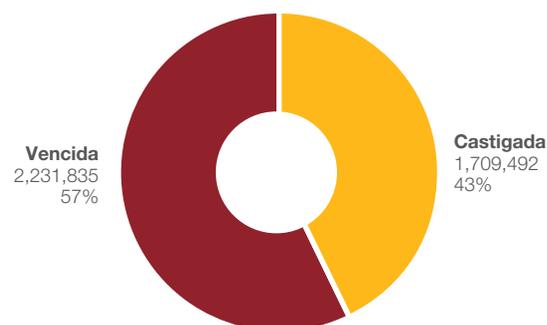
El área legal tiene a su cargo procesos judiciales que defienden el interés jurídico institucional como actor o demandado.

**Contratos y garantías.** La institución firmó 124 contratos durante el año 2019. Para ello se brindó asistencia legal con la revisión de forma, formalización y legalización del contrato.

**Cobranza judicial.** Esta gestión se realizó en conjunto con los abogados externos y jefes de agencia para recuperar saldos de cartera castigada y vencida. De este modo, en el 2019 se recuperaron 3.9 millones de dólares.

### Gestión de Recuperación de Cartera en Legal

CARTERA	2019
Castigada	1,709,422
Vencida	2,231,835
<b>Total</b>	<b>3,941,257</b>



## 8. Gestión administrativa

En este ámbito de gestión, se efectuaron varias actividades durante el año 2019:



Alineado a los objetivos estratégicos institucionales, se brindó apoyo a las áreas para:

- Mejorar la seguridad física y electrónica.
- Mantenimiento de las agencias a escala nacional.
- Se construyó la nueva agencia en el nuevo Portal Shopping ubicado en Carapungo.
- Se realizó el concurso para el diseño del edificio La Pradera, adquirido por la institución.



Los bienes en dación, se vendieron los inmuebles de Esmeraldas y Latacunga; y joyas por un valor superior al valor dacionado.

En contribución con el sector de la economía popular y solidaria, se contrató el servicio de limpieza a escala nacional con una empresa de este sector.



Se ejecutó al 100 % la toma física de los activos a escala nacional, lo que permite mantener su control; y se gestionó la recuperación de los valores con las aseguradoras de los diferentes siniestros ocurridos en la Cooperativa.

## 9. Gestión del talento humano

Se fortaleció el conocimiento del personal mediante la ejecución de 98 eventos de capacitación, en los que participó el 100 % de los colaboradores. El 40 % de los eventos fueron realizados con personal interno.



En cumplimiento a la ley de discapacidad y pasantías, se consideró la inclusión de personal. Se trabajó con orientación hacia un equilibrio de género, dando oportunidad de ingreso a hombres y mujeres en los diferentes niveles de responsabilidad.



El **índice de rotación en 2019 fue del 20,7 %**; es decir, 2,28 puntos porcentuales menos en relación a 2018 en el que se registró el 23 %.



Se trabajó en la cultura organizacional, tomando como pilar fundamental la cultura de servicio. Se inició con una encuesta interna a escala nacional, para identificar las características del colaborador de La 29, y así definir la integridad, proactividad y compromiso como características esenciales.

Se implementaron campañas enfocadas a fortalecer la cultura hacia el servicio:

- Campaña de lineamientos de cultura, visión, misión y objetivos institucionales.
- Campaña Yo me Comprometo – Yo Cumplo a estar siempre a tiempo, a entregar el trabajo a tiempo.
- Campaña Orden y Limpieza.
- Campaña Buen Trato – Las 7C de la Comunicación.

## 10. Gestión de Relaciones Públicas y Responsabilidad Social Corporativa

### Relaciones públicas



Se realizaron publicaciones gratuitas en medios de comunicación a escala nacional por el valor simbólico de 18.380 dólares.



Se efectuaron eventos para fortalecer la imagen institucional y posicionamiento de marca, como coreografías improvisadas en centros comerciales en varias ciudades y en zonas de alto tráfico donde también se promocionó a la nueva App 29.



A nivel interno se mantuvo informado al personal sobre las actividades institucionales, mediante boletines semanales.



Se desarrolló el programa de televisión institucional Impulsando Tus Sueños, transmitido por el Canal 29 - Telesucesos. Allí participaron representantes del organismo de control, cooperativas e instituciones del sector no financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entre otros actores.

### Responsabilidad Social Cooperativa

#### Ámbito de capacitaciones

En el año 2019 se desarrollaron programas y actividades a favor de la comunidad. Se destacan, por ejemplo, las capacitaciones de educación financiera en las agencias de Quito, Ibarra, Latacunga Centro y Brigada, Tulcán, Ambato, Santo Domingo, Manta, La Libertad, Albán Borja, Centenario y Riobamba.



Se beneficiaron 3.075 personas, entre socios, clientes y público en general; este número es superior a los 547 beneficiarios alcanzados en el 2018.



Los temas impartidos: Maneja inteligentemente tus finanzas; Sé un emprendedor de éxito, Emprendimiento positivo y ahorro; Mujeres emprendedoras.

Entre las empresas capacitadas se encuentran Aso-serdepro, Asociación del Sector No Financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. También, en colegios, se impartieron recomendaciones de educación financiera, valores y principios mediante la obra de teatro "Me gasté y no ahorre".



### Ámbito de Salud

En el área de salud, con brigadas médicas, se favoreció a 670 personas (en 2018 se benefició a 304 personas), mediante atención integral y entrega de medicamentos sin costo en las ciudades de Quito, Portoviejo, Guayaquil, Machala y Tena.



### Ámbito Social

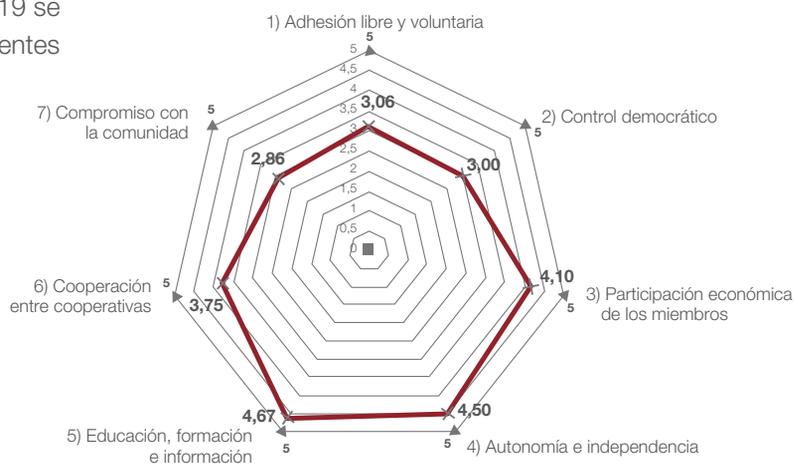
En lo social se donó:

- Medicamentos al Centro Médico "San Jorge";
- Implementos de limpieza para niños con discapacidad física, auditiva e intelectual severa de la Fundación Arcángeles;
- Fundas de caramelos a escala nacional para personas vulnerables;
- Pelucas para pacientes oncológicos, junto con la Fundación Dibuja una Sonrisa;
- Se difundió en agencias, junto con la Corporación de Seguro de Depósitos, los beneficios del seguro de depósitos.

## Balance social

Con base en los 7 principios cooperativos, en 2019 se evidencian mejoras en varios ámbitos de las diferentes macrodimensiones.

## Balance social 2019





### **Primer principio** **Membresía abierta y voluntaria**

Incremento del 0,17 % de socios activos y 0,56 % de socios. Aumento del 1,20 % de socios ahorristas y 1,12 % de socios con créditos. Los créditos otorgados aumentaron en 0,29 % y la Cuenta Angelitos se incrementó en 0,32 %. La colocación en agencias, con base al cumplimiento del presupuesto, se aumentó en 5,88 %.



### **Segundo principio** **Control democrático**

Mejoría en la asistencia de representantes a las asambleas generales. Se mantuvo el número de mujeres que integran los Consejos de Administración y Vigilancia, siempre inculcando equidad de género.



### **Tercer principio** **Participación económica de los miembros**

El patrimonio técnico, en comparación al año anterior, creció en el 1,78 %; la tasa de interés pasiva ponderada real se incrementó en 0,69 %.



### **Cuarto principio** **Autonomía e independencia**

El porcentaje de endeudamiento externo en relación con el pasivo total fue del 2,22 %; es decir, se incrementó en el 1,07 %. Se analizaron procesos con normativa con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.



### **Quinto principio** **Educación, formación e información**

Se ejecutó el Plan de capacitación con base en la normativa para los miembros de los Consejos, Representantes y Miembros de Comités. Entre los temas normativos impartidos se destaca el de prevención de lavado de activos.

Responsabilidad social dio cumplimiento a la capacitación de socios en formación cooperativa y educación financiera, alcanzando un incremento de 2131 personas con relación al 2018.



### **Sexto principio** **Cooperación entre cooperativas**

El fondeo de cooperativas evidenció un aporte positivo y tuvo un comportamiento similar al de 2018.



### Séptimo principio Compromiso con la comunidad

Se cuenta con convenios con instituciones que prestan otros servicios para socios, como la red médica y otros beneficios. Se incrementó el saldo de cartera para necesidades sociales (producto de vivienda, salud y educación) en 1,05 % y el de cartera para necesidades productivas (microcrédito) en 17,26 % frente al 17,14 del año 2018. La institución

realizó 33 actividades sociales frente a las 11 del 2018. Se cuenta con acuerdos con gobiernos locales, provinciales, nacionales o con organismos gubernamentales. El porcentaje de trabajadoras mujeres que ocupan cargos medios y gerenciales fue mayor que en el 2018; y la rotación de trabajadores fue del 20,7 %, dos puntos menos que en el 2018.

## 11. Conclusiones

El 2019 fue un año de importantes avances y resultados para la institución, reflejándose en el incremento de los activos, cartera de crédito, fondos disponibles y patrimonio. De igual manera, las estrategias comerciales que se plantearon alcanzaron resultados positivos, reflejándose en el crecimiento de las colocaciones y captaciones, apalancadas en una adecuada gestión integral de riesgos. Cabe mencionar que en julio se llegó a un récord de colocación de 24 millones de dólares.

En el área de tecnología, se trabajó para brindar a nuestros socios y clientes una nueva experiencia de atención a través de la transformación digital; logrando implementar la App y la nueva 29 en Línea; así como trasladar los servicios financieros a la nube mediante el cambio al Core Denarius que trajo consigo reducción de tiempos en procesos operativos e incrementó la rentabilidad, disponibilidad de servicio a socios y clien-

tes; y facilitó la experiencia al usuario. La creación de la Oficina PMO fue otro de los proyectos cumplidos, enfocado a construir una gestión más eficiente y efectiva de los proyectos institucionales.

El mantenimiento y cuidado de las agencias fue un tema prioritario en cuanto a la imagen y posicionamiento institucional, es así que se construyó la nueva agencia en el nuevo Portal Shopping ubicado en Carapungo y se realizó el concurso para el diseño del edificio La Pradera, adquirido por la institución.

Y en cumplimiento a los principios cooperativos, la labor de responsabilidad social ha sido uno de los pilares fundamentales institucionales, por lo que se capacitó a socios y clientes en formación cooperativa y educación financiera, incrementando a 2131 beneficiados con relación al 2018.

Cordialmente,  
**Econ. Freddy Blas Gallegos Bayas**  
Gerente General



# INFORMACIÓN FINANCIERA

**1st pillar: Institutional environment**  
Financial sector liberalization  
Corporate governance  
Legal and regulatory issues  
Contract enforcement

**2nd pillar: Business environment**  
Human capital  
Taxes  
Infrastructure  
Cost of doing business

**3rd pillar: Financial stability**  
Currency stability  
Banking system stability  
Risk of sovereign debt crisis

Factor	Score	Weight
Contract enforcement	6	5.7
2nd pillar: Business environment	10	5.2
Human capital	10	5.2
Taxes	11	5.5
Infrastructure	17	5.3
Cost of doing business	19	4.7
3rd pillar: Financial stability	21	5.2
Currency stability	14	5.8
Banking system stability	23	5.4
Risk of sovereign debt crisis	24	4.8
Total	39	4.6

# CONTENIDO

Resultados financieros	65
Informe de distribución de utilidades	72
Tratamiento de utilidades acumuladas o excedentes	73



# 1. Resultados financieros

## Estado de situación financiera

La institución en 2019 **incrementó sus activos en 12,56 %**; es decir, 61.9 millones de dólares comparado con 2018. Se cerró en 554.6 millones de dólares, concentrándose referidos crecimientos en la cuenta Cartera de Crédito, que aumentó en 37.6 millones y

fondos disponibles en 25.6 millones de dólares. Esto debido, principalmente, al crecimiento de las captaciones con el público en alrededor de 53.3 millones de dólares; el **patrimonio creció en 3.4 millones de dólares**.

La participación de las cuentas en la estructura del balance general es de similar nivel que del año 2018. Se exceptúan las cuentas de Disponible, Inversiones y Obligaciones con el público que responden a la reasignación de fondos disponibles para la colocación en cartera de crédito y activación de las líneas de crédito con la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias y Banco Coopnacional.

### Comparativo del balance general Diciembre 2018 – Diciembre 2019 // Cifras en USD

COD	Cuentas	Diciembre 2018	%	Diciembre 2019	%	Variación anual	
						Absoluta	%
11	Fondos disponibles	39,699,245	8.1%	65,257,103	11.8%	25,557,857	64.4%
13	Inversiones	79,267,826	16.1%	75,493,559	13.6%	-3,774,267	-4.8%
14	Cartera de créditos	338,794,223	68.8%	376,404,482	67.9%	37,610,258	11.1%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-14,623,928	-4.3%	-24,471,767	-6.5%	-9,847,839.23	67.3%
16	Cuentas por cobrar	7,570,925	1.5%	6,873,134	1.2%	-697,791	-9.2%
17	Bienes realizables adjudicados por pago	389,003	0.1%	365,804	0.1%	-23,198	-6.0%
18	Propiedades y equipo	13,297,381	2.7%	13,184,707	2.4%	-112,674	-0.8%
19	Otros activos	13,702,050	2.8%	17,003,199	3.1%	3,301,149	24.1%
<b>1</b>	<b>Total activos</b>	<b>492,720,653</b>	<b>100.0%</b>	<b>554,581,988</b>	<b>100.0%</b>	<b>61,861,335</b>	<b>12.6%</b>
21	Obligaciones con el público	405,317,500	82.3%	458,630,729	82.7%	53,313,230	13.2%
2101	Depósitos a la vista	139,266,262	34.4%	153,528,599	33.5%	14,262,336	10.2%
2103	Depósitos a plazo	265,789,061	65.6%	304,852,498	66.5%	39,063,437	14.7%
23	Obligaciones inmediatas	543,555	0.1%	475,555	0.1%	-68,000	-12.5%
25	Cuentas por pagar	16,903,104	3.4%	16,235,678	2.9%	-667,426	-3.9%
26	Obligaciones financieras	4,923,984	1.0%	10,810,820	1.9%	5,886,836	119.6%
29	Otros pasivos	17,825	0.0%	19,597	0.0%	1,773	9.9%
<b>2</b>	<b>Total pasivos</b>	<b>427,705,967</b>	<b>86.8%</b>	<b>486,172,379</b>	<b>87.7%</b>	<b>58,466,412</b>	<b>13.7%</b>

31	Capital social	18,899,716	3.8%	19,187,689	3.5%	287,973	1.5%
33	Reservas	34,313,470	7.0%	41,802,012	7.5%	7,488,542	21.8%
35	Superávit por valuación	5,051,996	1.0%	5,002,812	0.9%	-49,184	-1.0%
36	Resultados	6,749,504	1.4%	2,417,096	0.4%	-4,332,408	-64.2%
3601	Utilidades o excedentes acumulados	520,632	7.7%	520,632	21.5%	0	0.0%
3603	Utilidad del ejercicio	6,228,873	92.3%	1,896,465	78.5%	-4,332,408	-69.6%
<b>3</b>	<b>Total patrimonio</b>	<b>65,014,686</b>	<b>13.2%</b>	<b>68,409,609</b>	<b>12.3%</b>	<b>3,394,923</b>	<b>5.2%</b>
<b>(2+3)</b>	<b>Total pasivos y patrimonio</b>	<b>492,720,653</b>	<b>100.0%</b>	<b>554,581,988</b>	<b>100.0%</b>	<b>61,861,335</b>	<b>12.6%</b>

## Estado de resultados



En 2019 los **ingresos crecieron en 14,84 %**, lo que significa 9.4 millones de dólares frente al 2018. De estos, el 86,86 % (8.9 millones de dólares) corresponden a ingresos generados por intereses y descuentos ganados, producto del crecimiento de la cartera de crédito.



El margen neto de intereses refleja los esfuerzos institucionales por incrementar el negocio, tanto por el crecimiento de las captaciones como por las colocaciones propias, que pasó de 32.1 millones de dólares en 2018 a 36.1 millones de dólares en 2019.



A nivel de gasto, las principales variaciones se reflejan en los intereses causados en 4.8 millones de dólares, resultado del incremento de los depósitos con el público. E incremento de las provisiones, que pasaron de 5.5 millones en 2018 a 14.4 millones en 2019; donde la mayor participación se genera en el segmento de consumo ordinario, en el cual se encuentran los productos auto cooperativo y cartera comprada que pasó de un índice de mora del 2,44 % en 2018 al 12,01 % en 2019; seguido por el segmento de microcrédito, cuyo índice de mora se incrementó de 9,18 % en 2018 al 12,83 % en 2019, que de acuerdo a los análisis de cosechas, se identifica que el deterioro de la cartera colocada corresponde a periodos anteriores al 2019. Es importante recalcar que en aras de proteger la cartera en riesgo y con base en la aplicación de la **normativa emitida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en diciembre de 2019, la Administración decidió incrementar la provisión de la cartera con los niveles máximos en cada categoría de calificación. El fin del comportamiento de las provisiones es mantener un índice de cobertura acorde a la normativa, el cual cerró en 103.77 % en 2019.**

Comparativo del estado de resultados  
Diciembre 2018 – Diciembre 2019 // Cifras en USD

Cod	Cuenta	Diciembre 2018	%	Diciembre 2019	%	Variación anual	
						Absoluta	%
5	Total ingresos	63,497,241	100.0%	72,919,756	100.00%	9,422,515	14.84%
51	Intereses y descuentos ganados	54,475,082	85.8%	63,341,339	86.86%	8,866,257	16.28%
41	Intereses causados	22,419,495	35.3%	27,245,308	37.36%	4,825,813	21.53%
	<b>Margen neto intereses</b>	<b>32,055,587</b>	<b>50.5%</b>	<b>36,096,031</b>	<b>49.50%</b>	<b>4,040,444</b>	<b>12.60%</b>
52	Comisiones ganadas	313	0.0%	271.33	0.00%	-41.78	-13.34%
54	Ingresos por servicios	1,769,309	2.8%	1,905,103	2.61%	135,794	7.67%
42	Comisiones causadas	1,075,992	1.7%	1,259,651	1.73%	183,659	17.07%
53	Utilidades financieras	247,411	0.4%	568,280	0.78%	320,869	129.69%
43	Pérdidas financieras	2,258,824	3.6%	1,799,706	2.47%	-459,119	-20.33%
	<b>Margen bruto financiero</b>	<b>30,737,804</b>	<b>48.4%</b>	<b>35,510,328</b>	<b>48.70%</b>	<b>4,772,524</b>	<b>15.53%</b>
44	Provisiones	5,529,813	8.7%	14,365,542	19.70%	8,835,728	159.78%
	<b>Margen neto financiero</b>	<b>25,207,991</b>	<b>39.7%</b>	<b>21,144,787</b>	<b>29.00%</b>	<b>-4,063,204</b>	<b>-16.12%</b>
45	Gastos de operación	21,621,261	34.1%	24,328,436	33.36%	2,707,176	12.52%
	<b>Margen de intermediación</b>	<b>3,586,730</b>	<b>5.6%</b>	<b>-3,183,650</b>	<b>-4.37%</b>	<b>-6,770,380</b>	<b>188.76%</b>
55	Otros ingresos operacionales	3,443,379	5.4%	3,989,177	5.47%	545,798	15.85%
46	Otras pérdidas operacionales	496,093	0.8%	63,729	0.09%	-432,365	-87.15%
	<b>Margen operacional</b>	<b>6,534,016</b>	<b>10.3%</b>	<b>741,798</b>	<b>1.02%</b>	<b>-5,792,217</b>	<b>-88.65%</b>
56	Otros ingresos	3,561,746	5.6%	3,115,586	4.27%	-446,160	-12.53%
47	Otros gastos y pérdidas	255,934	0.4%	426,075	0.58%	170,141	66.48%
	<b>Ganancia o (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>9,839,828</b>	<b>15.5%</b>	<b>3,431,309</b>	<b>4.71%</b>	<b>-6,408,518</b>	<b>-65.13%</b>
48	Impuestos y participacion a empleados	3,610,955	5.7%	1,534,844	2.10%	-2,076,110	-57.49%
	<b>Ganancia o (pérdida) acumulada del ejercicio</b>	<b>6,228,873</b>	<b>9.8%</b>	<b>1,896,464.86</b>	<b>2.60%</b>	<b>-4,332,408</b>	<b>-69.55%</b>

## Indicadores financieros

Acerca de indicadores financieros entre 2018 y 2019 el comportamiento fue:

### Indicadores financieros Diciembre 2018 - diciembre 2019

Nombre del indicador	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Anual
<b>Estructura y calidad de activos</b>			
Activos improductivos netos / total activos	7.27%	6.75%	-0.52%
Activos productivos / total activos	92.73%	93.25%	0.52%
Activos productivos / pasivos con costo	111.44%	110.21%	-1.23%
<b>Índice de morosidad</b>			
Morosidad de la cartera total	3.60%	5.88%	2.28%
<b>Cobertura cartera improductiva</b>			
Cobertura provisiones cartera improductiva	114.96%	103.77%	-11.19%
<b>Eficiencia microeconómica</b>			
Gastos de operación / total activo promedio	4.66%	4.64%	-0.02%
Gastos de operación / margen financiero	85.77%	115.06%	29.28%
Gastos de personal / activo total promedio	2.32%	2.26%	-0.06%
<b>Rentabilidad</b>			
Resultados del ejercicio / patrimonio	10.60%	2.85%	-7.74%
Resultados del ejercicio / activo	1.26%	0.34%	-0.92%
<b>Liquidez</b>			
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	16.83%	24.99%	8.17%
<b>Solvencia patrimonial</b>			
Pt / act. y conting. Pond. Riesgo	15.85%	16.01%	0.16%
<b>Intermediación financiera</b>			
Cartera bruta / (depósitos a la vista + depósitos a plazo)	87.25%	87.45%	0.20%
<b>Suficiencia Patrimonial</b>			
(Patrimonio + resultados)/Activos Inmovilizados	251.97%	255.20%	3.23%

Como se observa en el cuadro que antecede, la Cooperativa ha enfocado sus esfuerzos en la mejora sustancial de los principales indicadores financieros;

esto se lo puede evidenciar al contrastar los resultados de 2018 y los de 2019 en los siguientes indicadores:

Indicador	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Variación
Suficiencia patrimonial	251.97%	255.20%	3.23%
Calidad de activos	92.73%	93.25%	0.52%
Eficiencia en intermediación	87.25%	87.45%	0.20%
Liquidez de corto plazo	16.83%	24.99%	8.17%
Solvencia patrimonial	15.85%	16.01%	0.16%

La liquidez de corto plazo presenta un incremento muy representativo, al pasar de 16.83 % al 24.99 %.

Mejorar en el indicador de liquidez es de vital importancia frente al complejo panorama económico del país para los próximos años, según prevén los organismos internacionales y que tendrá incidencia en el sistema financiero.



Otro pilar angular en el cual se ha trabajado, son los indicadores relacionados con el patrimonio, en los cuales la Cooperativa se encuentra muy por encima de los requerimientos normativos. Esto se puede evidenciar al observar que la suficiencia patrimonial de la Cooperativa ha pasado de 251.97% al 255.20% y la solvencia patrimonial de 15.85% a 16.01%, indicadores que demuestran el incremento del compromiso patrimonial con la entidad.



Por su parte, el acrecentamiento en el indicador de eficiencia en intermediación al pasar de 87.25% al 87.45%, pone en manifiesto que la institución ha mejorado en la colocación de préstamos en función a la cantidad de captaciones con el público.



Así también la mejoría en la calidad de activos, al pasar de 92.73% a 93.25%, es otro importante síntoma que da muestra la salud financiera de los activos productivos frente a los activos totales.

De otra parte, la Cooperativa con un enfoque conservador y protector frente a la institución y sus socios, incrementó los requerimientos de provisión de la cartera improductiva (principalmente proveniente de administraciones pasadas). Si bien esto generó un impacto en las utilidades reportadas y por consiguientes en los indicadores ROA, ROE y grado de absorción del margen financiero, estas acciones demuestran la responsabilidad de la institución frente a los recursos de sus socios.

### Patrimonio técnico

El comparativo del patrimonio técnico entre 2018 y 2019 refleja un comportamiento favorable. Allí el índice de solvencia es del **16,01 %**, superior en **0,16** puntos porcentuales respecto a 2018; es decir, **2.8** millones de dólares más, y superior al mínimo normativo dispuesto del **9 %**.

#### Resumen del patrimonio técnico Diciembre 2018 – Diciembre 2019 // en USD

Rubros	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Crecimiento anual
Patrimonio técnico primario	61,860,649	67,421,776	5,561,127
Patrimonio técnico secundario	19,800	19,800	-
<b>Total patrimonio técnico</b>	<b>61,880,449</b>	<b>67,441,576</b>	<b>5,561,127</b>
<b>Patrimonio técnico requerido</b>	<b>35,142,247</b>	<b>37,915,633</b>	<b>2,773,387</b>
<b>Posición excedentaria / déficit</b>	<b>26,738,203</b>	<b>29,525,943</b>	<b>2,787,740</b>
<b>Excedente sobre pt requerido</b>	<b>76.09%</b>	<b>77.87%</b>	
<b>Índice de solvencia</b>	<b>15.85%</b>	<b>16.01%</b>	

### Estado de cambios en la posición financiera

Las fuentes y usos de recursos entre 2018 y 2019 ascendieron a **71.58** millones de dólares, de los cuales el **74,47 %** provino del aumento de las obligaciones con el público (depósitos en ahorros y plazo fijo) y el **8,22 %** de las obligaciones financieras (líneas de crédito).

De esos recursos, el **52,54 %** se canalizó en la cartera de créditos, el **35,70 %** en fondos disponibles y el **4,61 %** para otros activos.

#### Estado de cambios en la posición financiera Diciembre 2018 - diciembre 2019 // Cifras en USD

Fuentes y usos						
Cod.	Cuentas	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Variación	Fuentes	Usos
<b>1</b>	<b>Activos</b>	<b>492,720,653</b>	<b>554,581,988</b>	<b>61,861,335</b>		
11	Fondos disponibles	39,699,245	65,257,103	25,557,857	0	25,557,857
13	Inversiones	79,267,826	75,493,559	-3,774,267	3,774,267	0
14	Cartera de créditos	338,794,223	376,404,482	37,610,258	0	37,610,258

Fuentes y usos						
Cod.	Cuentas	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Variación	Fuentes	Usos
16	Cuentas por cobrar	7,570,925	6,873,134	-697,791	697,791	0
17	Bienes realizables adjudicados por pago de arrend. mercantil y no utilizados	389,003	365,804	-23,198	23,198	0
18	Propiedades y equipo	13,297,381	13,184,707	-112,674	112,674	0
19	Otros activos	13,702,050	17,003,199	3,301,149	0	3,301,149
<b>2</b>	<b>Pasivos</b>	<b>427,705,967</b>	<b>486,172,379</b>	<b>58,466,412</b>		
21	Obligaciones con el público	405,317,500	458,630,729	53,313,230	53,313,230	0
23	Obligaciones inmediatas	543,555	475,555	-68,000	0	68,000
25	Cuentas por pagar	16,903,104	16,235,678	-667,426	0	667,426
26	Obligaciones financieras	4,923,984	10,810,820	5,886,836	5,886,836	0
29	Otros pasivos	17,825	19,597	1,773	1,773	0
<b>3</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>65,014,686</b>	<b>68,409,609</b>	<b>3,394,923</b>		
31	Capital social	18,899,716	19,187,689	287,973	287,973	0
33	Reservas	34,313,470	41,802,012	7,488,542	7,488,542	0
35	Superávit por valuación	5,051,996	5,002,812	-49,184	0	49,184
36	Resultados netos	6,749,504	2,417,096	-4,332,408	0	4,332,408
	<b>Total</b>				<b>71,586,282</b>	<b>71,586,282</b>

## 2. Informe de distribución de utilidades

A continuación, se presenta la propuesta para aplicación de distribución de utilidades o excedentes netos del ejercicio económico 2019.

### Antecedentes normativos

La Ley de Economía Popular y Solidaria establece en el artículo 54 el procedimiento para la distribución de utilidades y excedentes:

Las utilidades y excedentes, en caso de generarse, se distribuirán de la siguiente manera:

50%

- a. Por lo menos el cincuenta por ciento (50 %) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;

5%

- 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.

Respecto al literal b), del art. 54, la Superintendencia ha emitido la Resolución n.º SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-124, del 29 de diciembre de 2017. Allí establece que para el segmento 1 se efectuará la contribución del 1 % sobre las utilidades y exce-

dentos, a ser pagada hasta el 30 de abril y registrada como gasto de operación en la cuenta 450415 “Aportes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”, como lo establece el catálogo único de cuentas.

La Disposición Transitoria Segunda, de la Resolución n.º 130-2015-F, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, faculta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para que a las entidades que constituyen el 100 % de las provisiones requeridas, se les autorice:

- b) Repartir utilidades o excedentes a sus socios; [...]

En concordancia con lo citado, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expidió, el 27 de enero de 2017, la Circular n.º SEPS-SGD-IR-2017-02142 referente a la distribución de utilidades o excedentes:

100%

En tal virtud las entidades que no hayan constituido el 100 % de las provisiones requeridas no podrán distribuir las utilidades o excedentes correspondientes al ejercicio económico 2016. Las entidades que hayan cumplido con la constitución del 100 % de las provisiones requeridas, *deberán solicitar de manera obligatoria autorización previa a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la distribución de utilidades o exceden correspondientes al año 2016.* [Énfasis añadido]

### Distribución de utilidades o excedentes

Por lo expuesto en la normativa que antecede, el cálculo propuesto se detalla de la siguiente manera:



Del excedente generado en el ejercicio económico 2019, USD 1.896.464,86; al menos el 50 %, es decir **USD 948.232,43**, debe constituirse como **reserva legal irrepartible**, y el otro 50 % (**USD 948.232,43**) queda como **saldo a disposición de la Asamblea General**.

### Recomendación

El saldo a disposición de la Asamblea General se recomienda sea capitalizado, contabilizándose según lo establece el Catálogo Único de Cuentas, en el grupo 33 Reservas, subcuenta 330105 Reserva Legal Irrepartible.

## 3. Tratamiento de utilidades acumuladas o excedentes

El numeral 41 de la Norma Internacional de Contabilidad 16 indica:

- El superávit de revaluación de un elemento de propiedades, planta y equipo incluido en el patrimonio podrá ser transferido directamente a ganancias acumuladas, cuando se produzca la baja en cuentas del activo. Esto podría implicar la transferencia total del superávit cuando la entidad disponga del activo. No obstante, parte del superávit podría transferirse a medida que el activo fuera utilizado por la entidad. En ese caso, el importe del superávit transferido sería igual a la diferencia entre la depreciación calculada según el importe en libros revaluado del activo y la calculada según su costo original. Las transferencias desde las cuentas de superávit de revaluación a

ganancias acumuladas no pasarán por el resultado del período.

La Norma de Control para la Valoración de los Bienes Inmuebles de Propiedad de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, emitida mediante resolución SEPS.IGT.ISF-IGJ.2020-0018, del 21 de enero de 2020, en el artículo 1 indica:

- Las cooperativas de ahorro y crédito [...] deberán ajustar por lo menos cada cinco años, a precios de mercado y al cierre del ejercicio económico correspondiente, el valor en libros de los bienes inmuebles que mantengan registrados en el Catálogo Único de Cuentas, en las cuentas del activo 1801 "Terrenos", 1802 "Edificios" y 1804 "Otros locales".
- El valor de mercado de estos inmuebles deberá ser obtenido sobre la base del avalúo técnico

efectuado por peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El ajuste procederá para todos los activos registrados en las citadas cuentas y no solo para una parte de ellos.

- El valor del ajuste obtenido se contabilizará con débito al respectivo activo revaluado y crédito a la cuenta 3501 “Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros”, cuando sea mayor al valor registrado en libros; cuando el valor sea menor al registrado en libros, se contabilizará como un gasto y se afectará el valor del activo.

En el Catálogo Único de Cuentas, publicado mediante resolución SEPS-IGT-ITICA-IGJ-226, del 31 de octubre de 2016, en el Elemento 3 Patrimonio, Grupo 35 Superávit por valuaciones en la dinámica, se indica:

- Por la transferencia a utilidades retenidas cuando el superávit por valuación de propiedades, equipos y otros ha sido realizado. El superávit es realizado

por: retiro o disposición del activo, o por el uso del activo por parte de la institución en cuyo caso la cantidad del superávit efectuada es la diferencia entre la depreciación basada en el valor en libros revaluado del activo y la depreciación basada en el costo original del activo.

### Reclasificación de cuenta

Producto de la depreciación del activo revaluado frente a la depreciación del costo se ha originado una Utilidad Acumulada de 520.632 dólares, la cual se registra en la cuenta 3601 para su posterior capitalización.

### Recomendación

Se recomienda sea capitalizado, contabilizándose según lo establece el Catálogo Único de Cuentas, en el grupo 33 Reservas, subcuenta 330105 Reserva Legal Irrepartible.

Atentamente,



Econ. Freddy Gallegos Bayas

**Gerente General**

A person in a dark suit and tie is holding a framed sign that says "BBB+" in large yellow letters. The sign is set against a red background. The person's hand is visible on the left side of the frame. The background is a dark grey with a faint, light-colored geometric pattern of circles and lines. The overall image is framed by a large, semi-transparent red circle.

**BBB+**

CALIFICACIÓN DE  
ACTIVOS DE RIESGO ▶



**BBB+**



Resumen Ejecutivo

## Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 30 de diciembre de 2019

Fecha de Comité: 22 de abril 2020 - No. 455 - 2020

Calificación:

# BBB+

Perspectiva: Estable

Significado de la Calificación de Riesgo según el Órgano de Control

“Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo.”

Vigencia de la calificación: 30/06/2020

Calificaciones anteriores: BBB+ (sep-19), BBB+ (jun-19), BBB+ (mar-19), BBB+ (dic-18).

Analista: Mateo Hedian / Miembros del Comité: Aldo Moauro, Ivan Sannino, Evrim Kirimkan.

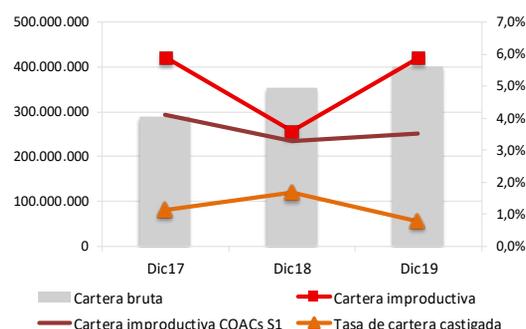
La información utilizada en la presente calificación es proporcionada por la institución evaluada y complementada con información obtenida durante las reuniones con sus ejecutivos. El análisis se realiza en base a los estados financieros auditados y otras fuentes oficiales. Sin embargo, MFR no garantiza la confiabilidad e integridad de la información, considerando que no realiza controles de auditoría, por lo que no se hace responsable por algún error u omisión por el uso de dicha información. La calificación constituye una opinión y no es recomendación para realizar inversiones en una determinada institución.

COAC 29 de Octubre se constituye en Quito en 1967 como cooperativa de ahorro y crédito cerrada a miembros de las Fuerzas Armadas del Ecuador; posteriormente se abre al público general en 1999. La institución tiene su oficina matriz en la ciudad de Quito, presentando operaciones en 20 provincias del país y contando con 34 agencias. A dic-19, la Cooperativa atiende a 212.625 socios y 56.292 prestatarios con una cartera bruta de créditos de USD 400,9 millones. La principal fuente de fondeo proviene de las obligaciones con el público. La institución ofrece productos de crédito de consumo, microcrédito, comercial y de vivienda, además de productos de ahorro y servicios complementarios de recaudación y seguros. Dentro del sistema regulado del Ecuador, se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), ubicándose dentro del Segmento 1 de cooperativas.

Forma legal	Cooperativa de Ahorro y Crédito
Año de fundación	1967
Órgano de control	SEPS
Año de ingreso al órgano de	2013
Áreas de intervención	Rural, semi-urbano y urbano
Metodología de crédito	Individual/Grupal

Datos Institucionales	Dic17	Dic18	Dic19
Socios	199.895	212.508	212.625
Prestatarios	44.597	51.035	60.595
Préstamos activos	48.370	55.797	56.292
Sucursales	34	34	34
Cartera bruta	288.803.815	353.418.151	400.876.249
Ahorro total	351.194.300	405.317.500	458.630.729
Activo total	427.334.478	492.720.653	554.581.988
Préstamo promedio desembolsado	5.751	7.102	6.573

Indicadores de desempeño	Dic17	Dic18	Dic19
Cartera improductiva	5,9%	3,6%	5,9%
Tasa de cartera castigada	1,1%	1,7%	0,8%
Cartera reestructurada y refinanciada	0,8%	0,7%	0,8%
Cobertura de la cartera improductiva	103,2%	115,0%	103,8%
ROE	9,5%	10,4%	2,8%
ROA	1,3%	1,3%	0,4%
Autosuficiencia operacional (OSS)	106,9%	112,2%	101,1%
Productividad del personal (prestatarios)	91	104	120
Tasa de gastos operativos (sobre cartera)	7,7%	6,9%	6,4%
Tasa de gastos operat. (sobre activo)	5,2%	4,8%	4,7%
Tasa de gastos financieros	7,1%	7,4%	7,5%
Tasa de gastos de provisión	1,4%	1,7%	3,8%
Rendimiento de la cartera	14,8%	15,5%	15,4%
Tasa de costo de fondos	5,7%	6,1%	6,5%
PAT sobre activos ponderados por riesgo	nd	15,8%	16,0%
Razón deuda-capital	6,6	6,6	7,1
Liquidez sobre activo	29,4%	24,1%	25,4%
Liquidez de primera línea	nd	38,3%	53,6%
Indicador de liquidez mínimo	nd	5,4%	5,5%



MFR Ecuador  
Rumipamba E2-194 y Av. República Esquina  
Quito – Ecuador  
Tel: +593-2-351 82 99  
[info@mf-rating.com](mailto:info@mf-rating.com) – [www.mf-rating.com](http://www.mf-rating.com)

COAC 29 de Octubre  
Cañaris Oe6-140 y Mariscal Sucre  
Quito-Ecuador  
Tel: +593 2 640 509  
[www.29deoctubre.fin.ec](http://www.29deoctubre.fin.ec)

Copyright © 2020 MFR. Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.

COAC 29 de Octubre – Abril 2020

Resumen Ejecutivo

## Fundamento de la Calificación

### Análisis Financiero y Suficiencia Patrimonial

La Cooperativa presenta mejorables niveles de rentabilidad y sostenibilidad, con tendencia negativa, esencialmente por el aumento en gastos de provisión. El rendimiento de la cartera muestra estabilidad, y no puede por sí solo cubrir la estructura de gastos. La productividad y eficiencia se mantienen en niveles adecuados. La cooperativa ha disminuido ligeramente la concentración de su cartera en la provincia de Pichincha; sin embargo, aún se mantiene con una alta representación. El crecimiento de la cartera continúa con un ritmo desacelerado. Los niveles de liquidez son buenos, y el respaldo patrimonial se considera moderado; con mayor crecimiento de activos frente a patrimonio. El riesgo de mercado presenta una relevancia baja

### Gobernabilidad Administración de Riesgos y Análisis Cualitativo de los Riesgos

Los procesos de gobernabilidad y la estructura se perciben como adecuados; sin embargo, el equipo gerencial y la capacidad de toma de decisiones se consideran un aspecto por mejorar debido a un alto nivel de rotación gerencial en el último período. La capacidad de administración integral de riesgos se considera buena. Queda por evaluar los eventos de riesgo relacionados al cambio de core bancario de aquellas operaciones y planes de acción que están por iniciar. Además, es importante resaltar el posible impacto de los factores de riesgo relacionados con la crisis económica y emergencia sanitaria.

## Resumen de las principales áreas de análisis

### Gobernabilidad y administración de riesgos

La estructura de gobernabilidad de COAC 29 de Octubre es adecuada, cuentan con buenas políticas y procedimientos de gobernabilidad formalizados como el Manual de buen Gobierno Corporativo. El término del período de los actuales miembros del CdA se prevé para el 2021 y, como consecuencia de la salida de la totalidad de los miembros, se evidencia un potencial riesgo relacionado con la continuidad de los lineamientos estratégicos y con capacidades técnicas de los nuevos miembros. La administración integral de riesgos se considera buena y presenta una cultura institucional hacia la administración de estos que se considera adecuada. La Unidad de Riesgos realiza un buen monitoreo y reporte de los principales riesgos (crédito, operativo, liquidez y mercado), contando con herramientas y cálculos que agilitan el cumplimiento de límites y requerimientos del ente regulador.

**Las acciones para enfrentar la crisis económica y emergencia sanitaria son: control de colocación de créditos, monitoreo diario de los niveles de liquidez y aplicación de diferimiento a socios con desmejora de capacidad de pago.**

### Suficiencia patrimonial

La Cooperativa 29 de Octubre cuenta con un nivel de respaldo patrimonial moderado, con un patrimonio total de USD 68,4 millones a la fecha de corte. El respaldo patrimonial presenta una tendencia levemente negativa, debido a un mayor crecimiento del activo sobre el patrimonio. El patrimonio técnico sobre activos ponderados por riesgos se ubica en 16,0% y sobre activos totales y contingentes de 12,2%, con tendencia negativa. La razón deuda-capital mantiene su tendencia ubicándose en 7,1 veces. Las estrategias de capitalización de la Cooperativa se basan en la generación y capitalización de excedentes anuales, certificados de aportación de los socios activos y aportación de hasta el 3% de los créditos desembolsados en función del producto.

### Análisis financiero

La Cooperativa 29 de Octubre presenta mejorables niveles de rentabilidad y sostenibilidad, mostrando una tendencia negativa en los períodos de análisis. En 2019, el ROE se ubica en 2,8%, ROA en 0,4%, y la autosuficiencia operativa es de 101,1%. El rendimiento de la cartera se mantiene en 15,4% en 2019. La tasa de gastos operativos se ubica en 6,4%, ligeramente inferior a la tasa registrada en períodos previos; la tasa de gastos financieros en 7,5% y la tasa de gastos de provisión incrementó a 3,8% en 2019. La cartera bruta a dic-19 es USD 400,9 mil, contando con 60.595 prestatarios activos, lo mismos que crecen a una tasa de 18,7%, mayor a la registrada en períodos anteriores (11,5% oct18-sep19). La calidad de la cartera es mejorable y continúa con una tendencia negativa, debido a la cartera comprada especialmente en 2018 y 2019. La cartera improductiva a dic-19 es de 5,9%, manteniéndose al alza desde el 2018, y por encima del promedio de las COACs del Segmento 1 (3,5%), mientras que la cartera reestructurada y castigada registra un 0,8%, respectivamente. La cobertura del riesgo de crédito es adecuada a 103,8%, revirtiendo la tendencia negativa debido a una fuerte provisión realizada por la Cooperativa a finales del 2019 por cumplimiento normativo. El riesgo de liquidez tiene una relevancia baja y la gestión es adecuada, cumpliendo con los requerimientos normativos de liquidez estructural del ente regulador y, registrando un indicador de liquidez de primera línea de 53,6% y de segunda línea 30,4%, manteniendo una tendencia creciente. Existe concentración en sus 100 mayores depositantes de 15,9% y en sus 25 mayores depositantes de 10,2%, ambas cifras con tendencia decreciente. A dic-19, la Cooperativa presenta un riesgo de tasa de interés con relevancia baja debido a una adecuada supervisión por parte de la Cooperativa, con una sensibilidad al margen financiero de USD 253,1 mil (+/-0,4%) y sensibilidad al valor patrimonial de USD 2,5 millones (+/-3,7%) frente a una variación de +/- 1% de la tasa de interés. Por otro lado, la Cooperativa no registra posiciones en moneda extranjera, por lo que no existe riesgo cambiario. A dic-19, la Cooperativa no participa en el mercado de valores con titularizaciones de cartera.

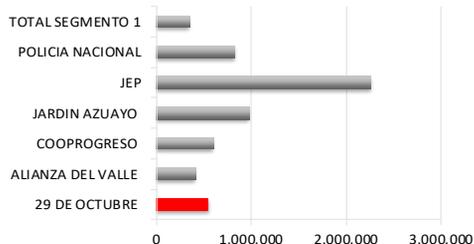
MFR

COAC 29 de Octubre – Abril 2020

Resumen Ejecutivo

## Benchmarking<sup>1</sup>

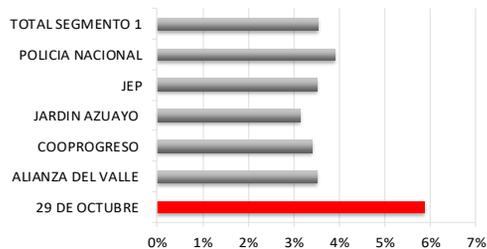
### Total de activos (Miles USD)



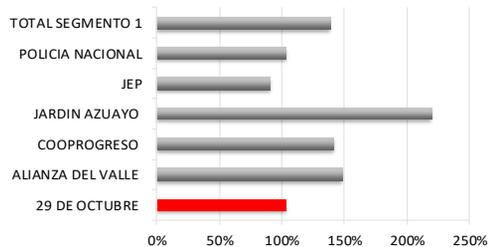
### Composición de la cartera (Miles USD)



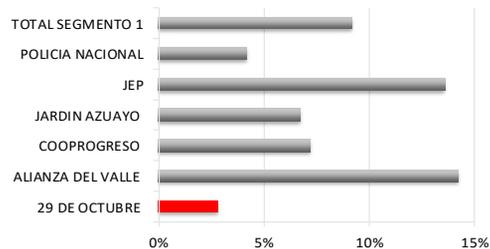
### Cartera improductiva



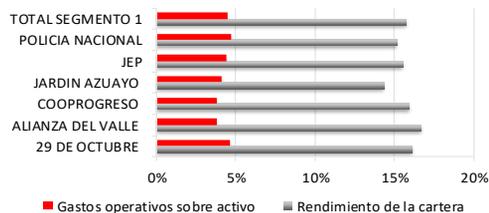
### Cobertura cartera improductiva



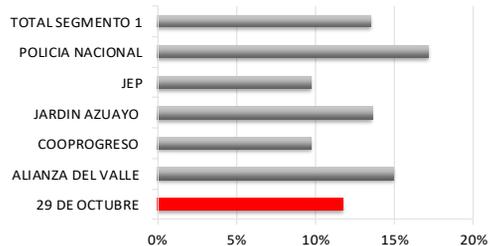
### Resultados sobre patrimonio



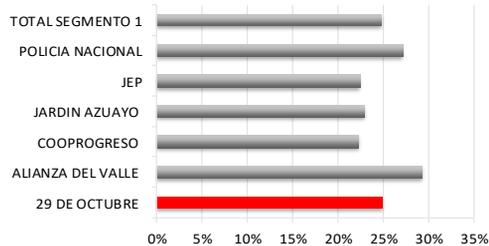
### Rendimiento de la cartera y gastos operativos



### Solvencia Patrimonial



### Liquidez



<sup>1</sup> Para detalles relacionados a los indicadores de la SEPS y SB utilizados en este benchmarking, favor referirse al sitio web correspondiente de cada institución. SEPS ([www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)) y SB ([www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)).

MFR

# MFR

## CALIFICACIÓN DE RIESGO

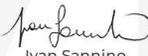
De acuerdo a lo determinado en el Art. 237, del Libro I, del Código Orgánico Monetario y Financiero y la Codificación de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Tomo V, Título XVII, Capítulo III, el Comité de Calificación de Microfinanza Calificadora de Riesgos S.A. Microriesg (MFR) decidió asignar a:

### Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

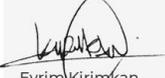
La siguiente calificación con corte al 31 de diciembre del 2019:

# BBB+

"Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo."



Ivan Sannino  
Presidente Comité de Calificación



Evrim Kirimkan  
Gerente General



# INFORME DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Al mes de diciembre/2019





	Saldo cartera Dec-19	%	Monto provisiones constituida
<b>Créditos comerciales prioritario</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 2,566,119.75	100.00%	\$ 12,645.78
A2	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
A3	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
B1 Riesgo Potencial	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
B2	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
C1 Deficiente	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
C2	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
D Dudoso Recaudo	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
E Pérdida	\$ 40.00	0.00%	\$ 40.00
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 2,566,159.75</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 12,685.78</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 40.00</b>	<b>0.00%</b>	<b>\$ 40.00</b>
<b>Créditos comerciales ordinarios</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 34,495.17	60.01%	\$ 344.95
A2	\$ 22,987.25	39.99%	\$ 687.32
A3	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
B1 Riesgo Potencial	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
B2	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
C1 Deficiente	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
C2	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
D Dudoso Recaudo	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
E Pérdida	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 57,482.42</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 1,032.27</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 0.00</b>	<b>0.00%</b>	<b>\$ 0.00</b>
<b>Créditos de consumo prioritario</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 207,325,364.36	95.28%	\$ 2,005,411.35
A2	\$ 1,573,896.31	0.72%	\$ 46,381.57
A3	\$ 2,499,392.23	1.15%	\$ 147,200.73
B1 Riesgo Potencial	\$ 278,281.79	0.13%	\$ 27,800.35
B2	\$ 948,648.29	0.44%	\$ 187,038.16
C1 Deficiente	\$ 175,298.44	0.08%	\$ 70,056.06
C2	\$ 562,362.29	0.26%	\$ 337,361.14
D Dudoso Recaudo	\$ 553,658.25	0.25%	\$ 553,602.88

	Saldo cartera Dec-19	%	Monto provisiones constituida
E Pérdida	\$ 3,679,353.58	1.69%	\$ 3,679,353.58
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 217,596,255.54</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 7,054,205.82</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 4,970,672.56</b>	<b>2.28%</b>	<b>\$ 4,640,373.66</b>
<b>Créditos de consumo ordinario</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 53,672,709.62	76.18%	\$ 536,727.10
A2	\$ 6,430,110.08	9.13%	\$ 192,260.29
A3	\$ 1,873,551.62	2.66%	\$ 112,225.74
B1 Riesgo Potencial	\$ 1,126,921.95	1.60%	\$ 112,579.50
B2	\$ 1,010,058.95	1.43%	\$ 201,910.78
C1 Deficiente	\$ 823,904.14	1.17%	\$ 329,479.27
C2	\$ 486,645.27	0.69%	\$ 291,938.50
D Dudoso Recaudo	\$ 603,444.64	0.86%	\$ 603,384.30
E Pérdida	\$ 4,425,729.21	6.28%	\$ 4,425,729.21
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 70,453,075.48</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 6,806,234.69</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 6,339,723.26</b>	<b>9.00%</b>	<b>\$ 5,650,531.27</b>
<b>Créditos de vivienda</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 40,663,028.18	93.22%	\$ 243,978.17
A2	\$ 1,748,357.42	4.01%	\$ 31,365.53
A3	\$ 541,040.16	1.24%	\$ 19,444.98
B1 Riesgo Potencial	\$ 155,214.67	0.36%	\$ 9,303.57
B2	\$ 43,257.39	0.10%	\$ 5,188.29
C1 Deficiente	\$ 23,616.59	0.05%	\$ 5,666.56
C2	\$ 8,367.61	0.02%	\$ 3,011.84
D Dudoso Recaudo	\$ 179,622.08	0.41%	\$ 179,604.12
E Pérdida	\$ 256,807.44	0.59%	\$ 256,807.44
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 43,619,311.54</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 754,370.50</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 468,413.72</b>	<b>1.07%</b>	<b>\$ 445,089.96</b>
<b>Microcréditos</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 53,119,356.05	79.78%	\$ 516,976.55
A2	\$ 2,836,617.26	4.26%	\$ 83,950.75
A3	\$ 1,804,364.26	2.71%	\$ 106,925.11

	Saldo cartera Dec-19	%	Monto provisiones constituida
B1 Riesgo Potencial	\$ 818,988.70	1.23%	\$ 80,556.96
B2	\$ 652,373.57	0.98%	\$ 127,331.34
C1 Deficiente	\$ 508,090.55	0.76%	\$ 200,505.72
C2	\$ 493,535.24	0.74%	\$ 293,368.27
D Dudoso Recaudo	\$ 711,923.61	1.07%	\$ 711,852.42
E Pérdida	\$ 5,638,714.69	8.47%	\$ 5,638,714.69
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 66,583,963.93</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 7,760,181.80</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 7,352,264.09</b>	<b>11.04%</b>	<b>\$ 6,844,441.09</b>
<b>(A) Total créditos</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 357,381,073.13	89.15%	\$ 3,316,083.89
A2	\$ 12,611,968.32	3.15%	\$ 354,645.46
A3	\$ 6,718,348.27	1.68%	\$ 385,796.56
B1 Riesgo Potencial	\$ 2,379,407.11	0.59%	\$ 230,240.38
B2	\$ 2,654,338.20	0.66%	\$ 521,468.58
C1 Deficiente	\$ 1,530,909.72	0.38%	\$ 605,707.61
C2	\$ 1,550,910.41	0.39%	\$ 925,679.74
D Dudoso Recaudo	\$ 2,048,648.58	0.51%	\$ 2,048,443.72
E Pérdida	\$ 14,000,644.92	3.49%	\$ 14,000,644.92
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 400,876,248.66</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 22,388,710.86</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 19,131,113.63</b>	<b>4.77%</b>	<b>\$ 17,580,475.98</b>
<b>(B) otros activos* + bienes adjudicados</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 2,448,262.24	40.98%	\$ 24,242.88
A2	\$ 48,977.33	0.82%	\$ 979.55
A3	\$ 50,145.13	0.84%	\$ 1,504.35
B1 Riesgo Potencial	\$ 179,666.81	3.01%	\$ 52,004.75
B2	\$ 22,703.95	0.38%	\$ 2,270.39
C1 Deficiente	\$ 16,972.13	0.28%	\$ 4,499.55
C2	\$ 11,466.33	0.19%	\$ 4,586.53
D Dudoso Recaudo	\$ 305,610.13	5.12%	\$ 176,297.22
E Pérdida	\$ 2,889,905.07	48.38%	\$ 2,665,700.14
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 5,973,709.13</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 2,932,085.37</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 3,223,953.66</b>	<b>53.97%</b>	<b>\$ 2,851,083.44</b>

	Saldo cartera Dec-19	%	Monto provisiones constituida
<b>Total activos</b>			
A1 Riesgo Normal	\$ 359,829,335.37	88.44%	\$ 3,340,326.77
A2	\$ 12,660,945.65	3.11%	\$ 355,625.01
A3	\$ 6,768,493.40	1.66%	\$ 387,300.92
B1 Riesgo Potencial	\$ 2,559,073.92	0.63%	\$ 282,245.14
B2	\$ 2,677,042.15	0.66%	\$ 523,738.97
C1 Deficiente	\$ 1,547,881.85	0.38%	\$ 610,207.15
C2	\$ 1,562,376.74	0.38%	\$ 930,266.28
D Dudoso Recaudo	\$ 2,354,258.71	0.58%	\$ 2,224,740.93
E Pérdida	\$ 16,890,549.99	4.15%	\$ 16,666,345.06
Monto no evaluado	\$ 0.00	0.00%	\$ 0.00
<b>Total activos de riesgo (A+B)</b>	<b>\$ 406,849,957.79</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 25,320,796.23</b>
<b>CDE</b>	<b>\$ 22,355,067.29</b>	<b>5.49%</b>	
<b>Provisión Constituida</b>	<b>\$ 25,320,796.23</b>		
<b>Provisión Requerida</b>	<b>\$ 25,320,796.23</b>		
<b>Exceso o Deficiencia de Provisiones</b>	<b>\$ 0.00</b>		
<b>Provisión Genérica por Tecnología Crediticia</b>	<b>\$ 2,083,054.94</b>		
<b>Provisión Anticíclicas</b>	<b>\$ 0.00</b>		
<b>Provisiones no Reversadas por Requerimiento Normativo</b>	<b>\$ 0.00</b>		
<b>Provisión Genérica Voluntaria</b>	<b>\$ 0.00</b>		
<b>Total Créditos C D E</b>	<b>\$ 19,131,113.63</b>		
<b>Total Activos de Riesgo C D E</b>	<b>\$ 22,355,067.29</b>		

Ing. Andrea Zambrano  
Jefe de Riesgos

Dra. Mercedes Villamarin  
Contadora General



INFORME DE  
AUDITORÍA INTERNA

Ejercicio económico 2019



# CONTENIDO

Estados financieros 2019	89
Gobierno cooperativo	91
Análisis del plan estratégico, plan operativo anual y presupuesto	92
Sistema de control interno	96
Análisis financiero	101
Administración de riesgos	106
Informe sobre el Cumplimiento de la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo	108



Quito DM, 17 de marzo de 2020

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Y DICTAMEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

A los señores miembros de la Asamblea General de Representantes de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.**

En atención a las disposiciones normativas contempladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero en sus artículos 219 y 230 y en mi calidad de Auditora Interna, legalmente calificada según Resolución No. SEPS-IFPS-DNRFPS-2015-053 de fecha mayo 4 de 2015 emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y designada por la Asamblea General de Representantes, en sesión extraordinaria celebrada el 15 de enero del 2020, es mi deber poner a su consideración, nuestra opinión al ejercicio económico 2019 en función a los siguientes aspectos: i) la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros; ii) gobierno cooperativo de la entidad; iii) análisis del plan estratégico, plan operativo anual y presupuesto iv) sistema de control interno; y, v) análisis financiero vi). Administración de riesgos, vii) cumplimiento de la norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

### 1. Estados financieros 2019

Hemos analizado el balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 DE OCTUBRE LTDA.” por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, suscritos por el señor Gerente General y la señora Contadora.

Los estados financieros son exclusiva responsabilidad de la Administración de la Cooperativa. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la razonabilidad de las exposiciones realizadas en los estados financieros, basados en nuestras pruebas efectuadas.

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en el Ecuador. Estas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable de si los Estados Financieros no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo. Una auditoría incluye el examen, a base de

pruebas, de la evidencia que soporta las cantidades y revelaciones presentadas en los Estados Financieros. Incluye también la evaluación de los Principios de Contabilidad utilizados y de las estimaciones relevantes realizadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para expresar una opinión.

Los Estados Financieros reflejan las transacciones financieras realizadas por la Cooperativa observando los principios y postulados emitidos en materia contable, sustentado en políticas que definen el ciclo contable desde el documento fuente de respaldo hasta la exposición de saldos en los estados financieros, en armonía con los requerimientos de los Organismos de Control.

La naturaleza de cada cuenta contable se orienta por el criterio que consta en el Catálogo Único de Cuen-

tas dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, marco legal que fundamenta la obligatoriedad de registro, ámbito de aplicación, forma de empleo, oportunidad y nivel de detalle.

La Cooperativa pone a disposición del público en general los Estados Financieros, en cumplimiento a las prácticas de transparencia de la información, así también, reporta a las autoridades definidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la información periódica de balances financieros diarios y estados financieros mensuales, en las estructuras y plazos diseñados y dispuestos para el efecto, sin registrar sanciones por este motivo.

### Opinión de Auditoría Interna

Considerando que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente, en nuestra opinión, los estados financieros arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 DE OCTUBRE LTDA." al 31 de diciembre del 2019, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con el Catálogo Único de Cuentas dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, marco legal que fundamenta la obligatoriedad de registro, ámbito de aplicación, forma de empleo, oportunidad y nivel de detalle.

### Opinión Auditoría Informática

Se transcribe textualmente la opinión de la señora Auditora Informática: "En cuanto a la información, la disponibilidad de los datos en dos sistemas core financieros, como son SIFCO y FITBANK, puede generar el riesgo de inconsistencia de información y mayor trabajo manual para detectarlo y evitarlo; sin embargo, no se han detectado desviaciones de la calidad o descuadres contables significativos que afecten a la razonabilidad de los estados financieros.

La gestión tecnológica en el año 2019 se caracterizó por la implementación de mejores prácticas, como medio de solucionar los problemas presentados en los procesos de tecnología que derivaron en inconvenientes para los usuarios de los sistemas, entre ellos: interrupciones del servicio, caídas de los cajeros automáticos, descuadres contables, entre otros, la mayoría de los cuales se han solucionado con medidas de control, pero ciertas actividades siguen siendo manuales, por lo cual es importante continuar con el proyecto de migración de la información de la Cooperativa al nuevo core financiero Denarius, con el cual se mitigarán varios riesgos ocasionados por tareas que actualmente no se realizan de forma automática.

Esta gestión tecnológica se lleva a cabo bajo las directrices de Gobierno de Tecnología, que requiere tanto la normativa de la SEPS como las mejores prácticas internacionales, por lo cual existen mecanismos de medición del desempeño en los procesos de tecnología que se comunican al Comité de Tecnología, así como seguimiento a los proyectos institucionales con la participación del Comité de Administración Integral de Riesgos y su debida comunicación al Consejo de Administración, cuerpo colegiado que toma las acciones pertinentes en cada caso".

## 2. Gobierno cooperativo

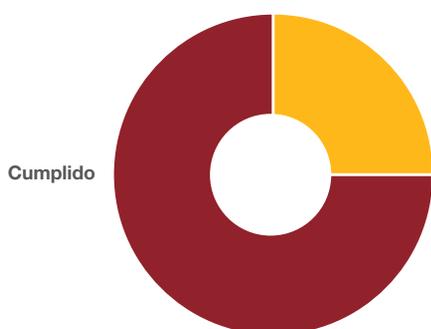
El gobierno cooperativo, en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se sustenta en tres ejes fundamentales que son: la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia; indudablemente teniendo el apoyo de la Gerencia General y el personal administrativo.

En observancia con lo dispuesto en los Art. 29, 34 y 38 de Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y las disposiciones internas emitidas en el Estatuto Social de la cooperativa Arts. 17, 22 y 25 hemos procedido a analizar el cumplimiento de las atribuciones de cada uno de los órganos del gobierno cooperativo, obteniendo los siguientes resultados:

### a. Asamblea General de Representantes

Posterior a la revisión de actas y resoluciones emitidas por la Asamblea General de Representantes, se pudo constatar que ésta cumple con sus atribuciones dispuestas en el Art. 29 del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria que se encuentra en concordancia con el Estatuto de la cooperativa, Art. 17.

#### Resoluciones Asamblea General de Representantes



En lo relacionado al cumplimiento de resoluciones, la gráfica que precede nos revela que los entes internos

correspondientes han procedido a dar cumplimiento en su totalidad a las resoluciones emitidas en la Asamblea General de Socios, sin tener comentarios que emitir al respecto.

### b. Consejo de Administración

Con respecto a las atribuciones que le competen en la norma externa e interna para el Consejo de Administración, cumple con las atribuciones descritas para el efecto; además, una vez analizadas las actas y demás documentación generadas en el seno de este consejo, se pudo observar que de las 704 resoluciones emitidas, 668 se encuentran cumplidas y 36 están en proceso, debiendo considerarse que están dentro de los plazos señalados para su cumplimiento, traducéndose esta situación en un nivel de cumplimiento por parte del Consejo de Administración en un 95%.

#### Resoluciones Consejo de Administración

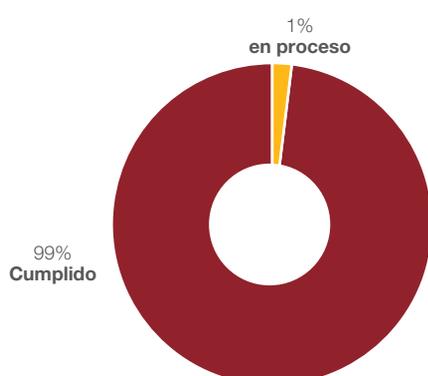


### c. Consejo de Vigilancia

Una vez analizadas las actas y demás documentación que sustenta las actuaciones del Consejo de Vigilancia de la cooperativa, se pudo determinar que

éstas se encuentran encaminadas a cumplir con las atribuciones legales vigentes, así como de vigilar el buen curso y desarrollo de las actividades de la institución, verificando que el nivel de cumplimiento del Consejo de Vigilancia en cuanto a sus deberes y correcta ejecución de las resoluciones emitidas en el seno de este ente de control interno es del 99%.

#### Resoluciones Consejo de Vigilancia



En conclusión la cooperativa cuenta con una estructura organizacional que permite una adecuada segregación de funciones y un idóneo flujo de información, además mantiene su sitio web actualizado, lo que permite tener transparencia en la misma, informando permanentemente datos de interés para sus socios.

En nuestra opinión el Gobierno Cooperativo actúa razonablemente en torno al ambiente de control, confianza y transparencia ante los socios, su estructura organizacional procura un idóneo flujo de información y comunicación, además de demostrar el nivel de cumplimiento de las atribuciones descritas en la normativa interna y externa para el efecto.

## 3. Análisis del plan estratégico, plan operativo anual y presupuesto

### a. Plan Estratégico 2019 -2021

La Cooperativa desarrolló el Plan Estratégico por el período 2019 -2021 el cual fue conocido y aprobado por los niveles jerárquicos competentes, según consta en el literal F1.1. "Niveles de autorización y aprobación" de dicho documento; para ello se consideró la filosofía de actuación planteada, perspectivas y objetivos estratégicos apalancados en 40 indicadores plasmados en el cuadro de mando integral, con una línea base a octubre de 2018 bajo la Gerencia General de la anterior administración.

Producto de la revisión a las líneas base en enero de 2019 por parte de la Gerencia General en actuales funciones, el Plan Estratégico 2019-2021, es modificado en febrero de 2019, esto a efectos del cambio de es-

trategia comercial, observaciones emitidas por auditoría externa BDO (orientadas a la gestión de Tecnología); y mejoramiento del modelo de negocio, apalancado en la implantación del nuevo core financiero, hecho que derivó en la supresión de 8 indicadores (*i. contribución del producto, ii. número de personas capacitadas en programas de la Cooperativa, iii. productos promedio por socio/cliente, iv. cumplimiento de colocaciones de seguros, v. cumplimiento de colocaciones de tarjeta de débito, vi. tiempo promedio respuesta reclamo de seguros, vii. tiempo de respuesta transacciones Fitbank, viii. disponibilidad del core Fitbank*) y variación de los umbrales en otros 5 indicadores (*grado de absorción, variación de activos, ROE, morosidad, cobertura de cartera problemática*); sin embargo, lo actuado omite la política específica establecida en las Políticas y Pro-

cedimiento del Subproceso “Gestión de Planificación Estratégica” que en su numeral 7.10 cita *“La revisión y ajuste de la Planificación Estratégica podrá realizarse dentro del segundo trimestre del año, una vez que haya transcurrido un año calendario de vigencia de la Planificación Estratégica”*.

### b. Plan Operativo Anual - 2019

La Cooperativa estableció el plan operativo 2019, que fue conocido y aprobado por los niveles jerárquicos en el ámbito de su competencia, en el mes de noviembre de 2018; se consideraron 20 proyectos orientados a alcanzar las metas trazadas en la planificación estratégica en cuanto al mejoramiento de atención al cliente, fortalecimiento tecnológico, cultura organizacional y servicio, con la implementación de herramientas para manejo de la información para la gestión comercial, estableciendo para su ejecución un presupuesto de \$ 1.910.634,67.

Producto de la revisión de la alta dirección a los alcances de los proyectos, se reforma los mismos con orientación al mejoramiento del negocio apalancado en la implantación del nuevo core financiero, hecho que derivó en modificaciones en los meses febrero, mayo y octubre de 2019, registrando un portafolio de 18, 17 y 16 proyectos respectivamente, con presupuestos que pasaron de \$1.899.704,00, \$2.040.704,00; y, finalmente \$1.582.204,00.

### c. Presupuesto Anual – 2019

De acuerdo a lo dispuesto en las Políticas y Procedimiento del subproceso “Gestión del presupuesto Institucional”, la ejecución del presupuesto es realizada mediante el sistema de planificación financiera (SPF) y registrada en el formato “Proyección presupuesto institucional por áreas”.

Al efectuar pruebas de recorrido al proceso de seguimiento y ejecución del presupuesto institucional, se evidencia que el seguimiento a la ejecución presupuestaria es efectuado de forma manual en libros Excel establecidos.

Al respecto, mediante contrato DIR-FIN-001-OCT-2019 del 30 de octubre de 2019, la Cooperativa contrata los servicios de INTEFID Cía. Ltda., para el soporte en la elaboración de las bases para la contratación del ERP administrativo financiero, herramienta que deberá disponer de módulos para control de la ejecución presupuestaria, hecho que al materializarse automatizaría esta actividad implementando controles en la ejecución de la misma, la fecha de finalización de este instrumento señala el horizonte de 30 de diciembre de 2019 en virtud a lo señalado en la cláusula sexta del mencionado contrato, y al momento la Cooperativa tiene seleccionada la herramienta a implementar para este fin.

En relación al presupuesto se pudo observar que fuera de la propuesta inicial de Presupuesto para el año 2019 presentado a la Asamblea General de Representantes, existieron tres reformas, dadas el 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2019, mismas que se van adaptando a la realidad de la cooperativa.

Evaluando los niveles de cumplimiento del presupuesto, se obtienen los siguientes resultados, tomando como base para la evaluación la última reforma presupuestaria al 30 de septiembre de 2019:

En el Balance General, podemos observar que en las cuentas totales de Activo y Pasivo, tenemos una ejecución del 100%, sin embargo en el Estado de Resultados a pesar de haber superado las expectativas de los ingresos, los gastos también se incrementaron e impactó en gran parte el incremento en las provisiones, dispuestas por el ente de control, motivo por el cual, la ejecución de la utilidad neta apenas alcanzó el 39,75% de lo presupuestado.

Ejecución presupuestaria Balance General  
Cooperativa 29 de Octubre Ltda. 31/12/2019

Cod	Cuenta	Real		Presupuesto		Ejecucion	
		Usd	%	Usd	%	%	(+/-)
11	Fondos disponibles	65.257.103	11,77%	47.822.259	8,63%	136,46%	17.434.843
13	Inversiones	75.493.559	13,61%	73.169.831	13,21%	103,18%	2.323.728
14	Cartera de créditos neta	376.404.482	67,87%	391.941.496	70,77%	96,04%	-15.537.014
16	Cuentas por cobrar	6.873.134	1,24%	7.439.258	1,34%	92,39%	-566.124
17	Bienes adjudicados por pago	365.804	0,07%	336.263	0,06%	108,79%	29.542
18	Propiedades y equipo	13.184.707	2,38%	14.110.396	2,55%	93,44%	-925.689
19	Otros activos	17.003.199	3,07%	19.035.441	3,44%	89,32%	-2.032.242
<b>Total activo</b>		<b>554.581.988</b>	<b>100,00%</b>	<b>553.854.943</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,13%</b>	<b>727.044</b>
21	Obligaciones con el público	458.630.729	82,70%	459.343.652	82,94%	99,84%	-712.923
2101	Depósitos a la vista	153.528.599	33,48%	154.174.873	33,56%	99,58%	-646.274
2103	Depósitos a plazo	304.852.498	66,47%	304.906.603	66,38%	99,98%	-54.106
23	Obligaciones inmediatas	475.555	0,09%	628.251	0,11%	75,70%	-152.695
25	Cuentas por pagar	16.235.678	2,93%	14.771.304	2,67%	109,91%	1.464.374
26	Obligaciones financieras	10.810.820	1,95%	8.097.104	1,46%	133,51%	2.713.715
29	Otros pasivos	19.597	0,00%	20.081	0,00%	97,59%	-484
<b>Total pasivo</b>		<b>486.172.379</b>	<b>87,66%</b>	<b>482.860.393</b>	<b>87,18%</b>	<b>100,69%</b>	<b>3.311.986</b>
31	Capital social	19.187.689	3,46%	19.313.716	3,49%	99,35%	-126.027
33	Reservas	41.802.012	7,54%	41.881.330	7,56%	99,81%	-79.319
35	Superavit por valuación	5.002.812	0,90%	5.028.996	0,91%	99,48%	-26.184
36	Resultados acumulados	2.417.096	0,44%	4.770.509	0,86%	50,67%	-2.353.413
3601	Utilidades o excedentes acumulados	520.632	21,54%	0	0,00%	> 100%	520.631
3603	Utilidad del ejercicio	1.896.465	78,46%	4.770.508	100,00%	39,75%	-2.874.044
	(Utilidad neta 5-4)	1.896.465	0,34%	4.770.508	0,86%	39,75%	-2.874.044
<b>Total patrimonio</b>		<b>68.409.609</b>	<b>12,68%</b>	<b>70.994.551</b>	<b>12,82%</b>	<b>96,36%</b>	<b>-2.584.942</b>
<b>Total del pasivo y patrimon.</b>		<b>554.581.988</b>	<b>100,34%</b>	<b>553.854.943</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,13%</b>	<b>727.044</b>

0

0

Ejecución presupuestaria Estado de Resultados  
Cooperativa 29 de Octubre Ltda. 31/12/2019

Cod	Cuenta	Real		Presupuesto		Ejecucion	
		Usd	%	Usd	%	%	(+/-)
5	Ingresos	72.919.756	100,00%	73.016.054	100,00%	99,87%	-96.298
51	Intereses y descuentos ganados	63.341.339	86,86%	63.844.676	87,44%	99,21%	-503.337
41	Intereses causados	27.245.308	37,36%	26.649.844	36,50%	102,23%	595.464
<b>Margen neto intereses</b>		<b>36.096.031</b>	<b>49,50%</b>	<b>37.194.832</b>	<b>50,94%</b>	<b>97,05%</b>	<b>-1.098.801</b>
52	Comisiones ganadas	271	0,00%	0	0,00%	> 100%	271
53	Utilidades financieras	568.280	0,78%	503.772	0,69%	112,80%	64.508
54	Ingresos por servicios (neto)	1.905.103	2,61%	2.004.259	2,74%	95,05%	-99.155
42	Comisiones causadas	1.259.651	1,73%	1.259.084	1,72%	100,05%	568
43	Perdidas financieras	1.799.706	2,47%	2.059.444	2,82%	87,39%	-259.739
<b>Margen bruto financiero</b>		<b>35.510.328</b>	<b>48,70%</b>	<b>36.384.335</b>	<b>49,83%</b>	<b>97,60%</b>	<b>-874.007</b>
44	Provisiones	14.365.542	19,70%	10.793.400	14,78%	133,10%	3.572.142
<b>Margen neto financiero</b>		<b>21.144.787</b>	<b>29,00%</b>	<b>25.590.935</b>	<b>35,05%</b>	<b>82,63%</b>	<b>-4.446.149</b>
45	Gastos operacionales	24.328.436	33,36%	24.191.671	33,13%	100,57%	136.766
4501	Gastos de personal	11.863.004	48,76%	11.562.668	47,80%	102,60%	300.335
<b>Margen de intermediacion</b>		<b>-3.183.650</b>	<b>-4,37%</b>	<b>1.399.265</b>	<b>1,92%</b>	<b>-227,52%</b>	<b>-4.582.914</b>
55	Otros ingresos operacionales	3.989.177	5,47%	3.477.813	4,76%	114,70%	511.364
46	Otras perdidas operacionales	63.729	0,09%	49.776	0,07%	128,03%	13.953
<b>Margen operacional</b>		<b>741.798</b>	<b>1,02%</b>	<b>4.827.302</b>	<b>6,61%</b>	<b>15,37%</b>	<b>-4.085.503</b>
56	Otros ingresos	3.115.586	4,27%	3.185.534	4,36%	97,80%	-69.948
47	Otros egresos	426.075	0,58%	392.424	0,54%	109%	33.651
<b>Utilidad antes de imp. Y part.</b>		<b>3.431.309</b>	<b>4,71%</b>	<b>7.620.412</b>	<b>10,44%</b>	<b>45,03%</b>	<b>-4.189.102</b>
48	Impuestos y participación empl.	1.534.844	2,10%	2.849.903	3,90%	53,86%	-1.315.059
<b>Utilidad neta del ejercicio</b>		<b>1.896.465</b>	<b>2,60%</b>	<b>4.770.508</b>	<b>6,53%</b>	<b>39,75%</b>	<b>-2.874.044</b>

## 4. Sistema de control interno

### Gestión de la Unidad de Auditoría Interna

En relación al sistema de control interno que mantiene la cooperativa, se puede observar que cuenta con políticas, procedimientos, reglamentos, entre otros, para el desarrollo de los diferentes procesos efectuados en la organización; sin embargo, en el transcurso del año se ha podido evidenciar que en ocasiones estos son incumplidos por las personas ejecutoras de los mismos, ya sea por el desconocimiento de la normativa interna o por la rotación de personal evidenciada, razones por las cuales se han generado una serie de recomendaciones y estrategias a desarrollar emitidas por parte de la Unidad de Auditoría Interna, mismas que se encuentran plasmadas en los informes del año 2019.

En consecuencia, y conforme disposiciones emitidas en Oficio Circular N° SEPS-SGD- IR-2017-31557, Auditoría Interna puso en conocimiento del Consejo de Vigilancia; y, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el Plan Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2020, cuerpos colegiados que lo aprobaron en sesión celebrada el 13 de diciembre de 2019; y, 15 de diciembre de 2019 a través del Sistema Integral de Seguimiento (SSI), respectivamente.

Auditoría Interna con clara orientación a la mejora continua y fortalecimiento del sistema de control in-

terno, ejecutó revisiones enfocadas al cumplimiento de actividades **i) Normativas:** Cumplimiento norma de control respecto a seguridad física y electrónica; y, Norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo en las Entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria, **ii) Priorizadas por la SEPS:** metodología de microcrédito in situ, planificación estratégica (proyecciones financieras de mediano y largo plazo), proceso de quejas y reclamos, cuentas servicios varios, otros gastos y otras pérdidas operacionales, políticas y procedimientos del sub proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, proceso de pago del Bono de Desarrollo Humano; y, concentración mayores depositantes y distribución de los depósitos; y, **iii) Actividades definidas por el auditor:** exámenes enfocados al robustecimiento del sistema de control de interno, aspectos que materializados permiten evidenciar al cierre de 2019, la emisión de 80 informes de gestión, debidamente registrados en el sistema de seguimiento integral (SSI) de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el cual es monitoreado de forma permanente por el Organismo de Control.

A continuación presentamos un detalle de todos los informes que elaboró el Área de Auditoría Interna de la Cooperativa, para el ejercicio económico 2019.

N°	N° de informe	Tema de informe
1	2019-001-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
2	2019-002-29OCT.-AI	Examen Especial caso Aníbal Gustavo Moreno Cubero y Luisa Ernestina Coral Ruíz - operación de crédito N°6206087413
3	2019-003-29OCT.-AI	Informe especial agencia el coca - ex funcionario Wila Vera Demetrio Winston
4	2019-004-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar enero 2019
5	2019-005-29OCT.-AI	Arqueo al fondo de tesorería - agencias y constatación física de valores de la administración central

N°	N° de informe	Tema de informe
6	2019-006-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
7	2019-007-29OCT.-AI	Verificación del cumplimiento de atribuciones y deberes de la Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia; y, seguimiento a las resoluciones adoptadas por estos organismos
8	2019-008-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar febrero 2019
9	2019-009-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar marzo 2019
10	2019-010-29OCT.-AI	Informe examen al proceso de quejas y reclamos
11	2019-011-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
12	2019-012-29OCT.-AI	Seguimiento trimestral al cumplimiento de la resolución N° 011-2014-F Norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo en las entidades de la economía popular y solidaria
13	2019-013-29OCT.-AI	Arqueo al fondo de tesorería - agencias y constatación física de valores de la administración central
14	2019-014-29OCT.-AI	Visita Agencia Coca
15	2019-015-29OCT.-AI	Examen Metodología Microcrédito In Situ
16	2019-016-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar abril 2019
17	2019-017-29OCT.-AI	Visita Agencia Colón
18	2019-018-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
19	2019-019-29OCT.-AI	Verificación del cumplimiento de atribuciones y deberes de la Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia; y, seguimiento a las resoluciones adoptadas por estos organismos
20	2019-020-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar mayo 2019
21	2019-021-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018
22	2019-022-29OCT.-AI	Visita Agencia Guayaquil Centenario
23	2019-023-29OCT.-AI	Examen especial incidente de riesgo operativo - factor eventos externos suscitado en la Administración Central de la Cooperativa
24	2019-024-29OCT.-AI	Revisión reclamo NOVACREDIT
25	2019-025-29OCT.-AI	Informe de Auditoría como requisito de la SEPS respecto del proyecto de Omnicalidad
26	2019-026-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
27	2019-027-29OCT.-AI	Informe especial agencia Santo Domingo
28	2019-028-29OCT.-AI	Seguimiento trimestral al cumplimiento de la resolución N° 011-2014-F Norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo en las entidades de la economía popular y solidaria
29	2019-029-29OCT.-AI	Visita Agencia Guayaquil Centro
30	2019-030-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar junio 2019
31	2019-031-29OCT.-AI	Informe de Auditoría Cumplimiento a la Resolución SEPS-IGT-IR-ISF-ITIC-ICJ-2017-103 Norma de control de seguridad en el uso de transferencias electrónicas

N°	N° de informe	Tema de informe
32	2019-032-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018
33	2019-033-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
34	2019-034-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar julio 2019
35	2019-035-29OCT.-AI	Dietas, gastos de representación, viáticos, subsistencias, transporte y movilización pagados a los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Presidente de la Cooperativa.
36	2019-036-29OCT.-AI	Revisión al proceso condonación de obligaciones a favor de la Cooperativa
37	2019-037-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018
38	2019-038-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control
39	2019-039-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar agosto 2019
40	2019-040-29OCT.-AI	Informe especial incidente de riesgo operativo - factor eventos externos suscitado en la agencia San Rafael
41	2019-041-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018 - corte agosto 2019
42	2019-042-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control - corte agosto 2019
43	2019-043-29OCT.-AI	Examen cuentas servicios varios, otros gastos y otras pérdidas operacionales
44	2019-044-29OCT.-AI	Informe a los contratos y convenios suscritos por la entidad en el periodo 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre de 2018
45	2019-045-29OCT.-AI	Informe Riesgo Operativo "Cumplimiento a la Norma de Control respecto de la Seguridad física y electrónica"
46	2019-046-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar septiembre 2019
47	2019-047-29OCT.-AI	Seguimiento trimestral al cumplimiento de la resolución N° 011-2014-F Norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo en las entidades de la economía popular y solidaria
48	2019-048-29OCT.-AI	Revisión operaciones de crédito para el proceso de efectivización de garantías FOGEPS
49	2019-049-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018 - corte septiembre 2019
50	2019-050-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control - corte septiembre 2019
51	2019-051-29OCT.-AI	Revisión obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar octubre 2019
52	2019-052-29OCT.-AI	Examen Especial Caso Moreira Moreira Pedro Alexy, Agencia Esmeraldas - Cuenta de Ahorro N° 4501703007 atada a la Operación de Crédito N° 6206188871.
53	2019-053-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018 - corte octubre 2019

N°	N° de informe	Tema de informe
54	2019-054-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control - corte octubre 2019
55	2019-055-29OCT.-AI	Informe de la revisión de 13 contratos del año 2019 solicitado por el Consejo de Vigilancia
56	2019-056-29OCT.-AI	Revisión al proceso de pago del Bono de Desarrollo Humano, identificar debilidades y plantear recomendaciones
57	2019-057-29OCT.-AI	Revisión Obligaciones a favor de la Cooperativa a Castigar noviembre de 2019
58	2019-058-29OCT.-AI	Revisión concentración mayores depositantes y distribución de los depósitos
59	2019-059-29OCT.-AI	Examen a la planificación estratégica (proyecciones financieras de mediano y largo plazo)
60	2019-060-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por auditoría externa (BDO) para el ejercicio económico 2018 - corte noviembre 2019
61	2019-061-29OCT.-AI	Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones de auditoría interna, externa y organismos de control - corte noviembre 2019
62	2019-062-29OCT.-AI	Informe de Revisión a la Administración del Sitio de Procesamiento de Datos
63	2019-063-29OCT.-AI	Visita Agencia SHELL
64	2019-064-29OCT.-AI	Visita Agencia Puyo
65	2019-065-29OCT.-AI	Revisión Obligaciones a favor de la Cooperativa a castigar diciembre 2019
66	2019-066-29OCT.-AI	Revisión créditos aprobados por el Consejo de Administración para funcionarios y sus familiares y miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia
67	2019-067-29OCT.-AI	Revisión créditos y anticipos de sueldos concedidos a funcionarios
68	2019-068-29OCT.-AI	Verificación de las medidas implantadas para el cumplimiento de la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo
69	2019-069-29OCT.-AI	Examen Especial Adquisiciones de Bienes y Servicios pagadas con Tarjetas de Crédito
70	2019-070-29OCT.-AI	Examen a los Activos fijos de la entidad, avalúos, constatación física, protección con seguros, registros contables
71	2019-071-29OCT.-AI	Visita Agencia Latacunga Brigada
72	2019-072-29OCT.-AI	Riesgo Legal Resolución SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279
73	2019-073-29OCT.-AI	Revisión metodológica y cumplimiento de la gestión de proyectos definidos por la entidad
74	2019-074-29OCT.-AI	Arqueo al fondo de Tesorería - Agencia Quito
75	2019-075-29OCT.-AI	Visita Agencia Centro Histórico
76	2019-076-29OCT.-AI	Visita Agencia Riobamba
77	2019-077-29OCT.-AI	Seguimiento trimestral al cumplimiento de la resolución N° 011-2014-F
78	2019-078-29OCT.-AI	Examen a la gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo
79	2019-079-29OCT.-AI	Visita Agencia Recreo Plaza
80	2019-080-29OCT.-AI	Visita Agencia Albán Borja

Producto de los informes de Auditoría Interna detallados en el cuadro que antecede, se generó 258 observaciones, de las que se derivaron planes de acción que mitiguen los riesgos observados y a su vez cumplan disposiciones normativas emitidas por los Organismos de control, enfocando su estructura a los siguientes componentes:

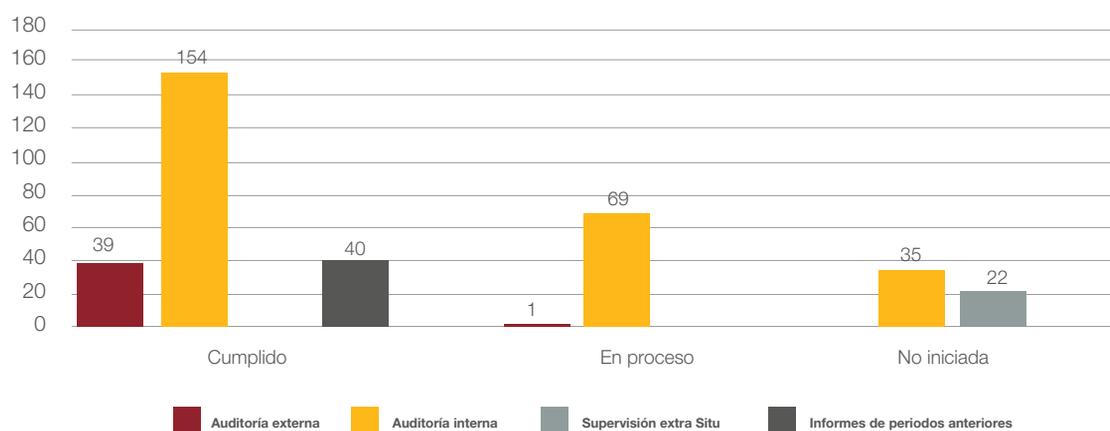
Subcomponente hallazgo	Total
Administración integral de riesgos	4
Ambiente de control	40
Calidad de gobierno	11
Riesgo de crédito	99
Riesgo de lavado de activos	3
Riesgo legal	4
Riesgo operativo	97
<b>Total</b>	<b>258</b>

### Seguimiento a la Ejecución de Estrategias

Conforme disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mediante oficio circular N° SEPS-SGD-IR-2017-2017-31557, Auditoría Interna efectuó el seguimiento mensual a la ejecución de estrategias formuladas por la Cooperativa para subsanar hallazgos evidenciados en informes emitidos por: Auditoría Interna (80 informes), Auditoría Externa (2 informes), Organismos de Control (1 informe); y, revisiones correspondientes a periodos anteriores con recomendaciones en vigencia o proceso de ejecución (15 informes), exámenes de los cuales se derivan 360 observaciones ajustadas a la norma técnica de hallazgos en cuanto a incluir sus atributos y recomendaciones para su mitigación; de su parte, la administración de la Cooperativa, con un enfoque y orientación a sostener un dinámico sistema de control interno, ha contribuido en disponer su ejecución mediante la elaboración de planes de acción estratégicos con plazos perentorios de ejecución para su cumplimiento, detalle que se plasma en el siguiente cuadro:

Responsable de emisión	Cumplido	En proceso	No iniciada	Total
Auditoría externa	39	1		40
Auditoría interna	154	69	35	258
Supervisión extra situ			22	22
Informes de periodos anteriores	40			40
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>360</b>

### Estrategias con seguimiento en el periodo 2019



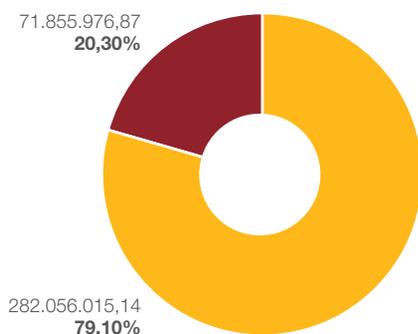
## 5. Análisis financiero

Es importante señalar los índices financieros que necesitan mayor atención, por lo que realizamos una descripción de los más relevantes.

### Cartera de Crédito

La **cartera de crédito a diciembre de 2018** presenta un saldo total de **USD.353.911.922,01**, del cual **USD.282.056.015,14** que representa el 79,10% corresponde a cartera originada por la fuerza de venta y capacidad instalada en la Cooperativa, por otro lado, el restante 20,30% de la cartera, que alcanza el saldo de USD.71.855.976,87, corresponde a cartera adquirida a diferentes originadores.

#### Saldo insoluto Diciembre 2018

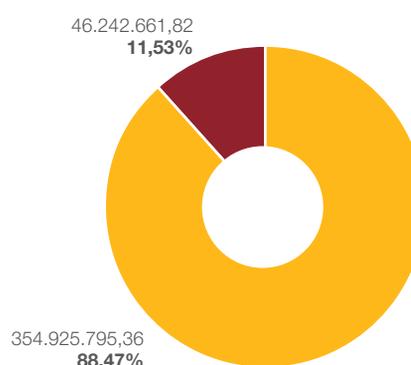


Detalle	Dic 2018
Colocación propia	282.056.015,14
Cartera Comprada	71.855.976,87
<b>Cartera Total</b>	<b>353.911.992,01</b>

La **cartera de crédito a diciembre de 2019** presenta un saldo total de **\$401.168.457,18** (crecimiento de **47.256.465,17** en términos absolutos o 13% en términos porcentuales con respecto a 2018); del **monto total de la cartera, \$354.925.795,36** que representa el 88,47% corresponde a cartera originada por la fuer-

za de venta y capacidad instalada en la Cooperativa, mientras que el restante 11,53% de la cartera, que alcanza el saldo de \$46.242.661,82, corresponde a cartera adquirida a diferentes originadores.

#### Saldo insoluto Diciembre 2018

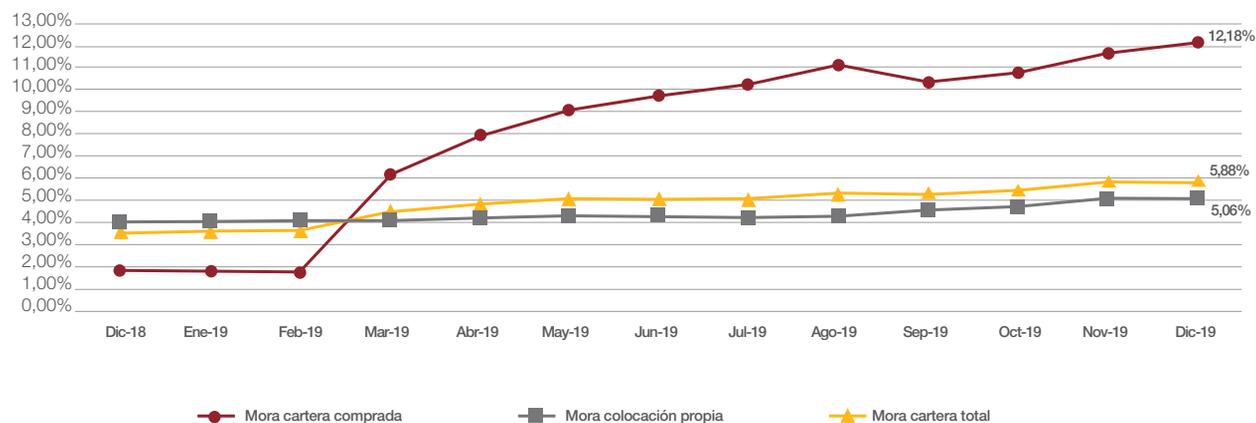


Detalle	Dic 2018
Colocación propia	354.925.795,36
Cartera Comprada	46.242.661,82
<b>Cartera Total</b>	<b>401.168.457,18</b>

### a.1. Morosidad de la Cartera

El **índice de morosidad** total presente en la cartera a diciembre 2019 **asciende a 5,88%** revelando incremento de 2.28 puntos porcentuales con respecto a lo registrado en el periodo 2018 (3,60%); al verificar la composición de este ratio, se evidencia que el mismo se compone principalmente por saldos de cartera comprada (colocada en los periodos del 2014 al 2018), que presenta deterioros importantes con un incremento de 10,30 puntos porcentuales de morosidad respecto al período fiscal precedente y en menor medida por colocación propia (deterioros +1,46%), como se presenta en el gráfico a continuación:

## Comportamiento del indicador de morosidad



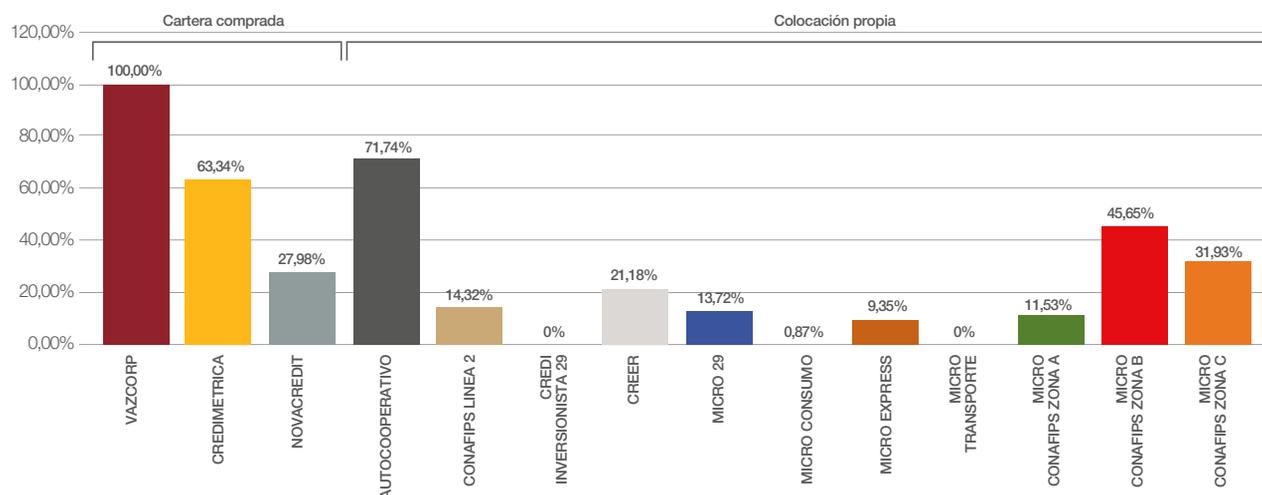
Al analizar el comportamiento de la cartera de créditos a nivel de productos, se observa que los principales deterioros, se presentan en la cartera “**Micro-crédito**” con variación de 3,65%; y para el producto “**Consumo Ordinario**”, el deterioro alcanza un incremento por 9,57 puntos porcentuales, indicador que es apalancado por la composición de esta cartera que viene dada por colocación propia a través del

producto **autocooperativo** y **cartera comprada**, siendo esta última y conforme lo citado en párrafos que anteceden, que presenta mayores deterioros en el periodo analizado como se muestra continuación, siendo los segmentos que influyeron directamente en el incremento de **2.28** puntos porcentuales la morosidad de la cartera total.

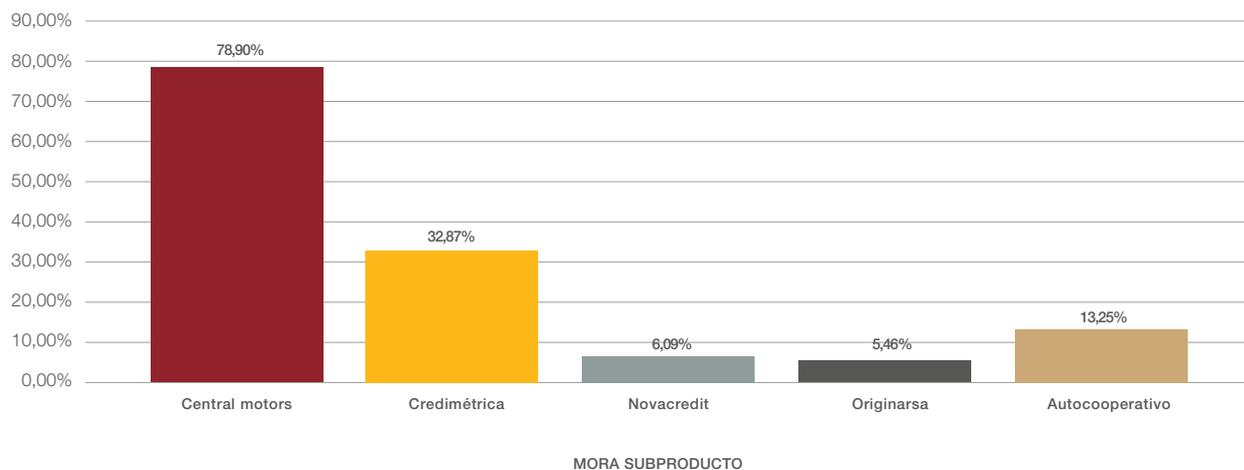
## Comparativo morosidad diciembre 2018 vs. diciembre 2019

Indicadores de morosidad	Dic 2018	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Morosidad de credito comercial prioritario	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Morosidad de credito de consumo prioritario	2,66%	2,65%	2,60%	2,59%	2,63%	2,56%	2,58%	2,51%	2,55%	2,60%	2,65%	2,80%	2,74%
Morosidad de la cartera de credito inmobiliario	1,93%	1,90%	1,96%	1,68%	1,60%	1,61%	1,54%	1,52%	1,47%	1,48%	1,63%	1,51%	1,38%
Morosidad de la cartera de microcredito	9,18%	9,38%	9,41%	9,74%	10,08%	10,38%	10,49%	10,23%	10,62%	11,14%	11,84%	12,73%	12,83%
Morosidad de la cartera de credito comercial ordinario	0,00%	0,00%	0,58%	0,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Morosidad de la cartera de consumo ordinario	2,44%	2,55%	2,71%	5,97%	7,36%	8,30%	8,68%	9,16%	9,89%	9,81%	10,35%	11,63%	12,01%

### Cartera de “Microcrédito” - Indicador de Morosidad



### Composición Cartera “Consumo Ordinario” - Indicador de Morosidad

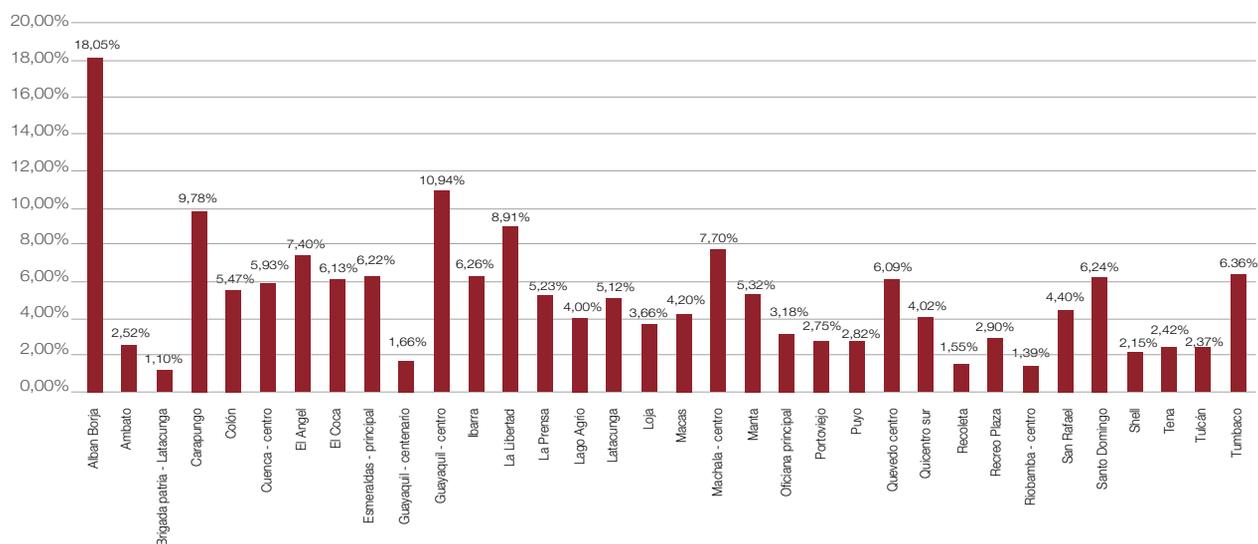


Es importante mencionar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), mediante informe de visita extra situ N° SEPS-SGD-IR-DNR-PLA-2019-40833- OF, generó observaciones orientadas al ratio de morosidad institucional, aspectos que la Cooperativa se comprometió a mitigar con la aplicación de los planes de acción dispuestos para este efecto.

#### a.2. Morosidad por agencias

Es importante analizar el comportamiento del ratio de morosidad de la cartera a nivel de agencias, evidenciando importantes deterioros en la Agencia Albán Borja con 18,05%, Guayaquil Centro 10,94%; y, Carapungo 9,78%, a continuación se despliega los ratios de las 34 agencias:

## Morosidad por agencia a diciembre de 2019

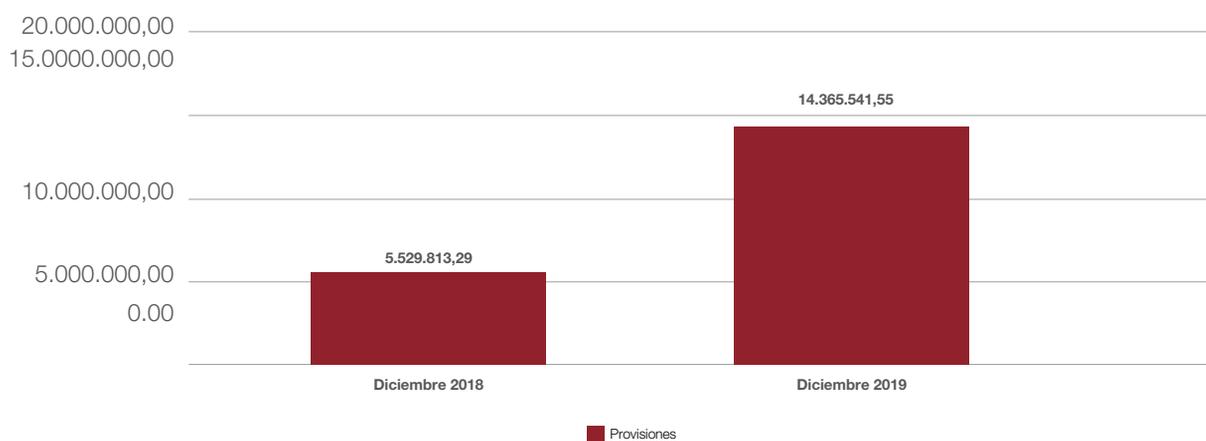


## b. Grado de Absorción del Margen Financiero

Del análisis a los resultados revelados en el indicador de eficiencia “Grado de absorción del Margen Financiero”, que al cierre del período fiscal 2019 alcanza la cifra de 115,06%, se evidencia una variación en más de 29,28 puntos porcentuales con respecto al período 2018 (85,77%), identificando que el incremento se ha generado principalmente por el deterioro de la cartera comprada en 10,30 puntos porcentuales en la morosidad y en consecuencia, el incremento en

el gasto de provisión. Por otra parte, el cambio en los parámetros de constitución de provisión de cartera de créditos modificados mediante resoluciones N° 557-2019-F y N° 558-2019-F, vigentes desde el 23 de diciembre de 2019, generó un impacto en los valores determinados para la cartera sana (A1), pasando de un rango mínimo de 0,5% al 1% de requerimiento de provisión por operación de crédito, aspectos que incidieron significativamente en el incremento de la provisión, materializando una variación en su constitución.

## Gasto provisión



Al desglosar los componentes del grado de absorción del margen financiero, se observa que en general los márgenes de interés neto y financiero bruto, presentaron incrementos respecto al ejercicio inmediato anterior, ya que en el 2018 la entidad por este concepto generó **USD. 4.040.443,99** en relación a los **USD. 4.772.524,02** del 2019, observando un incremento de **USD. 732.080,03** en sus ingresos por intereses y descuentos ganados, comisiones ganadas, ingresos por servicios y utilidades financieras.

### c. Intermediación Financiera

Se observa que los resultados materializados en este ratio, develan una variación en más por 0.20 puntos porcentuales, respecto a los niveles alcanzados en el periodo 2018 **(87,25%)** contra el 2019 **(87,45%)**, observándose una mejora en la eficiencia en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo receptados por la Cooperativa.

### d. ROE

Se evidencia que los valores materializados en este indicador, develan una variación en menos por 7.74 puntos porcentuales, respecto a los niveles alcanzados en el periodo 2018 **(10,60%)** contra el 2019 **(2,85%)**, resultados que deben tomarse en cuenta y brindarle un adecuado seguimiento en el presente ejercicio económico, con el fin de evitar su continuo deterioro.

### e. ROA

Los resultados develados en este ratio, permiten observar que al final del ejercicio económico 2019, se alcanza la cifra de **0.34** puntos porcentuales, evidenciando un deterioro de **0.92** puntos respecto al 2018

**(1.26%)**, resultados que deben tomarse en cuenta y brindarle un adecuado seguimiento en el presente ejercicio económico, con el fin de evitar su continuo deterioro y tomar las acciones correctivas que potencien la generación de ingresos y el fortalecimiento patrimonial.

### f. Eficiencia Administrativa de Personal

Este indicador nos revela la eficiencia que ha existido en la gestión de administración del personal, al medir los gastos de personal utilizados para la gestión y manejo de nuestros activos, con los resultados del periodo 2018 **(2,18%)** y 2019 **(2.14%)**, se observa una reducción de 0,04% de un periodo a otro, observando la reducción de los recursos destinados al personal para la administración de los activos.

### g. Índice de Rotación de Personal

Es indudable la importancia del índice de rotación de personal, ya que un inadecuado resultado podría ocasionar eventos de riesgo en la cooperativa, así como la no continuidad de los procesos encaminados al adecuado desarrollo de la misma, por lo que consideramos imprescindible analizar y dar seguimiento al comportamiento de éste durante el año 2020 que está directamente ligado al área de Talento Humano:

En el periodo 2019, el **índice de rotación del personal** de la cooperativa refleja la salida de **117 funcionarios**, de los cuales 16 corresponden a cargos de responsabilidad, que representan el 13,68% del total de desvinculaciones: Subgerencias (3), Direcciones (3); y, Jefaturas (10); los restantes 101 ex colaboradores, corresponden a cargos operativos. Las principales causales identificadas, son las que se detallan en el siguiente cuadro:

Motivo de Salida	N° Funcionarios	%
Acuerdo entre las partes	3	2,56%
Renuncia	64	54,70%
Terminación de contrato dentro del periodo de prueba	7	5,98%
Terminación contrato eventual	11	9,40%
Terminación de contrato eventual reingresos	10	8,55%
Terminación Unilateral del contrato	22	18,80%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

Es importante analizar exhaustivamente, cuáles son los motivos principales de los niveles tan elevados de deserción del personal de la Cooperativa, observando que por motivo de renuncias, ha existido el año pasado una desvinculación del 54.70%, seguido por el 18.80% por terminación unilateral de contrato.

Por otra parte, se observa que los ingresos alcanzan los 131 funcionarios en los niveles de Subgerencia (4), Direcciones (2), Jefaturas (11) y operativos (114), resultados que arrojan una rotación de personal general del 20,70% para el periodo 2019.

En conclusión con el análisis presentado, se puede notar que los cambios normativos han influido considerablemente en el desarrollo de los índices financieros, sin embargo varios de los indicadores están directamente relacionados con la gestión de la alta gerencia, por lo que también consideramos importante que en el período actual, se observe permanentemente el avance de éstos y tomar las acciones que tiendan a su mejora de forma oportuna.

## 6. Administración de riesgos

La Cooperativa en su estructura organizacional cuenta con los respectivos órganos internos para la adecuada administración integral de riesgos, así como la definición de sus responsabilidades según el ámbito de su competencia.

La Unidad de Riesgos de la Cooperativa en cumplimiento a las directrices dispuestas por los entes reguladores, emite periódicamente informes relativos a la administración de riesgos a los que está expuesta la entidad: mercado, liquidez, crédito, operativo, solvencia y legal; Las conclusiones y recomendaciones

son presentadas a Gerencia General y Comité de Riesgos Integrales, relevando que se identifica, mide, prioriza, controla, mitiga y monitorea los diferentes riesgos en función a los que está expuesta la entidad.

De la revisión efectuada a la gestión de riesgos del período 2019, se revelan a continuación los aspectos más relevantes de acuerdo a cada tipo de riesgo:

- a. **Riesgo de Mercado.** – de manera periódica mensual se informa los siguientes aspectos en la administración de este riesgo: i) Tasas promedio

ponderadas y su respectivo Gap; ii) Brechas de Sensibilidad; iii) Sensibilidad del Margen Financiero; iv) Sensibilidad del Valor Patrimonial; y, v) Rendimiento Promedio Ponderado del Portafolio de Inversiones. Del monitoreo constante y producto del análisis de estos aspectos, se vierten las conclusiones y recomendaciones para mitigar posibles exposiciones.

**b. Riesgo de Liquidez.** - La Unidad de Riesgos mantiene un monitoreo permanente de: i) Volatilidad; ii) Concentración; iii) Liquidez Estructural; iv) Liquidez en Riesgo (LAR); v) Cobertura de Liquidez; y, vi) Análisis de Brechas de Liquidez (Escenarios Contractual, Esperado y Dinámico). Así también, se verificó que se recomienda constantemente acciones para mitigar este riesgo, pese a que no se presentaron variaciones significativas en el monitoreo permanente y que se ha mantenido una postura muy conservadora de parte de la Administración. De otra parte, se observó actualizaciones orientadas a: i) incorporación en marzo de 2019 de un nuevo indicador con estándares internacionales Basilea III, Coeficiente de Cobertura de Liquidez - LCR (incluido en el monitoreo permanente); ii) manual de administración integral de riesgos - Plan de contingencia para riesgo de liquidez; y, iii) Límites de exposición al riesgo.

**c. Riesgo de crédito.** - En cuanto a este riesgo, el monitoreo constante corresponde a: i) Riesgo de Contraparte - Portafolio de Inversiones; ii) Análisis de Composición de cartera; iii) Morosidad de la cartera; iv) Provisión y Cobertura de la Cartera; v) Cosechas de Cartera; vi) Evaluación de Resultados Colocación Mensual; y, vii) Análisis de Matrices de Transición. Producto del monitoreo constante de los factores considerados, se han generado los siguientes cambios, adecuaciones y actualizaciones: i) Consultoría para "Propuesta de Mejora al Proceso de Crédito para Producto Microcrédito"; y, ii) Levantamiento de Reporte Histórico con Datos desde el 2016 para identificación de deterioros. Es imperativo revelar que Auditoría Interna efectuó un informe direccionado al análisis

de la cartera de Microcrédito, derivándose en observaciones orientadas a fortalecer el proceso de concesión de este tipo de créditos, así también, esta Unidad de Control, durante el periodo 2019, realizó la visita a 17 agencias de la Cooperativa con el objeto de evaluar los procesos operativos y comerciales ejecutados en cada una de ellas, de lo cual se revelaron 99 observaciones que contribuyen a fortalecer el sistema de control interno institucional.

**d. Riesgo operativo.** - En el ámbito de este tipo de riesgo, se evidencia que para su administración la Unidad de Riesgos efectúa un monitoreo permanente en cuanto a: i) Identificación, Registro y Seguimiento de Eventos de Riesgos que incluye el monitoreo de la Implementación de Planes de Acción para Minimizar la Severidad de los Riesgos Materializados; ii) Continuidad y Contingencia del negocio; y iii) Seguridad de la Información. En los exámenes efectuados por la Unidad de Auditoría Interna se emitió 97 observaciones relacionadas al riesgo operativo (Personas, procesos, tecnología y eventos externos), las que cuentan con planes de acción para su mitigación. Es importante mencionar que Auditoría ha efectuado un diligente seguimiento a la implementación de la resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 "Norma de control para la Administración de Riesgo Operativo y Riesgo Legal para las entidades del sector financiero popular y solidario" que fue emitida en fecha 26 de noviembre de 2018 y con plazos perentorios de cumplimiento hasta noviembre del 2021. Las conclusiones y recomendaciones por parte de esta unidad de control a la implementación de la referida resolución, se la efectuó mediante informe N° 2019-068-29OCT.-AI "Verificación de las medidas implantadas para el cumplimiento de la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo".

**e. Riesgo de Solvencia.** - La entidad refleja una Solvencia Patrimonial de 16.01% a diciembre de 2019, lo que revela un amplio margen de cumplimiento frente al requerimiento mínimo (9%) dispuesto por los organismos de control.

**f. Riesgo Legal.** - Auditoría Interna proclive al cumplimiento de disposiciones emitidas por nuestro organismo de control y pese a que se cuenta con fechas de cumplimiento para la Implementación de la administración de Riesgo Legal hasta noviembre de 2021, se efectuó auditorías preventivas mediante informes N° 2019-068-29OCT.-Al “Verificación de las medidas implantadas para el cumplimiento de la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo” y N° 2019-072-29OCT.-Al “Riesgo Legal Resolución SEPS-IGT-IR- IGJ-2018-0279” para verificar el grado de avance de este nuevo marco regulatorio.

En cuanto a la administración de riesgos, especialmente en lo relativo a liquidez, la administración conserva sanas prácticas de mantener y generar reportes de monitoreo en cumplimiento con lo solicitado por los entes reguladores.

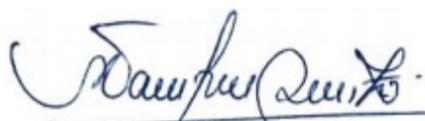
## 7. Informe sobre el cumplimiento de la norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

El monitoreo de las transacciones realizadas diariamente por socios y clientes es realizado por la Unidad de Cumplimiento quién comunica mensualmente de los resultados al Comité de Cumplimiento y al Consejo de Administración, en caso de existir operaciones inusuales e injustificadas y posterior a realizar las debidas diligencias con la respectiva aprobación del comité, son comunicadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE, constándose que los reportes por ésta actividad fueron enviados oportunamente al organismo de cumplimiento externo competente.

En razón de la resolución 011-2014-F, en el trans-

curso del período 2019 la Unidad de Cumplimiento, acogió las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna y desarrolló el documento metodológico para el Análisis de los factores y criterios para determinar los niveles de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, así como se verificó que se cumplió con la actualización del Código de Ética, motivo por el cual al 31 de diciembre de 2019 la cooperativa alcanza el 100% de cumplimiento en función a la evaluación efectuada a los principales lineamientos emitidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Cordialmente,



Ing. Mónica Valladares Z.

**Auditora interna**



# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

Ejercicio económico 2019





## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A la Asamblea General de Representantes y Consejo de Administración de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.**

### ***Opinión***

Hemos auditado los estados financieros de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.** los cuales comprenden el estado de situación financiera y los correspondientes estados de resultados, estado de cambios en el patrimonio, flujo de efectivo, al 31 de diciembre de 2019, así como un resumen de las políticas contables significativas preparadas por la Administración.

### ***Responsabilidad de la Administración de la organización por los Estados Financieros***

La Administración de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.**, es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad que rigen en el país y estimaciones dispuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados financieros que no están afectados por distorsiones significativas y la elaboración de estimaciones contables de acuerdo con las circunstancias.

### ***Responsabilidad del Auditor***

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de estados financieros con base en nuestra auditoría, la cual se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento. Esas normas requieren que cumpla con requisitos éticos, así como planificar y realizar la auditoría para obtener seguridad razonable acerca de si los estados financieros, están libres de responsabilidad errónea de importancia relativa.

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

1

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

**¡Somos tu mejor decisión!**

## **UHY** Assurance & Services Cía. Ltda.

Una auditoría incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error.

Al efectuar esas evaluaciones de riesgos, consideramos el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.**, a fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias de la Cooperativa. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como analizar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Se evaluó la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación final.

Consideramos que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

### **Opinión**

En nuestra opinión, excepto por posibles efectos de los asuntos descritos en los "fundamentos de la opinión con salvedades" los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.** al 31 de diciembre de 2019, así como sus resultados y sus flujos de efectivo correspondientes por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

2

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

**¡Somos tu mejor decisión!**

## **UHY** Assurance & Services Cía. Ltda.

### **Fundamento de la opinión con salvedades**

Al 31 de diciembre de 2019, hemos determinado que la Cooperativa calcula la amortización de los premios pagados por la compra de cartera de forma global, sin considerar que la norma contable dispone que la amortización se debe realizar por cada operación, la cartera comprada se la administra en el sistema "Sifco" el cual no dispone de la funcionalidad para la amortización de los premios por cada operación. La Cooperativa al 31 de diciembre de 2019 registra en sus estados financieros US\$ 7,485,472 por premios en la compra de cartera y US\$ 4,706,348 en amortización acumulada. En razón de esta circunstancia no podemos determinar los posibles efectos en los estados financieros.

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Somos independientes de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.** de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, junto con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en la República del Ecuador y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

### **Párrafo de énfasis**

Sin calificar nuestra opinión informamos que, tal como se menciona en la Nota No. 34 de eventos subsecuentes, el Ministerio de Salud Pública bajo las consideraciones "Que el día miércoles 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su Director General ha declarado el brote de coronavirus como pandemia global, pidiendo a los países intensificar las acciones para mitigar su propagación, proteger a las personas y trabajadores de salud, y salvar vidas"; y, "Que, mediante "INFORME TÉCNICO PARA DECLARATORIA DE EMERGENCIA COVID – 19" de fecha 11 de marzo de 2020, aprobado por los Viceministros de Gobernanza y Vigilancia de la Salud Pública y Atención Integral en Salud, remitieron a la Máxima Autoridad del Ministerio de Salud Pública el estado actual del Coronavirus COVID-19 en el Ecuador, sugiriendo la "declaratoria de emergencia sanitaria al Sistema Nacional de Salud (...)" ; emite la "declaración del estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del sistema nacional de salud, en los

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

3

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

**¡Somos tu mejor decisión!**

## UHY Assurance & Services Cía. Ltda.

servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios de médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus covid-19, y prevenir un posible contagio masivo en la población;”

Así mismo, en concordancia, mediante decreto ejecutivo No. 1017 de fecha 16 de marzo de 2020, declara “el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de corona virus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, que representan un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía y generan afectación a los derechos a la salud y convivencia pacífica del Estado, a fin de controlar la situación de emergencia sanitaria para garantizar los derechos de las personas ante la inminente presencia del virus COVID-19 en Ecuador.”

Dentro de las principales acciones tomadas a la presente fecha se incluye:

- Restricción al derecho de libre circulación y reunión excepto para casos específicos.
- Restricción general de circulación de vehículos y personas de 21h00 a 05h00.
- Suspensión de transporte aéreo y terrestre de personas, nacional e internacional.
- Suspensión de la jornada presencial en el sector público y privado, excepto para los sectores de salud, seguridad, sectores estratégicos, servicios de emergencia vial, sector exportador y toda su cadena logística, prestación de servicios básicos, provisión de alimentos, provisión de medicinas e insumos médicos, industria y comercio de cuidado y crianza de animales, sector financiero, servicio consular.

Las circunstancias antes descritas han confluído con otros factores externos, que han provocado una drástica caída en los precios del barril del petróleo, principal fuente de financiamiento del presupuesto estatal, presupuesto que ha sido elaborado y aprobado con un precio referencial de US\$ 51 por barril, sin embargo, a la fecha del presente informe el precio real se ha visto disminuido entre el 60% y 65% aproximadamente.

Desconocemos los posibles efectos que las situaciones descritas anteriormente, tendrían sobre los estados financieros adjuntos, y sobre la capacidad de la Entidad de continuar como negocio en funcionamiento.

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

4

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

¡Somos tu mejor decisión!

**Asuntos Clave de Auditoría**

Asuntos Clave de la auditoría son aquellos asuntos que, a mi juicio profesional, fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período auditado. Estas cuestiones fueron abordadas en su contexto y en la formación de la opinión al respecto, por lo que no representan una opinión por separado sobre estos asuntos.

**1. Provisiones de la cartera de crédito y contingentes**

La Cooperativa mantiene un saldo significativo en la cuenta Cartera de Crédito según se indica en la nota 6, a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019. Esta cuenta, debe ser objeto de evaluación, control, mantenimiento, seguridad y valoración, por parte de la Administración de la cooperativa, así como del registro de una reserva para cubrir posibles pérdidas que puedan producirse en la recuperación de la cartera de crédito en base a la morosidad de acuerdo con las resoluciones Nos. 129-2015-F y 130-2015-F y las modificaciones a estas resoluciones Nos. 254-2016-F y 255-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La cartera de créditos se registra al valor nominal y/o desembolso de los préstamos otorgados y se clasifica de acuerdo al destino del crédito. También incluye operaciones contingentes otorgadas por la Cooperativa. La cartera comprada se registra al valor nominal de los documentos adquiridos (el descuento obtenido se registra en otros pasivos y se lleva a resultados, durante el plazo de la operación por el método del interés).

Cartera vencida. Según lo establecido por la Superintendencia, Las entidades trasladarán la cartera por vencer a cartera vencida cuando la categoría de riesgo sea superior a A-3. Para todos los segmentos a partir del día 36 a excepción de créditos inmobiliarios que pasarán a partir de los 66 días.

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

- Verificar la clasificación, calificación y registro de la cartera de crédito de acuerdo a la normativa establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **UHY** Assurance & Services Cía. Ltda.

- Verificar que el cálculo de la provisión se realiza de conformidad a las normas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Verificar la suficiencia de la provisión de la cartera de crédito.

Los procedimientos utilizados por la Cooperativa proporcionan seguridad razonable del registro, clasificación y calificación de la cartera de crédito y de la provisión por riesgo de recuperación. De la evaluación realizada, no evidenciamos asuntos relacionados con la cartera de crédito, que puedan poner en riesgo significativo nuestra opinión. Si en el trabajo realizado, hubiéramos detectado alguna incertidumbre importante, estaríamos obligados a notificar este hecho. No tenemos nada que informar al respecto.

En las notas 6 y 11 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre las provisiones de la cartera de crédito.

### **2. Reconocimiento de intereses**

La actividad económica principal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.**, es la captación de recursos del público y colocación de los mismos en sus socios y clientes, a través de operaciones de crédito.

Los intereses ganados se registran en resultados por el método del devengado.

Los intereses no cobrados dentro de los 36 días contados desde la fecha de vencimiento, la porción devengada en el período corriente se revierte con cargo a intereses ganados y la porción devengada con el período anterior se debita de los resultados del período como otros gastos y pérdidas.

Cuando los intereses revertidos son cobrados, la porción devengada en el período corriente se acredita a intereses ganados y aquella devengada en períodos anteriores se acredita a otros ingresos.

Los intereses en mora y de aquella cartera de créditos que no devenga intereses son registrados en los resultados del ejercicio en que se cobran.

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

**¡Somos tu mejor decisión!**

## **UHY** Assurance & Services Cía. Ltda.

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

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

Con base a los procedimientos de auditoría realizados, no encontramos evidencia sobre la existencia de riesgos potenciales que puedan afectar la recuperación de los intereses producidos en la concesión de los créditos y su registro y revelación en los estados financieros.

En la Nota 26 (Intereses causados) se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el reconocimiento de los ingresos.

### **3. Patrimonio técnico**

La Administración de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.**, de conformidad con las disponibles legales, debe mantener una relación entre su patrimonio técnico constituido y la suma ponderada de sus activos de riesgo y contingentes no inferior al 9%. En relación con los activos totales y contingentes el requerimiento de patrimonio técnico constituido corresponde al 4%.

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

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

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

¡Somos tu mejor decisión!

7

## **UHY Assurance & Services Cía. Ltda.**

En la Nota 19 (Patrimonio) se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el patrimonio técnico.

#### **4. Evaluación de los controles generales de tecnologías de información.**

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

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

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

#### **Otras cuestiones**

Los estados financieros de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.** correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018 fueron auditados por BDO Ecuador Cía. Ltda. que expresó una opinión no modificada sobre dichos estados financieros en marzo 28 de 2018.

#### **UHY Assurance & Services Auditores Cía. Ltda.**

**RESOL. SEPS-IFPS-DNRFPS-2015-042**



Ing. CPA. Diana Paspuel

**Funcionario a cargo de Auditoría**

1722828702

Quito, 30 de marzo de 2020



Edgar Ortega Haro

**Representante legal**

1718391541

[www.uhyecuador.ec](http://www.uhyecuador.ec)

Pedro Ponce Carrasco E9-25 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Multiapoyo, Piso 9. | PBX: +593 2-353-0204 | Mail: info@uhyecuador.ec  
Quito, Ecuador

A member of UHY International, a network of independent accounting and consulting firms

**¡Somos tu mejor decisión!**



LOGROS  
INSTITUCIONALES ▶

El año 2019, fue un año de importantes logros para la institución en diferentes ámbitos, entre los más importantes se destacan:



5 diamantes fueron otorgados a La 29 por su transparencia, calidad y confiabilidad de información microfinanciera en el marco del evento Microfinance Information Exchange.



Lanzamiento del Proyecto Tecnológico Digital SAAS: Servicio Apasionado al Socio.



Con gran orgullo, se consolidó el sueño de lanzar la App 29 y Billetera móvil, proyecto estrella de la Cooperativa, iniciando su transformación tecnológica y digital.



Por primera vez se realizaron Flash mob en varias ciudades del país, para promocionar la nueva App29, alcanzando a más de 4000 personas.



Inauguración de la nueva Agencia Carapungo, ubicada en el Centro Comercial Portal Shopping.



Se consolidó el horizonte para iniciar con la Certificación internacional ISO-9001.



La Cooperativa contribuye con el sector de la economía popular y solidaria a través del Programa de televisión Impulsando Tus Sueños.



Asambleístas se capacitaron en materia de Lavado de Activos y Liderazgo positivo.



Taller de Gobernanza y Alineamiento de Proyectos recibieron autoridades de la institución.



Por segundo año consecutivo se llevó a cabo del Foro de Abogados Externos.



Más de 3000 personas fueron capacitadas en educación financiera a nivel nacional.



Serenatas por fechas especiales se brindaron a socio, clientes y público en general.



Alrededor de 1200 estudiantes de la ciudad de Quito, aprendieron educación financiera a través de la obra cómica “Me gasté y no ahorré”.



La 29 marcó un hito durante el Festival de Artes Vivas en la ciudad de Loja.



PORTAFOLIO DE  
PRODUCTOS Y  
SERVICIOS



## Portafolio de productos y servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. ofrece a sus socios y clientes una amplia gama de productos y servicios, que brindan grandes beneficios y ventajas.

### Créditos



- Consumo Ordinario
- Credi Policía
- Credi Ejercito
- Credi Élite
- Credi Oro
- Credi Listo
- Anticipo de Sueldo
- Credi Inversionista
- Creditazo
- Crédito consumo Autocooperativo
- Crédito comercial Autocooperativo
- Crédito Comercial Pymes
- Crédito Productivo Pymes
- Crédito Inmobiliario Mi Casa 29
- Microcréditos
- Micro Express
- Micro Consumo
- Credi Transporte



### Captaciones a la vista

- Cuentas de Ahorros Socio
- Cuenta de Ahorro Cliente
- Cuenta de Ahorro Angelito



### Ahorro programado

- Cuenta Mejor Futuro
- Cuenta Ahorro Mundialista
- Cuenta Cesantía
- Depósito a Plazo Fijo



### Servicios comerciales

- 29 Card
- Cajeros Automáticos
- Convenios Institucionales
- Convenios con empresas
- Página Web
- 29 en Línea
- App 29
- Bono
- Línea Gratuita 1800 29-29-29



### Recaudaciones, pagos, recargas, remesas

- Supa
- Municipios
- SRI, RUC Y RISE
- Catálogos Yanbal, Avon, Leonisa
- Servicios básicos (agua, luz y teléfono)
- Agencia Nacional de Tránsito
- Pago de tarjetas
- Pago de Planillas del IESS
- Cobro del Bono de Desarrollo Humano
- Telefonía celular (Claro, Movistar, CNT)
- TV pagada (TV Cable, Direc TV, Univisa).
- Remesas



La  
**29**

COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE

**Dirección Matriz:**

Cañaris Oe6-140 y Av. Mariscal Sucre (La Magdalena)

**Teléfonos:** 02 2640 508 / 2640 509

Quito - Ecuador



[www.29deoctubre.fin.ec](http://www.29deoctubre.fin.ec)