

Informe de Gerencia



INFORME DE GERENCIA

A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE REPRESENTANTES

Ejercicio económico 2021

Señoras y señores Asambleístas de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., en mi condición de gerente y, en cumplimiento a lo previsto en el marco jurídico que regula el accionar de nuestra Entidad Financiera, me es grato presentar a vuestra consideración el informe de gestión de la gerencia correspondiente al año 2021:

I. ENTORNO ECONÓMICO Y PERSPECTIVAS PARA EL 2022

I.1. Contexto económico internacional

	ESTIMACIÓN %	PROYECCIÓN %	
	2021	2022	2023
PRODUCTO MUNDIAL	5.9	4.4	3.8
ECONOMÍAS AVANZADAS	5.0	3.9	2.6
EEUU	5.6	4.0	2.6
ZONA EURO	5.2	3.9	2.5
ECONOMÍAS EMERGENTES Y EN DESARROLLO	6.5	4.8	4.7
CHINA	8.1	4.8	5.2
AMÉRICA LÁTINA Y EL CARIBE	6.8	2.4	2.6
PAÍSES EN DESARROLLO DE BAJO INGRESO	3.1	5.3	5.5

Fuente: Fondo Monetario, Perspectivas de la economía mundial, enero 2022

La recuperación económica mundial continúa, a pesar del resurgimiento de la pandemia. Las brechas que generó la COVID-19 parecen más persistentes, generando posibles situaciones que se prevé dejarán huellas duraderas en el desempeño económico a mediano plazo y que dependen más que nada del acceso a vacunas y rápido despliegue de políticas de apoyo por parte de los gobiernos.

- El crecimiento mundial se desacelerará en 2022 y 2023.

Después de repuntar a una cifra estimada de 5,9 % en 2021, se prevé que el crecimiento mundial se desacelerará marcadamente en el 2022, hasta llegar a 4,4 %, como reflejo de los continuos brotes de COVID-19, la disminución del apoyo fiscal y los persistentes cuellos de botella en las cadenas de suministro.

- Se prevé que los mercados emergentes y economías en desarrollo experimentarán una recuperación más débil que las economías avanzadas como consecuencia de la pandemia.

A diferencia de las economías avanzadas, se pronostica que la mayoría de las economías de mercados emergentes y en desarrollo sufrirán considerables secuelas en la producción como consecuencia de la pandemia, y que las trayectorias de crecimiento no serán lo



suficientemente sólidas para que la inversión o la producción vuelvan a las tendencias previas a la pandemia hasta el final del periodo de proyección de 2022-2023.

- Tras un repunte sorpresivo en 2021, se espera que la inflación mundial siga siendo elevada durante el 2022.

La escasez de materias primas e insumos, junto con la subida de los precios de la energía, han llevado la inflación en la eurozona y en Estados Unidos a máximos preocupantes. Los inversores de todo el mundo temen que los bancos centrales se vean obligados a subir prematuramente los tipos de interés para frenar el alza de los precios.

- La aparición de nuevas variantes del virus causante de la COVID-19 podría prolongar la pandemia y volver a plantear problemas económicos.

Las economías inevitablemente mantendrán una estrategia sanitaria, el pronóstico depende de que los indicadores de una mala situación sanitaria desciendan a niveles bajos en la mayoría de los países para fines de 2022, suponiendo que las tasas de inmunización mejorarán a escala internacional y que aparecerán terapias más eficaces.

- Se precisará cooperación mundial y políticas nacionales eficaces para hacer frente a los graves costos asociados con los desastres meteorológicos y climáticos.

Cada día, en diferentes puntos de la geografía mundial, el planeta nos envía mensajes sobre las enormes transformaciones que está sufriendo: desde cambiantes pautas meteorológicas que amenazan la producción de alimentos; hasta el aumento del nivel del mar que incrementa el riesgo de inundaciones catastróficas.

- Podrían materializarse otros riesgos mundiales dado que las tensiones geopolíticas siguen siendo agudas.

1.2. Contexto económico nacional y perspectivas macroeconómicas

El 2021 se caracterizó por ser un año difícil, las secuelas de la crisis económica y sanitaria estuvieron presentes durante todo este tiempo, el empleo en el país se recuperó en diciembre del 2021 con respecto al mismo mes del año anterior, pero no se llegó a los niveles prepandemia; sin embargo, en contraste con estas tendencias, se evidenciaron signos de recuperación económica gradual aunque de forma desigual con resultados diferentes entre países, sectores y grupos demográficos en términos de producción y empleo.

d



1.2.1. Perspectivas de crecimiento de la economía ecuatoriana

Previsiones de crecimiento 2021-2022

PIB ECUADOR	ESTIMACIÓN %	PROYECCIÓN %
	AÑO 2021	AÑO 2022
FMI	2.80	3.50
BCE	3.55	2.54
CEPAL	3.00	2.60
BANCO MUNDIAL	3.90	3.10

La economía ecuatoriana al 2021, según las previsiones del Banco Central del Ecuador, cerraría con una recuperación en su producción del 3.55% y, para el 2022 el PIB crecería a una tasa anual del 2,54% gracias a la recuperación de la Formación Bruta de Capital Fijo, es decir por el incremento de la inversión tanto pública como privada (4,9%), las exportaciones (3,3%) y el consumo de hogares (3,2%). Las importaciones tendrían un crecimiento de 2,9%, que resulta en una situación de estabilización luego que en el 2021 se expandirían en la tasa del 11%. De otra parte, se prevé que no existirá aporte al crecimiento económico impulsado por la demanda de las administraciones públicas, tal como mostró su tendencia desde 2019.

Por su parte, las proyecciones del FMI determinan que la economía ecuatoriana entraría en una fase de lento crecimiento con un 2,8% promedio anual para el 2021. Este comportamiento es limitado y bien podría decirse que resulta insuficiente para satisfacer las necesidades de producción y empleo formal que demandan los ecuatorianos; además, tal trayectoria muestra una recuperación muy modesta en el contexto latinoamericano.

El Banco Mundial estima que Ecuador en el 2021 creció en 3,9%, advirtiendo una desaceleración global y los estragos que causan las nuevas variantes de COVID-19.

1.3. Sector Financiero (Bancos y Cooperativas segmento I)

Indicador	Sistema	Dic-20	Dic-21	Variación
Liquidez (%)	Bancos	34.09	28.62	-5.47
	Cooperativas segmento 1	30.85	28.82	-2.03
Obligaciones con el Público (mill US\$)	Bancos	37,528.15	41,205.60	9.80%
	Cooperativas segmento 1	10,673.95	13,613.64	27.54%
Cartera Bruta (mill US\$)	Bancos	29,538.21	33,660.28	13.96%
	Cooperativas segmento 1	9,228.77	11,533.60	24.97%
Cartera en riesgo (%)	Bancos	2.61	2.14	-0.47
	Cooperativas segmento 1	3.55	4.03	0.48
Cobertura de cart. Improductiva (%)	Bancos	293.10	324.39	31.29
	Cooperativas segmento 1	174.63	147.20	-27.43
Rentabilidad (ROA) %	Bancos	0.49	0.79	0.30
	Cooperativas segmento 1	0.50	0.52	0.02

Fuente: Boletines SEPS y SB corte diciembre 2021
(* ppb: puntos porcentuales base)

Durante esta etapa de recuperación, el sector financiero, ha demostrado ser un importante aliado para la reactivación, canalizando cada vez más créditos conforme a evolucionado la demanda en el país, salvaguardando con precaución los recursos de los depositantes.

Captaciones. - El sistema financiero ha sabido preservar la confianza de los depositantes manteniendo su solidez y estabilidad, lo que se demostró con un crecimiento de los depósitos. Las captaciones en el sistema financiero cerraron con porcentajes de variación positivos en el 2021, así tenemos que la banca obtuvo un crecimiento anual del 9.8% y el sistema de la economía popular y solidario presentó mayor dinamismo, alcanzando el segmento I de cooperativas una tasa de crecimiento anual del 27.5%. Durante todo el año se evidenció que la liquidez aumentó, lo que incidió en la disminución de las tasas de interés.

Colocaciones. - Apoyar a la recuperación de la economía en esta etapa de crisis representa la actividad esencial que ha venido desempeñando el sistema financiero, pues una mayor colocación de préstamos incide en un incremento del consumo de los hogares y de la inversión; bajo esta dinámica, la colocación de créditos ha ido evolucionando gradualmente conforme la demanda y la recuperación de la actividad de los sectores económicos. Las tasas de crecimiento en bancos alcanzaron el 13.96% anual, en tanto que el segmento I de cooperativas registró un crecimiento del 25% anual.

Calidad de la Cartera.- El incremento de la cartera improductiva ha sido la principal preocupación de las entidades financieras y entes de control en esta etapa pospandemia, pues la recuperación económica no ha sido equilibrada y se ha visto rezagada por nuevas variantes, incidiendo en la capacidad de pago de los prestamistas, denotándose variabilidad de los indicadores de morosidad y provisiones durante el 2021, sobre todo en aquellas carteras de los segmentos más vulnerables y afectados tras la pandemia como es el segmento de microcrédito; en correspondencia a este escenario y a la realidad del país, la autoridad de control emitió medidas de flexibilización relacionadas con el cálculo de la morosidad, apoyando a la estabilidad financiera del sistema y de forma complementaria las entidades financieras han sabido administrar y afrontar estos escenarios de riesgo de manera exitosa. Al final del 2021 la morosidad presentó porcentajes aceptables en el sistema de bancos con el 2.14% y en el caso del segmento I de cooperativas su nivel de riesgo fue 4.03%.

2. DESEMPEÑO ECONÓMICO FINANCIERO DE COOPMEGO EN EL AÑO 2021

Comprometidos en el proceso de recuperación de la economía y cuidadosos ante el escenario adverso de incremento del riesgo de crédito tras el efecto prolongado de la pandemia, las estrategias de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., estuvieron orientadas a mantener líneas de crédito accesibles y acordes a la realidad de los asociados, incentivando y apoyando las iniciativas de resurgimiento y continuidad de actividades de nuestros socios emprendedores, sin omitir una adecuada administración del riesgo, a fin de preservar la salud financiera de la Entidad. De esta manera el comportamiento económico y financiero obtuvo los siguientes resultados:



Principales Cuentas (miles USD)	Dic-20	Dic-21	Variación USD\$ 2021	% Crec. CoopMego 2021	% Crec. Segmento 1 2021
Activos Totales	362,729	376,418	13,689	3.8%	25.3%
Cartera de Crédito (bruta)	220,907	237,237	16,330	7.4%	25.0%
Pasivos Totales	304,589	312,247	7,658	2.5%	27.1%
Obligaciones con el público	293,640	301,915	8,274	2.8%	27.5%
Patrimonio	58,140	64,171	6,031	10.4%	15.6%
Ingresos	21,166	22,208	1,042	4.9%	20.4%
Gastos (1)	21,082	19,687	-1,394	-6.6%	19.8%
Resultados del Ejercicio	84.7	2,520.7	2,436	2874.3%	33.4%

(1) Incluye impuestos y participación a empleados

Fuente: Balances CoopMego; Boletín Financiero SEPS

a. Activos y Cartera

Al final del 2021, el total de activos de la Cooperativa alcanzó los USD 376.4 millones de dólares, es decir un crecimiento del 3.8 % con respecto a diciembre del 2020, representando un crecimiento conservador dentro de un año de lenta recuperación económica como lo fue el 2021.

La reactivación de las actividades productivas permitió incrementar la demanda de créditos tanto de consumo como de microcréditos, ubicándose al cierre de diciembre de 2021 el saldo de la cartera de crédito en USD\$ 237.2 millones, es decir un crecimiento anual del 7.4%. Nuestras políticas de crédito se caracterizaron por tasas de interés y plazos competitivos, lo que nos permitió alcanzar un portafolio diversificado de 17,361 operaciones de crédito.

b. Pasivos

Los pasivos al 31 de diciembre de 2021 sumaron un valor de USD 312.2 millones de dólares, es decir un crecimiento del 2.5% con respecto a diciembre del 2020, el 97% de estos valores corresponde a obligaciones con el público, de los cuales USD 93.5 millones son depósitos a la vista y USD 207.5 millones corresponden a depósitos a plazo fijo. La evolución de los depósitos mantuvo una tendencia positiva durante todo este año, provocando un incremento en la liquidez del mercado e incidiendo para que las tasas de interés pasivas tiendan a la baja, comportamiento que se mantendrá si no se incrementa la demanda crediticia.

c. Patrimonio

En cuanto a la solvencia de la Cooperativa, el ritmo de crecimiento del patrimonio fue positivo, marcando una variación monetaria en el periodo de USD 6 millones de dólares, que en términos porcentuales equivale al 10.4%, registrando al 31 de diciembre de 2021 un saldo de USD 64.1 millones de dólares. El índice de solvencia patrimonial que relaciona el patrimonio técnico constituido con los activos y contingentes ponderados por riesgo fue del 26.4%; es decir se mantiene una posición de holgura de 17.3 puntos porcentuales (p.p) respecto al mínimo establecido en el artículo 190 del Código Orgánico Monetario y Financiero que exige una relación no inferior al 9%.



d. Ingresos, Gastos y Resultados

La reactivación de la dinámica económica evidenciada en el 2021, junto con la aplicación de estrategias y políticas para gestionar los efectos persistentes de la pandemia, permitió recuperar el nivel de colocación de la cartera y por ende de los ingresos en un 4.9% anual, mientras que la cuenta de gastos disminuyó en 6.6%, obteniéndose un resultado positivo en el período de USD 2.5 millones frente a los USD 84.7 mil dólares del año 2020, representando un indicador de rentabilidad con respecto a los activos (ROA) del 0.7% y 4.1% con respecto al patrimonio (ROE).

3. CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO - AÑO 2021 -

El cumplimiento de las metas presupuestarias fijadas para el 2021 mejoraron con relación al año 2020, logrando un cumplimiento del 95.2% en activos, 94.8% en pasivos y 97% en patrimonio.

Dentro de los activos, la cartera de crédito fue el rubro con mayor desfase, pues a pesar de las estrategias aplicadas para incentivar las colocaciones, la demanda de crédito fue conservadora, registrándose un cumplimiento del 85.9%, acumulando un desfase de USD 34.6 millones con relación a lo presupuestado. Lo propio se evidenció con la cartera vencida, cuyo cumplimiento del 76.1% demuestra que los efectos de la pandemia en los prestamistas aún no han podido ser superados a pesar de los esfuerzos que realizan, obteniéndose un desfase importante en la proporción de cartera vencida, cuyo saldo alcanzó USD 15.7 millones, es decir USD 3.7 millones superior a lo estimado.

En el caso de los pasivos su nivel de cumplimiento fue de 94.8%, registrando el rubro depósitos a la vista más restringidos un cumplimiento del 97.4%, cerrando el periodo con un desfase de USD 2.4 millones de dólares; en tanto que en los depósitos a plazo el cumplimiento fue del 94.5%, es decir un desfase de USD 12 millones de dólares frente a lo presupuestado.

CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO CONSOLIDADO				
RUBROS	BAL. Dec-21	PRESUPUESTO		DESFASE
		\$	%	
ACTIVO TOTAL	376,418	395,532	95.2%	19,114
CARTERA DE CREDITOS	210,752	245,399	85.9%	34,647
Cartera Bruta	237,237	272,883	86.9%	35,647
Cartera Vigente	221,531	260,930	84.9%	39,399
Cartera Vencida Total	15,706	11,953	76.1%	-3,753
(Provisiones para créditos incobrables)	-26,484	-27,484	96.4%	-1,000
PASIVO TOTAL	312,247	329,409	94.8%	17,162
Depósitos a la Vista más Restringidos	94,377	96,851	97.4%	2,474
Depósitos a Plazo	207,538	219,580	94.5%	12,042
PATRIMONIO TOTAL	64,171	66,123	97.0%	1,952

FUENTE: Dirección Administrativa Financiera



4. GESTIÓN COMERCIAL

En sintonía con la dinámica de recuperación de la economía, las estrategias comerciales de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., durante el 2021 se caracterizaron por mantener líneas de crédito accesibles y acordes a la realidad de los asociados, incentivando y apoyando las iniciativas de resurgimiento y continuidad de nuestros socios emprendedores, con tasas de interés y plazos competitivos.

Con un escenario de mayor confianza tras el proceso de vacunación, superado el confinamiento social y cumpliendo las medidas de bioseguridad, nuestra fuerza de ventas afianzó una mayor gestión y promoción en territorio, lo que nos permitió colocar en este año la cantidad de USD 105.1 millones de dólares distribuidos en 7,307 operaciones de crédito.

La gestión de la morosidad de la cartera de créditos fue una de nuestras principales prioridades, sin embargo el indicador de morosidad cerró el 2021 con el 6.62%, pues las secuelas y la prolongación de la pandemia incidió en la recuperación de la liquidez de los negocios, el empleo y por ende la capacidad de pago de nuestros asociados, por ello se incrementaron las gestiones de cobranza de acuerdo con las políticas establecidas y se trabajó además en estrategias para promover la cultura y el pago puntual de las operaciones de crédito, mediante la campaña "paga puntual y gana".

Como resultado de las estrategias de retención y retorno de socios, durante el 2021 se logró mejorar la proporción de socios activos, cuyo número paso de 65,655 en diciembre del 2020 a 70,735 socios activos en diciembre del 2021.

➤ Mejoramiento de canales de atención

La transformación digital y los nuevos comportamientos de los clientes y socios vienen siendo una oportunidad y exigencia a la vez para que la Cooperativa implemente constantemente servicios financieros en los canales electrónicos, de esta manera en el 2021 se impulsaron proyectos de mejoramiento de los canales, se promovió la usabilidad de los productos y servicios actuales con base en las necesidades y tendencias actuales de digitalización y de esta manera lograr una mejor experiencia del usuario; esta estrategia nos ha permitido atraer e incrementar el número de usuarios activos en los distintos canales disponibles, entre los proyectos de mejora ejecutados tenemos:

- Lanzamiento de nuestra App MegOmóvil, con la cual se pueden realizar transferencias, pago de tarjetas de crédito, ubicación de cajeros automáticos y agencias, consulta de saldos y pagos de servicios.
- Mejoramos nuestro MegOnline, haciéndola más amigable para el usuario y se incrementaron nuevos servicios de recaudación.
- En nuestro canal Beebot, a más de permitir realizar consultas de cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, crédito, productos y servicios; ubicación de oficinas y cajeros automáticos por geolocalización, transferencias, se incrementaron servicios de pagos de Municipio de Loja y Claro.
- Se incorporaron a la red de cajeros automáticos nuevos puntos de atención como son el Cajero automático sector Belén en la ciudad de Loja, Cajero automático sector La Merced en el Cantón Cariamanga, y se reubicó el cajero automático Mall del Río en la ciudad de Cuenca. Actualmente están disponibles al servicio de los socios, clientes y usuarios 80 cajeros a nivel nacional.
- De igual forma durante el 2021, la Cooperativa mantuvo al servicio de socios, clientes y usuarios cajeros automáticos depositarios, los cuales permiten realizar transacciones de depósito en efectivo, pago de servicios en efectivo y con tarjeta y, transferencias entre cuentas de ahorro de

esta misma Entidad Financiera. Actualmente contamos con cajeros depositarios en: Loja, Malacatos, Saraguro, Cariamanga, Gonzanamá, Amaluza, Alamor, Pindal, Célica, Zamora, Sozoranga, Yantzaza, Marcabelí, El Pangui, Palanda, Cuenca, Quito, Santo Domingo y Latacunga.

- La Cooperativa mantiene a disposición de los socios y clientes el pago de servicios básicos con cero costos, independientemente del canal por medio del cual lo realicen, esto es por canales físicos o electrónicos.
- Durante el 2021 hemos adecuado y remodelado algunas agencias, con el fin de generar una experiencia positiva y acogedora en los socios, clientes, usuarios actuales y potenciales, entre ellas tenemos las ubicadas en: Zumba, Zamora, Yantzaza, y en el sector norte de la ciudad de Loja (Agencia Norte).

➤ **Comunicación con los socios**

Disponemos de varios canales de comunicación e interacción como son: facebook, instagram, página web, twitter, messenger; y, se mantienen medios tradicionales de publicidad radial, mediante los cuales mantenemos informados a socios, clientes y usuarios y promocionamos nuestros productos y servicios.

Las redes sociales y correo electrónico constituyen actualmente canales de constante interacción con los socios y clientes, quienes presentan sus consultas, quejas o sugerencias, cuyo tratamiento contribuye a identificar oportunidades de mejora; así como, a monitorear la calidad de los productos y servicios. Dichos canales nos han permitido acercarnos y brindar un trato personalizado a cada requerimiento o consulta que realizan los socios y clientes desde las diferentes zonas de intervención de la Cooperativa.

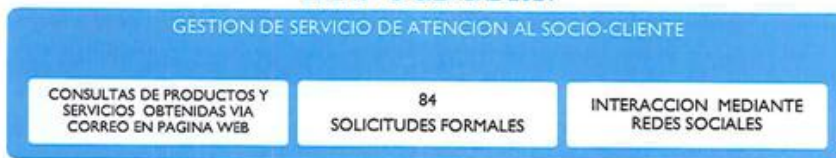
5. GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO A SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS

Incrementar los niveles de satisfacción y de retención de socios y clientes, es uno de los objetivos estratégicos que nos hemos planteado, siendo la gestión de consultas y reclamos un componente clave que nos facilita identificar oportunidades de mejora, por ello se dispone de procedimientos y canales de atención que permiten interactuar, recoger y gestionar las consultas, sugerencias, quejas y reclamos que presentan nuestros socios, clientes y usuarios.

Durante el 2021, se recibieron 84 reclamos formales, los mismos que fueron gestionados con base a los procedimientos establecidos.

CANALES DE INGRESO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ENERO - DICIEMBRE 2021



6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión de talento humano constituye un componente clave de la estrategia institucional de la Cooperativa, su objetivo es potencializar el talento bajo una cultura de innovación, aprendizaje y motivación, aplicando y mejorando procesos que permitan atraer, retener y desarrollar el potencial de sus colaboradores, favoreciendo al incremento de la competitividad y al logro de metas propuestas.

Conforme se fue retomando el nivel de actividad tras la pandemia, se replantearon objetivos y procesos con base a la nueva normalidad, se trabajó en la consolidación de equipos, preservando permanentemente la salud y bienestar de los colaboradores, de esta forma al finalizar el año 2021 nuestra Cooperativa estuvo integrada por 343 colaboradores, de ellos el 7% se encuentra con contrato a prueba y el 93% con contrato indefinido, denotando estabilidad laboral, siendo un aspecto importante para lograr una mayor productividad en la Entidad.

Nuestro talento humano está compuesto por una estructura generacional diversa, que interactúan de forma dinámica y profesional; así tenemos que el 52% de la fuerza laboral oscila entre los 18 a 30 años, un 42% de 31 a 47 años y el 6% está conformado por colaboradores de 47 años en adelante.

Se mantiene una filosofía de integración e igualdad de género, la inclusión de personal con discapacidad con respecto a la nómina de la Cooperativa sobrepasó los porcentajes requeridos por ley, actualmente contamos con 14 colaboradores ubicados en distintas áreas de la Institución y el 42% de los cargos de decisión y supervisión es liderado por profesionales de sexo femenino.

Así mismo, al 31 de diciembre de 2021, se contó con 7 estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja como pasantes, quienes se vincularon a diversas áreas de nuestra Cooperativa, con la finalidad de que los mismos pongan en práctica sus conocimientos y complementen su formación académica y profesional.

a. Procesos de incorporación y permanencia

Nuestro proceso de selección está diseñado para brindar oportunidades a todos los aspirantes que postulan para los diferentes cargos, caracterizándonos por la transparencia e igualdad, para el efecto se mantiene políticas y metodologías de selección que nos permiten evaluar el talento y perfil conductual de los postulantes. Durante el 2021, luego de adaptar nuestros procedimientos de selección a nuevos mecanismos a los que nos condujo la pandemia, se vincularon a nuestra Cooperativa 93 personas. Así mismo, durante el indicado año, se promovió a 140 colaboradores para distintos cargos, recompensando el buen desempeño, compromiso y permanencia del personal

a.1 Formación y capacitación

Los mecanismos de capacitación al igual que muchas actividades se modificaron por la imposibilidad de aplicar reuniones presenciales por la pandemia, lo que nos llevó a implementar y aprovechar nuevas tecnologías y modalidades de comunicación y aprendizaje virtual. Es así, durante el 2021 nuestra Cooperativa desarrolló un plan de capacitación bajo la modalidad virtual, el que se enfocó en fortalecer las competencias y promover el desarrollo del personal. Se realizaron 67 eventos de capacitación, entre los que se efectuaron, detallamos:

- Habilidades Gerenciales;
- Desarrollo de Software seguro;
- Desing Thinking;
- Customer Experiencie;



- Gestión y Auditoría de la seguridad de la información;
- Prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- Hábitos alimenticios; y,
- Prevención de riesgos en el puesto de trabajo.

a.2 Clima laboral

Promover un ambiente de confianza, un estilo de liderazgo cercano e inspirador, e incrementar un sentido de pertenencia y compromiso en los colaboradores son aspectos relevantes para nuestra Cooperativa, en este sentido anualmente realizamos una valoración de clima laboral con la finalidad de conocer las fortalezas y aspectos de potencial mejora en la institución, con los resultados obtenidos se generan planes de acción que nos permiten mejorar los indicadores organizacionales.

De acuerdo con lo planificado, durante el 2021 se realizó vía online la medición del ambiente laboral de la Cooperativa, cuyos resultados generales alcanzaron el 70%, considerando la importancia de mejorar el desempeño de este indicador se desarrollaron iniciativas para promover un buen ambiente laboral.

a.3 Cultura organizacional

Nuestra cultura organizacional es otro componente esencial en la gestión de nuestra Cooperativa, la misma está alineada a la estrategia institucional que incluye nuestra misión, visión y la forma de trabajar de cada uno de los colaboradores, la que debe desarrollarse observando los valores y comportamientos institucionales, es por esta razón que durante el 2021 con el acompañamiento de un consultor externo se realizó una evaluación a todo el personal para diagnosticar y conocer nuestra cultura actual y definir la cultura que se requiere con base a nuestros objetivos estratégicos y de esta manera potencializar y fortalecer con acciones específicas, esta información se complementó con los resultados de la evaluación del desempeño bajo la metodología de 360°, en la que se obtuvo un indicador del 93%.

b. Seguridad y salud ocupacional

Asegurar para todo el personal de la Cooperativa altos estándares de salud y seguridad en el trabajo, es el principal objetivo de gestión de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de esta Entidad Financiera, para lo cual se promovió el cumplimiento de la ley, la mejora continua y una cultura de prevención. Las actividades desarrolladas durante el 2021 responden a la ejecución de programas de prevención de riesgos y seguridad ocupacional, vigilancia de la salud y prevención de riesgos psicosociales.

En el contexto de la pandemia, se mantuvo el control de la aplicación de protocolos de prevención frente al COVID -19, los que se supeditaron a las directrices emitidas por los organismos técnicos y de control; se monitoreo permanentemente la salud del personal; y, se coordinó los procesos de vacunación del personal contra COVID-19 e influenza, estos aspectos fueron los más relevantes que se gestionaron para la prevención de la salud de los trabajadores.



7. GESTIÓN DEL DESARROLLO TECNOLÓGICO

En respuesta a los retos derivados de la tendencia de la transformación digital, la gestión del factor tecnológico se enfocó durante el 2021 en tres ejes principales: innovación en canales electrónicos, eficiencia y productividad; administración adecuada del riesgo tecnológico; y, administración de la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones.

A continuación, algunos proyectos e iniciativas realizadas y de mayor relevancia ejecutados durante el año pasado:

<ul style="list-style-type: none">• Mejoramiento del canal Beebot• Mejoramiento de la experiencia de usuario del servicio MegOnline.• Nuevo aplicativo APP Megomovil.• Avance del proyecto de tarjetas de débito bajo la franquicia MasterCard.	<ul style="list-style-type: none">• Actualización del plan estratégico de tecnología de la información.• Integración de nuevos convenios de recaudación con entidades privadas y del sector público.• Mejoramiento de sistema de nómina (automatización de procesos).• Automatización de procesos críticos del área de operaciones.• Aplicación de los cambios normativos dispuestos por el organismo de control.	<ul style="list-style-type: none">• Implementación de políticas y procedimientos en base a recomendaciones y buenas prácticas de seguridad de la información.• Inicio de proyecto de mejora en la conectividad con agencias, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta en las transacciones y por ende brindar un mejor servicio al socio.
<p>MEJORAS EN CANALES ELECTRONICOS</p> 	<p>EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO</p> 	<p>SEGURIDAD INFORMATICA E INFRAESTRUCTURA TI</p> 

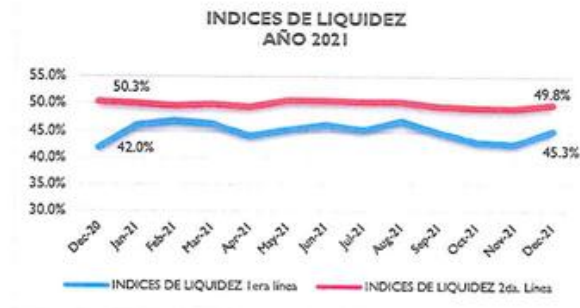
8. GESTIÓN DE RIESGOS

a. Administración integral de riesgos

El crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., se fundamenta en la generación de valor bajo un esquema de gestión de riesgos integrales, por ello se cuenta con una estructura organizacional de gestión de riesgos adecuada y marco normativo basado en las regulaciones emitidas por el Organismo de Control y en las buenas prácticas de gestión de riesgos integrales, que unido con políticas y estrategias continuas que promueven una cultura de gestión de riesgos y enfoque de mejora continua, ha permitido que la Entidad mantenga un perfil de riesgo controlado en el desempeño de la misión y visión institucional.

b. Administración del riesgo de liquidez y mercado

La Cooperativa mantuvo durante todo el 2021, indicadores de liquidez cuyas posiciones superaron con holgura los niveles requeridos de acuerdo con la volatilidad de los depósitos, el indicador de primera línea cerró a diciembre del mencionado año en la posición del 45.3% y el de segunda línea en 49.8%; la alta liquidez que prevaleció durante este período es consecuencia del lento crecimiento de las colocaciones crediticias, nuestras políticas de administración del riesgo de liquidez, están orientadas en garantizar la disponibilidad de recursos frente a las necesidades de financiamiento de los socios y requerimientos de los depositantes.



Cabe señalar que la unidad de riesgos monitorea de forma permanente los indicadores y límites de riesgo, disponiéndose de metodologías para su medición y un sistema de información, cuyos resultados son comunicados al Comité de Administración Integral de Riesgos para la definición de estrategias.

El riesgo de mercado al que está expuesta la Cooperativa está asociado principalmente a las variaciones de la tasa de interés, variable que para el caso de las operaciones de crédito son reguladas por el ente de control. Las políticas de tasas de interés tanto para operaciones activas y pasivas son competitivas, precautelando siempre mantener un margen financiero adecuado. Los niveles de exposición, medidos a diciembre del 2021 se situaron en posiciones de riesgo aceptable.

c. Administración del riesgo de crédito

Durante el 2021, la administración del riesgo de crédito constituyó una de las prioridades para las entidades financieras, se enfocaron a preservar la salud financiera de estas frente al mayor deterioro en la calidad de sus activos a causa de los efectos de la pandemia y nuevas variantes del COVID-19 que prolongaron la recuperación de algunos sectores económicos.

Bajo este entorno combinado de incertidumbre y recuperación económica, la Cooperativa mantuvo políticas de otorgamiento de crédito selectivas y conservadoras, analizando y valorando los riesgos de los socios de forma minuciosa; y, apoyando la colocación de préstamos en sectores económicos con mayor viabilidad y resiliencia. La administración del riesgo de crédito se ejecutó bajo un esquema de gestión, cuyos procesos de identificación, medición, priorización, control, mitigación, monitoreo y comunicación son liderados por la Unidad de Riesgos; la que, conforme con las metodologías establecidas verifica el cumplimiento de los límites y posición del perfil de riesgo de crédito de la Entidad, apoyando a la administración en la definición de escenarios e identificación de segmentos de menor o mayor riesgo.

Indicadores de Riesgo de Crédito

Evolución de la Cooperativa	Dic-20	Dic-21	Variación 2021	% Crec. CoopMego 2021	% Crec. Segmento 1 2021
Calidad y Cobertura de la Cartera					
Cartera Vencida Total (miles USD\$)	11,173	15,706	4,532	40.6%	41.9%
Morosidad Total (%)	5.1%	6.6%	1.6%	↑	4.0%
Cobertura de Cartera Improductiva (%)	207.4%	168.6%	-38.7%	↓	147.2%



La cartera vencida registró a diciembre del 2021 un valor de USD\$15.7 millones de dólares, la que se incrementó con respecto a la del año 2020 en un 40.6%; precisando que el indicador de morosidad fue del 6.6% y que la cobertura de las provisiones para la cartera de crédito improductiva llegó al 168.6%, lo que deja entrever que la Cooperativa mantiene un perfil conservador y de alta prudencia financiera frente a escenarios de pérdidas por deterioro de la calidad de la cartera de créditos.

d. Administración del riesgo operativo y riesgo legal

Las políticas y procesos que regulan la administración del riesgo operativo y riesgo legal se ejecutan bajo un enfoque de mejora continua y de manera dinámica, este esquema requiere la participación de todas las personas que son parte de la Cooperativa, pues en nuestras manos está el ejecutar las actividades de manera correcta e identificar debilidades u oportunidades de mejora que nos permita contar con procesos efectivos.

La Unidad de Riesgos junto con los propietarios de los procesos realizan la identificación/actualización de los riesgos con énfasis en los procesos que son de mayor criticidad, es así que, durante el 2021 se evaluaron 12 subprocesos, cuyos riesgos identificados con base a las metodologías establecidas derivaron planes de acción orientados a fortalecer los controles y evitar o minimizar la materialización de eventos de riesgo que se puedan generar por deficiencias en procesos, personas, tecnología o eventos externos.

Fomentar una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo es una de las responsabilidades de la administración, por ello anualmente se coordinan y promueven eventos de capacitación permanentes; de esta manera durante el 2021 se capacitaron 303 trabajadores en temas relacionados con la administración de riesgo operativo.

Para el control y monitoreo de los riesgos se ha establecido, un sistema de indicadores que facilita medir el desempeño de los factores de riesgo, situando al factor personas como el de mayor incidencia con el 84% de los eventos de riesgo registrados durante el 2021, por lo tanto, las acciones de mejora se traducen en estrategias de retroalimentación y capacitación a fin de que el personal conozca las políticas y procesos de forma adecuada. El segundo factor de riesgo es el factor de eventos externos con el 12% de participación, pues el incremento de los índices de digitalización de los productos y servicios financieros a nivel de la industria financiera trajo como contrapartida la aparición de nuevos riesgos que deben ser prevenidos, por ello la Cooperativa viene fortaleciendo los procesos de monitoreo y control del riesgo de fraude externo en canales electrónicos.

Además, como parte de la gestión integral de los riesgos, la Cooperativa dispone de un Plan de Continuidad del Negocio, el mismo que define las estrategias a seguir antes, durante y después de un evento que pueda afectar la realización de las operaciones.

e. De la seguridad de la información

La gestión de la seguridad de la información es un proceso de control de vital importancia para la Cooperativa, su objetivo es cumplir con los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad de los recursos de información, para el efecto se disponen de políticas, procesos, metodologías y

controles, las que bajo un proceso de mejora continua se verifican y actualizan con el fin de prevenir o mitigar la ocurrencia de eventos que pongan en riesgo la información de los socios y clientes.

Se cuenta además con herramientas tecnológicas que apoyan a los procesos de control y monitoreo de las políticas establecidas, con énfasis en aquellos activos de información de mayor criticidad, la implementación de mejoras en los controles para reducir la posibilidad de materializar un incidente de seguridad se realiza de forma dinámica y son categorizados de alta prioridad, se mantiene un plan de implementación para el fortalecimiento del ambiente de control cuyas recomendaciones para el manejo de la información y administración de la ciberseguridad están basadas en las buenas prácticas y en la normativa emitida por el ente control.

La sensibilización de la estructura organizacional en seguridad de la información es un objetivo clave del plan de gestión de seguridad de la información, por ello se mantiene una constante capacitación dirigida a todo el personal, puesto que la seguridad de la información es una responsabilidad de todos. De igual forma los socios, clientes y usuarios desempeñan un papel fundamental en la seguridad de la información, pues al usar los diferentes canales digitales deben considerar medidas de privacidad y seguridad básicas, por ello la Cooperativa de forma permanente realiza campañas de prevención con el fin de evitar que éstos sean víctimas de ciberdelitos, fraudes o robos.

f. Seguridad física

La Cooperativa cuenta con un sistema de seguridad integral de vanguardia, por medio del cual pretendemos salvaguardar fundamentalmente la integridad de las personas; así como, la custodia de los bienes, la prevención de actos delictivos y, en el quehacer de nuestras actividades diarias y demás riesgos a los cuales nos encontramos expuestos.

Durante el 2021 se continuó con el proceso de revisión y potenciación de los sistemas de seguridad de las oficinas de la Cooperativa con el propósito de cumplir con los estándares de seguridad requeridos para la actualización de los certificados de seguridad que emite el Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada de la Policía Nacional (COSP), disponiendo hasta diciembre con los certificados de seguridad de 16 oficinas y se espera en los próximos días del 2022 culminar con este proceso de certificación.

Así mismo, con la finalidad de fortalecer los esquemas de seguridad, se continuó con el plan de instalación de un sistema de apertura remota de las áreas consideradas como sensibles en oficinas. Se fortaleció además las competencias del personal del área de seguridad física en temas técnicos, quienes están capacitados para desarrollar soluciones y brindar apoyo frente a inconvenientes de orden técnico que se pudieren presentar los equipos de seguridad.

La Unidad de Seguridad Física ejecuta permanentemente actividades de monitoreo tanto de oficinas como de cajeros automáticos, y coordina actividades de mantenimiento e implementación de nuevos sistemas con tecnología avanzada, alineados siempre con los requerimientos técnicos y procesos determinados por los organismos de control y mejores prácticas existentes.

g. Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo

Para la Cooperativa es de suma importancia el cumplimiento de las normas y la prevención de riesgos en materia de lavado de activos y financiamiento de delitos; por ello mantiene un sistema de gestión, el mismo que es liderado por la Unidad de Cumplimiento y cuenta con la activa participación del:



Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Cumplimiento, Gerencia y responsables de las diferentes áreas.

Durante el 2021 con base a la planificación anual de la unidad de cumplimiento se efectuaron principalmente actividades de: capacitación por medios digitales a los administradores y trabajadores, gestión y monitoreo de transacciones, incorporación de mejoras al sistema informático de prevención, supervisión in situ a la oficina matriz y agencias para el control de procesos y políticas, actualización de la normativa relacionada con lavado de activos y financiamiento de delitos y Código de ética y comportamiento; y, envió de reportes y requerimientos exigidos por los organismos de control.

9. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EDUCACIÓN COOPERATIVA

La Responsabilidad Social Cooperativa forma parte de nuestra esencia institucional, ésta se manifiesta en nuestra forma de organización y modelo de gestión; en el 2021 se definieron y ejecutaron una serie de actividades, que bajo los principios del cooperativismo contribuyeron al apoyo y desarrollo de los grupos de interés, impulsando permanentemente la inclusión y cultura financiera. Entre las actividades efectuadas destacamos:

a. De la vinculación con la comunidad

- Bajo el slogan ¡Donar sangre es donar vida! se desarrollaron dos campañas de donación voluntaria de sangre con la participación de nuestros colaboradores, lo que ratifica una vez más nuestro vínculo y solidaridad con la comunidad.
- En alianza estratégica con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja apoyamos el talento y arte lojano que se plasmó en el mural: "Bicentenario de la Cultura Lojana- primera etapa", el que consiste en una muestra pictórica que hace referencia a la historia de la gesta libertaria acontecida en la capital lojana, la referida obra está expuesta para el deleite de la comunidad, en los exteriores del Grupo de Artillería Nro. 7 Cabo Mincho.

b. De la responsabilidad con los socios

- En el 2021 la Cooperativa mantuvo tasas de interés para sus operaciones de crédito de consumo y microcrédito en niveles inferiores a las que ofertó la competencia, política que permitió a nuestros asociados una menor carga financiera en sus préstamos y por ende recuperar su economía.
- En cumplimiento de la visión de apoyo de la Cooperativa hacia los diversos sectores socio económicos del país y en concordancia con la filosofía de inclusión social e igualdad de género, al 31 de diciembre del 2021 el 42% de la cartera de créditos corresponde a mujeres y el 8% a jóvenes menores de 30 años.
- Se mantuvo la política de tarifa cero para los servicios financieros de recaudación de pagos a terceros, transferencias interbancarias y retiros en los canales de internet, ventanillas, oficina y cajeros automáticos.



c. De la responsabilidad de educar, formar e informar

El principio cooperativo de educación, formación e información promueve la importancia de apoyar y potenciar a los socios, directivos y trabajadores de una Cooperativa, a fin de lograr su activa participación e identificación con la misma, por lo que en el 2021 destacamos la ejecución de las siguientes actividades:

- Participamos junto a 258 niños de 10 a 12 años, 22 docentes y directivos de tres centros educativos de Loja: "Carpe Diem", "Adolfo Valarezo" y "San Gerardo" bajo el slogan "aprende, ahorra y gana", en la campaña Global Money Week 2021, esta iniciativa desarrollada bajo la modalidad virtual estuvo encaminada a empoderar a niños y jóvenes como agentes de cambio y multiplicadores de educación financiera.
- Con la charla gratuita denominada "Como Emprender Contracorriente" se dio inicio a la primera edición del evento "Empodera tus ideas", al que asistieron 117 emprendedores, dicho evento estuvo enfocado en dar a conocer sobre el entorno de emprendimiento, criterios para emprender de manera sostenible y medios de fondeo a los que pueden acceder, para la exposición de este evento se contó con la colaboración del director de la "Alianza para el emprendimiento e innovación".
- Dando continuidad con el objetivo de impulsar y apoyar a los emprendedores se desarrolló con la participación de 66 socios, el taller virtual "Desarrollo de Pensamiento Creativo", el que fue realizado en alianza estratégica con EMPRENDEC, organismo experto en la materia, puntualizando que en el referido evento se proporcionó a los emprendedores, técnicas y herramientas enfocadas a incentivar la capacidad de emprendimiento, creatividad e innovación, motivándoles además a que actúen como agentes de cambio y liderazgo en su comunidad para aportar en la dinamización de la economía local.
- El día mundial del ahorro lo celebramos con la "JORNADA EDUCATIVA COOPMEGO" junto a 186 jóvenes de 16 a 18 años, de los segundos y terceros años de bachillerato de la Unidad Educativa Adolfo Valarezo, quienes, acompañados por docentes y directivos de la Institución, se dieron cita al evento virtual: CoopMego celebra el Día Mundial del Ahorro, en este espacio de encuentro y aprendizaje los expositores compartieron sus conocimientos sobre el ahorro desde una mirada de experiencia y aplicación en entornos reales para empoderar a jóvenes como generadores de cambio con acciones de consumo responsable que aportan al ahorro e impactan en el bienestar familiar, económico y medioambiental. Como parte del evento se planteó el concurso "Quien más ahorra gana con CoopMego" en el que los jóvenes cumplieron el reto de disminuir el consumo de energía eléctrica durante un mes y demostrar que pequeñas acciones hacen grandes cambios en su economía y en el medio ambiente.
- Personal seleccionado con características de entrega y facilidad de comunicación con el tema de educación cooperativa y financiera y los integrantes de Comisión de Educación de la Cooperativa, participaron en el taller de "FORMADOR DE FORMADORES" en educación financiera, con el fin de aportar y hacer efectivos los procesos de educación, formación e información presentes en los proyectos impulsados por CoopMego. Se abordaron diferentes metodologías, estrategias y técnicas aplicables a las capacitaciones en educación cooperativa y financiera.
- En el Programa de Educación Cooperativa y Financiera "MEGOEDUCA", 1630 personas a nivel nacional correspondiente a diferentes grupos de interés: colaboradores, representantes,

directivos, socios y comunidad; participaron de los talleres virtuales síncronos y asíncronos del Programa, esta iniciativa, que viene siendo desarrollada por la Cooperativas desde hace 6 años, tiene un enfoque centrado en la persona, con el firme propósito de aportar a la inclusión y formación de una cultura financiera saludable que beneficie a los socios, clientes y comunidad.

- Con el objetivo de concientizar a socios y comunidad sobre puntos clave en temas de planificación, presupuesto, ahorro, crédito, alfabetización financiera y cooperativismo; durante todo el 2021, se difundió tips informativos mediante las redes sociales de la Cooperativa.
- La campaña para promover la cultura cooperativa fue el espacio de formación creado para nuestros colaboradores donde accedieron a información sobre los valores y principios cooperativos enlazados a los protocolos de atención a socios, clientes y usuarios.
- Con el propósito de impulsar el manejo de un Buen Gobierno Cooperativo, los directivos y representantes de nuestra Cooperativa participaron del taller virtual "Economía Popular y Solidaria y Gestión Cooperativa" facilitado por WOCCU Latinoamérica, en esta iniciativa se abordaron temáticas para comprender el entorno financiero en el que se desenvuelven las cooperativas de ahorro y crédito, funciones y responsabilidades de la asamblea, directivos y socios de la Cooperativa.

d. De la vinculación con la comunidad cooperativista

- Con el propósito de integrar a instituciones financieras del sector de la economía popular y solidaria, en julio de 2021 se desarrolló con 195 participantes el primer congreso de cooperativismo resiliente denominado "¿CÓMO GENERAR UNA REACTIVACIÓN ECONÓMICA RESPONSABLE MEDIANTE LA EDUCACIÓN COOPERATIVA Y FINANCIERA?", esta iniciativa permitió generar un espacio para compartir diferentes temáticas de la mano de reconocidos ponentes nacionales e internacionales pertenecientes a organismos especializados en el sector de economía popular y solidaria.

e. De la responsabilidad con el medio ambiente

- Conscientes de la necesidad de contribuir al cuidado del medio ambiente, se vienen implementando buenas prácticas ambientales en nuestros procesos, por ello se ha instituido un proceso de recolección, apilamiento y entrega de papel de reciclaje a un gestor calificado, garantizando de esta manera el cierre del ciclo con su buen empleo y reutilización.
- Con el propósito de sensibilizar y capacitar a nuestro personal en la visión de vivir en armonía con el medio ambiente, se llevó a cabo el taller virtual ¡Cada acción cuenta! Camino hacia la sostenibilidad, evento que se desarrolló con el apoyo de la academia.



10. CONCLUSIONES:

- Las perspectivas de crecimiento de la economía mundial determinadas por los organismos técnicos internacionales, pronostican desaceleramiento para el 2022 y 2023, advirtiéndose diversos riesgos y desafíos como son: las nuevas variantes del coronavirus, las expectativas inflacionarias, el estrés financiero, el cambio climático e incremento de tensiones geopolíticas; estas condiciones y escenarios, sin duda, limitaran los planes de recuperación económica de los países a nivel mundial, generando un mayor impacto en las economía de mercados emergentes y en desarrollo.
- Según las previsiones del Banco Central del Ecuador, la producción nacional (PIB) crecería a una tasa anual de 2,54% durante el 2022, gracias a la recuperación de la Formación Bruta de Capital Fijo (4,9%), las exportaciones (3,3%), el consumo de hogares (3,2%) y las importaciones se estabilizarían con un crecimiento del 2,9%; de otra parte, afirman que no existirá aporte al crecimiento económico impulsado por la demanda de la administración pública, ante esta situación es necesario identificar los sectores económicos que crecerían a fin de direccionar nuestras estrategias de ventas para los mismos.
- Al final del 2021, el sistema financiero nacional mejoró sus índices de intermediación, el sistema bancos presentó un incremento de su cartera de créditos en 13.9% y las cooperativas del segmento I en 24.9%, demostrándose que, el sistema financiero juega un papel importante dentro de la reactivación económica, por lo que deberá canalizar cada vez más créditos conforme vaya evolucionado la demanda en el país, salvaguardando con precaución los recursos de los depositantes.
- El incremento de la cartera improductiva ha sido la principal preocupación de las entidades financieras y entes de control en esta etapa pospandemia, pues la recuperación económica no ha sido equilibrada y se ha visto rezagada por nuevas variantes del COVID-19, incidiendo en la capacidad de pago de los prestatarios. Al término del periodo 2021, el indicador de morosidad presentó porcentajes aceptables en el sistema bancos con el 2.14% y en el caso del segmento I de cooperativas su nivel de riesgo fue del 4.03%.
- Al 31 de diciembre de 2021, el total de activos de la Cooperativa alcanzó los USD\$ 376.4 millones de dólares, es decir una variación porcentual del 3.8 % con respecto al 31 de diciembre de 2020, representando un crecimiento conservador dentro de un año de lenta recuperación económica. La reactivación de las actividades productivas permitió incrementar la colocación de créditos tanto de consumo como de microcréditos, ubicándose la cartera de crédito al cierre del 2021, en USD\$ 237.2 millones, es decir un crecimiento anual del 7.4%.
- La cartera vencida de la Cooperativa durante el 2021 presentó tendencia incremental como consecuencia de los efectos prolongados de la pandemia, alcanzando a diciembre del mencionado año, un indicador de morosidad del 6.6%; frente a este escenario, se constituyeron provisiones con los máximos porcentajes requeridos, obteniendo a este mes una relación de cobertura de provisiones para la cartera de crédito improductiva de 168.6%, pese a esto en el 2022 es necesario buscar nuevas estrategias que nos conduzcan a disminuir el número y saldos de los préstamos vencidos.

- Nuestra Cooperativa al final del 2021 logró niveles de solvencia del 26.4%, un indicador de liquidez de segunda línea del 49.8%, un indicador de rentabilidad con respecto a los activos (ROA) del 0.7% y con relación al patrimonio (ROE) del 4.1%, ratios que garantizan su crecimiento y sostenibilidad; además, contribuyen a fortalecer la confianza de los socios y clientes; en las circunstancias actuales de alto estrés económico consecuencia de la pandemia del COVID-19 y por la guerra entre Rusia y Ucrania, es un reto mantener la calidad de su estructura financiera, por ello se adoptaran decisiones prudentes y conservadoras, sin dejar de generar rentabilidad que le permita permanecer en el mercado financiero.
- Los nuevos comportamientos transaccionales de los socios, clientes y usuarios son una oportunidad y exigencia a la vez para que la Cooperativa implemente constantemente proyectos de mejora en los canales electrónicos adoptando nuevos procesos centrados en brindar una mejor experiencia al cliente, por lo que en el 2022 debemos potencializar nuestra transformación digital.
- En el 2021, en apoyo a evitar la propagación del COVID-19, la administración de nuestra estrategia concentró nuestros esfuerzos con resultados positivos en los proyectos relacionados con el mejoramiento de canales electrónicos, nuevos servicios de recaudación, automatización de procesos críticos del área de operaciones, mejoramiento del sistema de recursos humanos, fortalecimiento de la cultura y ambiente organizacional; y, cultura cooperativa. Los proyectos que no lograron culminarse en el año pasado fueron incorporados de acuerdo con su prioridad en el plan operativo del 2022.
- Durante el año 2021 se mantuvo la aplicación de las medidas, protocolos y actividades de control definidas para prevenir el contagio de COVID-19 y ejecución de los Programas de Prevención de Riesgos y Seguridad Ocupacional, Vigilancia de la Salud y Prevención de Riesgos Psicosociales, promoviendo de manera permanente una cultura de autocuidado, prevención, respeto y bienestar laboral, esto permitió que la Cooperativa en ningún momento deje de atender en toda su red de oficinas.
- La Cooperativa cuenta con políticas y procesos orientados a preservar la seguridad de la información, se mantiene un proceso de control y monitoreo continuo y definición de oportunidades de mejora para salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en el 2022 se fortalecerá la misma a fin de conservar la confianza de nuestros socios, clientes y usuarios.
- La Cooperativa ejecuta acciones continuas orientadas a impulsar la inclusión y cultura financiera, responsabilidad social cooperativa y cuidado del medio ambiente, iniciativas que son impulsadas por la Unidad de Responsabilidad Social y Educación Cooperativa, las que deberán potencializarse en el 2022 a fin de convertir a esta Entidad Financiera en referente del sector financiero popular y solidario.

Quiero concluir este informe agradeciendo a ustedes señores assembleítas, directivos, e integrantes de los distintos comités y comisiones, por su apoyo y compromiso institucional, a todo el personal de la Entidad, por su ardua labor a pesar de las condiciones adversas del entorno, sin su colaboración difícil hubiera sido alcanzar lo informado, a nuestros socios y clientes, gracias por su confianza y



preferencia; finalmente diré que el 2022 será un año de retos y desafíos, lo que hace necesario que todos nos esforcemos por construir una mejor Cooperativa, con salud financiera, innovadora, solidaria e incluyente.

Loja, marzo de 2022

Atentamente.



Alberto Geovanny Bustos Parra
GERENTE

