



INFORME DE GESTIÓN

2022 - 2023


**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO GD**

Respaldando con seguridad tu futuro

Créditos:

Contenidos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE.

Consultoría, diseño y diagramación

YPSIOM

Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa

Fotografías

Banco de imágenes

Página web

<https://www.coopgrupodifare.fin.ec/>

INFORME DE GESTIÓN 2022 - 2023

Contenido

CAPÍTULO 1 : NUESTRA COOPERATIVA Y SU VISIÓN DE FUTURO

- Mensaje Presidencia
- Mensaje Gerencia
- Agradecimiento Especial: Directivos que Dejan Huella
- Alineación de Nuestras Acciones con los ODS
- Hitos del periodo
- Entorno macroeconómico general y su influencia en nuestra comunidad (vinculado al ODS 8)
- Cadena de valor
- Objetivos estratégicos cumplidos en 2022-2023
- Organigrama

Pág. 6-29

CAPÍTULO 2: GESTIÓN OPERATIVA

- Buen Gobierno Cooperativo
- Riesgos y eficiencias con enfoque responsable
- ¿Quiénes son nuestros socios? Inclusión y oportunidades
- ¿Cómo nos comunicamos? Transparencia y participación
- Principales metas cumplidas y su impacto en la comunidad

Pág. 30-43

CAPÍTULO 3: GESTIÓN FINANCIERA

- Estados financieros
- Gestión de ahorros
- Anticorrupción y transparencia

Pág. 44-51

CAPÍTULO 4: NUESTROS PRODUCTOS

- Innovación en productos alineados a las necesidades de la comunidad
- Satisfacción de nuestros clientes: escuchando y mejorando

Pág. 52-55

CAPÍTULO 5: UNA COOPERATIVA COMPROMETIDA CON SU ENTORNO

- Principios del cooperativismo
- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas: Fortaleciendo redes
- Compromiso con la comunidad
- Compromisos cumplidos y futuros
- Valores

Pág. 56-75



CAPÍTULO 1:

NUESTRA COOPERATIVA Y SU VISIÓN DE FUTURO

Mensaje Presidencia | Mensaje Gerencia | Agradecimiento Especial:
Directivos que Dejan Huella | Alineación de Nuestras Acciones con los
ODS | Hitos del periodo | Entorno macroeconómico general y su influencia
en nuestra comunidad (vinculado al ODS 8 | Cadena de valor | Objetivos
estratégicos cumplidos en 2022-2023 | Organigrama



MENSAJE DE PRESIDENCIA

Estimados socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Grupo DIFARE:

En estos dos últimos años, la Cooperativa ha alcanzado logros significativos, resultado de nuestra dedicación a fortalecer los servicios y recursos que ofrecemos. En 2022, implementamos el modelo de Buen Gobierno Cooperativo, asegurando una gestión transparente y una administración enfocada en proteger el patrimonio de nuestros socios. Ese mismo año, inauguramos nuestra oficina en el Edificio Pacífica Center, un paso importante para ofrecer una mejor atención. También lanzamos el sistema de indicadores de Inclusión Financiera, que promueve la inclusión de los grupos vulnerables y asegura una gestión financiera sostenible.

En 2023, consolidamos nuestro compromiso social mediante la implementación del Balance Social Cooperativo, un sistema que permite evaluar el cumplimiento de nuestros principios y objetivos sociales. La innovación continuó con el lanzamiento del Crédito Web, que ha facilitado el acceso a créditos a través de nuestra plataforma de Banca Virtual. Además, ampliamos nuestra oferta de productos financieros, con el Crédito Mujer y ajustes competitivos en nuestras tasas de interés.

Sabemos que los desafíos futuros, impulsados por la situación económica y la competitividad del sector, requieren una estrategia clara. Continuaremos adaptando y mejorando nuestros servicios con el objetivo de responder a las necesidades de nuestros socios, siempre en sintonía con la solidaridad y el marco regulatorio que rige nuestro sector. La Cooperativa invertirá también en sistemas de información que optimicen nuestros procesos y aumenten el acceso de nuestros socios a los servicios.

A lo largo de mi mandato, mi enfoque ha sido guiar a la Cooperativa hacia una visión más sostenible y responsable con nuestra comunidad. Gracias al valioso trabajo de nuestro equipo, hemos desarrollado canales de atención más accesibles y productos que responden a las distintas necesidades de nuestros socios. La cultura de servicio y el compromiso con los principios de solidaridad, equidad, integridad y rendición de cuentas han sido parte de nuestro actuar diario.

Mirando al futuro, los valores de solidaridad y vocación de servicio quedarán como legado, sustentando nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GD



Respaldando con seguridad el futuro

“En estos dos últimos años, la Cooperativa ha alcanzado logros significativos, resultado de nuestra dedicación a fortalecer los servicios y recursos que ofrecemos.”



La rendición de cuentas es fundamental para asegurar a nuestros socios y entes reguladores.

Agradezco a los directivos, por su respaldo, confianza con el fin de garantizar que la cooperativa se mantenga firme y comprometida con sus asociados.

A nuestros socios: les recuerdo que la Cooperativa Grupo DIFARE les pertenece. Su confianza es esencial para que podamos seguir mejorando y ampliando nuestros servicios, ayudándoles a cumplir sus objetivos personales y familiares.

A nuestros colaboradores: su responsabilidad y espíritu de mejora han sido vitales. Les agradezco por su dedicación y profesionalismo, factores clave en los logros de la Cooperativa. Los resultados alcanzados son el reflejo de su trabajo y compromiso con el éxito de esta institución.

Continuemos juntos en el camino hacia un futuro más sostenible y lleno de oportunidades.

Atentamente,
Yovani Ponce Cedeño

MENSAJE GERENCIAL

En los últimos años, nuestra cooperativa ha enfrentado importantes desafíos derivados de la inestabilidad económica, la inflación y las demandas regulatorias, así como la necesidad de avanzar en la digitalización de nuestros servicios. A pesar de estos retos, mantenemos firme nuestro compromiso con el bienestar de nuestros socios y la sostenibilidad.

Nuestra visión es consolidarnos como una entidad confiable y enfocada en el crecimiento sostenible. Buscamos fortalecer nuestros productos de ahorro y crédito, adaptándonos a las necesidades cambiantes de nuestra comunidad y promoviendo una cultura de educación financiera. A través de la digitalización, mejoraremos la eficiencia operativa y exploraremos alianzas estratégicas para diversificar nuestros servicios.

Entre nuestros logros recientes, hemos lanzado productos de ahorro más adaptados a las necesidades de nuestros socios y fortalecido las campañas de educación financiera. Además, la actualización de nuestras infraestructuras tecnológicas ha facilitado

la accesibilidad y mejorado el servicio, consolidando nuestra relación con los socios y destacándonos en cumplimiento regulatorio.

La sostenibilidad es una piedra angular de nuestras operaciones. La digitalización de procesos ha reducido el uso de papel y mejorado la eficiencia, mientras que los programas de educación financiera inclusiva han fomentado una cultura de ahorro consciente. Estas iniciativas también nos acercan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo inclusión financiera, educación de calidad y sostenibilidad ambiental.

Agradecemos a nuestro equipo y a nuestros socios por su compromiso con la sostenibilidad, que es esencial para construir un futuro justo y equitativo. Su confianza y dedicación son la base sobre la que seguiremos construyendo una cooperativa responsable y próspera para todos.

Ing. Lady Baquerizo Villao



“La sostenibilidad es una piedra angular de nuestras operaciones. La digitalización de procesos ha reducido el uso de papel y mejorado la eficiencia, mientras que los programas de educación financiera inclusiva han fomentado una cultura de ahorro consciente.”



Agradecimiento Especial: Directivos que Dejan Huella

Hoy queremos rendir un homenaje sincero a nuestros directivos que, durante 12 años, han guiado a nuestra cooperativa con dedicación, pasión y un compromiso inquebrantable. Su liderazgo ha sido la columna vertebral de nuestra organización, inspirándonos a cada uno de nosotros a dar lo mejor en nuestra labor diaria.

A lo largo de este tiempo, han enfrentado desafíos significativos y celebrado logros que nos han permitido crecer y consolidarnos como una cooperativa fuerte y unida. Gracias a su visión estratégica, hemos podido implementar iniciativas que no solo han beneficiado a nuestros socios, sino también a la comunidad en la que

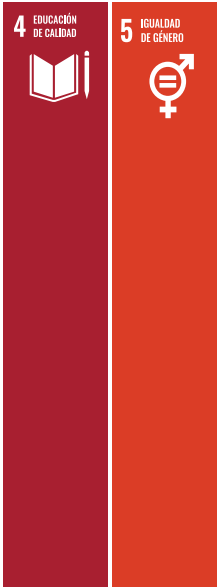
operamos. Cada proyecto y cada esfuerzo han dejado una huella imborrable en nuestra historia.

Su capacidad para fomentar un ambiente de colaboración y respeto ha sido fundamental para construir una cultura organizacional basada en valores. Han sido mentores y guías, siempre dispuestos a escuchar y apoyar a cada miembro del equipo. Su legado de liderazgo y compromiso perdurará en nuestras acciones y en el rumbo que tomará la cooperativa en el futuro.

Agradecemos profundamente todo lo que han hecho y los recordaremos con gratitud y admiración. Les deseamos mucho éxito en sus nuevas etapas y que continúen siendo faros de luz y ejemplo en todo lo que hagan. Su influencia perdurará en cada rincón de nuestra cooperativa, y su espíritu seguirá motivándonos a alcanzar nuevos horizontes.

Alineación de Nuestras Acciones con los ODS

En nuestra cooperativa, nos comprometemos a alinear nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reconociendo la importancia de contribuir al bienestar social, económico y ambiental de nuestras comunidades. A través de nuestras iniciativas, buscamos generar un impacto positivo y sostenible que beneficie a todos nuestros socios y la sociedad en general.



Compromiso Social

El aspecto social de nuestra cooperativa es fundamental. En 2022 y 2023, hemos incluido el financiamiento de proyectos para mujeres y sus hijos, facilitando talleres que promueven la capacitación y el empoderamiento. De igual manera, en 2022, visitamos la Casa Hogar Inés de Chambers, un refugio dedicado a brindar protección y acogida a niños provenientes de entornos familiares difíciles. La cooperativa organizó un encuentro especial en el que directivos y colaboradores compartieron momentos

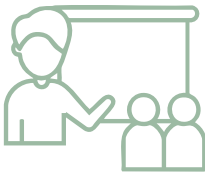
significativos con ellos, creando juntos un espacio de calidez y solidaridad. Estos esfuerzos se alinean con el ODS 4, que busca asegurar una educación inclusiva y equitativa de calidad, así como el ODS 5, que promueve la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.

Visitamos la Casa Hogar Inés de Chambers, un refugio dedicado a brindar protección y acogida a niños



Sostenibilidad Ambiental

En cuanto a nuestras acciones ambientales, hemos implementado políticas que buscan reducir nuestro impacto ecológico. La automatización de nuestros procesos, como la digitalización de retiros y la implementación de Credi Web, nos ha permitido disminuir el uso de papel, alineándonos así con el ODS 12, que promueve la producción y el consumo responsables.



Al minimizar la impresión de documentos y facilitar procesos en línea, no solo optimizamos nuestros recursos, sino que también contribuimos a la conservación del medio ambiente.



Talleres de Capacitación y Emprendimiento

Además, hemos desarrollado talleres enfocados en la capacitación de nuestros socios, especialmente dirigidos a las mujeres y sus hijos, tales como el taller Emprende Mujer, taller de automaquillaje y para sus hijos los talleres de educación financiera tales como el Diviértete Ahorrando. Estas iniciativas no solo fortalecen las habilidades de los participantes, sino que también fomentan el ODS 8, que promueve el crecimiento económico sostenido y el trabajo decente.

Al ofrecer herramientas y conocimientos, ayudamos a crear oportunidades que impulsan el emprendimiento y el desarrollo económico local.



Inclusión Financiera

La inclusión financiera es un pilar fundamental en nuestra cooperativa. La cooperativa siendo una institución cerrada trabaja arduamente para atender a los diversos sectores donde se encuentran nuestros socios a nivel nacional con el objetivo de hacer realidad el compromiso de oportunidades económicas para todos nuestros socios.

Este esfuerzo está en sintonía con el ODS 10, que promueve la reducción de desigualdades en el acceso

a recursos y oportunidades. Además, como parte de este compromiso, hemos colaborado con DIFARE en el Bingo Solidario, una actividad que no solo respalda la inclusión financiera, sino que también fortalece la solidaridad en nuestra comunidad.

La inclusión financiera es un pilar fundamental en nuestra cooperativa.



Igualdad de género

Se ha demostrado un compromiso con la igualdad de género, alineándose con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5, que promueve la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres. Con una membresía compuesta por un 58.9% de mujeres, se ha fortalecido la participación femenina en su estructura. En el período de 2022 a 2023, el porcentaje de socias mujeres aumentó del 56.39% al 57.71%, lo que representa un crecimiento del 1.33%.

Membresía compuesta por 58.9% de mujeres



Hitos del periodo

2022

Febrero:

- **Inauguración de oficina:** Parque Empresarial Colón Edif. Pacífica Center 1er piso oficina 105.
- **Taller de emprendimiento:** En la ciudad de Quito para socios, esposas y/o familiares.



Abril:

- **Implementación de indicadores de educación financiera:** Enero a Diciembre 2022.



Julio:

- La Cooperativa mantiene la renovación del **Seguro de Exequias con MAPFRE**; incluye 8 consultas médicas generales anuales para quienes se mantienen en el seguro.

Noviembre:

- **Innovación en la banca virtual:** Retiros de ahorros mediante banca virtual.



Marzo:

- **Actualización de los Estatutos de la Cooperativa** bajo Resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- **Continuidad del Taller de Economía Familiar** a través de la plataforma FEDIFARE.
- **Rendición de cuentas** mediante la Asamblea de Representantes de Socios 2022.



Mayo:

- **Taller de educación financiera para niños:** Dirigido a hijos de socios de 8 a 13 años.
- **Taller de Escuela para Padres:** Continuación del taller *Ser familia Hoy*.



Septiembre:

- **Conformación del Comité** de Riesgos y Seguridad de la Información.



A lo largo de 2022:

- Cumplimiento del Plan Operativo Anual 2022: Alcanzado al 95%
- Cursos de Educación Financiera: Ofrecidos en la plataforma durante todo el 2022
- Capacitación del personal: Según nuevas normativas dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022)



2023



Enero:

• Creación de nuevos productos de crédito:

Credi Unifica Deudas
Credi Emprendimiento
Credi Cesantía
Credi Décimo Cuarto Sueldo

Julio:

• Otorgamiento del CrediWEB GD mediante la plataforma de la banca virtual.

• La Cooperativa mantiene la renovación del **Seguro de Exequias con MAPFRE**; con un mejoramiento de las bóvedas.



Septiembre:

• La Cooperativa recibió la **visita in situ por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**; se determinó un plan de acción a implementar para el año 2024.

Noviembre:

• **Taller Emprende Mujer:** Curso intensivo de maquillaje para las socias de la cooperativa.



Marzo:

• Taller Empodérate Mujer:

Entrega de herramientas para emprender.

• **Rendición de cuentas** mediante la Asamblea de Representantes de Socios 2023.

Agosto:

• **Convocatoria de Elecciones** periodo 2024-2028 (10 de agosto).



Octubre:

• **Educación Financiera para jóvenes:** Ahorro, manejo de presupuesto y endeudamiento responsable.



Durante 2023:

- Creación del CrediMujer y Credi Auto GD.
- Implementación del balance social en la Cooperativa.
- Cooperación constante con socios emprendedores, manteniendo créditos exclusivos para su crecimiento y fortalecimiento de las economías familiares.
- Cumplimiento del Plan Operativo Anual 2023 al 82%.
- Incremento de número de socios jubilados.
- Designación de socios para la Junta Electoral del proceso de elecciones 2023.

Entorno macroeconómico general y su influencia en nuestra comunidad

Los desafíos económicos actuales presentan un impacto significativo en el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) en el país. Estos cambios son especialmente relevantes en el contexto del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, que busca promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como actores clave en la economía popular, desempeñan un papel crucial en el cumplimiento de este objetivo, fomentando la inclusión financiera y apoyando el desarrollo de proyectos productivos en comunidades vulnerables.

Según información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se ha influido significativamente en el desempeño de las cooperativas de crédito dentro del Sector Financiero Popular y Solidario

(SFPS) durante 2022 y 2023. En 2022, existían 446 cooperativas de crédito en el país, número que se redujo a 408 en 2023, reflejando un proceso de consolidación en el sector. Aunque los activos de las cooperativas crecieron en ambos años, el ritmo de crecimiento disminuyó, pasando de un 16.9% en 2022 a un 6.9% en 2023. Los pasivos y el patrimonio también crecieron, pero a tasas más moderadas en 2023. La estructura de colocación mostró una reducción en la participación de todos los tipos de crédito entre 2022 y 2023, con una disminución notable en los segmentos de consumo, microcrédito, crédito productivo y crédito para vivienda. Estos cambios sugieren un contexto económico más desafiante, en el que las cooperativas han adoptado un enfoque más cauteloso en sus decisiones de financiamiento y colocación.

2022		
PRINCIPALES CUENTAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		
Cuenta	Monto (millones de USD)	Evolución anual %
Activos	25,185.84	16.9
Pasivos	21,956.4	17.1
Patrimonio	3,229.44	15.5

2023		
PRINCIPALES CUENTAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		
Cuenta	Monto (millones de USD)	Evolución anual %
Activos	26,928.92	6.9
Pasivos	23,445.38	6.8
Patrimonio	3,483.54	7.9

Cadena de valor

La Cooperativa Difare organiza sus procesos en tres áreas: estratégicos, operativos y de apoyo. La Asamblea General de Representantes y el Consejo de Administración dirigen los procesos estratégicos, definiendo la estrategia global. En lo operativo, los comités de Crédito, Seguridad de la Información y Resolución de Conflictos gestionan la administración diaria. Los procesos de apoyo son supervisados por comités de Ética, Buen Gobierno, Cumplimiento y Administración de Riesgos, asegurando el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos.



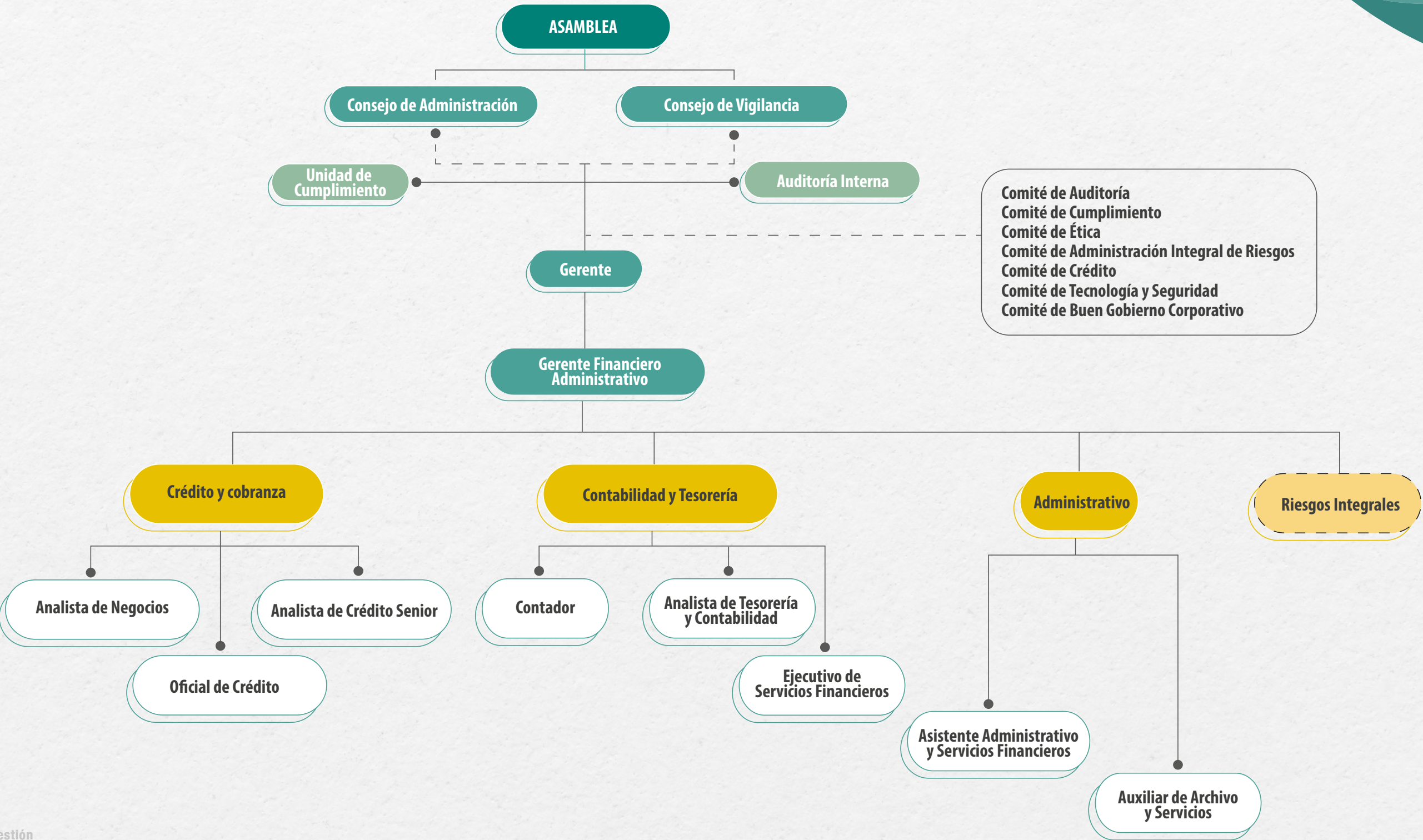
Objetivos estratégicos cumplidos en 2022-2023

Durante el periodo 2022-2023, la cooperativa logró avances significativos en su estrategia de crecimiento financiero, enfocada en la sostenibilidad de su estructura financiera. En cuanto al crecimiento del activo, se alcanzó un cumplimiento del 18%, alineado con el objetivo anual. La estructura cartera mostró una mejora continua, logrando un cumplimiento del 19% en 2022 y 22% en 2023, superando las expectativas establecidas para ambos años. La solvencia patrimonial incrementó significativamente, alcanzando un cumplimiento del 78% en 2023.

Indicadores Claves	2022		2023	
	Meta	Cumplimiento	Meta	Cumplimiento
Crecimiento del activo	7%	13%	8%	18%
Estructura cartera	8%	19%	9%	22%
Crecimiento de Pasivos	13%	14%	14%	20%
%Participación de Capital/patrimonio	83%	78%	83%	78%

Organigrama

Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE



...promovemos una cultura organizacional que valora la equidad y la diversidad...

En nuestra cooperativa, promovemos una cultura organizacional que valora la equidad y la diversidad, creando un entorno inclusivo donde todos los colaboradores, independientemente de su género, se sientan respetados y valorados. Comprometidos con el ODS 5, implementamos políticas y prácticas que fomentan la igualdad de género y la participación equitativa en todos los niveles.

TESTIMONIO

De la inversión al sabor: la magia de los panes de pascua.

“

Soy socio de la cooperativa desde el 2007, y durante estos años he recibido beneficios que realmente han marcado una diferencia para mí y mi familia. Uno de los mayores aportes ha sido la flexibilidad en los créditos y el curso gratuito de panadería que tomé en 2021. Gracias a este curso, pude aprender una habilidad nueva y valiosa que me ha permitido preparar panes de pascua para las fiestas navideñas. Con el apoyo de mi jefe y el área de Recursos Humanos, logré organizarme para asistir a las clases, y desde entonces he comenzado a vender a mis compañeros y estoy en planes de emprender a mayor escala junto con mi familia.

Además, la cooperativa también ha aportado a mi hija con educación financiera, y esto ha sido fundamental para nuestra economía familiar. A quienes estén considerando unirse, les recomiendo que no lo piensen dos veces: esta es una cooperativa seria, que te apoya y asesora siempre. Gracias a la Cooperativa y a la Fundación Acción Solidaria, ahora puedo proyectar un mejor futuro con un nuevo ingreso familiar. Mi mensaje es que nunca dejemos de ponernos metas, y cuando haya oportunidades como esta, hay que aprovecharlas. Estoy muy agradecido por esta posibilidad y espero que mi familia también pueda involucrarse y crecer en este camino.

”

Andrés Bohórquez



Gracias a este curso, pude aprender una habilidad nueva y valiosa que me ha permitido preparar panes de pascua para las fiestas navideñas.

TESTIMONIO | ANDRÉS BOHORQUEZ

CAPÍTULO 2:

GESTIÓN OPERATIVA

Estados financieros | Gestión de ahorros | Anticorrupción y transparencia



Buen Gobierno Cooperativo

La implementación en el año 2022 de buenas prácticas de gobierno cooperativo es esencial para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad en nuestras operaciones, aspectos que están intrínsecamente relacionados con el ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. En nuestra cooperativa, entendemos que el fortalecimiento de nuestras instituciones es fundamental para fomentar la confianza entre nuestros socios y la comunidad en general. Promovemos un entorno de diálogo abierto, donde se valoran las opiniones y se respetan los derechos de todos los miembros, garantizando que nuestras decisiones sean justas y equitativas.

El Buen Gobierno Cooperativo se fundamenta en un conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial que buscan establecer relaciones armoniosas, equitativas y transparentes entre los diferentes grupos de interés bajo la Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019. Estos grupos incluyen a socios, clientes, usuarios, administradores, gerentes, empleados, proveedores, autoridades y la comunidad en general, todos comprometidos con la existencia y el accionar de la cooperativa.

Para garantizar la efectiva implementación de estas prácticas, se estableció un Comité de Gobierno. Este comité está conformado por miembros del Consejo de Administración, dos socios o representantes de la Asamblea o Junta General, el gerente, y un vocal principal o suplente tanto del Consejo de Administración como del Consejo de Vigilancia. Su objetivo principal es elaborar y proponer el Reglamento de Buen Gobierno y sus reformas, son presentadas a la Asamblea o Junta General de Socios o Representantes para su aprobación.

El funcionamiento del Buen Gobierno Cooperativo se orienta hacia la transparencia, objetividad y equidad en la organización, asegurando la protección de los intereses de todos los grupos vinculados a la cooperativa. La implementación de estas prácticas no solo promueve la transparencia y la equidad en el trato hacia socios, clientes y usuarios, sino que también garantiza la adecuada difusión de la información y el establecimiento de técnicas efectivas de control interno. Esto, a su vez, fortalece la credibilidad, confianza y buen uso de los recursos de la cooperativa, contribuyendo al desarrollo sostenible de la organización y al bienestar de todos los involucrados.

En el año 2023, la cooperativa ha dado un paso clave en el fortalecimiento de su gobernanza, iniciando el proceso de elecciones para el periodo 2024-2028. Este proceso es fundamental para asegurar la participación activa de los socios en la toma de decisiones y garantizar que los órganos de gobierno de la cooperativa sigan operando con transparencia y eficacia.

Entre agosto y diciembre de 2023, se convocó a los socios para inscribirse como representantes de la asamblea general, siguiendo las directrices del manual de elecciones que establece el número de representantes por localidad. Además, se llevó a cabo un webinar informativo titulado “Cooperativismo: Deberes y Funciones de los Representantes de la Asamblea GD” para incentivar la participación y ofrecer orientación sobre los órganos de gobierno.

En noviembre, al no cumplirse el número de candidatos requeridos, se extendió el plazo de inscripción. Finalmente, en diciembre, los candidatos inscritos recibieron una capacitación en competencias directivas, preparando a los futuros representantes para desempeñar su rol con eficacia.



En el año 2023, la cooperativa ha dado un paso clave en el fortalecimiento de su gobernanza, iniciando el proceso de elecciones para el periodo 2024-2028. Este proceso es fundamental para asegurar la participación activa de los socios en la toma de decisiones y garantizar que los órganos de gobierno de la cooperativa sigan operando con transparencia y eficacia.

Riesgos y eficiencias con enfoque responsable

El **manejo de riesgos y la identificación de eficiencias** son aspectos cruciales para el funcionamiento de la cooperativa. El proceso de evaluación de riesgos comienza con la identificación de posibles amenazas en todas las áreas de la cooperativa. Se realiza un diagnóstico detallado para reconocer estos riesgos, seguido de un análisis donde se evalúan tanto la probabilidad como el impacto de cada uno. Con esta información, se elabora un mapa de riesgos que facilita el monitoreo constante y la revisión periódica de estos factores.

La evaluación permite priorizar los riesgos según su gravedad y probabilidad de ocurrencia, y se desarrollan estrategias específicas para controlarlos, ya sea mitigándolos, transfiriéndolos, aceptándolos o eliminándolos. Además, se establece un proceso continuo de monitoreo y revisión para asegurarse de que las medidas de control sean efectivas y se ajusten a cualquier cambio en el entorno.

Identificación
amenazas

Diagnóstico
detallado

Se elabora mapa
de riesgos



Por otro lado, la cooperativa también pone un fuerte énfasis en la identificación de eficiencias, especialmente a través de la optimización de sus operaciones mediante la banca virtual. Este enfoque no solo ha mejorado los procesos internos, sino que también ha permitido una mejor adaptación a las normativas emitidas por la Superintendencia,

garantizando un servicio más eficiente y accesible para los cooperados. Cada año se identifican nuevas oportunidades de mejora, lo que se traduce en la incorporación de productos y servicios que satisfacen mejor las necesidades de los miembros.

En cuanto a los **riesgos específicos** que enfrentó la cooperativa durante los años 2022 y 2023, se identificaron riesgos de mercado, riesgos de socios, financieros, de crédito, de lavado de activos, de liquidez, de continuidad del negocio y riesgos legales.

Para mitigar estos riesgos, la cooperativa implementó una serie de acciones como:

- La capacitación y concientización del personal
- El cumplimiento riguroso de políticas y procedimientos
- La mejora continua de los controles internos
- La realización de auditorías tanto internas como externas.

Además, se fortaleció el uso de tecnologías de la información; se revisaron y actualizaron los manuales operativos.

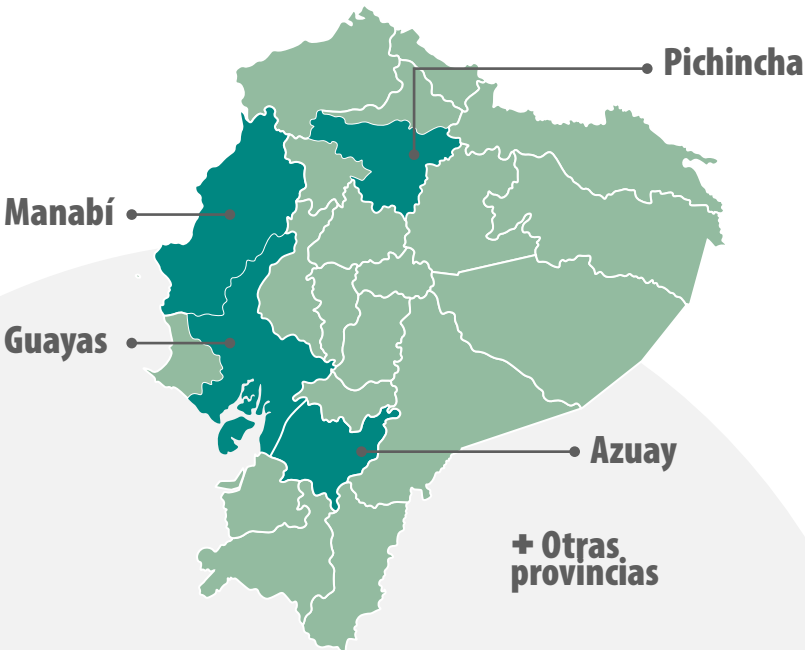
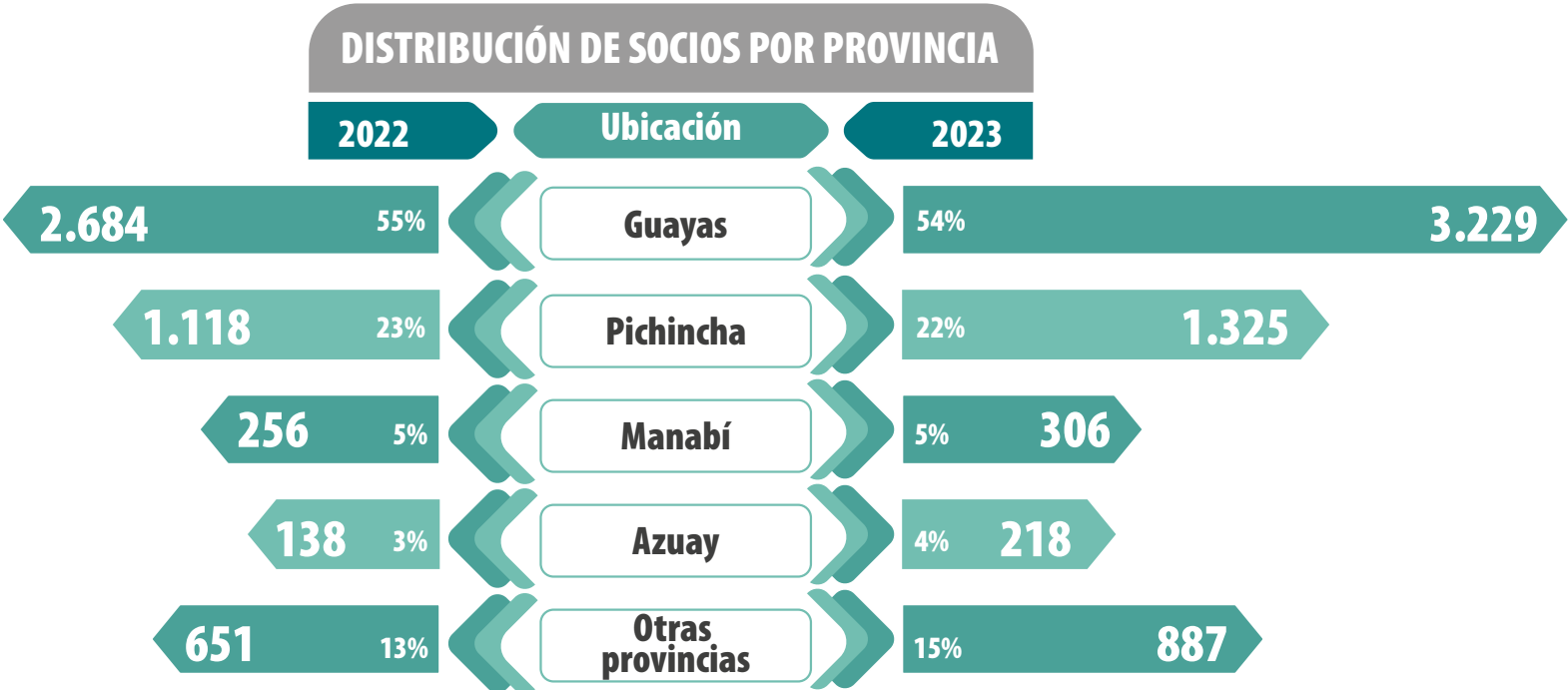
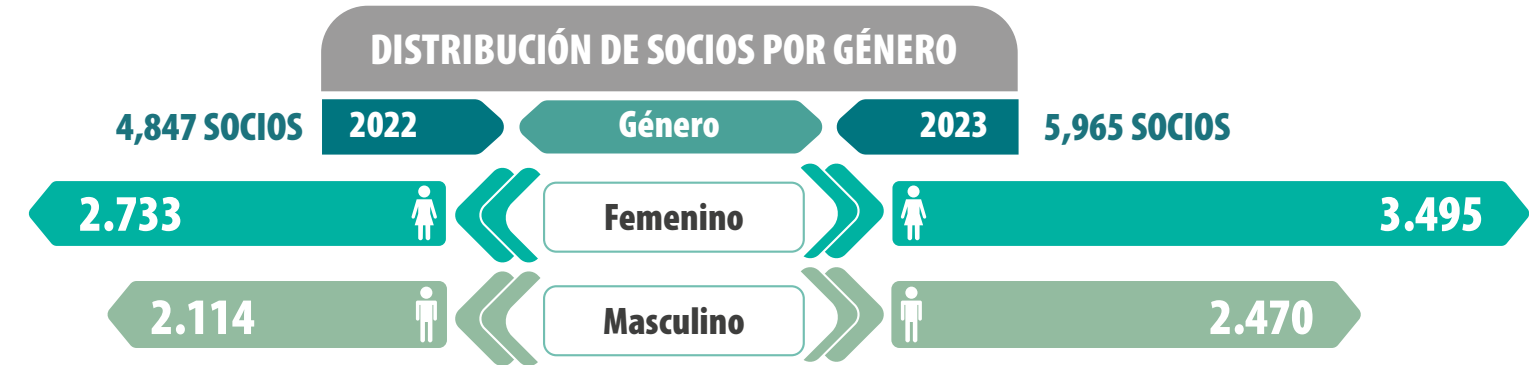


Para mantener y mejorar las eficiencias alcanzadas, la cooperativa ha orientado su planificación estratégica de los próximos tres años hacia la transformación digital, asegurando que continúe ofreciendo un servicio ágil y adaptado a las necesidades cambiantes de sus cooperados.

¿Quiénes son nuestros socios? Inclusión y oportunidades

La incorporación de nuevos socios en nuestra cooperativa representa una oportunidad clave para avanzar hacia la reducción de las desigualdades, un objetivo fundamental del ODS 10. Al dar la bienvenida a individuos y comunidades de diversos contextos socioeconómicos, buscamos fomentar la inclusión financiera y brindar acceso a recursos y oportunidades que tradicionalmente han estado fuera de su alcance. Esta diversidad no solo enriquece nuestra cooperativa, sino que también permite que cada socio contribuya con su singularidad, creando un ambiente de apoyo mutuo y colaboración.

La composición y distribución de los socios durante los años 2022 y 2023 refleja un crecimiento significativo en cuanto a número y diversidad. En 2022, la cooperativa contaba con 4,847 socios, de los cuales 2,733 eran mujeres y 2,114 hombres. Para 2023, este número aumentó a 5,965, con 3,495 mujeres y 2,470 hombres, lo que indica una mayor participación femenina a lo largo del tiempo.



Estos datos subrayan tanto el crecimiento de la cooperativa como la diversificación de su base de socios en diferentes regiones del país, lo que permite una mejor adaptación a las necesidades de cada comunidad.

¿Cómo nos comunicamos?

Transparencia y participación

La comunicación es esencial para mantener una conexión fluida y efectiva con los socios, empleados y otros grupos de interés. Para asegurar que la información relevante llegue a su destino de manera oportuna, se emplean diversos canales de comunicación que se adaptan a las necesidades y preferencias de los usuarios.



A diario, la cooperativa utiliza **WhatsApp** para enviar mensajes y audios, lo que permite una comunicación rápida y directa.



Los **correos electrónicos**, otro canal clave, se utilizan con la misma frecuencia para la difusión de mensajes formales y documentados.



Además, **Instagram** sirve como un medio semanal para compartir mensajes con un enfoque más visual, permitiendo llegar a una audiencia más amplia.



Adicional, la **plataforma SEF** se utiliza como una herramienta de atención al cliente, permitiendo a los socios gestionar servicios como solicitudes de valoración de crédito, consultas de saldos, recuperación de claves, desbloques, entre otros.



En los últimos años, nos hemos adaptado y ampliado nuestros canales de comunicación. Un ejemplo de esto es la incorporación de Telegram en 2022, que se ha convertido en un medio eficaz para la distribución de mensajes, especialmente en situaciones donde se requiere una respuesta rápida o la difusión de información a un grupo grande de personas.

Además de sus canales digitales, se ha organizado diversas ferias para interactuar con los socios y la comunidad. Entre estas se incluyen ferias de emprendimiento, servicios, salud y electrodomésticos, realizadas en distintas sedes,

impulsando la participación de los colaboradores y socios. También se llevó a cabo un webinar sobre cooperativismo, brindando a los participantes una mejor comprensión de los deberes y funciones de los representantes de la asamblea.

Estas ferias no solo fomentan la participación activa de los socios y empleados, sino que también sirven como un medio para comunicar los valores y servicios de la cooperativa, fortaleciendo la relación con la comunidad y asegurando que todos los miembros estén informados y comprometidos con los objetivos de la organización.

Principales metas cumplidas y su impacto en la comunidad

En los años 2022 y 2023, se alcanzaron importantes metas que han contribuido al crecimiento y fortalecimiento de la institución, así como al bienestar de sus socios.

En 2022, uno de los logros más destacados fue la adquisición de una nueva oficina. Además, durante 2022, se mantuvo la integración de los jubilados que han cumplido su tiempo laboral en Difare y compañías relacionadas. Esta meta refleja el compromiso de la cooperativa con sus socios, garantizando que continúen siendo parte de la comunidad incluso después de su jubilación, lo que fortalece los lazos y la cohesión entre sus miembros.

Otro logro destacado fue la innovación en la banca virtual, con la implementación de procesos automatizados para retiros de ahorros y obtención de créditos, lo que mejoró la experiencia digital de los socios al hacer sus transacciones más rápidas

y cómodas. En este contexto, el lanzamiento del “Crédi Web GD” fue especialmente exitoso, recibiendo una acogida sobresaliente gracias a su agilidad y facilidad de uso, alineándonos a la parte tecnológica del mercado.

Estas metas alcanzadas son testimonio del esfuerzo conjunto de todos los miembros de la cooperativa y del enfoque estratégico en mejorar continuamente los servicios ofrecidos, en beneficio de todos sus socios.

...Otro logro destacado fue la innovación en la banca virtual, con la implementación de procesos automatizados para retiros de ahorros y obtención de créditos...



TESTIMONIO

Simplicidad Digital: Cómo el Credi Web GD Facilita Nuestros Días

Como socia de la Cooperativa desde hace aproximadamente 17 años, he experimentado de primera mano los múltiples beneficios de pertenecer a esta institución. Uno de los principales beneficios ha sido la facilidad y rapidez con la que puedo realizar préstamos y recibir atención.

Recientemente, utilicé la plataforma Credi Web para solicitar un préstamo. La experiencia fue excepcional. El proceso es sumamente sencillo y ágil; pude realizar todo de manera rápida, ahorrando tiempo valioso. Además, me tranquiliza saber que mi información está respaldada y segura en la plataforma. Gracias a este crédito, pude solventar gastos familiares de manera efectiva, lo que fue un gran alivio.

La capacidad de resolver mis necesidades financieras en un solo día hizo una gran diferencia en mi fa-

milia. No solo pude atender mis obligaciones, sino que también disfrutamos de la tranquilidad que brinda contar con el respaldo de la Cooperativa.

A otros socios, les recomendaría que no duden en informarse y aprovechar todos los beneficios que ofrece nuestra Cooperativa, adaptándose a las necesidades que surjan. Los préstamos no solo son accesibles, sino que también cuentan con tasas de interés muy favorables.

Para aquellos que aún no están registrados, les animo a que soliciten información y se unan a nosotros. La Cooperativa ofrece servicios valiosos que pueden marcar una gran diferencia en su vida. ¡No se lo pierdan!

Rebeca Ochoa



Recientemente, utilicé la plataforma Credi Web para solicitar un préstamo. La experiencia fue excepcional.

CAPÍTULO 3:

GESTIÓN FINANCIERA

Buen Gobierno Cooperativo | Riesgos y eficiencias con enfoque responsable | ¿Quiénes son nuestros socios? Inclusión y oportunidades | ¿Cómo nos comunicamos? Transparencia y participación | Principales metas cumplidas y su impacto en la comunidad



Estados financieros

En los años 2022 y 2023, experimentamos un crecimiento significativo en sus principales indicadores financieros. Los activos aumentaron un 18%, de \$9,245,883.20 en 2022 a \$10,941,631.56 en 2023, impulsados por un crecimiento del 22% en la Cartera de Créditos y un 31% en Fondos Disponibles.

Los pasivos subieron un 20%, alcanzando \$8,358,653.01 en 2023, con las Obligaciones con el Público creciendo un 21%. Por otro lado, el patrimonio creció un 14%, de \$2,257,779.84 en 2022 a \$2,582,978.55 en 2023,

con un aumento del 14% en Capital Social y un 15% en Reservas. Además, la utilidad neta experimentó un incremento del 30%, alcanzando \$64,626.12 en 2023. En cuanto a la Cartera de Créditos, los montos originales otorgado por créditos vigentes al 2023 es de \$10,860,340.19 esta creció un 20% comparado al 2022, destacándose los incrementos en créditos de Consumo (25%) y Vehículo (9%).

Distribución de Cartera de Créditos

Año	 Consumo	 Educación	 Salud	 Vehículo	 Vivienda	Total
2022	\$6,029,010.28	\$69,796.26	\$65,540.00	\$2,484,926.19	\$412,534.90	\$9,061,807.63
2023	\$7,556,859.10	\$87,817.96	\$66,089.00	\$2,700,878.96	\$448,695.17	\$10,860,340.19

Estado de Situación Financiera

Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Difare
Comparativo 2022 - 2023

Cod	Cuenta	2023	2022	Variación \$	Variación %
1	ACTIVO	\$10.941.631,56	\$9.245.883,20	\$1.695.748,36	18%
11	FONDOS DISPONIBLES	\$1.425.053,00	\$1.090.203,95	\$334.849,05	31%
13	INVERSIONES	\$1.050.001,00	\$1.190.768,69	\$-140.767,69	-12%
14	CARTERA DE CREDITOS	\$7.545.085,75	\$6.173.956,11	\$1.371.129,64	22%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$562.672,10	\$427.115,08	\$135.557,02	32%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$276.034,71	\$290.251,15	\$-14.216,44	-5%
19	OTROS ACTIVOS	\$82.785,00	\$73.588,22	\$9.196,78	12%
2	PASIVOS	\$8.358.653,01	\$6.988.103,36	\$1.370.549,65	20%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$8.077.443,89	\$6.686.797,50	\$1.390.646,39	21%
25	CUENTAS POR PAGAR	\$281.209,12	\$301.305,86	\$-20.096,74	-7%
3	PATRIMONIO	\$2.582.978,55	\$2.257.779,84	\$325.198,71	14%
31	CAPITAL SOCIAL	\$1.960.450,37	\$1.723.883,21	\$236.567,16	14%
33	RESERVAS	\$557.902,06	\$484.060,37	\$73.841,69	15%
36	RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$64.626,12	\$49.836,26	\$14.789,86	30%
4	GASTOS	\$1.028.596,12	\$841.336,53	\$187.259,59	22%
41	INTERESES CAUSADOS	\$429.960,08	\$325.115,57	\$104.844,51	32%
44	PROVISIONES	\$75.852,31	\$15.521,97	\$60.330,34	389%
45	GASTOS DE OPERACION	\$486.141,72	\$466.624,09	\$19.517,63	4%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$-	\$6.295,97	\$-6.295,97	-100%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EM- PLEADOS	\$36.642,01	\$27.778,93	\$8.863,08	32%
5	INGRESOS	\$1.093.222,24	\$891.172,79	\$202.049,45	23%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$1.063.863,07	\$861.915,73	\$201.947,34	23%
52	COMISIONES GANADAS	\$1.703,84	\$3.734,82	\$-2.030,98	-54%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$2.038,04	\$5.069,66	\$-3.031,62	-60%
56	OTROS INGRESOS	\$25.617,29	\$20.452,58	\$5.164,71	25%
	RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$64.626,12	\$49.836,26		

Gestión de ahorros

A lo largo de este periodo, los ahorros en la cooperativa mostraron un crecimiento notable, alcanzando un total de **\$8,077,443.89** al cierre de 2023.



incremento del **20.80%**



Cuenta Dorada
dirigida a los socios jubilados



A lo largo de este periodo, los ahorros en la cooperativa mostraron un crecimiento notable, alcanzando un total de \$8,077,443.89 al cierre de 2023. Este incremento del 20.80% refleja la confianza de los socios en los productos de ahorro ofrecidos, especialmente en la “Cuenta Dorada”, que está dirigida a los socios jubilados. Esta cuenta ha sido un factor clave en el aumento de los depósitos, contribuyendo significativamente al crecimiento sostenido de los ahorros. A lo largo de los últimos cuatro años, se ha mantenido un promedio de crecimiento en los ahorros del 18.90%, lo que evidencia su solidez y la efectividad de las estrategias implementadas para fomentar el ahorro entre sus miembros.

El rubro de las obligaciones con el público, que incluye los ahorros a la vista, fondos de reserva, décimos, ahorros por cesantía, cuenta dorada y depósitos a plazo, representa el 73.81% del total de los activos. Este dato subraya la importancia de los ahorros dentro de la estructura financiera de DIFARE, y cómo estos fondos son un pilar fundamental para el funcionamiento y la estabilidad de la institución.



Anticorrupción y transparencia

En el ámbito de la anticorrupción y la transparencia, hemos implementado un enfoque robusto para prevenir el lavado de activos, como se detalla en el plan de trabajo aprobado por el Consejo de Administración según el Acta 036 del 21 de diciembre de 2023. Los recursos han sido estratégicamente dirigidos hacia esta área, permitiendo mitigar riesgos y mantener a la institución en un nivel de riesgo residual bajo.

Además, se han fortalecido los controles internos para asegurar el manejo adecuado de procesos, políticas y procedimientos relacionados con la

prevención del lavado de activos y el financiamiento de delitos, incluido el terrorismo. En línea con los objetivos establecidos, se han llevado a cabo capacitaciones dirigidas al personal de la institución, garantizando que estos temas sean comprendidos y aplicados correctamente. Asimismo, hemos utilizado nuestro Canal Informativo “Cooperativa al día” para difundir información relevante sobre estos temas, asegurando que tanto el personal como los socios estén bien informados y alineados con los esfuerzos de prevención y transparencia al igual que nuestra página web.

TESTIMONIO

Semillas de Éxito: Talleres de Emprendimiento que Transforman Vidas

“

Soy socia de la Cooperativa desde hace un año y dos meses, y puedo decir que ha sido una de las mejores decisiones que he tomado. Uno de los principales beneficios que he encontrado al ser parte de esta institución son los diversos cursos y talleres de emprendimiento que ofrecen.

Gracias al crédito que obtuve, he podido poner en práctica lo aprendido en los talleres, lo que me ha permitido generar un ingreso adicional. Esta oportunidad no solo ha impactado mi vida personal, sino que también ha beneficiado a mi familia, ya que ahora contamos con un ingreso extra que mejora nuestra situación financiera. Además, he adquirido más conocimiento en áreas clave para mi desarrollo profesional.

Ariana Bowen Rodríguez

A otros socios, les recomendaría que aprovechen al máximo la oportunidad de pertenecer a la Cooperativa y que no duden en inscribirse en los cursos que ofrecen. Los beneficios son múltiples, tanto económicos como de aprendizaje.

Finalmente, un saludo a todas las personas que tengan la oportunidad de unirse a la Cooperativa. Estoy convencida de que será la mejor decisión para su economía y la de su familia. ¡No se arrepentirán de formar parte de esta maravillosa comunidad!

”

Esta oportunidad no solo ha impactado mi vida personal, sino que también ha beneficiado a mi familia

TESTIMONIO | BOWEN RODRÍGUEZ

CAPÍTULO 4:

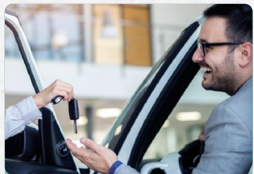
NUESTROS PRODUCTOS

Innovación en productos alineados a las necesidades de la comunidad | Satisfacción de nuestros clientes: escuchando y mejorando



Innovación en productos alineados a las necesidades de la comunidad

La cooperativa ofrece una variedad de productos financieros diseñados para satisfacer las necesidades de sus socios. Estos productos incluyen opciones de crédito para la compra de vehículos, emprendimiento para mujeres, consolidación de deudas, y financiamiento a través de la banca virtual. A continuación, se detallan los productos disponibles que están en los montos desde \$100 hasta \$70,000.



CONSUMO - CREDI AUTO GD
Comprar vehículo nuevo o usado.



CONSUMO - CREDI-UNIFICA DEUDA
Consolidar sus deudas con las Instituciones Financieras, Cooperativas, Instituciones Comerciales u otras Compañías.



CONSUMO - CREDI MUJER
MUJERES que deseen emprender y contar con un capital de trabajo.



CONSUMO - CREDI WEB GD
Realizar su crédito desde la Banca Virtual de COAC Grupo Difare.



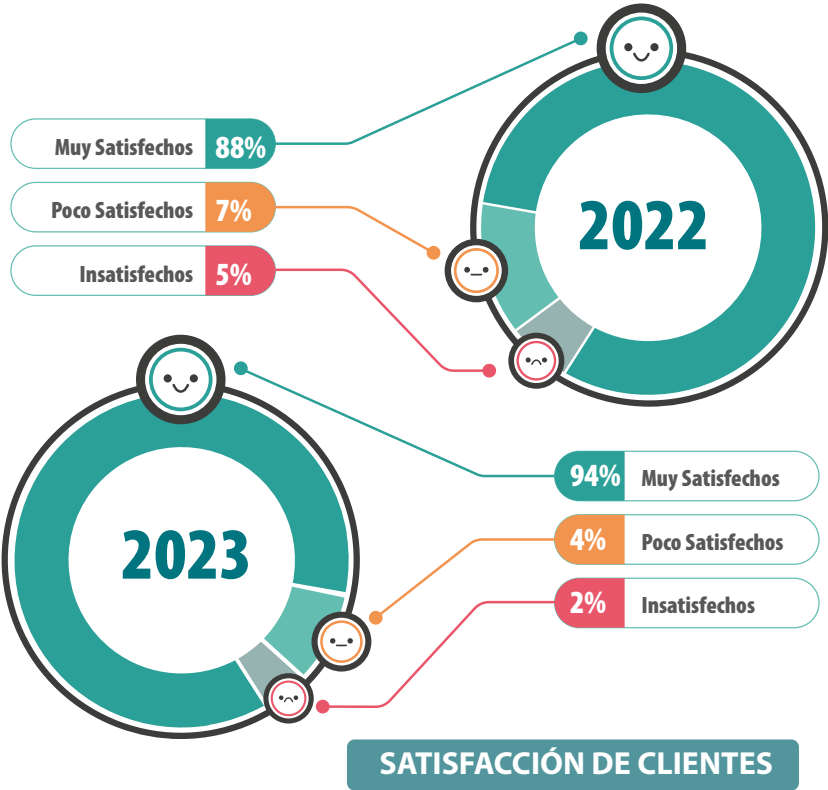
CONSUMO - CREDI-DECIMO CUARTO
Cuenta de ahorro DÉCIMO CUARTO SUELDO a partir de \$50.00 en adelante. Se considerará ahorro décimo cuarto lo que tenga hasta la fecha que desee aplicar al crédito.

Estos productos no solo responden a la demanda actual de los socios, sino que también reflejan el compromiso con la innovación y el apoyo al desarrollo económico sostenible de sus miembros.

Satisfacción de nuestros clientes: escuchando y mejorando

El procedimiento para medir la satisfacción de los clientes se realiza a través de una encuesta de satisfacción que puede ser completada por los socios mediante varios canales: correo electrónico, WhatsApp, de manera física al visitar la cooperativa, o a través de un enlace específico. La encuesta incluye varias preguntas diseñadas para evaluar la experiencia del cliente en diferentes aspectos del servicio recibido.

La cooperativa ha registrado un incremento en el porcentaje de clientes muy satisfechos entre los años 2022 y 2023, reflejando una mejora en la calidad del servicio. A continuación, se presenta una tabla y un gráfico que ilustran estos datos:



En el transcurso de los años 2022 y 2023, hemos implementado mejoras en la atención a sus socios mediante la digitalización de herramientas de la banca virtual, permitiendo a los socios un acceso más sencillo y autónomo a los productos y servicios. Además, el proceso de “Onboarding” ha sido optimizado para asegurar que los nuevos usuarios conozcan rápidamente los servicios y productos.

Asimismo, en coordinación con el Campus virtual FEDIFARE”, implementamos una plataforma donde se ofrecen cursos de educación financiera para los socios, fortaleciendo su conocimiento y capacidad para manejar sus finanzas de manera más efectiva. Estas iniciativas han contribuido significativamente a mejorar la satisfacción del cliente, como se refleja en los incrementos porcentuales de clientes muy satisfechos entre los dos años evaluados.

CAPÍTULO 5:

UNA COOPERATIVA COMPROMETIDA CON SU ENTORNO

Principios del cooperativismo | Membresía abierta y voluntaria | Control democrático de los miembros | Participación económica de los miembros | Autonomía e independencia | Educación, formación e información | Cooperación entre cooperativas: Fortaleciendo redes | Compromiso con la comunidad | Compromisos cumplidos y futuros | Valores



PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

Adhesión Abierta y Voluntaria: Permitir que cualquier interesado se una libremente

- Ejemplo: Expansión de nuevos socios en 2022 y 2023.

Control Democrático de los Miembros: Asegurar voz y voto para todos los socios

- Ejemplo: Participación en asambleas anuales.

Participación Económica: Contribuir al fondo común para beneficios colectivos

- Ejemplo: Aumentos en aportaciones de socios en 2023.

Compromiso con la Comunidad: Apoyar al desarrollo social.

- Ejemplo: Visita a la Casa Hogar Inés de Chambers en 2022

Autonomía e Independencia: Mantener decisiones autónomas.

- Ejemplo: Mejoras en gestión de contratos y riesgos.

Educación e Información: Brindar formación y acceso a conocimientos.

- Ejemplo: Capacitaciones en temas financieros en 2022 y 2023.

Cooperación entre Cooperativas: Colaborar con otras cooperativas.

- Ejemplo: Visita Educativa de Pasantías en Cooperativas en el Exterior Panamá y Colombia año 2022 -2023.





Membresía abierta y voluntaria

La membresía está abierta y es voluntaria para personas naturales legalmente capaces y para personas jurídicas que mantengan una relación laboral con la cooperativa, así como con los empleados de la Compañía Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S.A. y sus empresas relacionadas. Además, se considera como socios a los ex empleados que se acogieron al proceso de jubilación. Para adquirir la membresía, es necesario realizar una aportación de \$600.00 USD, que se descuenta en cuotas para no afectar la economía salarial de los socios.

Para garantizar la membresía abierta y voluntaria, la cooperativa mantiene un vínculo común con sus socios actuales y potenciales a través de la relación laboral y el proceso de jubilación. Además, se esfuerza por dar a conocer los productos y servicios que ofrece mediante diversos canales de comunicación, tanto presenciales como virtuales, y trabaja en la creación de nuevos productos que satisfagan las necesidades de los socios. También mantiene una estrecha colaboración con el área de Talento Humano, que ha permitido la implementación del proceso de ingreso de socios a través de herramientas de onboarding desde 2023.



Control democrático de los miembros

El control democrático se lleva a cabo mediante un proceso electoral transparente y participativo. El Consejo de Administración designa un Comité Electoral, compuesto por socios de la cooperativa, que tiene la responsabilidad de organizar y ejecutar las elecciones de los representantes de la Asamblea General. Este comité establece un cronograma de actividades que abarca desde la convocatoria a elecciones, la recepción de inscripciones, hasta la entrega de los requisitos necesarios para ser representante, incluyendo la difusión de los impedimentos para postularse. Se invita a todos los socios a participar en este proceso, lo que garantiza una elección inclusiva y equitativa.

Para asegurar el control democrático, el proceso electoral se realiza de manera equitativa y transparente, permitiendo que todos los socios

tengan la oportunidad de postularse y votar. El cronograma establecido por el Comité Electoral asegura que cada fase del proceso, desde la inscripción hasta la votación, se realice de manera ordenada y justa, fomentando la participación activa de los socios en la toma de decisiones.

Entre las actividades que fortalecen el control democrático se incluyen las diversas etapas del cronograma de elecciones para el periodo 2024-2028. Estas actividades se llevarán a cabo de manera virtual, siguiendo un calendario que garantiza la adecuada organización y transparencia del proceso electoral. La participación de los socios en estas actividades es fundamental para mantener la integridad del proceso y asegurar que las decisiones representen verdaderamente la voluntad de la membresía.

Participación económica de los miembros

A lo largo de este periodo, en respuesta a las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), decidimos destinar las utilidades y excedentes generados en esos años al fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal. Esta acción fue adoptada con el objetivo de garantizar la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de la cooperativa, en un contexto económico desafiante. Los fondos acumulados en esta reserva están diseñados para solventar posibles contingencias patrimoniales, contribuyendo así a la seguridad y sostenibilidad financiera.

Para asegurar que los miembros participen económicamente, se sigue un proceso de distribución de excedentes conforme a las directrices establecidas por la SEPS. Las resoluciones emitidas por este organismo, como la contenida en el Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2023-30909-OFC, determinan que los excedentes de los años 2022 y 2023 no se distribuyan entre los miembros, sino que se utilicen para fortalecer la reserva legal, garantizando así una base financiera sólida.

A través de asambleas de representantes del 2019, se decidió que estos fondos se utilicen para la adquisición de una oficina.



..A través de asambleas de representantes del 2019, se decidió que estos fondos se utilicen para la adquisición de una oficina....

Autonomía e independencia

Garantizamos la autonomía e independencia mediante una estructura de toma de decisiones que involucra a la Asamblea de Representantes, al Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia. Esta organización asegura que las decisiones estratégicas y operativas se tomen de manera colectiva y supervisada, preservando la autonomía de la cooperativa frente a influencias externas.

Para fortalecer esta autonomía e independencia, se llevan a cabo diversas actividades y acciones. Entre ellas, se realiza un informe anual dirigido a la Asamblea General de Representantes, que proporciona un resumen detallado de las actividades y el estado financiero. Además, el Consejo de Administración se reúne mensualmente para discutir y tomar decisiones sobre la gestión de la cooperativa. El Consejo de Vigilancia también se reúne mensualmente para asegurar el cumplimiento de las normativas internas y externas y para llevar a cabo la supervisión necesaria.

Realizamos auditorías internas de manera mensual para evaluar su funcionamiento y corregir posibles desviaciones. De igual manera, una auditoría externa se efectúa una vez al año para asegurar la transparencia y la conformidad con las normativas vigentes. El cumplimiento de las resoluciones emitidas por entidades reguladoras, como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, la Unidad de Análisis Financiero y Económico, el Banco Central del Ecuador, el COSEDE y el Sistema de Rentas Internas, reforzando el compromiso con los estándares legales y financieros.



...Realizamos auditorías internas de manera mensual para evaluar su funcionamiento y corregir posibles desviaciones...

Educación, formación e información

La promoción de una comunidad informada y educada es fundamental para el desarrollo sostenible, alineamos nuestros esfuerzos con el ODS 4: Educación de Calidad. Creemos que el acceso a la educación y la formación es un derecho esencial que empodera a nuestros socios y a la comunidad en general. A través de programas de capacitación, talleres y recursos informativos, buscamos brindar a nuestros miembros las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y mejorar su calidad de vida. Fomentar un ambiente de aprendizaje continuo no solo nos fortalece, sino que también contribuye a construir una sociedad más justa y equitativa, donde cada individuo pueda alcanzar su máximo potencial.

Se ha llevado a cabo una serie de capacitaciones dirigidas tanto al personal como a los socios y sus familias, con el objetivo de fortalecer el conocimiento

en áreas clave como la prevención de lavado de activos, la inclusión financiera, y la educación financiera, cursos recibidos por las autoridades con control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Estas capacitaciones se han desarrollado en diversas fechas y han involucrado a un amplio grupo de personal y socios, contribuyendo significativamente al desarrollo de competencias relevantes para el buen funcionamiento de la cooperativa.

Entre las capacitaciones destacadas se encuentran talleres sobre la protección de los derechos de los socios y usuarios financieros, seminarios de prevención de lavado de activos, y cursos de herramientas informáticas para la detección de delitos, entre otros. Estas actividades han contado con la participación activa de todo el personal y se han realizado en fechas clave a lo largo de los dos últimos años. A continuación, se presenta un resumen de las capacitaciones realizadas:



Cursos Realizados	Personal Involucrado
Webinar prevención de lavado de activos y financiación de delitos, control interno e inteligencia artificial para el análisis de botnets	Todo el personal de la cooperativa
Taller de protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género	Analista de negocios, Oficial de Cumplimiento, Contador y Gerente
Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos	Oficial de Cumplimiento titular y suplente
Herramientas informáticas aplicadas para la detección de delitos	Oficial de Cumplimiento titular, suplente y Gerente
Taller de elaboración del balance social para cooperativas de ahorro y crédito	Oficial de Crédito Junior

En cuanto a los socios y sus familias, se realizaron talleres orientados a la educación financiera, economía familiar y empoderamiento, alcanzando a un total de 774 personas capacitadas durante estos dos años. Estos talleres incluyen actividades como el Taller de Economía Familiar, Taller de Educación Financiera para Jóvenes, y Taller Empodérate Mujer, todos diseñados para fortalecer las habilidades financieras y el bienestar de los socios y sus familias. Aquí un resumen de los talleres:

Cursos Realizados	Total de Socios y/o Familiares
2022	
3er Taller de Economía Familiar	129
Taller de Economía Familiar Hijos	27
Escuela para Padres: Ser Familia Hoy	16
2023	
Educación Financiera	550
Taller de Jóvenes de Educación Financiera	27
Taller Empodérate Mujer	25

Para garantizar la educación, formación e información, se han implementado diversas herramientas y plataformas. La educación financiera se realiza con colaboración de la plataforma Fundación Fedifare, a la que los socios pueden acceder para mejorar sus conocimientos en esta área. Estas acciones aseguran que los miembros estén bien informados y capacitados para enfrentar los desafíos financieros.

Finalmente, se refuerza la educación y formación continua a través de actividades como talleres dirigidos a padres, hijos de colaboradores y mujeres emprendedoras. Estas iniciativas no solo fortalecen las competencias individuales de los socios y sus familias, sino que también promueven una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo dentro de la cooperativa.



Cooperación entre cooperativas: Fortaleciendo redes

Con el fin intercambiar conocimientos y nueva visión del Cooperativismo Latinoamericano se realizó la Gira Internacional de aprendizaje Cooperativo en Panamá “Cooperativismo Juvenil y de Ahorro y Crédito” se intercambiaron experiencias con el fin de conocer nuevos enfoques de otras cooperativas hacia las nuevas generaciones: Cooperativa juveniles: Cooperativa de niños Majara, Cooperativa Juvenil de Playa Chiquita; Cooperativa de Ahorro y Crédito – Servicios múltiples entre las cuales están: Cooperativa de Profesionales , Cooperativa COOPEDUC, Cooperativa Prácticos del Canal COPRAC.

Además, la cooperación con la Cooperativa Metropolitana, que también forma parte del segmento 3 y pertenece al grupo empresarial Vilaseca, ha sido significativa. En este caso, la ayuda mutua se ha centrado en la adaptación a los cambios tecnológicos y en la aplicación de

nuevas resoluciones, facilitando un intercambio de conocimientos y mejores prácticas que benefician a ambas partes.

Para garantizar la cooperación entre cooperativas, el área de tesorería mantiene un contacto constante con otras cooperativas. Este contacto regular es esencial para coordinar inversiones cuando la cooperativa tiene excedentes, asegurando una gestión eficiente y colaborativa de los recursos disponibles.



Somos socios de la Red de Finanzas Populares y Solidarias Equinoccio quien nos facilita constante información sobre cambios en resoluciones y capacitaciones.

Compromiso con la comunidad

Nuestro compromiso con la comunidad se manifestó claramente en 2022 a través de diversas iniciativas. El 15 de noviembre, miembros de nuestra cooperativa realizaron una visita a la Casa Hogar Inés Chambers. Durante esta visita, se llevaron a cabo actividades con los residentes, incluyendo la entrega de donaciones como kits escolares, combos de McDonald's y medicinas de primera necesidad, demostrando así el apoyo continuo de la cooperativa a los grupos vulnerables.

En otro esfuerzo significativo por apoyar a la comunidad, el 25 de octubre de 2022, nos unimos al evento ¡JUNTOS POR LA INCLUSIÓN! organizado por FASINARM. En esta ocasión, se entregaron kits escolares y combos de McDonald's a los jóvenes beneficiarios de la organización, destacando el compromiso con la inclusión y el bienestar de los jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Nuestro compromiso con la solidaridad también se evidenció el 20 de diciembre de 2023, cuando participaron en eventos de solidaridad organizados por el Grupo Difare. Estas actividades anuales refuerzan el vínculo con la comunidad y subrayan su dedicación a apoyar a quienes más lo necesitan durante el año.



Compromisos cumplidos y futuros

Poseemos un fuerte compromiso con el desarrollo sostenible, la innovación y la optimización de sus operaciones, alineándose con las necesidades de sus socios y con el entorno normativo en el que opera. En estos años, se alcanzaron importantes metas orientadas al crecimiento sostenido, la transformación digital, y la mejora continua de productos y servicios, asegurando un control interno robusto y una cultura organizacional enfocada en la educación financiera y la responsabilidad social.

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito orientada a satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de sus socios, mediante productos y servicios financieros orientados hacia la innovación y responsabilidad social con generación de valor para Grupo Difare.

Visión

Seremos una Cooperativa enfocada a la automatización y transformación digital de nuestros servicios.



Hacia la Transformación Digital y la Sostenibilidad Financiera: Consolidando el Futuro de Nuestra Cooperativa

Uno de nuestros principales logros ha sido el fortalecimiento del fondo irrepatriable de reserva legal, en cumplimiento de las resoluciones emitidas por la SEPS, lo que ha asegurado la estabilidad financiera y la solidez patrimonial. Durante una visita reciente, la SEPS identificó varias oportunidades de mejora, incluyendo la necesidad de realizar elecciones de directivos para un nuevo periodo, actualizar reglamentos, manuales y formularios, y mejorar la coordinación del comité integral de riesgos con los consejos de administración y vigilancia. Además, se recomendó mejorar la gestión de riesgos, fortalecer el buen gobierno mediante la creación de un área de tesorería y revisar normativas contables. En el área administrativa, se sugirió actualizar manuales y formularios. Estas acciones buscan optimizar la estructura financiera y fomentar el crecimiento sostenido de la cooperativa.

De cara al periodo 2023-2024, nos hemos propuesto un ambicioso plan estratégico y operativo que buscan no solo consolidar lo alcanzado, sino también innovar y optimizar constantemente hacia una plena transformación digital. Se planea potenciar la comercialización de productos y servicios, mejorando la experiencia del socio mediante productos más competitivos y canales digitales más eficientes. La transformación digital seguirá siendo un eje central, con el objetivo de que al menos el 70% de las transacciones de activos y pasivos se realicen a través de canales digitales.

Además, se fortalecerá la estructura organizacional para fomentar la educación financiera y la cultura de responsabilidad social sostenible. Esto se complementará con la implementación de un

control interno robusto y una alineación normativa constante, manteniendo un buen gobierno cooperativo que asegure la transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes.

También hemos establecido como prioridad la innovación en su oferta de productos y servicios, integrando herramientas de inteligencia artificial para optimizar la omnicanalidad y mejorar la atención al socio. Estos esfuerzos buscan no solo fidelizar a los socios actuales, sino también atraer a nuevos miembros mediante una propuesta de valor que combine agilidad, personalización y eficiencia operativa.

Con la mirada puesta en el futuro, seguiremos siendo un aliado estratégico del Grupo Difare, mejorando continuamente la experiencia del usuario y potenciando su crecimiento mediante soluciones innovadoras y un enfoque integral a la gestión de riesgos. La implementación de programas de fidelización, la automatización de procesos y la mejora de la infraestructura digital son solo algunas de las iniciativas que garantizarán nuestro éxito en los años venideros.

...Con la mirada puesta en el futuro, seguiremos siendo un aliado estratégico del Grupo Difare, mejorando continuamente la experiencia del usuario y potenciando su crecimiento mediante soluciones innovadoras y un enfoque integral a la gestión de riesgos...



Valores





INFORME DE GESTIÓN 2022 - 2023