



# MEMORIA ANUAL 2021



La  
**29**

COOPERATIVA  
DE AHORRO  
Y CRÉDITO  
29 DE OCTUBRE



## CRÉDITOS

### Consejo Editorial

Cooperativa "29 de Octubre"

### Fotografía

Cooperativa "29 de Octubre"

### Edición, corrección, diseño y diagramación

Aquattro

Todos los derechos  
reservados; prohibida su  
reproducción parcial o total.



## ÍNDICE

Somos la 29	5
Dirección estratégica y credibilidad	10
Ante todo, nuestros colaboradores	16
Nuestra oferta de valor	20
Creemos juntos	26
La tecnología, herramienta para el servicio eficiente	30
Estamos más cerca de nuestros socios y clientes	34
Gestión de cumplimiento	38
Gestión legal	42
El buen uso de los recursos	46
Actuamos con responsabilidad social	48
Gestión financiera	52
Prudencia y administración del riesgo	58
Auditoría	66

A woman with long, wavy brown hair, wearing a bright red blazer over a black top, stands in the center of the frame. She is smiling and looking towards a man on the left. The man has short dark hair and is looking at her. To the right, a woman with long dark hair and glasses, also wearing a red blazer, is seated at a desk and looking towards the standing woman. The desk has a computer mouse and some papers. The background shows an office environment with a window and a yellow wall. The image is overlaid with dark red and gold geometric shapes.

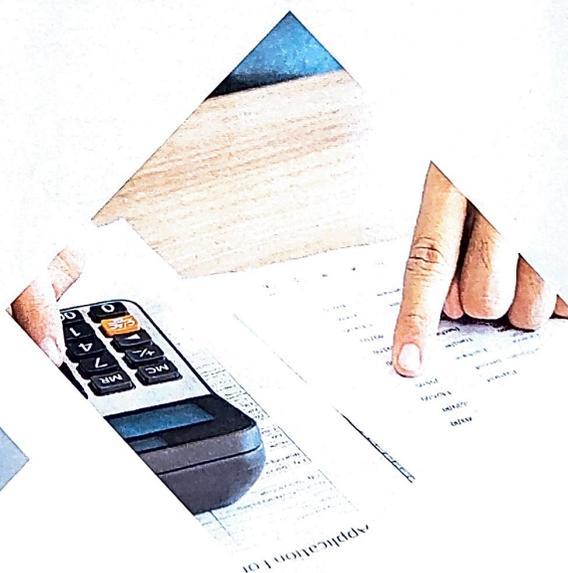
**Somos  
La 29**

**1**

## Una institución forjada por nuestros socios

Conformada por visionarios paracaidistas un 20 de octubre de 1967 como una pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito a la cual dieron el nombre de "29 de Octubre". Existimos para aportar al desarrollo y bienestar de nuestros socios y clientes. Su confianza la retribuimos mediante la prestación oportuna de soluciones financieras que le impulsen y apoyen a la mejora de su calidad de vida. Nuestros socios y clientes con afecto nos dicen "La 29", y en el día a día construimos juntos relaciones de largo plazo.

En **La 29** gestionamos la actividad con base en las normas de solvencia, prudencia financiera, sostenibilidad. Mantenemos el control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.



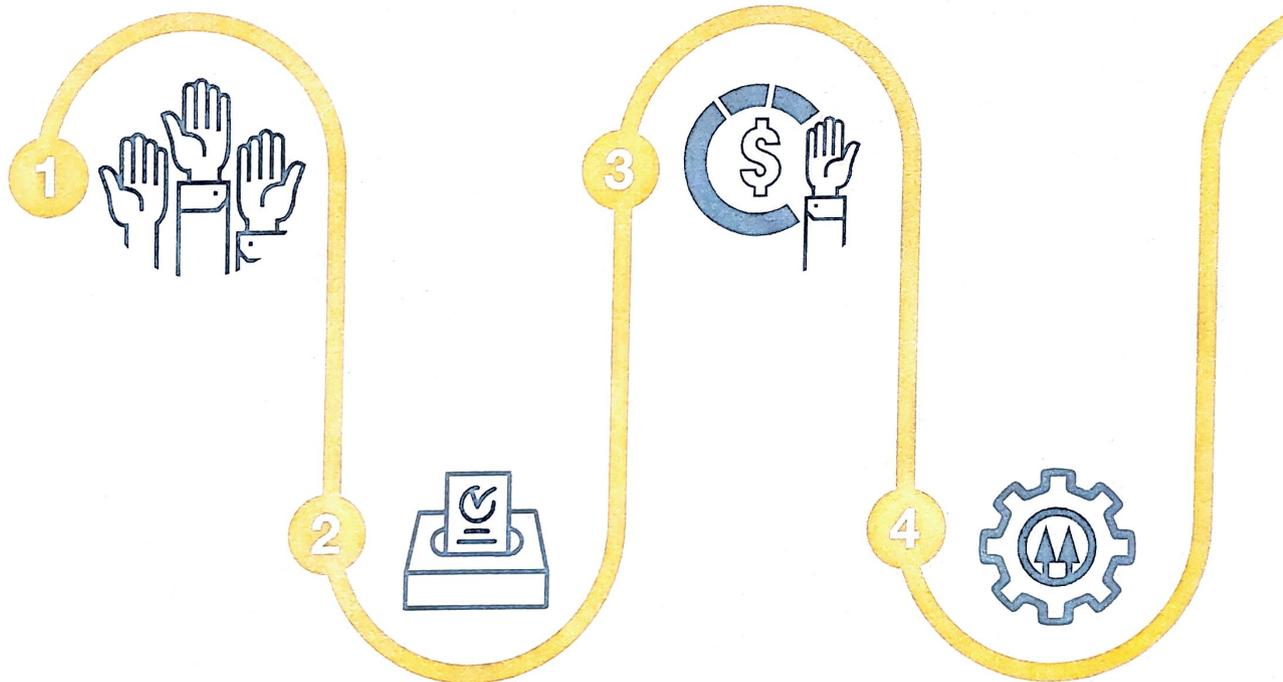
## Nos mueven estos principios cooperativos

### 1 Adhesión abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

### 3 Participación económica de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.



### 2 Control democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

### 4 Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

## 5 Educación, entrenamiento e información

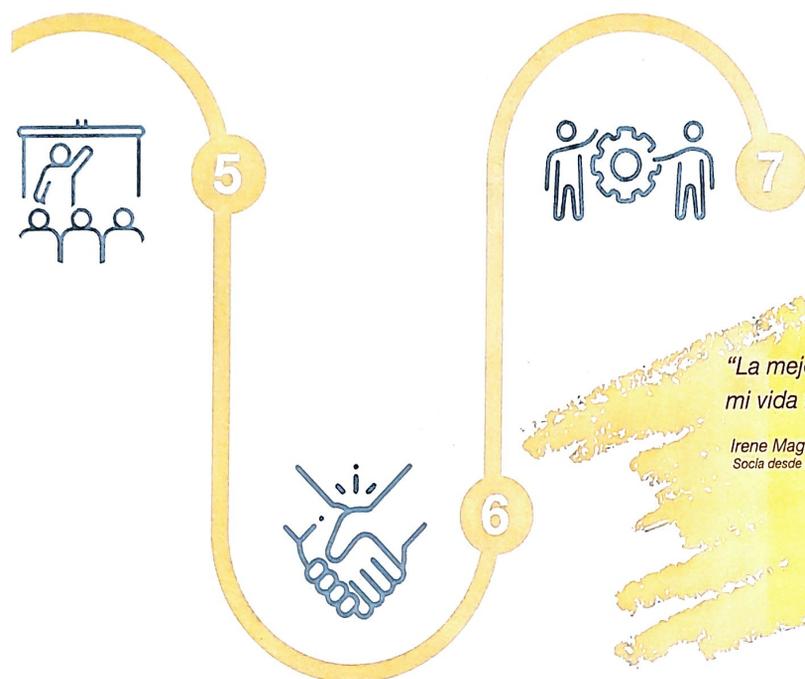
Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo institucional.

## 7 Compromiso con la comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad, por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

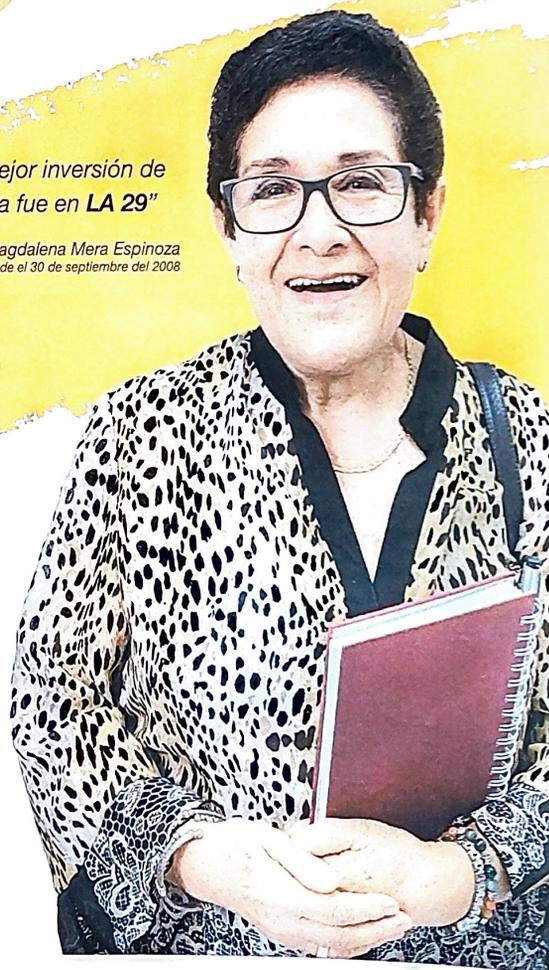
## 6 Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



*"La mejor inversión de mi vida fue en LA 29"*

*Irene Magdalena Mera Espinoza  
Socia desde el 30 de septiembre del 2008*



## Misión y visión



### Misión

En La 29 estamos comprometidos en generar bienestar a nuestros socios y clientes para mejorar su vida.

# La 29



### Visión

Lideramos el sector cooperativista por nuestro trabajo comprometido en generar bienestar para mejorar la vida de nuestros socios y clientes.

## Cómo actuamos

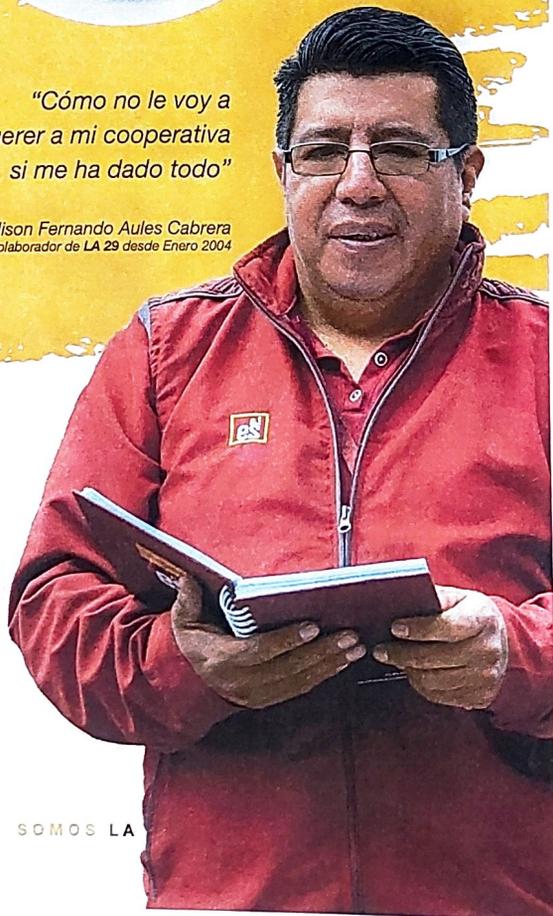
La 29 actúa con ética, compromiso, amabilidad, lealtad y respeto. Privilegiamos la disciplina y el trabajo en equipo con decisión, iniciativa, creatividad e igualdad de oportunidades.

*“Cómo no le voy a querer a mi cooperativa si me ha dado todo”*

*Édison Fernando Aules Cabrera  
Colaborador de LA 29 desde Enero 2004*

## Gobierno cooperativo

Para La 29, el objetivo principal de un Buen Gobierno es velar por el adecuado funcionamiento de los órganos de Gobierno y Administración; generar confianza y transparencia con los socios e inversionistas; mejorar la cultura de control interno; asegurar la adecuada segregación de funciones; e incrementar la eficiencia en las operaciones.



La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional que permite la segregación de funciones y un apropiado flujo de comunicación en todos los niveles. Acerca de la transparencia, dispone de las herramientas necesarias para comunicar a sus socios información relevante de los productos y servicios financieros que ofrece la institución.

La Cooperativa cuenta con un Código de Ética y Buena Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, cuyo cumplimiento es obligatorio para los representantes de la Asamblea, vocales de los Consejos, gerente general, colaboradores y socios. Allí se establecen las directrices que orientan la conducta de quienes formamos la Cooperativa "29 de Octubre" Ltda.

El Consejo de Administración, mediante las prácticas de Buen Gobierno, mejoró las relaciones entre el Órgano de Dirección y de Administración, al observar y respetar la independencia de funciones. Esto permitió que alcancemos la eficacia y eficiencia del talento humano, recursos financieros, tecnológicos y otros, contribuyendo no solo a la mejora de sus indicadores financieros, sino que apoyemos, como cooperativa, a mejorar la calidad de vida de nuestros socios, clientes y colaboradores.



#### Consejo de Administración

Gral. Hegel Xavier Peñaherrera Zavala / Presidente  
 Ing. Carlos Manuel Lara Carranco / Vicepresidente  
 Subof. Augusto Gonzalo Maruri Rosero / Vocal  
 Dra. Cecilia de Lourdes Villacis Barriga / Vocal  
 Ing. José Laureano Caicedo Sosa / Vocal



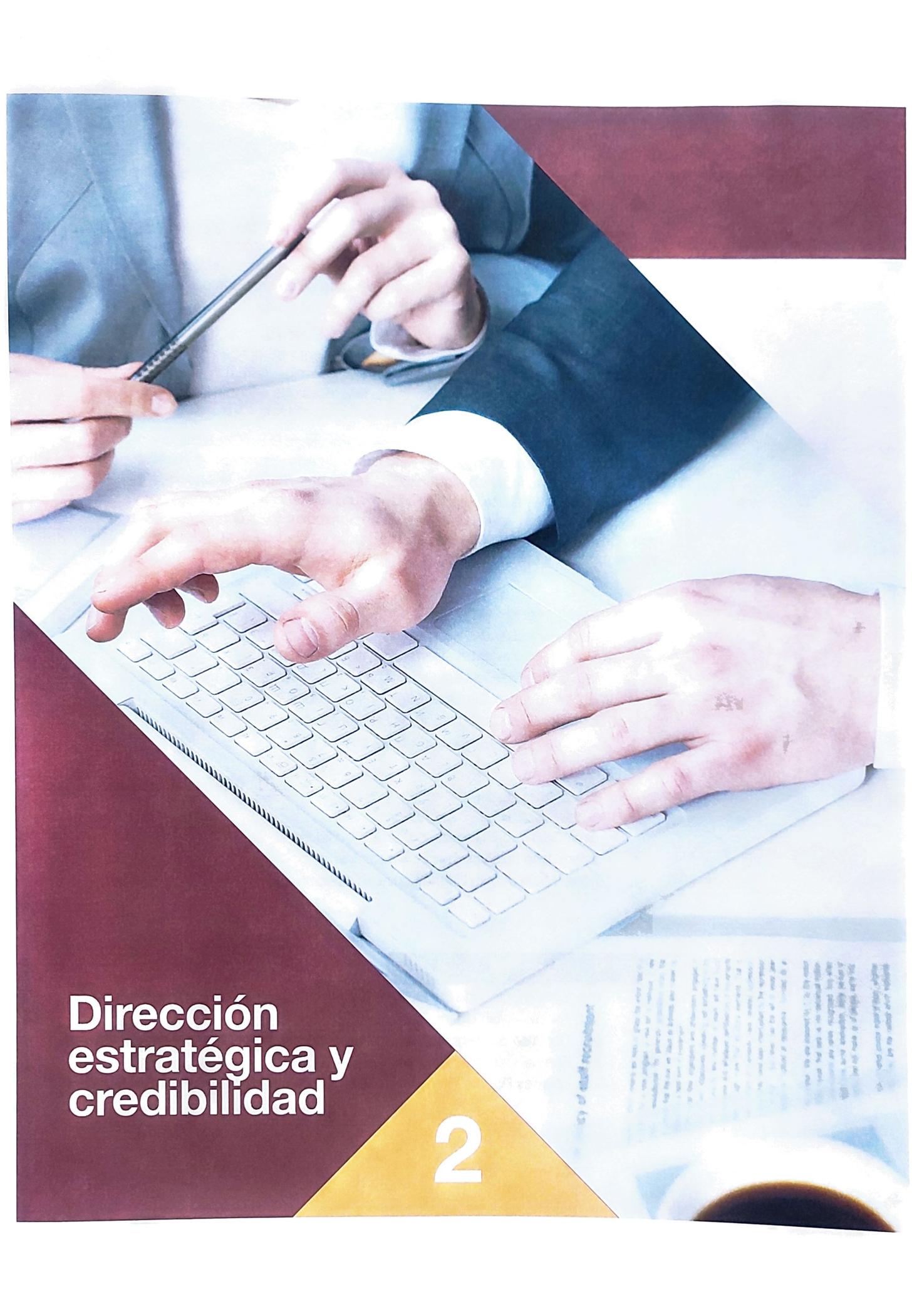
#### Consejo de Vigilancia

Crrnl. Galo Fabián Moscoso López / Presidente  
 Econ. José Luis Vásquez Guerrero / Vocal  
 Lcda. María Janeth Uriarte Espinoza / Secretaria



#### Equipo de Ejecutivos

Ing. Edison Edmundo De La Torre Gallegos / Gerente General  
 Ing. Andrés Julián Urbina Pozo / Director Financiero  
 Ing. Christian Santiago Luguña Ñacato / Director de Riesgos  
 Ing. Samuel Geremías Caguana Inchiglema / Director de Operaciones  
 Ing. Lourdes Paulina Viteri Reyes / Directora de Talento Humano

A photograph of a business meeting. In the foreground, a person's hands are typing on a silver laptop keyboard. To the left, another person's hands are holding a black smartphone. The background shows a blurred office setting with a white wall and a dark red wall. The image is overlaid with a dark red diagonal shape in the bottom-left corner and a yellow triangle in the bottom-right corner.

# Dirección estratégica y credibilidad

2

## Comunicación, control y monitoreo

Los buenos resultados de la gestión implementada se sustentan en varios pilares: prudencia financiera, transparencia, comunicación, control y monitoreo. De este modo, **La 29** garantiza la sostenibilidad financiera y, con ello, la confianza de nuestros socios y clientes.





## Consejo de Administración

El Consejo de Administración mantuvo reuniones permanentes. Allí, la Gerencia General informó acerca de su gestión. En estas reuniones se dio a conocer a los miembros del Consejo, temas relevantes en todos los ámbitos del giro del negocio y de la estrategia, para conocimiento o su respectiva aprobación. Dentro de los puntos tratados se identificó los posibles riesgos económicos y se dispuso al área responsable, por intermedio de Gerencia, que realice los respectivos cambios o ajustes. Además, sobre la base de sus competencias y de los informes del Comité Integral de Riesgos (CAIR), el Consejo conoció y decidió respecto a la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos identificados: legal, liquidez, mercado, crédito, reputación, de mercado y operativo (del talento humano), entre otros.

La participación de los miembros del Consejo de Administración permitió el empoderamiento del Órgano de Administración (Gerencia General), alejando de todos los posibles riesgos que pudieron afectar a la gestión institucional. De este modo, se obtuvo muy buenos resultados financieros y un crecimiento importante para la Cooperativa dentro del sistema de economía popular y solidaria.

El Consejo de Administración, bajo una directriz consensuada de un “Nuevo Horizonte” para nuestra cooperativa, determinó que la gestión se desarrolle con prudencia y sostenibilidad financiera, control de gasto y objetividad en el cumplimiento de la Planificación Estratégica Institucional 2019-2021, el Plan Operativo Anual y su Presupuesto 2021. De esta manera, se alcanzó el desarrollo de los objetivos estratégicos planteados en este documento, siempre respetando la autonomía e independencia de las funciones para el desarrollo de las actividades que implica la alta gerencia.



## Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia, conforme lo establece el Código Monetario Financiero y la normativa aplicable, pone en conocimiento la gestión efectuada de acuerdo con nuestra competencia.

Se revisaron los estados financieros mensualmente, los cuales son preparados por la administración de la Cooperativa según las normas y prácticas contables de aceptación general en Ecuador y las establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Con respecto al informe de Administración Integral de Riesgos, mensualmente se revisó la identificación, análisis, control, seguimiento y mitigación de los diferentes riesgos, los cuales cumplieron con lo establecido en la normativa que lo regula.

Es claro que las resoluciones del Consejo de Administración se encuentran alineadas a las normativas vigentes de la economía popular y solidaria, que permitieron canalizar varios proyectos en beneficio de la Cooperativa, mejorando su crecimiento y posicionamiento.

La Cooperativa demostró que sus productos y servicios están orientados a lograr el desarrollo financiero de sus socios y clientes. Esta situación le obliga a buscar un desarrollo tecnológico importante para generar una mayor inclusión financiera.

Con base en lo expuesto, es indispensable mantener muy bien controlados y monitoreados los indicadores financieros y el cumplimiento normativo desde todas las aristas. La Cooperativa lo cumplió, garantizando la solvencia patrimonial, prudencia financiera, índices de liquidez, tal como lo indica el ente de control.

Cabe reiterar que por segundo año consecutivo, pese a la situación económica afectada por la pandemia de COVID-19, la Cooperativa se mantiene con buenos indicadores, y ha cumplido con lo requerido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



## Mensaje de la Presidencia



Gral. Hegel Peñaherrera  
**Presidente**

Como Presidente de la Cooperativa “29 de Octubre”, agradezco el esfuerzo de nuestros colaboradores (“los verdaderos héroes”) que velaron día a día sus ahorros, sus depósitos y, a costa de su propia vida, ejercieron un rol protagónico para mantenernos en pie y recuperarnos apropiadamente.

Asimismo, agradezco profundamente a nuestros cerca de 500.000 socios y clientes que confiaron y continúan haciéndolo en la administración de sus recursos.

Estamos resurgiendo para alcanzar el sitial en el cual debe estar nuestra Cooperativa, porque lo merecemos.

Estamos en camino para alcanzar en el tiempo nuestro propósito estratégico en el período 2022-2026: ser los líderes del cooperativismo. Para lograrlo, marcaremos la diferencia, atendiendo las necesidades de nuestros socios y clientes, enfocados en la responsabilidad social empresarial, contando con colaboradores altamente motivados, capacitados, calificados y comprometidos con la experiencia operacional. También, innovaremos productos y servicios financieros digitales de calidad, amigables, ágiles, inclusivos, seguros y con tiempos de respuesta oportunos, para llegar donde nuestros socios y clientes se encuentren. Finalmente, captaremos nuevos segmentos del mercado en todo el territorio nacional, y fortaleceremos nuestras alianzas estratégicas, todo en beneficio común.

Nuestro esfuerzo conjunto y coordinado nos ubicó en la posición A de la calificación de riesgo. Esto fue posible, gracias a la confianza de ustedes en cada uno de quienes integramos La 29.



## Mensaje de la Gerencia



Ing. Edison De La Torre  
**Gerente General**

La Gerencia General propuso al Consejo de Administración apuntalar la estrategia en un proyecto llamado "Nuevo Horizonte". Se denominó así, porque su enfoque buscaba cumplir con los objetivos trasados a corto plazo para superar la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19 en estos dos años y que suscitaban un escenario desafiante para La 29. La cohesión con nuestro capital humano —los héroes de este proyecto, ya que lucharon en condiciones adversas— hizo que La 29 logré muy buenos resultados e indicadores, priorizando la prudencia financiera y robusteciendo sus resultados que garantizaron la sostenibilidad.

Estos resultados también corresponden a la fidelización de nuestros socios y clientes, considerando que el 2021 fue un año complejo para todos. El alto compromiso con La 29 permitió que sean recíprocos con sus pagos, con la misma responsabilidad con la que nosotros apoyamos sus sueños.

De la mano de nuestros socios y clientes, directivos, colaboradores y financistas, buscamos las mejores herramientas para sortear esta transición incierta, pero retardora al futuro, siempre sobre la base de generar sostenibilidad económica, social y ambiental, en pro de aplicar los principios del cooperativismo.

En ese escenario tomamos medidas y decisiones enfocadas en nuestros colaboradores, socios y clientes para transitar juntos hacia una nueva y cambiante normalidad. Estas incluyeron acciones continuas de bioseguridad, nuevas modalidades de trabajo y una oferta de valor pensada en las necesidades de recuperación y reinversión de la población ecuatoriana, productos y servicios más ágiles y flexibles. Además de una red de canales físicos y digitales que nos permitió mantener la cercanía con nuestro público objetivo en un mundo cuya movilización era difícil. Finalmente, una constante asesoría para ayudarles a cuidar su bolsillo y su bienestar.

Con orgullo les presento esta Memoria, que transparenta nuestra gestión. 54 años después somos la sexta cooperativa de ahorro y crédito más grande del Ecuador. Para el cierre de diciembre de 2021 obtuvimos un incremento en nuestra calificación de riesgo, ubicándose en "A", con perspectiva estable. Esto demuestra que las medidas tomadas son eficientes, mejoran el posicionamiento de La 29 en el sistema financiero, retribuyendo la confianza de nuestros socios y clientes.

A pesar de la crisis económica, el desempeño de la cartera de la Cooperativa en el año 2021 logró mantener un crecimiento anual positivo de alrededor de 79 millones (19,22 %), superando récords históricos de colocación, en monto y número de operaciones de toda la vida institucional. Asimismo, la cartera en riesgo disminuyó con base en las alternativas de pago y modelos de gestión de cobranzas implementados. Otros aspectos positivos: incremento histórico de los niveles de cobertura durante el año 2021 frente a la última década, alcanzando el 155,06 % a diciembre; crecimiento en captaciones en monto de depósitos a plazo fijo en los 54 años de vida. Finalmente, el indicador de mora cerró en el 4,52 %, mejorando así respecto al año anterior.

Quienes hacemos La 29, seguiremos innovando y procurando el mejoramiento progresivo de nuestros productos y servicios, para alcanzar las metas trazadas y posicionarnos en los mejores sitios. Cerramos el año 2021 satisfechos con los logros alcanzados, y a la vez motivados para hacer más en el futuro. ¡Definitivamente en este nuevo horizonte la vara queda muy alta para este y los próximos años!



**Ante todo,  
nuestros  
colaboradores**

**5**

## Las personas nos enorgullecen

La 29 cuenta con un personal talentoso, profesional, responsable y comprometido con cuidar los intereses de nuestros socios y clientes. Nuestro capital humano proviene de las diferentes generaciones, porque creemos en la sabiduría que da la experiencia y en la creatividad y nuevas ideas de los más jóvenes. Somos inclusivos y creemos en la diversidad. Hombres y mujeres trabajan juntos por el bienestar institucional y del país.





## Personal: Total de colaboradores

A diciembre de 2021



## Distribución del personal

De 454 colaboradores, La 29 brinda oportunidades laborales a 268 mujeres.



## Personal según las generaciones por edad

Diferentes generaciones forman parte de La 29. Es una fortaleza contar con la suma de experiencia y nuevas ideas.



## Ingresos y salidas del personal durante el año 2021

2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
INICIO	463	467	465	466	462	461	456	451	447	448	449	451	
FIN	467	465	466	462	461	456	451	447	448	449	451	448	
INGRESOS	5	2	8	3	4	7	4	7	7	9	6	1	15,50%
SALIDAS	1	4	7	7	5	12	9	11	6	8	4	4	
ROTACIÓN	0,64%	0,65%	1,61%	1,08%	0,98%	2,08%	1,44%	2,01%	1,45%	1,89%	1,11%	0,83%	

## Personal con capacidades especiales

Contrato indefinido

4,91%

Porcentaje establecido en la ley 4 %



## Procedimiento, permanencia y desarrollo

El crecimiento interno de los colaboradores se da en los casos de cambios de cargo y según el número de personal de un período determinado.

4,69%

Crecimiento del personal



## Capacitación al personal

Capacitaciones por medio del Campus Virtual La 29 desde la intranet; así como, con el uso de las herramientas tecnológicas Teams y Zoom.

44% Cursos externos

56% 97 cursos internos



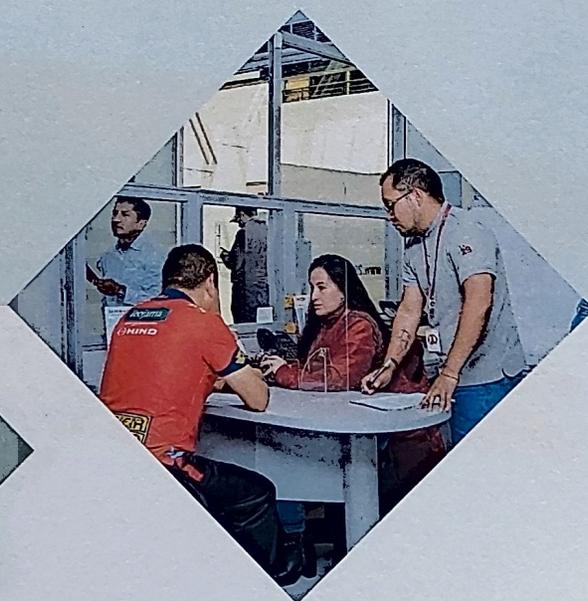


Nuestra oferta de valor

6

## Pensamos en ti

**La 29** se enfoca en las personas y en las necesidades de socios y clientes. Esto se evidencia en la gama amplia de soluciones financieras que ofrecemos para las distintas necesidades: crédito, ahorro, inversión y salud.



**La 29** apoya e impulsa las necesidades de la microempresa y del día a día de nuestros socios y clientes. Ofrecemos una oferta amplia de productos de crédito, entre ellos tenemos:



## Microcrédito

Es una solución financiera diseñada para atender las necesidades de los microempesarios ecuatorianos con respecto al financiamiento de materia prima, capital de trabajo, compra de activos y, en general, las necesidades del negocio. Creemos que cuando la microempresa crece, un gran futuro se levanta.



## Crédito Consumo

Resolver las necesidades del diario vivir de las personas y apoyarles a la mejora de su calidad de vida es clave. La 29 ofrece soluciones financieras enfocadas a personas naturales que perciben un salario o renta fija y que desean adquirir bienes de consumo, adquisición de bienes, pago de servicios y consolidación de deudas.

*“La fe mueve montañas... y me puso  
en el camino a la 29 de Octubre.”*

*Carmén Marisol Chusete Villamarín  
Cliente de crédito desde el 16 de abril de 2021*





## Credifuerzas

Es un crédito dirigido a socios militares activos y pasivos de las fuerzas terrestre, aérea, naval, policías, agentes de tránsito, bomberos. Aquí se incluyen a oficiales, soldados y aspirantes a soldados que cobran el sueldo en la Cooperativa "29 de Octubre" Ltda., presentando condiciones diferenciadas respecto a agilidad y facilidad en el proceso de instrumentación, aprobación y desembolso del crédito.



## Autocooperativo

Este crédito apoya a nuestros socios con la necesidad de un vehículo como herramienta de trabajo o de bienestar para su familia. Es un producto orientado a satisfacer la necesidad de adquisición de vehículos nuevos y usados del segmento del mercado de personas dependientes, independientes y microempresarios.



## CrediOro

Es un producto destinado para satisfacer necesidades emergentes de liquidez de nuestros socios, que están dispuestos a otorgar como garantía piezas de oro, las cuales permanecerán en custodia de La 29 durante el plazo de la obligación.



## Mi Casa 29

Esta es una modalidad de crédito puesto a disposición de nuestros socios que deseen adquirir una vivienda o terreno, construir, ampliar o remodelar. Este crédito está diferenciado en cuanto a la tasa de interés, monto y plazo.

Consideramos que el ahorro y la planificación financiera son claves para un buen manejo del dinero. Para que nuestros socios y clientes cuenten con herramientas que les apoyen al ahorro, ofrecemos cuentas con distintas características.

*"Ser grato es hablar con la inteligencia del alma. Gracias por pensar en las necesidades de la familia ecuatoriana."*

*Milton Enrique Cáceres Tinillo  
Socio de ahorros y crédito desde el  
17 de noviembre de 1995*





## Cuenta de Ahorros Socio

Es una cuenta de ahorros rentable y flexible, que permite al asociado incrementar sus ahorros mediante la acumulación de intereses y, a la vez, brinda facilidades de acceso a sus fondos a escala nacional por medio de una amplia red de oficinas y cajeros automáticos. Ser socio es ser dueño de tu Cooperativa.



## Cuenta de Ahorros Cliente

Se trata de una cuenta de ahorros rentable y flexible, que permite al cliente incrementar sus ahorros mediante la acumulación de intereses y, a la vez, brinda facilidad de acceso a sus fondos a escala nacional por medio de nuestra amplia red de oficinas y cajeros automáticos.



## Cuenta de Ahorros Angelitos

Es una cuenta de ahorros creada para niños y adolescentes, para incentivar la cultura de ahorro, con excelente rentabilidad generando un fondo para su futuro.



## Cuenta Mejor Futuro

Es una cuenta de ahorro planificado hecho a tu medida que te permite cumplir metas, como la compra de tu vehículo, la educación de tus hijos, el viaje de tus sueños, entre otras.



## Cuenta Ahorro Cesantía

Es un producto de ahorro programado a largo plazo, que otorga seguridad financiera a la hora de la jubilación o retiro. Provee una excelente rentabilidad que va desde el 8,25 % al 9,25 %, según el plazo contratado a partir de 36 meses.



**Creemos  
juntos**

**7**

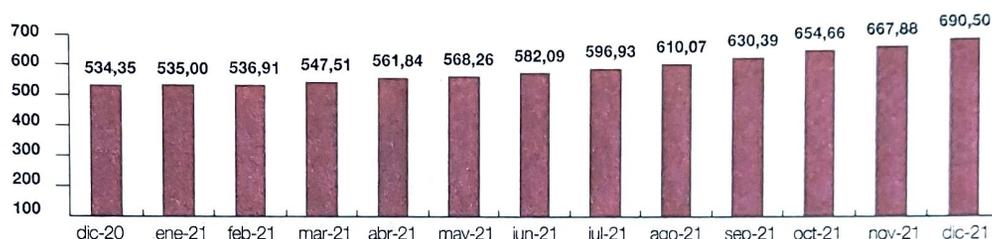
## La confianza recompensada

La 29 crece, y con ello nuestros socios y clientes. La clave se resume en que nos consideran su "segunda familia" y nos depositan su confianza que se refleja en el incremento de los depósitos a plazo fijo, el ahorro programado, la apertura de cuentas de ahorros.



La confianza de nuestros socios y clientes se refleja en el incremento de los depósitos en cuentas de ahorro, depósitos de plazo fijo y en el incremento de nuestros pasivos.

**Total de pasivos:** USD 690,50 millones



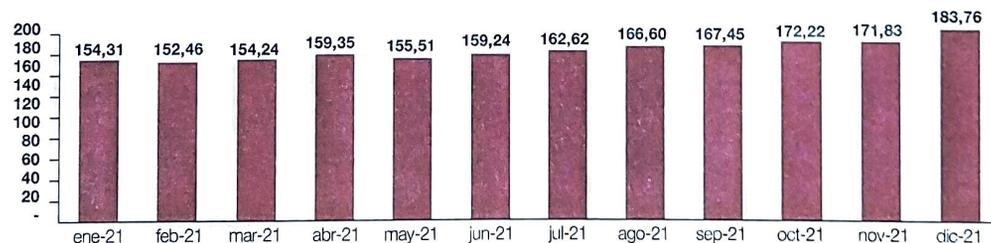
**Depósitos a plazo fijo:** USD 467,44 millones

El saldo de los depósitos a la vista al 31 de diciembre de 2021 alcanzó un valor de USD 183,7 millones, lo que representa un incremento de USD 17,6 millones respecto al mes de diciembre de 2020; es decir, se dio un incremento relativo del 10,6 %.



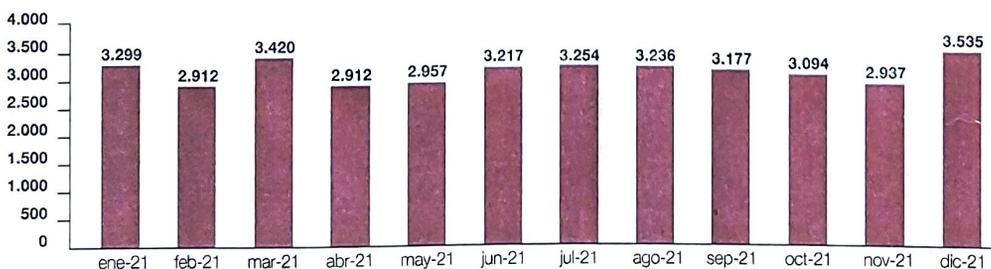
**COMPORTAMIENTO DE DEPÓSITOS A LA VISTA**

Diciembre 2021 (en USD millones)



**APERTURAS DE CUENTAS DE AHORROS**

Diciembre 2021 (en USD millones)

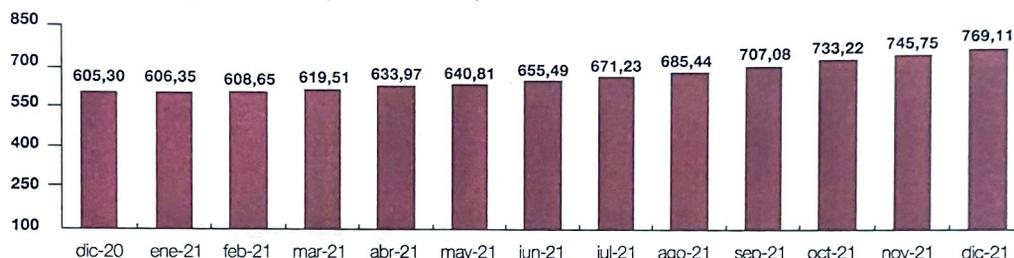


Desde enero a diciembre de 2021 se registraron 37.950 aperturas de cuentas. Esto representa un incremento de 11.108 cuentas respecto al año 2020, lo que porcentualmente significa un incremento del 41,4 % de aperturas.

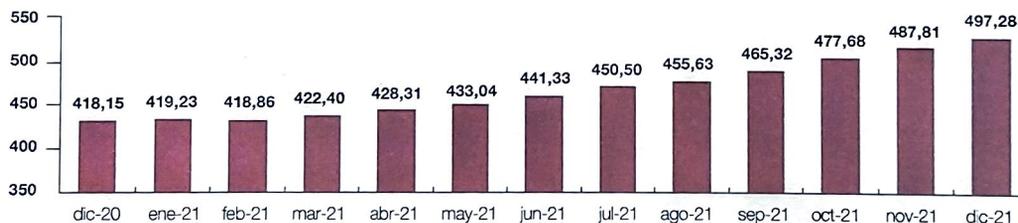
El bienestar de nuestros socios y clientes impulsa diariamente nuestra gestión comercial.

**Total de activos:** USD 769,11 millones

Diciembre 2021 (en USD millones)



La cartera de préstamos creció de USD 418 millones en diciembre de 2020 a USD 497 millones al 31 de diciembre del 2021. Esto significa un incremento de USD 79 millones en cartera que generan nuevos ingresos para la institución.



Hemos colocado **USD 769,11 millones entre créditos para necesidades del diario vivir y de los negocios de socios y clientes.**

Durante el 2021, se colocaron USD 292 millones desembolsados en 40.944 operaciones nuevas.



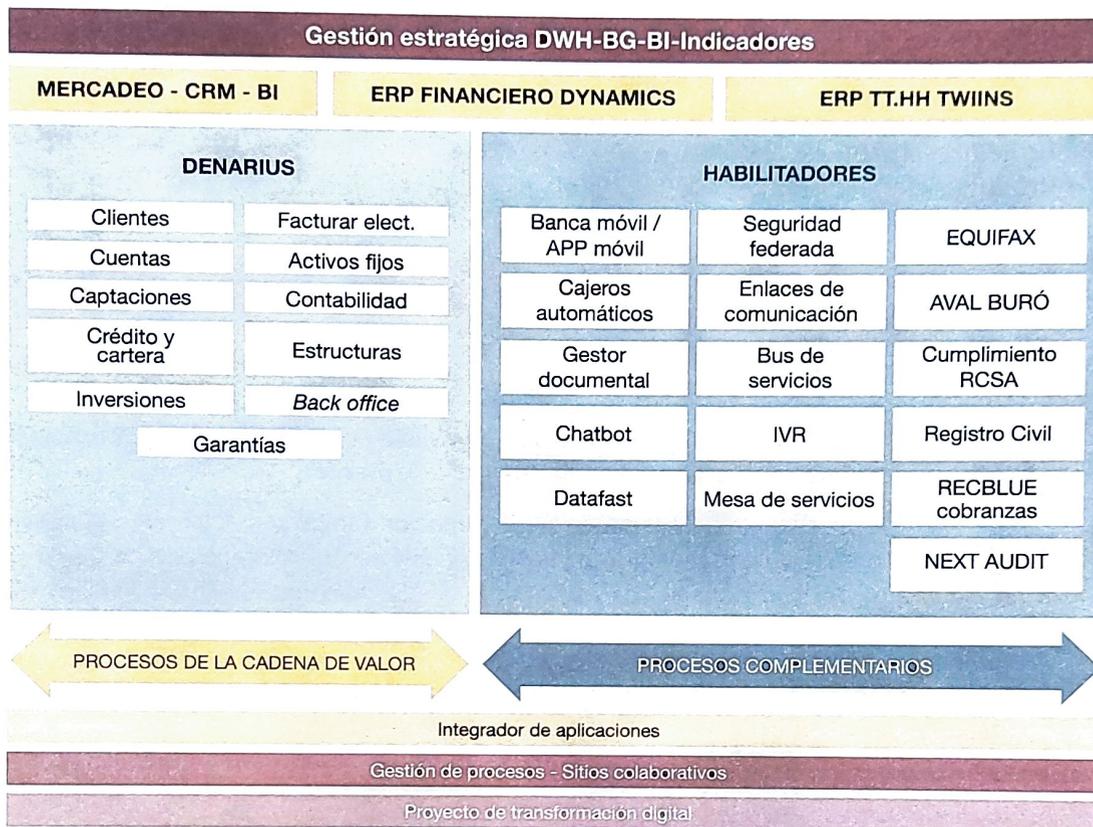
La  
tecnología,  
herramienta  
para el  
servicio  
eficiente

## Evolucionamos

**La 29** gestiona sus servicios con innovación y pone las nuevas tecnologías de información al servicio de sus socios y clientes.

A partir de la Estrategia de Transformación Digital se implementó la nueva arquitectura tecnológica de aplicaciones y servicios integrados de La 29.





Esta nueva arquitectura implementada nos permitió alcanzar en el 2021 un promedio del **99,74 %** en la **disponibilidad de los servicios y componentes tecnológicos**. Así se estabilizó considerablemente las plataformas que posee la Cooperativa y, a su vez, se garantizó la continuidad de las operaciones y la calidad de servicio a nuestros socios y clientes.

Como parte de la Estrategia de Transformación Digital, trabajamos en el mejoramiento de tiempos de procesamiento de la información, estabilización de los servicios tecnológicos, ahorro en la implementación de proyectos, mayor eficiencia presupuestaria, Asimismo, controles de ciberseguridad para reducir las vulnerabilidades en el mundo digital y diseño de nuevos e innovadores canales de servicio.

A finales de marzo del 2021, mediante una alianza con BANRED, se desarrolló un nuevo producto llamado PAGO DIRECTO. Este producto permite desde los canales electrónicos realizar transferencias interbancarias de fondos en tiempo

real (en línea) con acreditación inmediata. También permite el pago de las tarjetas de crédito de las instituciones locales partícipes del servicio, facilitando a nuestros socios y clientes la operación de sus transacciones de forma rápida y segura.

*“Enfrentar un proceso de transformación digital es inicio del camino al éxito.”*

*Andrés Gustavo Castellanos Mera  
Colaborador de LA 29 desde abril 2019*





**Estamos  
más cerca  
de nuestros  
socios y  
clientes**

## Nos une la proximidad

La 29 está más cerca por medio de los canales electrónicos y automáticos. Nuestros socios y clientes procesan diversos servicios sin hacer filas, de manera fácil, ágil y segura. Por ejemplo, pago de sueldos, transferencias, pago de servicios básicos, billetera electrónica, entre otros servicios, utilizando el canal que mejor les convenga: sitio web, aplicación móvil, 45 cajeros automáticos, además de las ventanillas en nuestras 34 agencias.



## Atendemos y escuchamos a nuestros socios

En **La 29** pensamos que la agilidad y oportunidad del servicio son claves para mantener un alto nivel de satisfacción de nuestros socios. De igual modo, que las quejas o reclamos son oportunidades de mejora continua. Por eso, las analizamos, ajustamos y ponemos a disposición de nuestros clientes los productos y procesos mejorados.



Por medio de nuestra plataforma de servicios "Soluciones 29", atendimos **21.234 requerimientos** de nuestros socios y clientes.

## Requerimientos e información atendidos

Oficios escritos	Requerimiento		Queja		Reclamo		Total general
	Favorable	Desfavorable	Favorable	Desfavorable	Favorable	Desfavorable	
Agencia	46	10	10	1	35	91	193
Matriz	5		2		10	2	19
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>93</b>	<b>212</b>



## Nivel de satisfacción de socios y clientes

Con el propósito de identificar el nivel de atención y satisfacción de nuestros socios y clientes respecto a los productos y servicios que oferta la institución, semestralmente levantamos la información por medio de encuestas. El promedio de satisfacción de enero a diciembre de 2021 fue del 92 %.

Durante el año 2021 implementamos los siguientes servicios y mejora a la automatización de procesos, en fortalecimiento a los productos que brindamos en La 29.

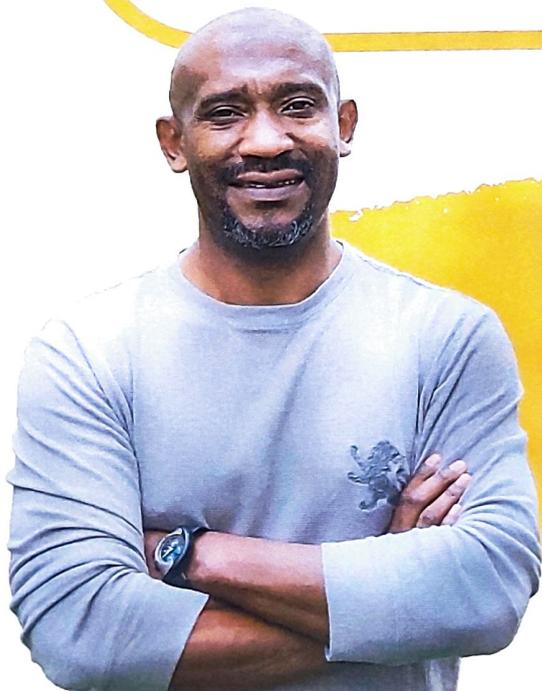


### Pago Directo

Transferencias en línea, servicio implementado en la APP/Web transaccional y en ventanillas.

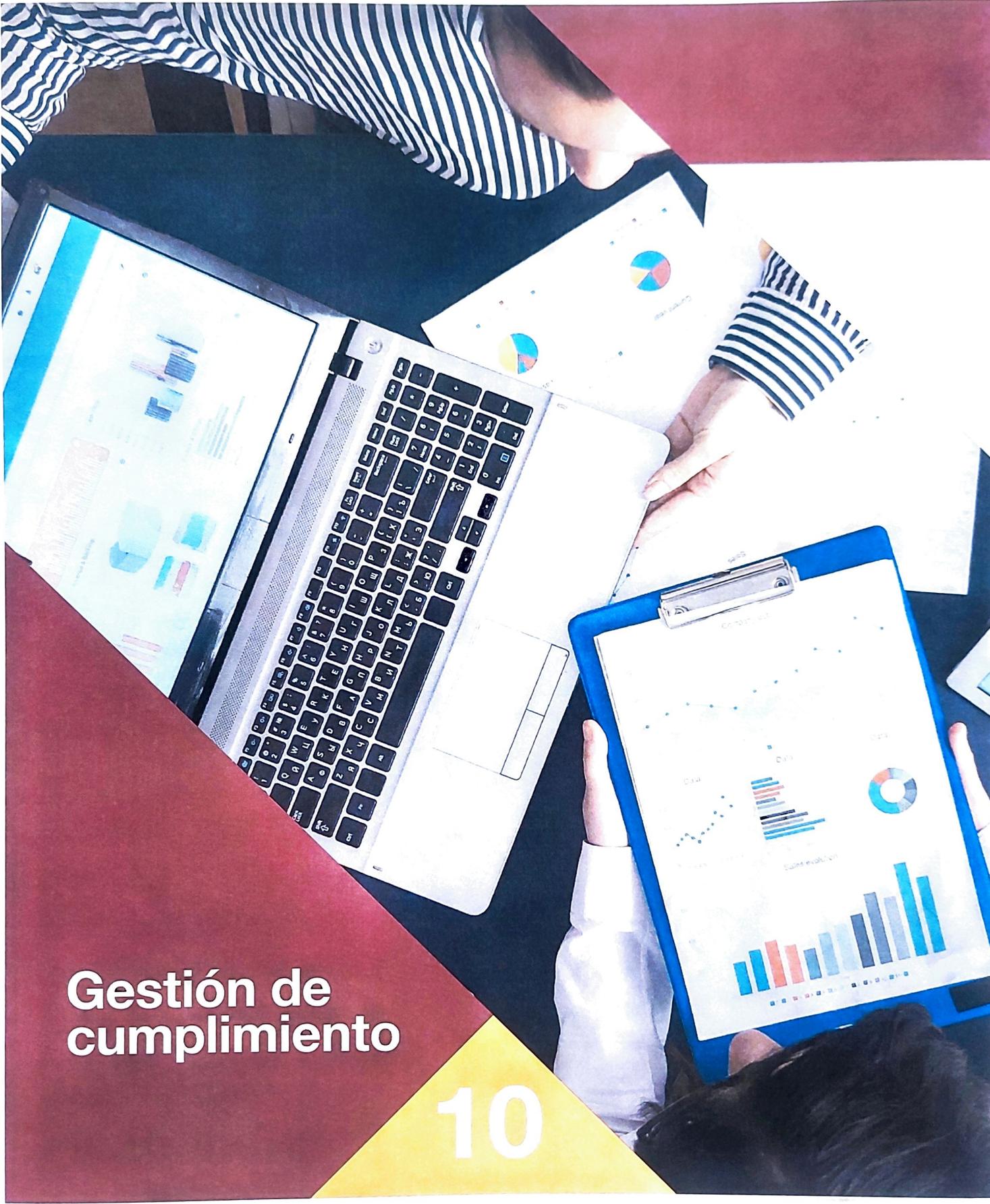
### Repotenciación de seis cajeros automáticos

Repotenciamos en los ATM que presentaban fallas en la operatividad, lo que no permitía mantener un servicio continuo y estable. Los ATM repotenciados están ubicados en las agencias Lago Agrio, Libertad, Esmeraldas, Tulcán, Manta, Quevedo, con lo cual logramos mantener un servicio habilitado de manera continua.



*"La 29 es mi legado..."*

*Milton Enrique Cáceres Tinillo  
Cliente de ahorros y crédito desde el  
17 de noviembre de 1995*

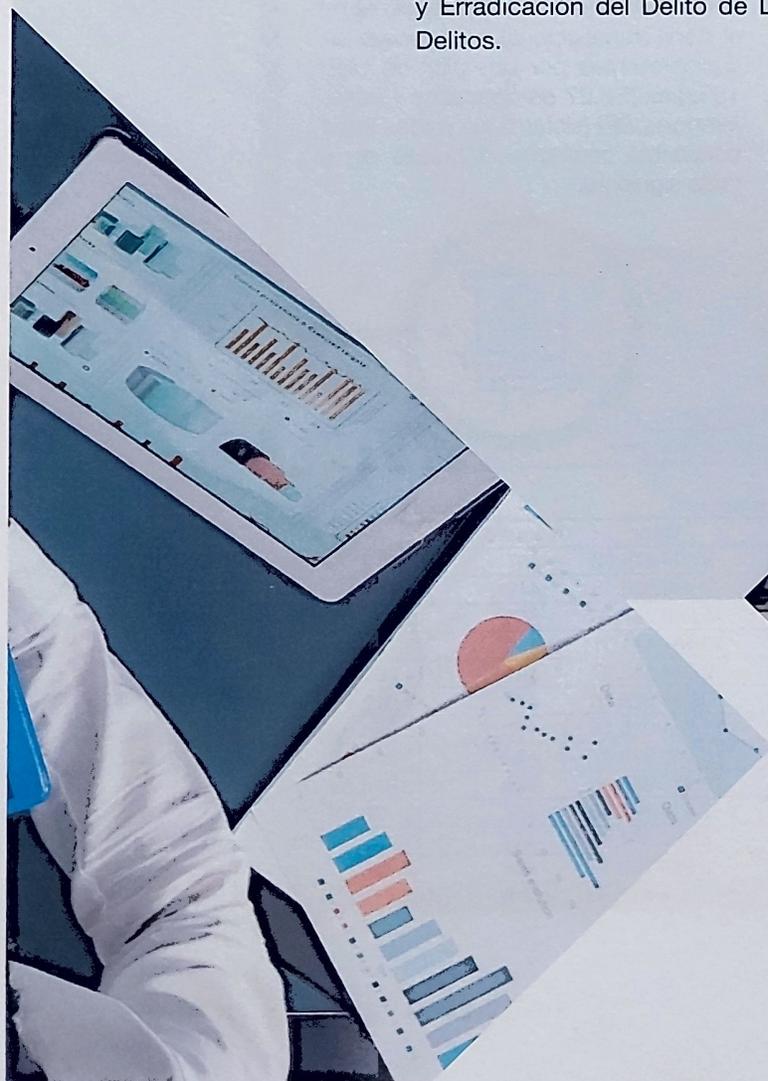


# Gestión de cumplimiento

10

## Cumplimos como corresponde

En **La 29** estamos enfocados en las mejores prácticas del sistema financiero nacional. En concordancia con la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.



Por eso, trabajamos en la mejora y fortalecimiento de nuestros manuales y políticas.

1



### Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo

El Consejo de Administración aprobó las reformas de la versión número 16 del Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, código MAN. GCU.01. Este documento registra cambios en cumplimiento a las observaciones realizadas por el organismo de control, mediante Oficio n.º SEPS-SGD-INR-2021-11730-OF, del 14 de mayo de 2021, registrado por la SEPS mediante oficio n.º SEPS-SGD-INR-2021-16716-OF, del 9 de julio de 2021.

2

### Políticas para el conocimiento de las contrapartes

- Política para el conocimiento de la contraparte socio/cliente.
- Para obtener y mantener un control efectivo de las transacciones que se realizan en las cuentas de socios y clientes, se efectuó:

Monitoreo y debida diligencia de 5701 transacciones que excedieron el perfil transaccional y financiero de socios/clientes por un valor de USD 153.046.286,27 en depósitos y transferencias SPI (sistema de pagos interbancarios) conforme el detalle de la tabla siguiente.



Mes	Depósitos		Transferencia		Totales	
	Número	Valor	Número	Valor	Número	Valor
Enero	139	3.294.804,76	328	8.304.379,52	467	11.599.184,28
Febrero	101	2.219.465,13	318	7.139.309,56	419	9.358.774,69
Marzo	126	2.541.894,45	426	10.263.287,70	552	12.805.182,15
Abril	112	3.303.582,90	328	10.431.111,01	440	13.734.693,91
Mayo	132	3.479.867,83	359	10.914.542,97	491	14.394.410,80
Junio	122	4.140.558,97	355	9.869.578,26	477	14.010.137,23
Julio	123	3.275.136,71	374	11.751.016,14	497	15.026.152,85
Agosto	125	3.899.043,84	339	8.945.919,77	464	12.844.963,61
Septiembre	116	2.976.039,32	383	10.978.655,95	499	13.954.695,27
Octubre	132	3.318.993,79	325	7.814.784,46	457	11.133.778,25
Noviembre	104	2.656.974,74	340	8.760.694,79	444	11.417.669,53
Diciembre	115	3.081.434,53	379	9.685.209,17	494	12.766.643,70
<b>Total</b>	<b>1447</b>	<b>38.187.796,97</b>	<b>4254</b>	<b>114.858.489,30</b>	<b>5701</b>	<b>153.046.286,27</b>

3



### Política para el conocimiento de la contraparte Empleado

- Inducción sobre Políticas y Procedimientos del Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Código de Ética a 70 empleados nuevos que ingresaron a la Cooperativa en el período 2021.
- Capacitación y evaluación al personal de la entidad en materia de Prevención de Lavado de Activos de acuerdo con el detalle siguiente.

Empleados	Número	Promedio
Administradores	8	10
Empleados Administración Central	138	9,7
Empleados Agencias	303	9,5
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>9,7</b>

- Capacitación al Oficial de Cumplimiento (140 horas).

4



### Política para el conocimiento de la contraparte Corresponsal

- Actualización de la información, documentación legal relativa a Prevención de Lavado de Activos a las empresas corresponsales.
- Adicionalmente, se realizó la debida diligencia a las instituciones financieras clientes, conforme a lo dispuesto en la normativa interna.

5



### Política para el conocimiento de la contraparte Mercado

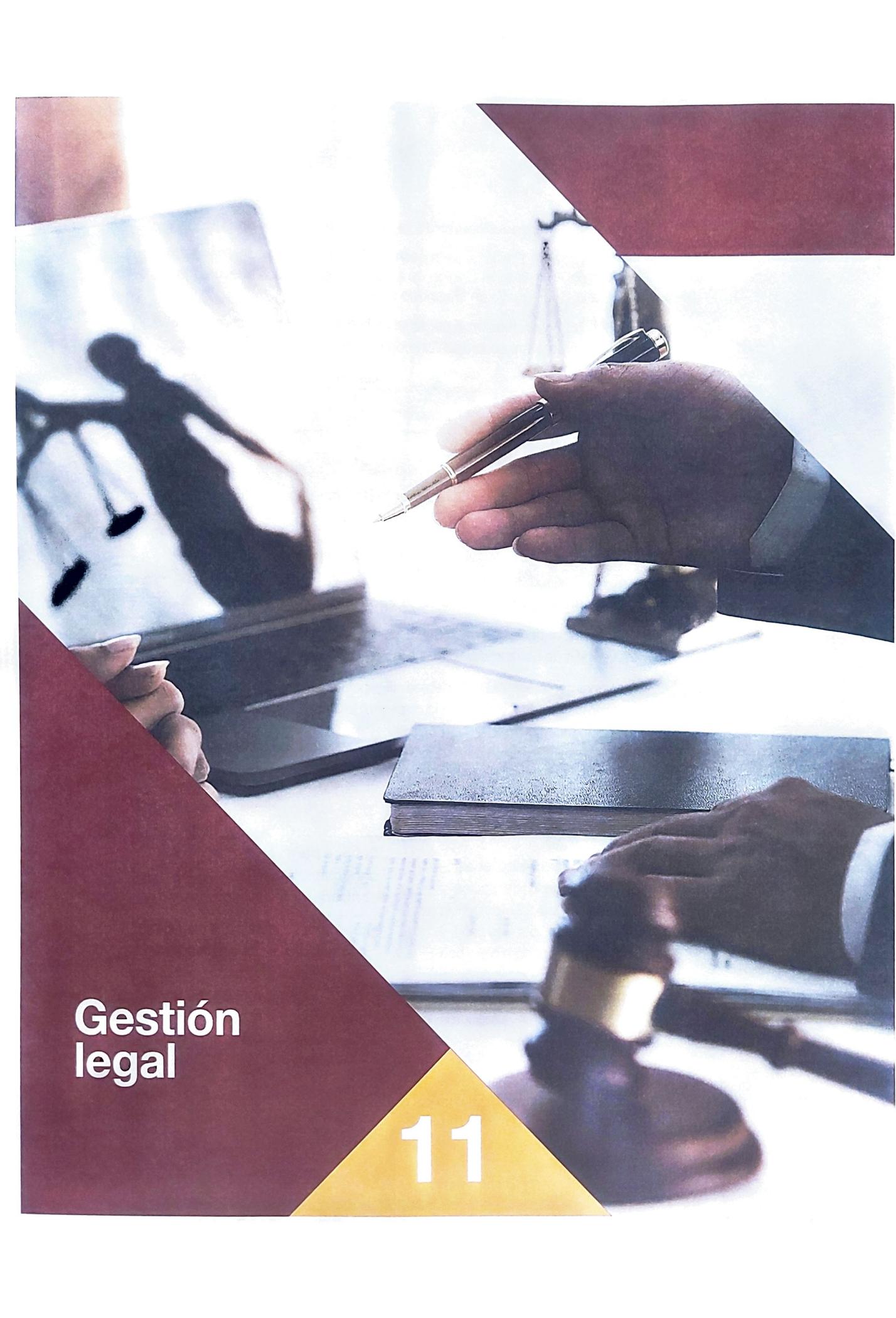
- En coordinación con el área Comercial, se realizó el estudio de mercado de socios y clientes de La 29. Incluyó la segmentación por ingresos y actividades económicas, con mayor grado de exposición al riesgo de lavado de activos, en los diferentes productos que oferta la entidad.

6



### Política para el conocimiento de la contraparte Proveedor

- Evaluación del cumplimiento de esta política en coordinación con la Dirección Administrativa. Se evaluó a los proveedores, lo que incluye la actualización de información y documentación conforme establece la normativa vigente.



**Gestión  
legal**

**11**

## La integridad nos mueve

En **La 29** actuamos con ética, transparencia, responsabilidad y seguridad. Atendemos los requerimientos de información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), unidades judiciales y Fiscalía General del Estado. Practicamos la buena gobernanza.



1

### Atención a requerimientos de la Junta Electoral

Concepto	Número
Consultas	6
Revisión de expedientes de candidatos	107
Generación de información (base de datos de candidatos con doble postulación)	1
<b>Total</b>	<b>114</b>



2

### Atención a requerimientos de información de SEPS, unidades judiciales y Fiscalía General del Estado



Requirente	Número
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), por quejas y denuncias	53
Fiscalía General del Estado	154
Unidades judiciales	215
<b>Total</b>	<b>422</b>

3

### Atención a auditoría interna (2020 y 2021)

Mes	Cantidad	Estado
Septiembre	6	Cumplido
Octubre	13	Cumplido
Noviembre	3	Cumplido
Diciembre	5	Cumplido
<b>Total:</b>	<b>27</b>	



### Constitución y levantamientos de garantías hipotecarias y prendarias



Tipo de proceso	Número
Constitución de hipotecas	372
Levantamiento de hipotecas	299

Tipo de proceso	Número
Levantamiento de prendas	Propias 726
	Originadoras 1183
	Actas finiquito 17
<b>Total</b>	<b>2597</b>

4

5

**Seguimiento a causas judiciales**

Procesos iniciados por La 29		Procesos iniciados por La 29	
Tipo de proceso	Número	Tipo de proceso	Número
Materia penal: investigación previa	13	Materia penal: investigación previa	3
Materia penal: apelación	1	Materia civil	7
Materia civil	5	Materia constitucional	2
<b>Total:</b>	<b>19</b>	<b>Total:</b>	<b>12</b>



6

**Elaboración de instrumentos contractuales**

Contratos	Adenda	Convenios	Acuerdos de confidencialidad	Contratos de arriendo	Total
46	11	4	11	14	86

7

**Buena gobernanza**

El 27 de julio de 2021, **La 29** emprendió un proceso de certificación de buena gobernanza con el Programa Gobernanza Institucional y Mayor Inclusión Financiera, comúnmente denominado Programa GIF. La entidad certificadora es Bolivian Investment Management Ltda., conforme se desprende del Acuerdo Marco de Coordinación Interinstitucional.

El objetivo del Programa GIF es generar lineamientos y validar la calidad de buena gobernanza con el uso de herramientas de vanguardia, así como organizar actividades de fortalecimiento institucional dentro de los principios de ética y transparencia.

Con corte a diciembre de 2021, la ejecución del Programa GIF es del 80 %; se prevé su culminación en abril de 2022.





**El buen  
uso de los  
recursos**

**12**



Realización del concurso para el diseño de la construcción de la nueva Agencia Portoviejo. Ejecución del plan de mantenimiento de las agencias a escala nacional.



Contratación de las pólizas patrimoniales, con lo cual mejoramos coberturas, condiciones de aseguramiento, deducibles y sumas aseguradas. Así, garantizamos que **La 29** se encuentra cubierta ante cualquier eventualidad de riesgo.



Actuamos con  
responsabilidad  
social

13

## Eficiencia responsable

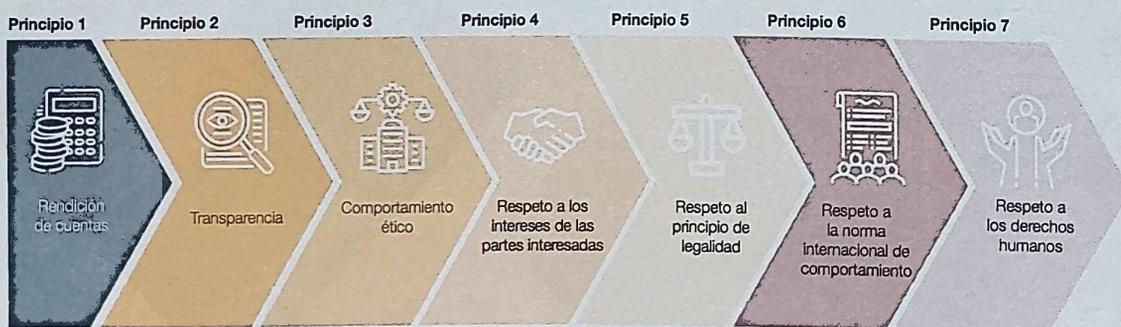
En **La 29** tenemos como objetivo la integración transversal de la responsabilidad social en todo el modelo del negocio. Nuestras decisiones y actividades se orientan al desarrollo sostenible. Consideramos las expectativas de nuestros grupos de interés. Cumplimos con la legislación del país aplicable y coherente con la normativa internacional.



Con base en la Responsabilidad Social:

1. Levantamos el primer Autodiagnóstico de Responsabilidad Social en La 29.
2. Implementamos la campaña de sensibilización para colaboradores, asambleístas y representantes de los CDA y CDV para darles a conocer de manera general conceptos y homologar la terminología sobre la gestión de responsabilidad social y sostenibilidad.
3. Pusimos en marcha la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, así como la actualización del procedimiento de gestión del área.
4. Efectuamos el mapeo y priorización de *stakeholders* de la institución, para cumplir con el Cuarto Principio de Responsabilidad Social establecido en la guía no certificable ISO 26000. Allí se establece que se trata de la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:
  - contribuya al desarrollo sostenible;
  - tome en consideración las expectativas de sus grupos de interés;
  - cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional;
  - esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
5. Cumplimos la normativa vigente dictada por el ente de control acerca de la generación y entrega del Balance Social 2020 y presentación de fichas de educación financiera.

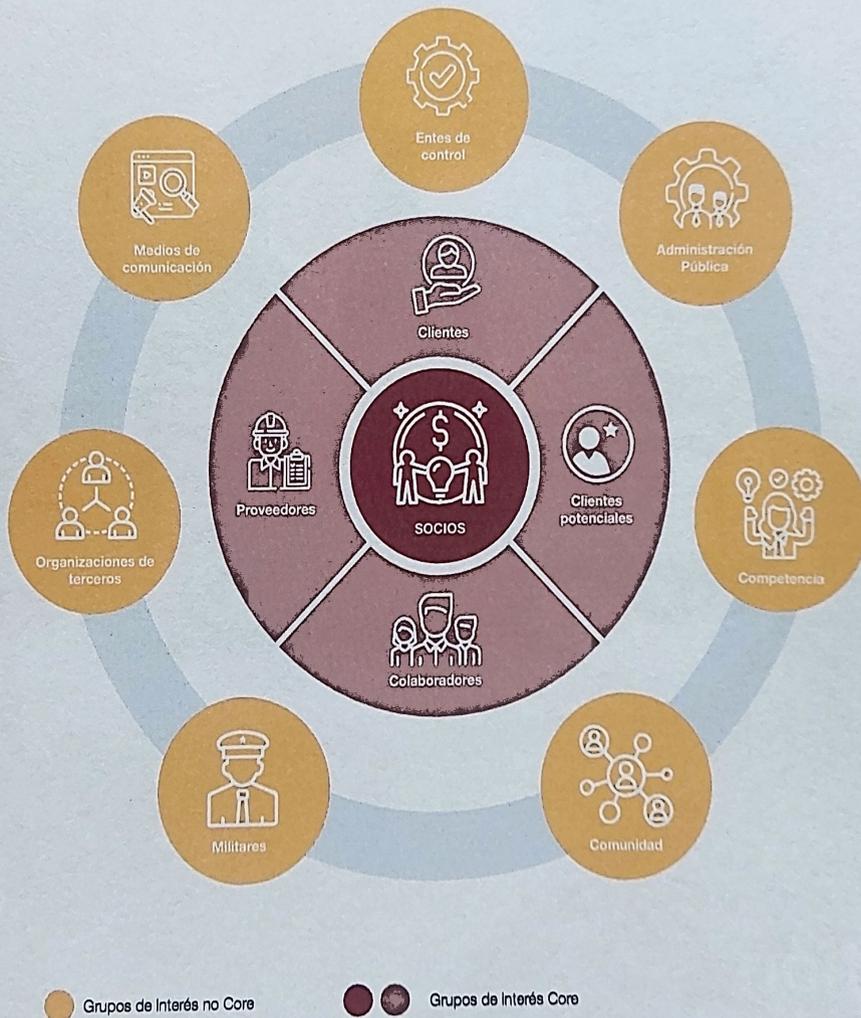
### Principios de la Responsabilidad Social

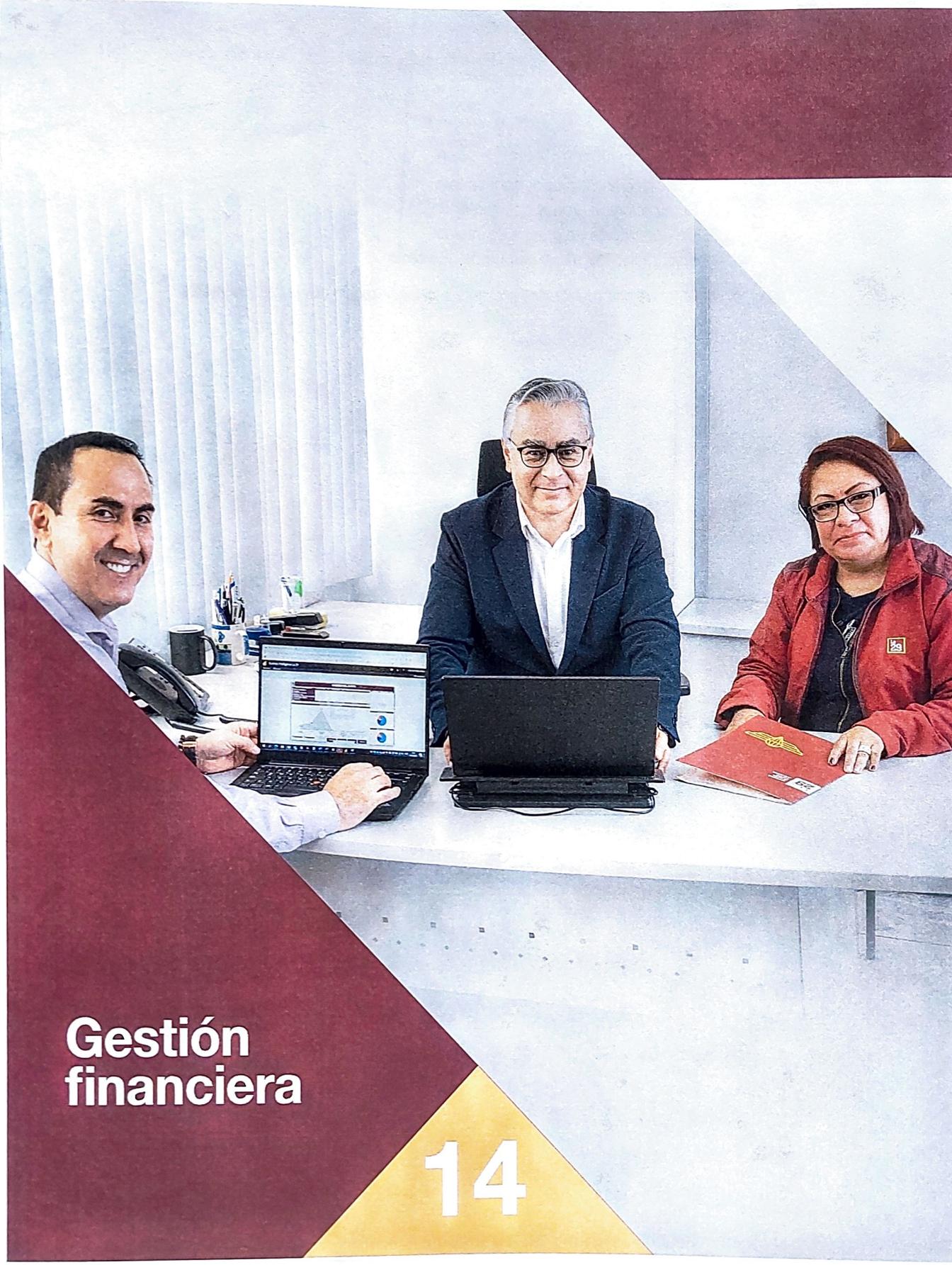


En ese contexto, se cumplió con:

1. Identificación de grupos de interés
2. Priorización de grupos de interés
3. Categorización de grupos de interés
4. Elaboración del mapa de grupos de interés

El siguiente organizador gráfico presenta la categorización de grupos de interés:





**Gestión  
financiera**

## Tus recursos en las mejores manos

En **La 29** respondemos a la confianza de nuestros socios y clientes. Los indicadores financieros alcanzados son una muestra clara de nuestra solidez y prudencia de la gestión que realizamos.





### Estado de la situación financiera

- Incremento: activos (27,06 %), pasivos (29,22 %) y patrimonio (10,80 %).
- Incremento: cartera de créditos (20,27 %), saldo a diciembre 2021 (USD 463,5 millones); fondos disponibles (29,62 %), como resultado del crecimiento en las obligaciones con el público que alcanzó el valor de USD 651,6 millones, equivalente al 27,3 %.

Esto evidencia la confianza de nuestros socios hacia La 29.

### Comparativo balance general (período dic-2020/dic-2021)

Cod	Cuenta	Diciembre 2020	%	Diciembre 2021	%	Variación anual	
						Absoluta	%
11	Fondos disponibles	86.232.526	14,2%	111.776.711	14,5%	25.544.184	29,62%
13	Inversiones	87.309.975	14,4%	141.888.376	18,4%	54.578.402	62,51%
14	Cartera de créditos	385.424.239	63,7%	463.534.601	60,3%	78.110.361	20,27%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-34.231.326	-8,9%	-34.971.174	-7,5%	739.848	-2,16%
16	Cuentas por cobrar	16.911.473	2,8%	14.719.032	1,9%	-2.192.441	-12,96%
17	Bienes realizab., Adj. por pago	418.839	0,1%	144.571	0,0%	-274.268	-65,48%
18	Propiedades y equipo	16.580.344	2,7%	16.089.248	2,1%	-491.096	-2,96%
19	Otros activos	12.418.890	2,1%	20.954.567	2,7%	8.535.677	68,73%
<b>Total activos</b>		<b>605.296.286</b>	<b>100,0%</b>	<b>769.107.105</b>	<b>100,0%</b>	<b>163.810.819</b>	<b>27,06%</b>
21	Obligaciones con el público	511.649.043	84,5%	651.623.296	84,7%	139.974.254	27,36%
2101	Depósitos a la vista	166.119.953	32,5%	183.903.332	28,2%	17.783.379	10,71%
2103	Depósitos a plazo	345.467.358	67,5%	467.444.887	71,7%	121.977.529	35,31%
23	Obligaciones inmediatas	84.709	0,0%	53	0,0%	-84.656	-99,94%
25	Cuentas por pagar	13.985.563	2,3%	18.323.565	2,4%	4.338.002	31,02%
26	Obligaciones financieras	8.566.848	1,4%	20.042.213	2,6%	11.475.366	133,95%
29	Otros pasivos	65.544	0,0%	510.254	0,1%	444.710	678,49%
<b>Total pasivos</b>		<b>534.351.706</b>	<b>88,3%</b>	<b>690.499.382</b>	<b>89,8%</b>	<b>156.147.676</b>	<b>29,22%</b>
31	Capital social	19.317.591	3,2%	19.527.497	2,5%	209.906	1,09%
33	Reservas	45.066.167	7,4%	46.838.895	6,1%	1.772.727	3,93%
35	Superávit por valuación	5.296.535	0,9%	5.393.593	0,7%	97.058	1,83%
36	Resultados	1.264.286	0,2%	6.847.739	0,9%	5.583.453	441,63%
Excedente (5-4)		135.562	0,0%	5.719.014	0,7%	5.583.453	4118,76%
<b>Total patrimonio</b>		<b>70.944.580</b>	<b>11,7%</b>	<b>78.607.723</b>	<b>10,2%</b>	<b>7.663.144</b>	<b>10,80%</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<b>605.296.286</b>	<b>100,0%</b>	<b>769.107.105</b>	<b>100,0%</b>	<b>163.810.819</b>	<b>27,06%</b>



### Estado de resultados: Ingresos por 86,4 millones de dólares

- Ese incremento significó un aumento de 15,8 % frente al año 2020, de los cuales USD 74,7 millones corresponden a intereses ganados producto del crecimiento en la colocación.
- Incremento en el margen bruto financiero: 8,2 %, que contempla la diferencia entre los intereses ganados y los intereses pagados, las comisiones netas y los ingresos por servicios.
- Reducción de los gastos de provisiones: 21,4 % (USD 13,9 millones). Los gastos necesarios para la operatividad institucional cerraron en USD 23 millones.
- Margen de intermediación positivo: USD 643.000. Esto generó una utilidad de USD 5,7 millones, equivalente a 4118,8 % de incremento con relación al año 2020.

Cod	Cuenta	Diciembre 2020	%	Diciembre 2021	%	Variación anual	
						Absoluta	%
5	Total Ingresos	74.623.991	100,0%	86.438.155	100,0%	11.814.164	15,8%
51	Intereses y descuentos ganados	65.680.959	88,0%	74.763.919	86,5%	9.082.961	13,8%
41	Intereses causados	30.673.467	41,1%	37.882.610	43,8%	7.209.143	23,5%
	<b>Margen neto intereses</b>	<b>35.007.492</b>	<b>46,9%</b>	<b>36.881.310</b>	<b>42,7%</b>	<b>1.873.818</b>	<b>5,4%</b>
52	Comisiones ganadas	52,00	0,0%	0,00	0,0%	-52,00	-100,0%
54	Ingresos por servicios	1.852.326	2,5%	2.643.708	3,1%	791.382	42,7%
42	Comisiones causadas	882.373	1,2%	1.174.117	1,4%	291.743	33,1%
53	Utilidades financieras	394.132	0,5%	191.538	0,2%	-202.594	-51,4%
43	Pérdidas financieras	1.482.842	2,0%	799.334	0,9%	-683.508	-46,1%
	<b>Margen bruto financiero</b>	<b>34.888.786</b>	<b>46,8%</b>	<b>37.743.105</b>	<b>43,7%</b>	<b>2.854.319</b>	<b>8,2%</b>
44	Provisiones	17.686.381	23,7%	13.902.357	16,1%	-3.784.023	-21,4%
	<b>Margen neto financiero</b>	<b>17.202.405</b>	<b>23,1%</b>	<b>23.840.748</b>	<b>27,6%</b>	<b>6.638.343</b>	<b>38,6%</b>
45	Gastos de operación	23.013.907	30,8%	23.197.023	26,8%	183.116	0,8%
	<b>Margen de intermediación</b>	<b>-5.811.501</b>	<b>-7,8%</b>	<b>643.725</b>	<b>0,7%</b>	<b>6.455.226</b>	<b>111,1%</b>
55	Otros ingresos operacionales	2.795.713	3,7%	4.047.025	4,7%	1.251.312	44,8%
46	Otras pérdidas operacionales	116	0,0%	0	0,0%	-116	-100,0%
	<b>Margen operacional</b>	<b>-3.015.905</b>	<b>-4,0%</b>	<b>4.690.749</b>	<b>5,4%</b>	<b>7.706.654</b>	<b>-255,5%</b>
56	Otros ingresos	3.900.810	5,2%	4.791.965	5,5%	891.155	22,8%
47	Otros gastos y pérdidas	519.246	0,7%	513.661	0,6%	-5.586	-1,1%
	<b>Ganancia o (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>365.659</b>	<b>0,5%</b>	<b>8.969.054</b>	<b>10,4%</b>	<b>8.603.394</b>	<b>2352,8%</b>
48	Impuestos y participación a empleados	230.098	0,3%	3.250.040	3,8%	3.019.942	1312,5%
	<b>Ganancia o (pérdida) acumulada del ejercicio</b>	<b>135.562</b>	<b>0,2%</b>	<b>5.719.014</b>	<b>6,6%</b>	<b>5.583.453</b>	<b>4118,8%</b>



### Indicadores financieros

- Rentabilidad: los indicadores de rentabilidad patrimonial (ROE) y rentabilidad de los activos (ROA) en su comparación anual reflejan un incremento de 7,65 % y 0,72 %, resultado de un manejo eficiente y medidas oportunas que permitieron mejorar la utilidad.
- Grado de absorción: decremento de 36,4 %, cerrando al mes de diciembre 2021 en 97,3 % producto de la contención del gasto y decremento de provisiones.
- Indicador de liquidez: aumento en su comparación anual en 1,44 %. Esto como resultado del incremento en depósitos, lo que evidencia la fidelidad de nuestros socios.
- Crecimiento de la calidad del activo: pasó de 94,07 % a 95,72 %. Esto muestra la correcta salud financiera de los activos productivos frente al total de activos.

### Indicadores financieros (período dic-2020/dic-2021)

Nombre del indicador	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Variación anual PP.
<b>Estructura y calidad de activos</b>			
Activos improductivos netos / total activos	5,93%	4,28%	- 1,65
Activos productivos / total activos	94,07%	95,72%	1,65
Activos productivos / pasivos con costo	109,46%	109,63%	0,17
<b>Índice de morosidad</b>			
Morosidad de la cartera total	6,36%	4,52%	- 1,84
Cobertura cartera improductiva			
Cobertura provisiones cartera improductiva	128,23%	155,06%	26,83
<b>Eficiencia microeconómica</b>			
Gastos de operación / total activo promedio	4,08%	3,47%	- 0,61
Gastos de operación / margen financiero	133,78%	97,30%	- 36,48
Gastos de personal / activo total promedio	1,81%	1,51%	- 0,30
<b>Rentabilidad</b>			
Resultados del ejercicio / patrimonio	0,19%	7,85%	7,65
Resultados del ejercicio / activo	0,02%	0,74%	0,72
<b>Liquidez</b>			
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	29,05%	30,49%	1,44
<b>Suficiencia patrimonial</b>			
(Patrimonio + resultados) / activos inmovilizados	250,39%	339,81%	89,42



### Patrimonio técnico

- El indicador de solvencia se ubicó en 15,01 % en diciembre 2021, presentando un decremento en su variación anual de 0,81 p.p. Sin embargo, La 29 mantiene un excedente con respecto al mínimo requerido que es el 9 %.

**Resumen del patrimonio técnico (período dic-2020/dic-2021)**

Cuentas	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Crecimiento anual
Patrimonio técnico primario	70.837.199	78.568.123	7.730.925
Patrimonio técnico secundario	19.800	3.441.050	3.421.250
<b>Total patrimonio técnico</b>	<b>70.856.999</b>	<b>82.009.173</b>	<b>11.152.175</b>
<b>Patrimonio técnico requerido</b>	<b>40.298.546</b>	<b>49.161.695</b>	<b>8.863.149</b>
<b>Posición excedentaria o déficit</b>	<b>30.558.453</b>	<b>32.847.479</b>	<b>2.289.026</b>
<b>Excedente sobre pt. requerido</b>	<b>75,83%</b>	<b>66,82%</b>	
<b>Indicador de solvencia</b>	<b>15,82%</b>	<b>15,01%</b>	

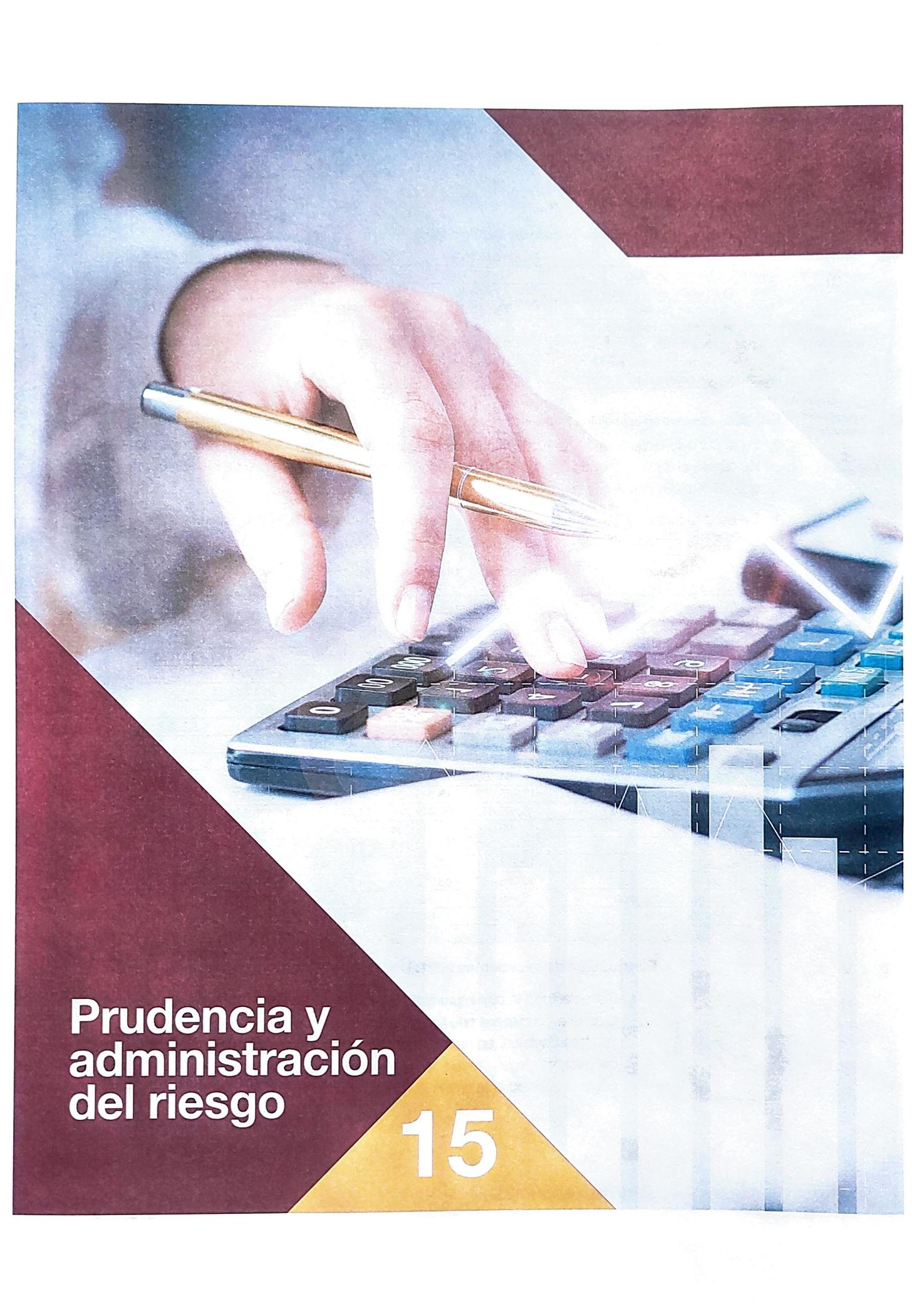
**Estado de cambios en la posición financiera**

- En el período diciembre 2020-2021, el flujo de recursos ascendió a USD 166,7 millones, de los cuales el 83,9 % provino del aumento de los depósitos en ahorros y plazo de los socios, y el 6,88 % del aumento de las obligaciones financieras (líneas de crédito).
- De esos recursos, 46,81 % se destinó a la colocación de créditos, el 32,71 % a inversiones y el 15,31 % se encuentra en fondos disponibles.

Cod	Cuentas	Diciembre 2020	Diciembre 2021	Variación anual	Fuentes	Usos
1	Activos	605.296.286	769.107.105	163.810.819		
11	Fondos disponibles	86.232.526	111.776.711	25.544.184		25.544.184
13	Inversiones	87.309.975	141.888.376	54.578.402		54.578.402
14	Cartera de créditos	385.424.239	463.534.601	78.110.361		78.110.361
16	Cuentas por cobrar	16.911.473	14.719.032	-2.192.441	2.192.441	
17	Bienes realizab., Adj. por pago	418.839	144.571	-274.268	274.268	
18	Propiedades y equipo	16.580.344	16.089.248	-491.096	491.096	
19	Otros activos	12.418.890	20.954.567	8.535.677		8.535.677
2	Pasivos	534.351.706	690.499.382	156.147.676		
21	Obligaciones con el público	511.649.043	651.623.296	139.974.254	139.974.254	
23	Obligaciones inmediatas	84.709	53	-84.656		84.656
25	Cuentas por pagar	13.985.563	18.323.565	4.338.002	4.338.002	
26	Obligaciones financieras	8.566.848	20.042.213	11.475.366	11.475.366	
29	Otros pasivos	65.544	510.254	444.710	444.710	
3	Patrimonio	70.944.580	78.607.723	7.663.144		
31	Capital social	19.317.591	19.527.497	209.906	209.906	
33	Reservas	45.066.167	46.838.895	1.772.727	1.772.727	
35	Superávit por valuación	5.296.535	5.393.593	97.058	97.058	
36	Resultados netos	1.264.286	6.847.739	5.583.453	5.583.453	
	<b>Total</b>	<b>166.853.280</b>	<b>166.853.280</b>			

**Distribución de excedentes 2021: Utilidad de USD 5.719.014,27 millones**

- Considerando la coyuntura económica actual, la evolución y situación de la cartera, se dispone que las utilidades o excedentes generados en el año 2021 se destinen, en su totalidad, al fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal; recursos que permitirán solventar contingencias patrimoniales durante el año 2022.



**Prudencia y  
administración  
del riesgo**

**15**

## Confianza y tranquilidad

**La 29** implementó las acciones necesarias con el fin de mantener la continuidad de su actividad ante algún evento imprevisto. Existen planes de contingencia de las diversas áreas. Socios y clientes pueden vivir tranquilos porque sus ahorros, inversiones e información están seguras.





## Calificación de activos de riesgo

**PCR** | PACIFIC  
CREDIT  
RATING

“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

### CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 041-2022 celebrado el 18 de marzo de 2022, con el análisis de la información financiera al 31 de diciembre de 2021, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.**

**“A”**

**Categoría A:** La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se supere rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

*A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.*

En Quito, a los 18 días del mes de marzo de 2022.

**Econ. Santiago Coello**  
Gerente General

“La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR – PACIFIC CREDIT RATINGS constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio”



## Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones

### Portafolio de inversiones

Calificación de riesgo	Saldo de inversiones	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	% constituido
A	\$ 138.796.554	0,00%	\$0	0%
B				
C				
D				
E				
<b>Total</b>	<b>\$ 138.796.554</b>			

### Cartera de créditos

Calificación de riesgo	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit	% constituido
A1 Riesgo normal	\$ 429.446.689	\$ 2.004.569	\$ 4.014.879	\$ 2.010.310	200 %
A2 Riesgo normal	\$ 17.431.443	\$ 316.546	\$ 316.546	\$ 0	100 %
A3 Riesgo normal	\$ 17.766.132	\$ 660.260	\$ 1.865.684	\$ 1.205.424	283 %
B1 Riesgo potencial	\$ 4.057.847	\$ 292.183	\$ 684.983	\$ 392.800	234 %
B2 Riesgo potencial	\$ 4.011.675	\$ 579.367	\$ 1.232.100	\$ 652.733	213 %
C1 Deficiente	\$ 3.539.990	\$ 1.049.487	\$ 2.458.175	\$ 1.408.688	234 %
C2 Deficiente	\$ 2.610.692	\$ 1.277.195	\$ 2.554.389	\$ 1.277.195	200 %
D Dudoso recaudo	\$ 2.490.659	\$ 1.867.994	\$ 2.490.659	\$ 622.665	133 %
E Pérdida	\$ 17.150.648	\$ 17.070.264	\$ 17.070.264	\$ 0	100 %
<b>Total</b>	<b>\$ 498.505.775</b>	<b>\$ 25,117.864</b>	<b>\$ 32.687.678</b>	<b>\$ 7.569.814</b>	<b>130 %</b>
<b>Provisión genérica</b>			<b>\$ 2.283.493</b>		
<b>Total general</b>			<b>\$ 34.971.173</b>		

	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit	% constituido
Cartera con garantía autoliquidable	\$ 5.642.961	\$ 0	\$ 0	\$ 0	0 %
Cartera con garantía hipotecaria	\$ 66.400.599	\$ 800.259	\$ 1.222.285	\$ 422.026	153 %

### Cuentas por cobrar

Calificación de riesgo	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit	% constituido
A	\$ 4.315.813	\$ 52.166	\$ 52.166	\$ 0	100 %
B	\$ 87.316	\$ 64.054	\$ 64.054	\$ 0	100 %
C	\$ 86.089	\$ 66.813	\$ 66.813	\$ 0	100 %
D	\$ 45.480	\$ 42.817	\$ 42.817	\$ 0	100 %
E	\$ 6.196.451	\$ 6.196.451	\$ 6.196.451	\$ 0	100 %
<b>Total</b>	<b>\$ 10.731.148</b>	<b>\$ 6.422.301</b>	<b>\$ 6.422.301</b>	<b>\$ 0</b>	<b>100 %</b>

## Otros activos

Calificación de riesgo	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit	% constituido
A				\$ 0	
B				\$ 0	
C				\$ 0	
D				\$ 0	
E	\$ 8.566	\$ 8.566	\$ 8.566	\$ 0	100 %
<b>Total</b>	<b>\$ 8.566</b>	<b>\$ 8.566</b>	<b>\$ 8.566</b>	<b>\$ 0</b>	<b>100 %</b>

## Otros activos

Calificación de riesgo	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit	% constituido
A				\$ 0	
B				\$ 0	
C				\$ 0	
D				\$ 0	
E	\$ 8.566	\$ 8.566	\$ 8.566	\$ 0	100 %
<b>Total</b>	<b>\$ 8.566</b>	<b>\$ 8.566</b>	<b>\$ 8.566</b>	<b>\$ 0</b>	<b>100 %</b>

## Bienes en dación en pago

Detalle	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit	% constituido
Mantenidos por hasta 1 año	\$ 133.340	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Mantenidos por más de 1 año	\$ 442.930	\$ 431.700	\$ 431.700	\$ 0	100 %
<b>Total</b>	<b>\$ 576.271</b>	<b>\$ 431.700</b>	<b>\$ 431.700</b>	<b>\$ 0</b>	<b>100 %</b>

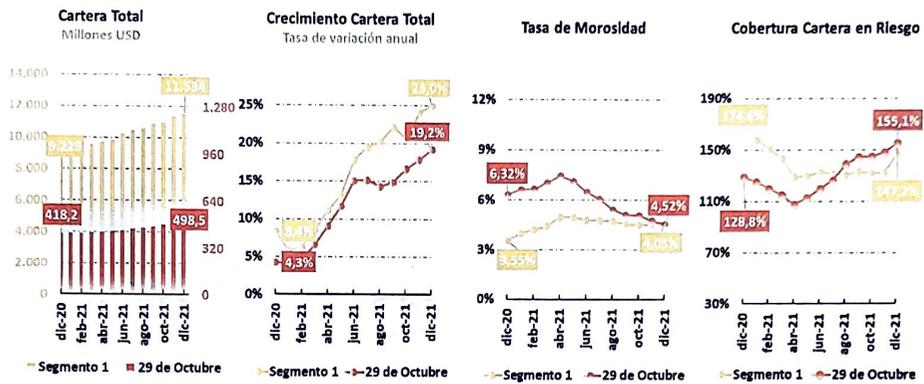
## Resumen

Activos de riesgo	Saldo de la cartera	Provisiones requeridas	Provisiones específicas constituidas	Excedente / déficit
Inversiones	\$ 138.796.554	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Cartera de crédito	\$ 498.505.775	\$ 25.117.864	\$ 32.687.678	\$ 7.569.814
Cuentas por cobrar	\$ 10.731.148	\$ 6.422.301	\$ 6.422.301	\$ 0
Bienes en dación en pago	\$ 576.271	\$ 431.700	\$ 431.700	\$ 0
Otros activos	\$ 8.566	\$ 8.566	\$ 8.566	\$ 0
Provisión genérica	\$ 0	\$ 0	\$ 2.283.493	\$ 0
<b>Total</b>	<b>\$ 648.618.313</b>	<b>\$ 31.980.431</b>	<b>\$ 41.833.738</b>	<b>\$ 9.853.308</b>



**Desempeño de la cartera:**  
**Crecimiento del 19,22 % (USD 79 millones)**

- Morosidad: disminución anual del 1,80 %, ubicándonos en diciembre levemente superior de la mora del segmento 1.
- Niveles de cobertura: 155,06 % (incremento histórico).



En mayo de 2021, se realizaron los ajustes respectivos en el Core Denarius, para la implementación de las nuevas variables del score desarrollados por AVAL Buró. Este ajuste se realizó con el objetivo de robustecer el modelo actual, con un análisis de perfil más apropiado, acorde a las necesidades de la Cooperativa.



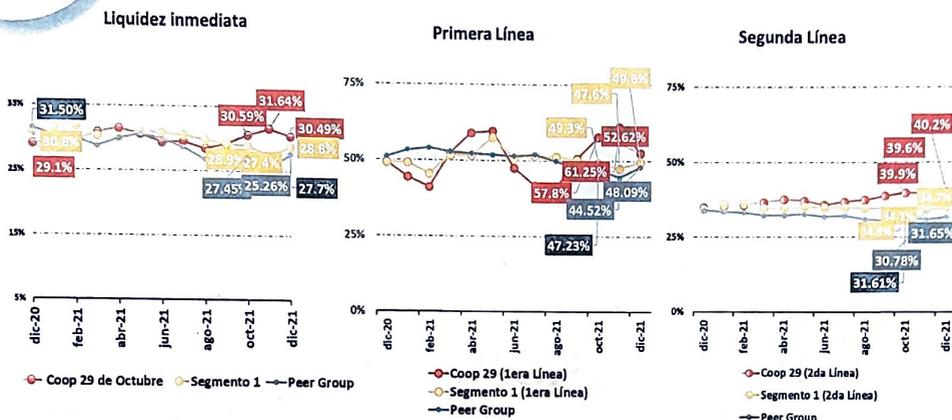
**Comité de Calificación de Activos de Riesgo**

Este Comité revisó los resultados alcanzados al cierre de mes, el saldo, riesgo y mora de la cartera total. También definió los porcentajes de provisión por calificación y segmento de crédito, según lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en la resolución 658-2021-F.



### Riesgo de liquidez

- Indicador de liquidez de primera línea: 52,62 %.
- Indicador de segunda línea: 40,22 % (5,27 % más con relación al año 2020 [34,95 %]).



- Índice de liquidez inmediata: alcanzó el valor de 30,49 %. Este índice mide la efectividad en que La 29 puede cumplir con las obligaciones al público en el corto plazo (menor a 90 días) por medio de sus fondos disponibles.



### Riesgo de mercado

- Sobre la base del cambio de los techos de las tasas activas, La 29 está preparada para el cumplimiento de las disposiciones realizadas por la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF), mediante resolución n.º JPRF-F-2021-004. Allí se establecen nuevas tasas de interés activas máximas que entrarán en vigencia a partir del 1 de enero de 2022. La 29 hizo los cálculos y ajustes para cumplir con la normativa.
- Impacto en el cambio de tasas para la Cooperativa: se cuantificó como bajo debido a la solvencia financiera que presentó a diciembre de 2021.



### Riesgo operativo

- La gestión del 2021 se enfocó a la cultura de riesgo institucional mediante capacitaciones dirigidas a todo el personal, incluyendo a la alta gerencia.
- Ejecución de talleres de socialización para analizar y calificar los riesgos

de los diferentes procesos sobre la base de una metodología aprobada por el Consejo de Administración que prioriza los riesgos según la frecuencia e impacto. Cada riesgo priorizado tiene su respectivo plan de acción, que aplicará controles con el objetivo de mitigarlo.

- Cumplimiento de la resolución n.º SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 (26 de noviembre de 2018): 100 % a noviembre de 2021. Esta resolución forma parte fundamental de la gestión de riesgo operativo. Norma la administración de riesgo operativo para una adecuada administración integral de riesgos, a fin de que puedan minimizar las pérdidas que se deriven de eventos ocasionados por fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos.

### Continuidad del negocio



- La 29 implementó un conjunto de acciones necesarias con el fin de mantener la continuidad de su actividad ante algún evento imprevisto.
- Implementación y documentación de los planes de contingencia de las diversas áreas. El objetivo es contar con las acciones que serán utilizadas en incidentes menores que afecten la prestación de los servicios; su alcance es a la totalidad de los procesos y servicios críticos.

### Riesgo legal



- Cumplimiento de la resolución 279 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Capacitación al área jurídica para que realicen la gestión de riesgo operativo de orden legal.

### Riesgo reputacional



- Implementación de controles.
- Socialización por redes sociales a nuestros socios/clientes acerca de la prevención para protección de su información o alertas ante posibles fraudes.
- Fortalecimiento de la seguridad de la información con la adjudicación de herramientas contra ataques cibernéticos avanzados.



**Auditoría**

**16**

## Revisamos y comprobamos

La 29 es abierta a las auditorías internas y externas de los balances y estados financieros, del gobierno cooperativo, tecnologías de la información. Asimismo, del plan estratégico, del plan operativo anual, del sistema del control interno, administración de riesgos, prevención de lavados de activos, etc.





## Auditoría Interna

Auditoría Interna identificó oportunidades de mejora que se vean plasmadas en beneficio de los socios y clientes de La 29.

Para establecer el Plan de Auditoría Interna 2022 se destacan tres hechos: aprobación del Consejo de Vigilancia (8-dic); aprobación de la SEPS (17-dic); difusión de la aprobación al CAD, CV y GG (22-dic). Todo eso, en cumplimiento con las disposiciones emitidas en Oficio Circular n.º SEPS-SGD-IR-2017-31557.

Auditoría Interna presentó a la asamblea general de representantes los requerimientos normativos, según el Código Orgánico Monetario y Financiero (art. 230).

### **Opinión de Auditoría Interna**

Debido a que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y competente, 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 2021.

Asimismo, 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 de Auditoría Informática**

Según las revisiones al sistema de control interno de las áreas de Tecnología, Seguridad Física y Electrónica, Seguridad de la Información, Seguridad Ocupacional y Riesgos, se detectó, verificó y reportó debilidades de control. Esto permitió recomendar actividades tendientes a fortalecer el sistema de control interno, reforzando los esquemas de seguridad e infraestructura tecnológica de la Cooperativa, con el objetivo de asegurar que la información financiera cumpla con los criterios de disponibilidad, integridad y confidencialidad.

De ese modo, se concluye que el sistema financiero Denarius presenta razonablemente la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre Ltda.", al 31 de diciembre de 2021. Sin embargo, las recomendaciones emitidas, a controles como: instructivos, metodologías,

procedimientos, políticas, respaldos, contingencia, infraestructura y seguridad actualmente se encuentran en proceso de implementación, que serán revisados oportunamente por la Unidad de Auditoría Interna.

### Gobierno Cooperativo

El Gobierno Cooperativo actúa razonablemente en torno al ambiente de control ante sus socios y clientes. Su estructura organizacional procura un idóneo flujo de información y comunicación. Además, los cuerpos colegiados en funciones han cumplido con las atribuciones descritas en la normativa interna y externa emitida para cada caso.

### Sistema de Control Interno

En relación con el sistema de control interno que mantiene La 29, se observa que cuenta con políticas, procedimientos, reglamentos, entre otros, para los diferentes procesos efectuados en la organización.

Auditoría Interna, con clara orientación a la mejora continua y fortalecimiento del sistema de control interno, ejecutó revisiones enfocadas al cumplimiento de actividades:

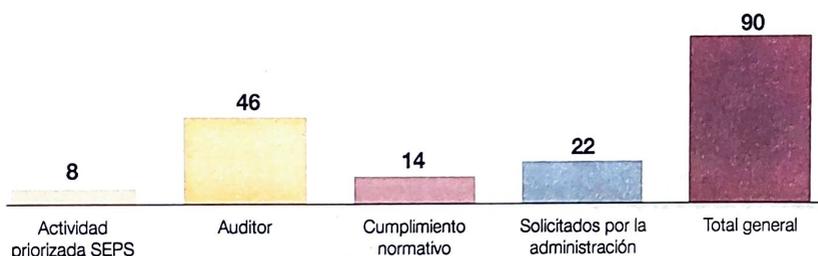
- i. **Normativas:** seguimiento trimestral a riesgo de liquidez; norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo en las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria. Examen de gestión: revisión de obligaciones a favor de la cooperativa a castigar; normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales; evaluar la aplicación del cronograma de implementación de planes de contingencia y continuidad del negocio. Así como, revisar la actualización de la matriz de riesgo operativo con los eventos de riesgo históricos identificados; verificar el levantamiento de los procesos de la entidad.
- ii. **Priorizadas por la SEPS:** examen de la actividad priorizada SEPS de evaluar la gestión de recuperación de cuentas por cobrar; evaluar la gestión de recuperación de la cartera por segmento de crédito; estado de operación y el cumplimiento del castigo de operaciones de acuerdo con la normativa vigente. Evaluar la gestión, composición y concentración de obligaciones financieras. Evaluar los impedimentos de los miembros del directorio y de los consejos de administración y vigilancia. Revisar la composición, razonabilidad y cumplimiento de presupuesto en cuanto al nivel de gastos de las cuentas: 43 pérdidas financieras y 45 gastos de operación.

**iii. Actividades definidas por el auditor:** exámenes enfocados al robustecimiento del sistema de control interno, aspectos materializados que permiten a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre Ltda.” evidenciar al cierre de 2021, con la emisión de 90 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. El Plan Anual de Auditoría Interna se cumplió en su totalidad y los informes remitidos al ente de control no han tenido observación alguna de su parte.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero, a continuación se presenta la opinión de Auditoría Interna acerca de los estados financieros 2021, gobierno cooperativo y sistema de control interno.



Número de informes emitidos por actividad



A partir de los informes de Auditoría Interna detallados, se generaron 404 observaciones para el periodo 2021. De ellas, se derivaron planes de acción cuya finalidad es mitigar los riesgos observados y, a su vez, que cumplan disposiciones normativas emitidas por los organismos de control, enfocando su estructura a varios componentes:

Subcomponente hallazgo	Total
Administración integral de riesgo	8
Cumplimiento normativo	18
Riesgo de crédito	34
Riesgo de liquidez	7
Riesgo operativo	335
Transparencia de la información	2
<b>Total general</b>	<b>404</b>

Fuente: Sistema de seguimiento integral de la SEPS

Es importante tomar en cuenta que todos hacemos parte del control interno. Es decir, el control interno lo gestionan todas las áreas de La 29, pues cada funcionario está en obligación de cumplir con sus funciones de forma adecuada y en apego a las normas y procedimientos diseñados para cada caso.

En conclusión, el sistema de control interno de la entidad se presenta razonablemente. Sin embargo, es indispensable desarrollar los planes de acción, producto de las recomendaciones emitidas por la SEPS, Auditoría Interna y Auditoría Externa, para alcanzar su óptimo funcionamiento en La 29, tanto en lo relacionado con la gestión, como en la parte tecnológica.

### **Actividades varias**

- En coordinación con Calidad y Procesos, en el año 2021 se actualizó la normativa interna del área de Auditoría Interna referente a: Manual de Gestión de Auditoría Interna (versión 2), Procedimiento Formulación del Plan de Auditoría Anual (versión 3) y Procedimiento Seguimiento y Control de los Planes de Acción (versión 1).
- Entrega de la respectiva capacitación a los funcionarios de la institución en los procedimientos diseñados para la Unidad de Auditoría Interna.
- Desarrollo exitoso de la capacitación planificada para los funcionarios de la Unidad de Auditoría Interna, con la finalidad de mejorar el desempeño y fortalecer los conocimientos, los cuales fueron aplicados en los exámenes de auditoría desarrollados en el transcurso del año.
- Diseño de los indicadores de desempeño para la medición y cumplimiento de actividades para la Unidad de Auditoría Interna.
- Participación en las reuniones citadas por parte de los órganos de administración y control de la cooperativa, así como los convocados por parte del ente de control.
- De forma permanente, Auditoría Interna brinda el seguimiento y acompañamiento necesario para el adecuado desarrollo de los planes de acción vigentes para las diferentes áreas de la cooperativa, con la finalidad de cerrar brechas y mitigar posibles riesgos para la institución, así como posibles incumplimientos con el ente de control.

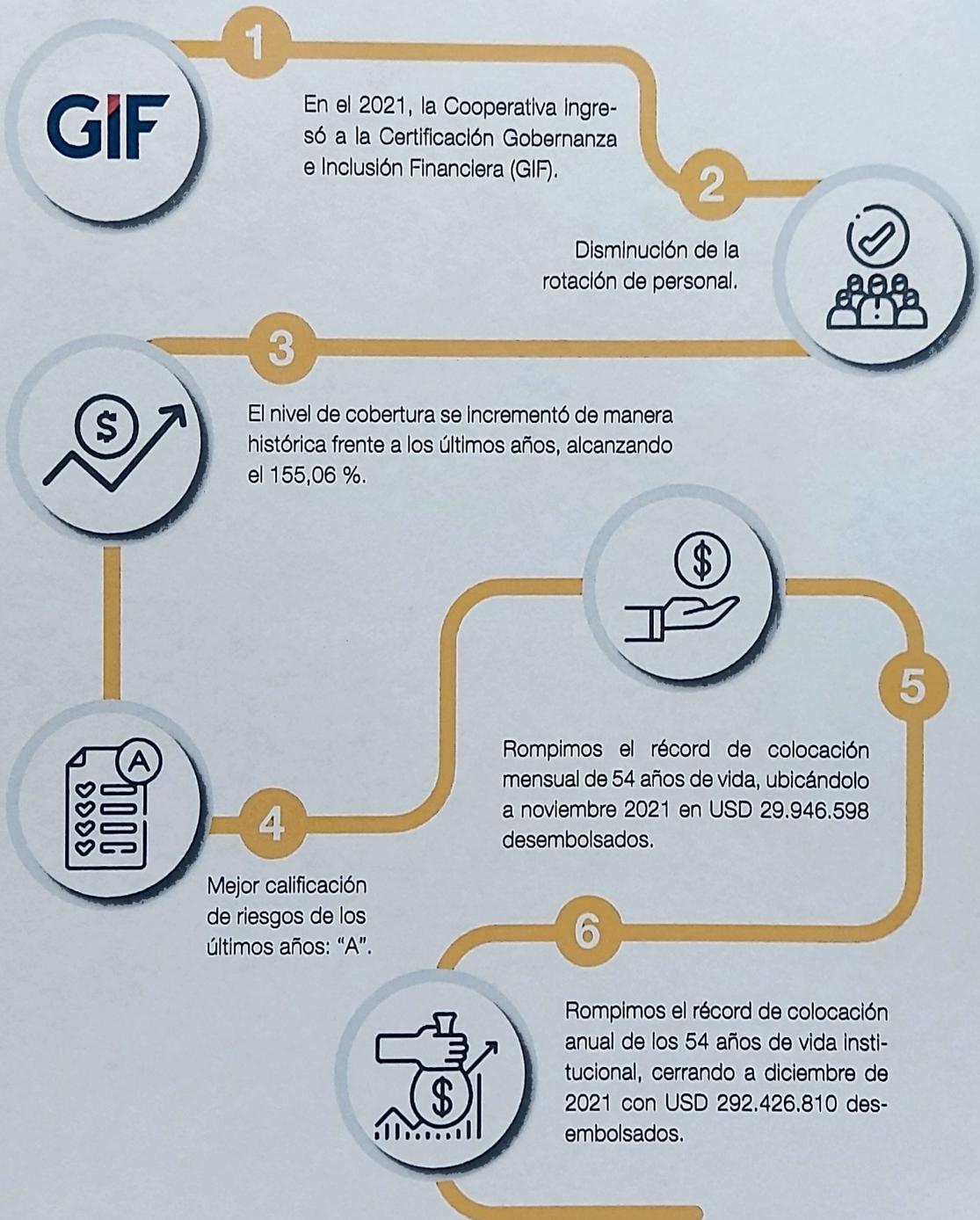


# Auditoría Externa

## Principales logros y récords alcanzados en el 2021

Renovamos la certificación de la ISO 9001-2015 con Aenor:





**Trabajamos y crecemos juntos**



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)

