

# INFORME DE GESTIÓN

2020-2021



**COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO GD**



Respaldando con seguridad tu futuro

# CONTENIDO

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Mensaje de Presidencia                        | 5  |
| Mensaje de Gerencia                           | 7  |
| Lo que hicimos en este período                | 8  |
| Entorno macroeconómico general                | 10 |
| Cadena de valor                               | 11 |
| Objetivos estratégicos cumplidos en 2020-2021 | 12 |
| Cultura organizacional                        | 14 |
| Organigrama                                   | 16 |

## GESTIÓN OPERATIVA

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Buen gobierno corporativo         | 20 |
| Riesgos y eficiencias             | 21 |
| ¿Quiénes son nuestros socios?     | 22 |
| ¿Cómo se comunica la cooperativa? | 24 |
| Logros y reconocimientos          | 24 |
| Principales metas cumplidas       | 26 |

## GESTIÓN FINANCIERA

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Estados financieros            | 30 |
| Gestión de ahorros             | 33 |
| Gestión de crédito             | 35 |
| Anticorrupción y transparencia | 37 |

## NUESTROS PRODUCTOS

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Productos                    | 40 |
| Colocación de créditos       | 41 |
| Créditos a nuevos socios     | 42 |
| Satisfacción de los clientes | 42 |

## UNA COOPERATIVA COMPROMETIDA

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Principios del cooperativismo           | 48 |
| Membresía abierta y voluntaria          | 49 |
| Control democrático de los miembros     | 50 |
| Participación económica de los miembros | 52 |
| Autonomía e independencia               | 53 |
| Educación, formación e información      | 54 |
| Cooperación entre cooperativas          | 55 |
| Compromiso con la comunidad             | 56 |
| Compromisos 2022-2023                   | 57 |

# 2021

## INAUGURAMOS NUESTRA NUEVA OFICINA EN GUAYAQUIL.

### FERIA VIRTUAL



Se la llevó a cabo para presentar los servicios de proveedores y los productos de crédito de la Cooperativa.

## MENSAJE DE PRESIDENCIA



**BYRON YOVANI PONCE CEDEÑO**  
Magister en Administración de Empresas

Presidente

Presentamos los resultados de nuestra gestión para el periodo 2020 – 2021, en el cual hemos orientado nuestras operaciones hacia una sana recuperación de los impactos desencadenados por la pandemia de la COVID-19, el cual fue un suceso sin precedentes en la historia.

Durante la pandemia, nuestra Cooperativa se caracterizó por mantener disponibles sus servicios, a pesar de las restricciones de movilidad, adaptándonos a las necesidades de los colaboradores y manteniendo un elevado nivel para responder ante las necesidades y calamidades de nuestros socios durante este suceso.

Implementamos la modalidad de teletrabajo, estableciendo horarios y canales de atención presencial y digital. Adicionalmente, fortalecimos el canal de comunicación con informativos internos sobre servicios y temas de interés general.

Pensando en nuestros socios, acatamos e implementamos las medidas dispuestas por la SEPS con respecto a la flexibilización de créditos para los socios que lo requirieron y se agilitaron líneas de crédito especiales para quienes atravesaron calamidades durante la pandemia. Se trabajó muy cerca con el proveedor de seguros exequiales a fin de que se preste la atención oportuna y adecuada a los socios que lo requirieron.

En el 2020 se realizó con mucho orgullo la compra de la nueva oficina y nos comprometimos a mantener la cercanía con los socios y apuntalar su confianza en medio de la crisis mediante comunicaciones internas.

Retomamos los talleres de economía familiar y de microemprendimientos y se hicieron mejoras a los productos de crédito con la finalidad de que sean más atractivos y accesibles. También se llevó a cabo una feria virtual para presentar los servicios de proveedores y los productos de crédito de la Cooperativa y desarrollamos plataformas virtuales de atención con el fin de mejorar su cobertura y niveles de servicios hacia socios que no residen en Guayaquil y en Quito.

En todo momento, hemos buscado estar a la vanguardia de las necesidades de nuestros socios, honrando la confianza que han depositado en nosotros en todos estos años que los hemos acompañado.

# CRÉDITO EMERGENTE

## CREAMOS EL PRODUCTO PARA AYUDAR A NUESTROS SOCIOS EN AQUELLOS MOMENTOS DE NECESIDAD

## MENSAJE DE LA GERENCIA



**LADY MARINA BAQUERIZO VILLAO**  
**Ingeniera en Gestión Empresarial**

Gerente

Durante este periodo, logramos con éxito la adaptación y alineación de procesos a los requerimientos del Segmento 3 y empezamos un proceso de transición al manejo de servicios digitales para beneficio de todos nuestros socios.

En la época más crítica de la pandemia, mantuvimos la atención a nuestros socios de forma virtual en primera instancia del 18 de marzo al 30 de abril y posteriormente nos fuimos adaptando a una modalidad semi presencial se acuerdo a las disposiciones indicadas por el COE.

En todo momento precautelamos la integridad de nuestro personal, a través de cuidados internos, manteniendo un estricto control y cumplimiento de las medidas de bioseguridad, coordinando labores por turnos y brindando al personal las herramientas necesarias para su protección.

Pudimos reinventar procesos ajustados a la nueva dinámica mundial de gestión digital y educar a los socios a la utilización de las herramientas propuestas como nuestra Banca Virtual, atención vía Teams, Zoom y Whatsapp.

Nos acogimos a las medidas establecidas por la SEPS para flexibilizar los créditos a los socios que lo solicitaron, entre ellos la re-estructuración de

créditos y aplicación de meses de gracia en créditos vigentes a la fecha.

En este periodo, creamos el producto Crédito Emergente para ayudar a nuestros socios en aquellos momentos de necesidad y mantuvimos comunicación constante con el proveedor de servicios exequiales y adquisición de bóvedas para ayudar a apalancar las necesidades de nuestros socios en momentos vulnerables.

Como resultado, evidenciamos mayor fidelización de nuestros socios, buena publicidad boca a boca transmitida a los socios y un mejor nivel de recomendación y el reconocimiento de la importancia de mantener vigente el servicio exequial para ellos y su grupo familiar.

Para los próximos años, buscamos ser reconocidos como la primera opción financiera para nuestros socios y brindar un servicio ágil por medio de productos y canales digitales al alcance de los socios a nivel nacional.

# LO QUE HICIMOS EN ESTE PERÍODO

## 2020

LA COOPERATIVA GD SE INTEGRA AL SEGMENTO 3 DE COOPERATIVAS.

SE REPROGRAMARON OBLIGACIONES CREDITICIAS POR LA LEY ORGÁNICA DE APOYO HUMANITARIO PARA COMBATIR LA CRISIS SANITARIA.

SE FIRMA COMPRA DE OFICINA PROPIA EN EL EDIFICIO PACÍFICA CENTER EN EL PARQUE EMPRESARIAL CIUDAD COLÓN.

PRIMER TALLER DE EMPRENDIMIENTO DE CORTE - CONFECCIÓN Y PANADERÍA, PARTICIPACIÓN DE SOCIOS Y FAMILIARES, EN COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN ACCIÓN SOLIDARIA.

CREACIÓN DEL PRODUCTO CREDI EMERGENTE PARA CUBRIR LAS NECESIDADES PRESENTADAS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DECLARADA POR LA COVID-19.

DIFERIMIENTO EXTRAORDINARIO DE OBLIGACIONES CREDITICIAS.

AFILIACIÓN A LA CAJA CENTRAL FINANCOOP-COOPERATIVA DE SEGUNDO PISO, CON EL OBJETIVO DE MANTENER ALIANZAS FINANCIERAS.

ACTUALIZACIÓN DE LA BANCA VIRTUAL EXTRANET Y APLICACIÓN A CRÉDITOS WEB.

## 2021

IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE LA FUNDACIÓN FEDIFARE PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

DESIGNACIÓN Y CREACIÓN DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO.

DIFUSIÓN DE NUEVA PÁGINA WEB DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO DIFARE.

ADECUACIÓN DE LAS NUEVAS OFICINAS DE LA COOPERATIVA GD.

EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMATIVAS SOBRE LÍMITES Y ESTRATEGIAS RESPECTO A LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO, MANUAL DE CRÉDITO, PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

ADECUACIÓN OPERATIVA Y DE SISTEMA POR CAMBIO AL SEGMENTO 3.

# ENTORNO MACROECONÓMICO GENERAL

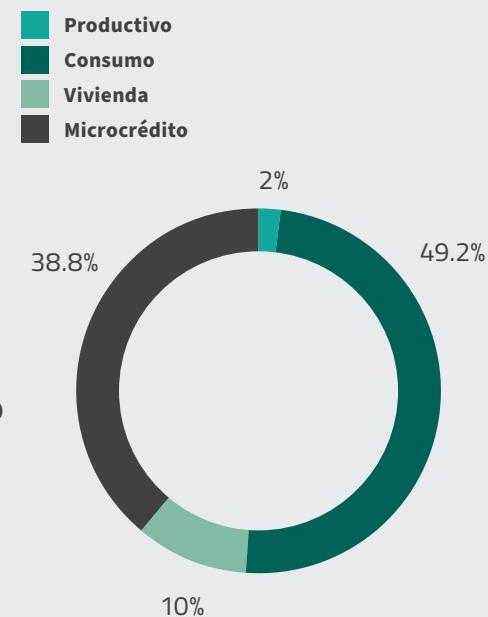
En el año 2021, según lo que registra la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el país existían 488 cooperativas de ahorro y crédito dentro del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), las cuales registraron 8,7 millones de certificados de aportación, con una suma de USD 21.533 millones en activos, USD 18.737 millones en pasivos y USD 2.798 millones en patrimonio.

En este tiempo, las tasas de crecimiento muestran un panorama optimista,

con un crecimiento del 20,9% para los activos, 22,4% para los pasivos y 12,0% en el caso de patrimonio.

Al analizar la composición de la cartera de crédito a diciembre del 2021, se observa que el crédito de consumo representa el 49,2 % con un saldo de USD 7 418 millones, el microcrédito concentra el 38,8% con un saldo de USD 5 842 millones, mientras que el 12% restante se distribuye entre los segmentos de crédito de vivienda y productivo.

Estructura de colocación de SFPS a Diciembre 2021



Principales cuentas del Sector Financiero Popular y Solidario

| Cuenta     | Monto            | Evolución anual % |
|------------|------------------|-------------------|
| Activos    | USD \$ 21,533.13 | 20.9              |
| Pasivos    | USD \$ 18,736.68 | 22.4              |
| Patrimonio | USD \$ 2,797.89  | 12.0              |

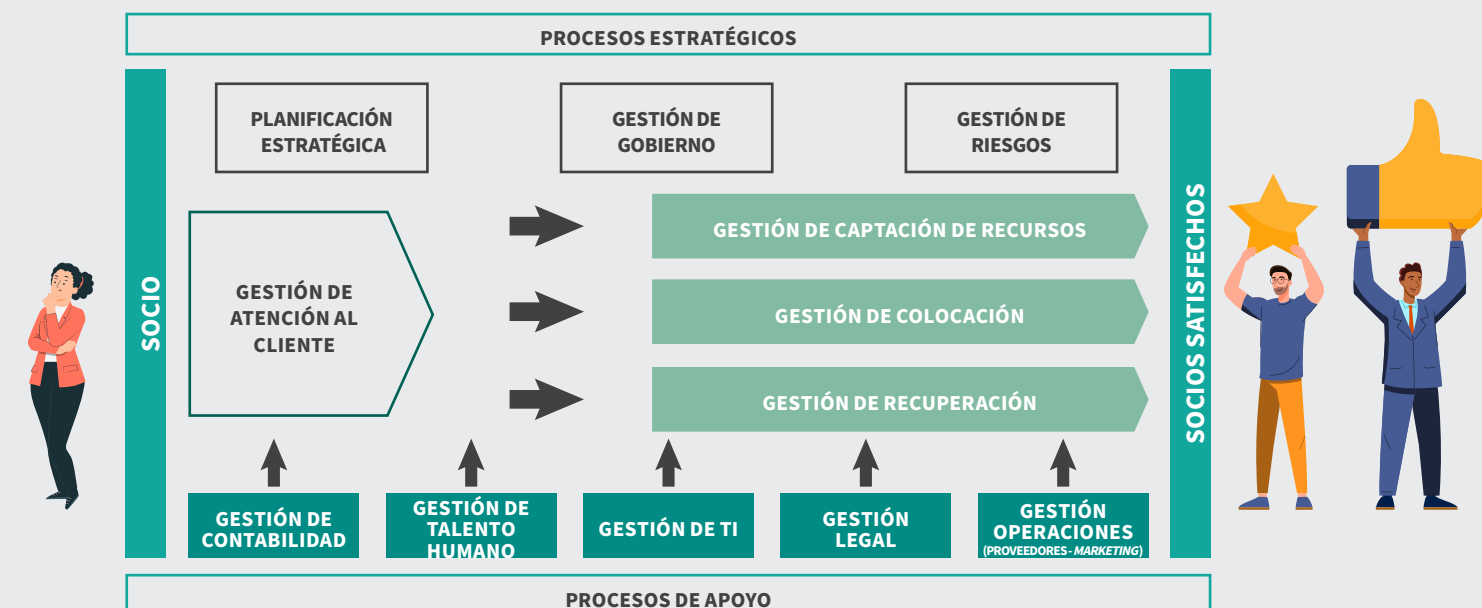
\*En millones de USD/ Al 31 de diciembre del 2021  
Fuente: SEPS

# CADENA DE VALOR

La cadena de valor de la Cooperativa GD cubre los procesos necesarios para que esta organización ejecute su servicio. Constantemente realizamos una evaluación de los procedimientos para incrementar su eficiencia y mejorar los procedimientos operativos.



Cadena de Valor



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CUMPLIDOS EN 2020-2021

## Gobierno y Responsabilidad Social

Durante el periodo analizado se logró mantener un buen Gobierno Corporativo, dando cumplimiento a la norma de control, ética y comportamiento para las cooperativas.

## Financiero

Se alcanzó una buena estructura financiera que maximizó la productividad y rentabilidad para grupos de interés, generando un crecimiento del activo entre el 2020 y al 2021 del 20.40%.

## Socios

La Cooperativa GD innovó en la creación de diversos productos de créditos para sus asociados. De esta manera se obtuvo un crecimiento en la cartera de crédito.

El crecimiento de los ahorros entre 2020 y 2021 fue del 26%, y las estrategias ejecutadas de parte de la Cooperativa fue el crecimiento de la cuenta Ahorro Cesantía y con el propósito de mantener un ahorro prolongado para los socios activos de la Cooperativa.

Para los socios que se jubilaron en la Compañía Distribuidora Farmacéutica

## Procesos

La organización se alineó a los requerimientos del segmento 3 y fortalecemos la Cultura de Prevención de Lavados de Activos así como información general de protección de los depósitos de ahorros - COSEDE.

## Crecimiento y Aprendizaje Tecnológico

Se trabajó en el fortalecimiento de la seguridad física y electrónica, así como en la innovación tecnológica y se potenció el Core Orion sistema de la Cooperativa y de la Banca Virtual con el objetivo de mejorar los servicios operativos de la Cooperativa así como la actualización de la página Web.



# CULTURA ORGANIZACIONAL

## MISIÓN

SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA FUNCIONARIOS DEL GRUPO DIFARE ORIENTADA A SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA CON PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COMPETITIVOS CON AGILIDAD Y CALIDAD.

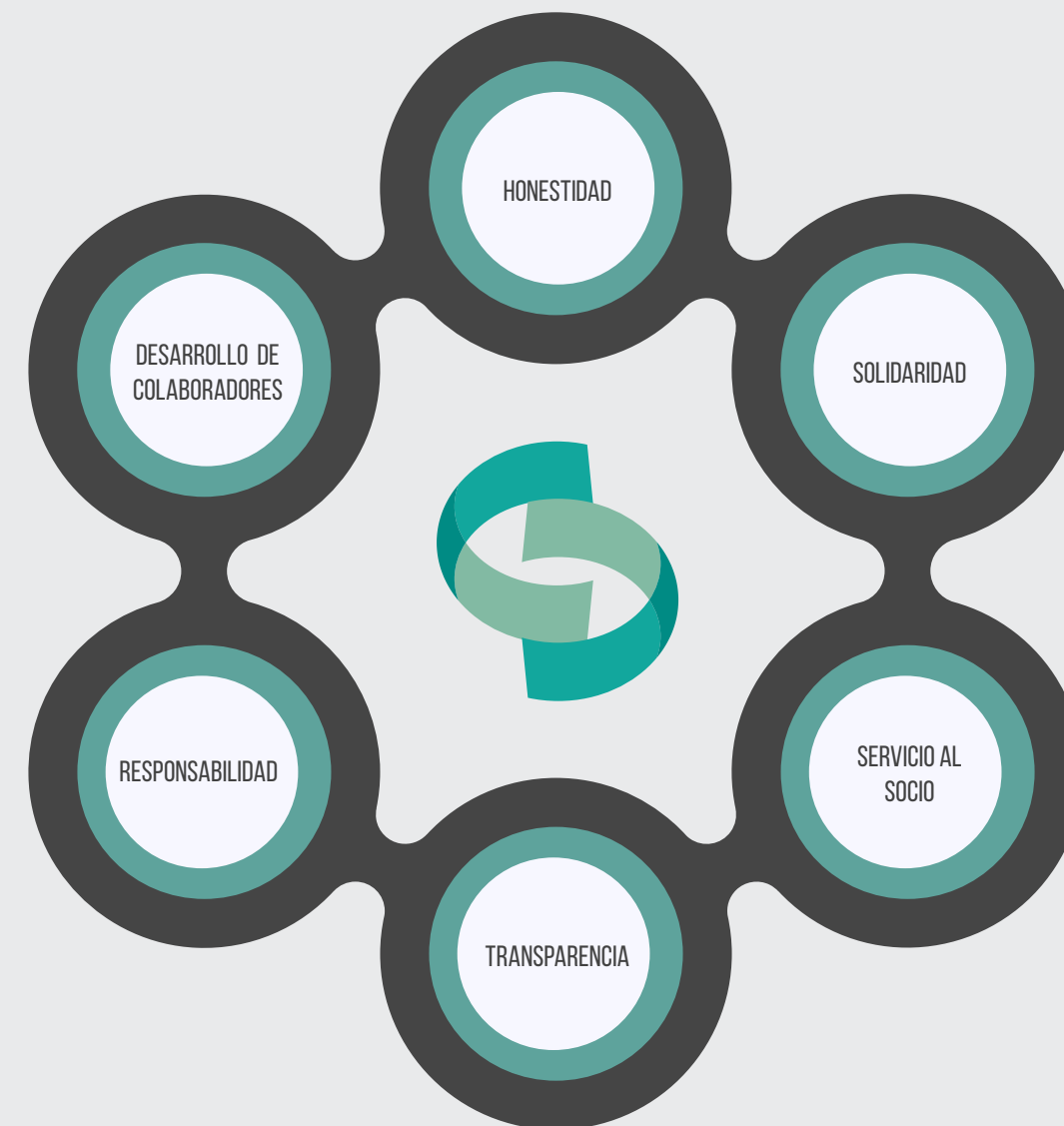


## VISIÓN

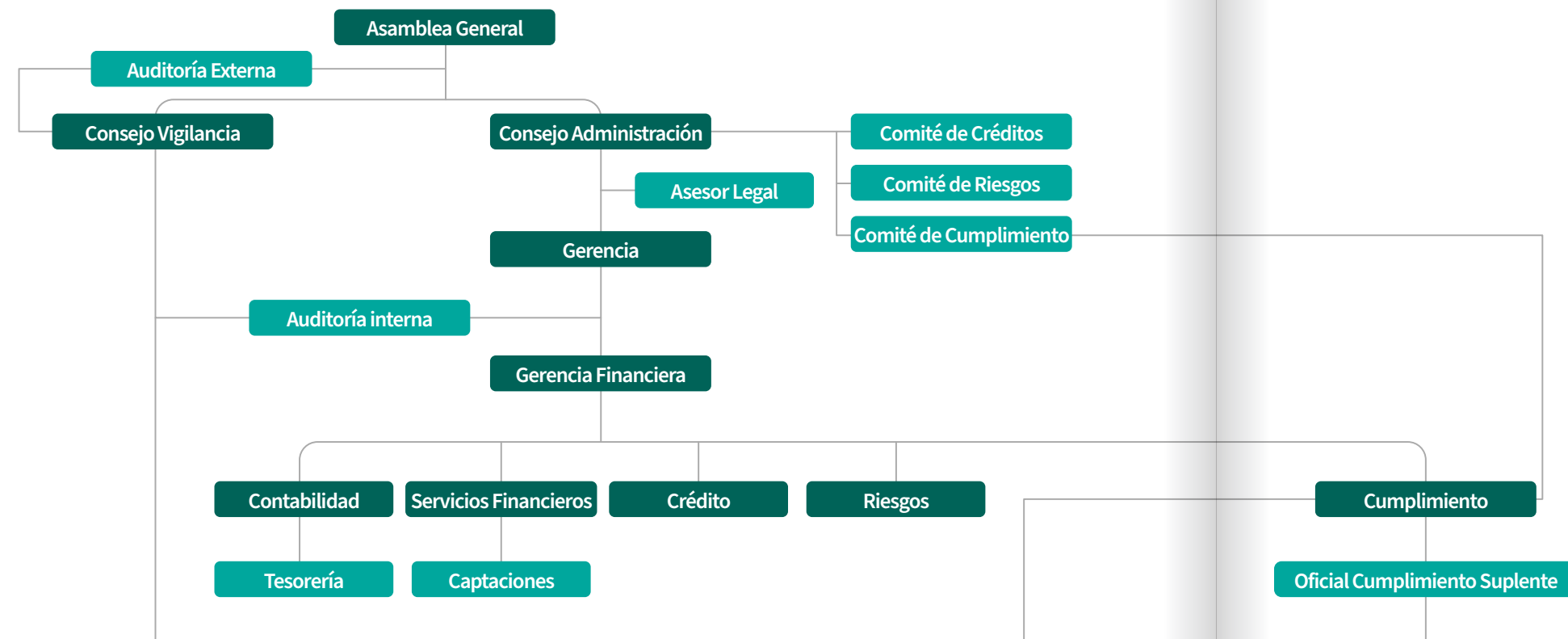
CONVERTIRNOS EN LA MEJOR OPCIÓN DE APOYO FINANCIERO A LOS COLABORADORES DEL GRUPO DIFARE EN NECESIDADES DE AHORRO Y CONSUMOS BÁSICOS.



# VALORES



# ORGANIGRAMA



“”

TESTIMONIO



## LORENZO EFRAÍN PISCO RÍOS

Magister en Administración de Empresas con Mención en Logística y Transporte  
Directivo del Consejo de Administración

Durante este periodo hemos visto con agrado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE ha logrado mantener un nivel de servicio aceptable hacia los socios mediante canales virtuales de atención y la aplicación del teletrabajo en la asistencia remota para canalizar fundamentalmente los créditos; así como el desarrollo de herramientas web que le permitan a los socios disponer de sus ahorros.

El Grupo Difare es una de las empresas más importantes del sector farmacéutico, la cual está posicionada en el ranking comercial en niveles de ingresos, así como el reconocimiento en Responsabilidad Social & Sostenibilidad, que determinan la credibilidad en el entorno económico

social del mercado ecuatoriano.

Como miembro del Consejo de Administración, hemos evocado la transparencia respecto a la aplicabilidad de las normas y procedimientos que regulan la Cooperativa, tomando decisiones, pensando en el bien común de los cooperados al momento de decidir respecto a las inversiones, así como la concesión de créditos sustentables.

Estamos seguros que en el futuro seremos testigos de la expansión en la cobertura y servicios a los clientes franquiciados del Grupo Difare, los cuales podrán inclusive transaccionar con pres-tadores de servicios acorde a las demandas actuales del mercado digital.

# GESTIÓN GOBIERNO COOPERATIVO



# BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno se reúne cada dos años para revisar el contenido del reglamento y presentar las reformas correspondientes.

2020 fue un año desafiante. Se logró mantener un buen Gobierno Corporativo entre la Asamblea de Representantes, Consejos, Administración de la Cooperativa y Socios, mientras que en el 2021 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, emitió una norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento para las cooperativas, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

El Comité de Gobierno es elegido por el Consejo de Administración y está conformado por:

- Gerente
- Dos socios o representantes de la Asamblea General
- Vocal principal del Consejo de Administración
- Vocal principal del Consejo de Vigilancia.

El Comité de Gobierno se reúne al menos cada dos años para revisar el contenido del Reglamento del Buen Gobierno y presentar las reformas correspondientes para aprobación de la Asamblea. El Reglamento del Buen Gobierno es la normativa interna que será de cumplimiento obligatorio, para la ejecución del estatuto, reglamento interno, plan estratégico, así como otras disposiciones. Para los próximos años, contaremos con mayor fortalecimiento de la seguridad física y electrónica, así como en la innovación tecnológica.

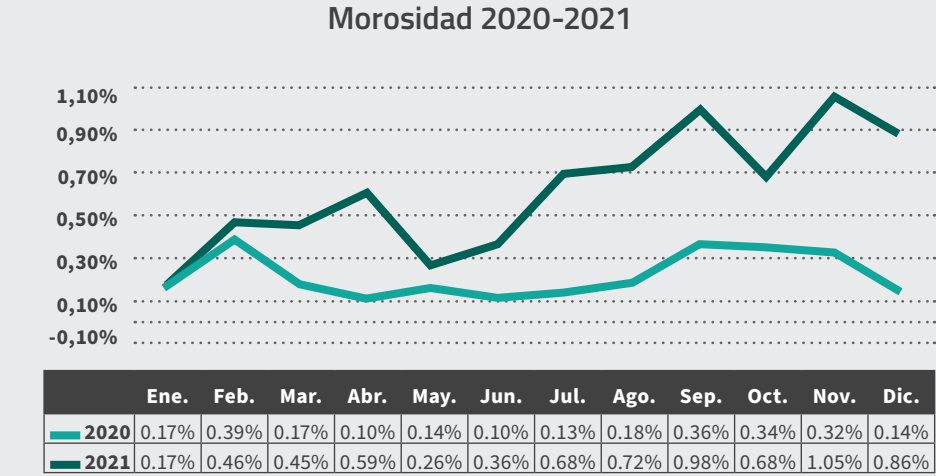
# RIESGOS Y EFICIENCIAS

Se cuenta con el compromiso de nuestros socios en la participación de los cursos de Educación Financiera que organizamos.

La Cooperativa GD está comprometida en la búsqueda de estrategias enfocadas en disminuir los riesgos y aumentar la eficiencia en la ejecución de los procesos. Para esto, se alinea a las resoluciones para la administración integral de riesgos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito dadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). En estas se indican los controles y métodos de medición de riesgos a ejecutar, entre los que encontramos: Riesgo Financiero, Riesgo Operativo, Riesgo Legal y Riesgo de Mercado.

Los procesos son levantados y actualizados de manera continua para la adecuada identificación de los riesgos de la Cooperativa GD. De esta manera, se logra reconocer eventos generadores de riesgos, y se implementan las normas, políticas y/o controles.

En materia de eficiencia, se busca evitar que los socios se endeuden más allá de lo que les permite la capaci-



dad de pago. Las acciones ejecutadas incluyen valoraciones de los roles de pagos, revisión de informes de buró de crédito y necesidades del socio. Adicionalmente, como parte de los procesos de otorgamiento de crédito es indispensable el compromiso en la participación en el curso de Educación Financiera implementado por la Cooperativa.

La entidad crea productos crediticios en relación con las necesidades de los

socios, con tasas fijas no reajustables y por debajo del umbral general de las instituciones financieras y de nuestra competencia. De esta manera se ha mantenido un índice de morosidad menor al 1.1 % en los años 2020 y 2021. Estando por debajo del índice máximo establecido en el mapa estratégico de la Cooperativa, siendo este del 1.5%.

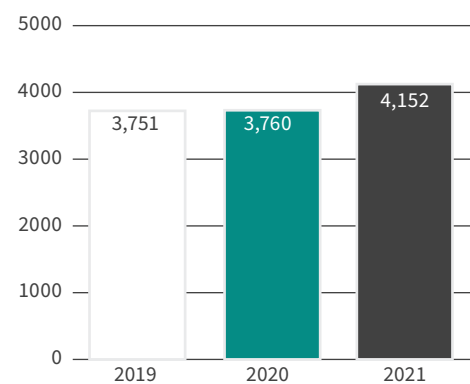
En promedio el índice de morosidad del año 2020 fue de 0.21% y del año 2021 de 0.61%.

# ¿QUIÉNES SON NUESTROS SOCIOS?



El socio de la Cooperativa GD es aquel colaborador que mantiene un vínculo común de: mantener una relación laboral con la cooperativa y empleados de la compañía DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A. y sus relacionadas, además se tomará en consideración como socios, a los exempleados que se acogieron al proceso de jubilación de la cooperativa, de la compañía DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A y sus relacionadas.

## TOTAL DE SOCIOS 2021



## POR GÉNERO 2021

46% masculino



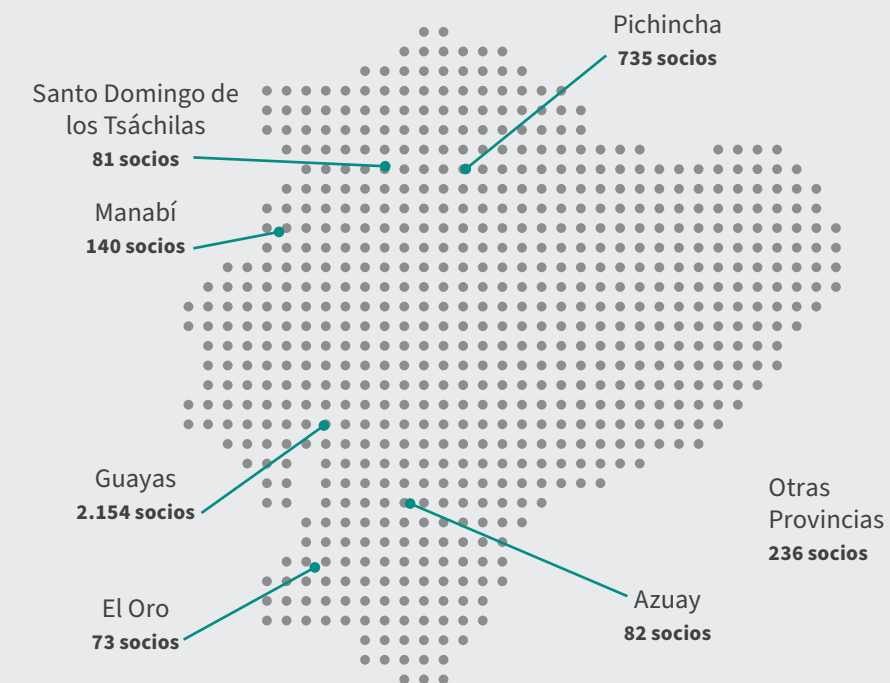
femenino 54%

Ellos deben alcanzar una estabilidad laboral de seis meses para la utilización de los servicios que ofrece la Cooperativa.

Para acceder como socio requiere un aporte inicial de USD 600 que se difiere en un lapso de 40 meses y que será descontado a través del respectivo rol de pago.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Los socios se concentran principalmente en aquellas provincias donde existe mayor presencia del Grupo DIFARE, es decir Guayas en donde se encuentra el 61.53%; Pichincha, 20.99%, Manabí 4% y Azuay 2.34% mientras el porcentaje restante está ubicado en otras 13 provincias del país.



# ¿CÓMO SE COMUNICA LA COOPERATIVA?

Tuvimos 12 ferias virtuales ejecutadas, entre octubre y noviembre, donde promocionamos nuestros servicios y beneficios para la adquisición de autos, casas, viajes, servicios educativos y centros de salud.

En la época de mayor auge de la pandemia, ocasionada por la enfermedad COVID-19, se aprovechó la tecnología para la realización de ferias virtuales vía ZOOM con el fin de informar a los socios sobre los productos que se ofrecen, además de invitar a los demás colaboradores a formar parte de la institución.

En 2021, con la reactivación empresarial y la vuelta a la normalidad, se ejecutó ferias promocionales en octubre y noviembre. Se organizaron 12 ferias, las cuales se realizaron en octubre (8) y en noviembre. (4) entre las que se encuentran ferias de autos, casas comerciales, agencias de viajes, escuela de liderazgo y centros de salud.

Se mantienen los canales de comunicación con los socios tradicionales, como correos electrónicos, Facebook, Instagram, SEF y mensajes vía WhatsApp, los cuales se contestan a diario teniendo una comunicación fluida y continua.

# LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

La Cooperativa genera resultados positivos, significativos y de éxito para la organización y sus integrantes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE se caracteriza por garantizar el cumplimiento de los objetivos, generando de esta manera resultados positivos, significativos y de éxito para la organización y sus integrantes.

Como parte de los logros obtenidos en la Cooperativa en estos períodos se encuentran:

**TRANSICIÓN**  
AL SEGMENTO 3 DE  
COOPERATIVAS.

**CRECIMIENTO DE  
ACTIVOS**  
ENTRE LOS AÑOS 2020 Y AL 2021  
DE 20.40% CRÉDITO 3% Y DE  
AHORROS DEL 26%

**COMPRA DE  
OFICINA PROPIA**  
EN EL EDIFICIO PACÍFICA CENTER EN  
EL PARQUE EMPRESARIAL CIUDAD  
COLÓN.

**IMPLEMENTACIÓN**  
DE UNA NUEVA BANCA VIRTUAL DE  
CONSULTAS EXTRANET Y PÁGINA  
WEB.

**CREACIÓN**  
DEL PRODUCTO CREDI-EMERGENTE,  
CREDI-PRENDA 2, CREDI-DÉCIMOS  
Y CREDI-CESANTÍA, ADECUACIÓN Y  
MEJORAMIENTO DE POLÍTICAS PARA  
LOS CRÉDITOS VIGENTES.

## PANDEMIA

POR EFECTO DE LA PANDEMIA COVID 19 DE URGENCIA SE ADQUIRIERON BÓVEDAS EN EL PANTEÓN METROPOLITANO CON LA FINALIDAD DE PONERLAS A DISPOSICIÓN DE LOS SOCIOS Y SE TRABAJÓ MUY DE CERCA CON EL PROVEEDOR DE SEGUROS EXEQUIALES A FIN DE QUE PRESTARAN LA ATENCIÓN OPORTUNA Y ADECUADA A LOS SOCIOS Y FAMILIARES QUE LO REQUIRIERON.

## ACTUALIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE:

- MANUAL DE LÍNEAS DE NEGOCIO.
- MANUAL DE PROVEEDORES.
- MANUAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.
- PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRE Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.
- MANUAL DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO
- MANUAL DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
  - MANUAL DE ACTIVOS FIJOS
  - MANUAL DE CONTABILIDAD
- MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS
- MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS- ACTUALIZACIÓN.
- MANUAL DE LAVADO DE ACTIVOS- ACTUALIZACIÓN
- MANUAL INTEGRAL DE POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN
- MANUAL DE CAPTACIÓN- ACTUALIZACIÓN

# PRINCIPALES METAS CUMPLIDAS

En este periodo se evidenció el cumplimiento de metas de distintos segmentos estratégicos como Gobierno, Finanzas, Socios y Crecimiento.

Analizando los Planes Operativos del año 2020 y 2021 se puede evidenciar el cumplimiento de metas de distintos segmentos estratégicos como Gobierno, Finanzas, Socios y Crecimiento.

Entre las principales metas cumplidas encontramos:

Socialización de la planificación y presupuesto al 100% del personal y directivos.

Realización de encuesta de necesidades de emprendimientos a fin de generar un programa de capacitación para Quito.

Desarrollo y ejecución al 100% del plan de auditoría anual.

Ejecución de capacitación interna sobre Prevención de Lavado de Activos a Directivos y personal a todo nivel jerárquico.

Actualización de manual de cumplimiento, matrices de riesgo, y metodología conforme a segmento 3.

Cumplimiento de presupuesto de colocación establecido para el año 2020 y 2021.

Implementación del Seguro de Desgravamen para los Créditos en el 2020.

Potencialización del uso de la aplicación banca virtual 2.0 para créditos web y extranet para los socios.

Implementación del plan de capacitación para talento humano en desarrollo de competencias para segmento 3.

“”

TESTIMONIO



## C.P.A FREDDY ANDRÉS SALAZAR HARO

Auditor Interno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE ha llevado un proceso marcado por el liderazgo, el empoderamiento y la entrega total al servicio del cliente gracias a su compromiso con la continuidad del negocio y con la colocación y captación de créditos, dando como resultado una acertada y óptima administración.

En este periodo, los miembros el Consejo se han caracterizado por mantener una comunicación efectiva y por elevados niveles de planificación estratégica que se han evidenciado en objetivos claros y resultados definidos en beneficio de socios.

# GESTIÓN FINANCIERA





# ESTADOS FINANCIEROS

El incremento de los activos es consecuencia de la confianza de los socios.

En el año 2020 la Cooperativa pasa a formar parte del segmento 3 de la Superintendencia (instituciones con activos por encima de los US\$ 5 millones hasta los US\$ 20 millones) al registrar Activos de USD 6,85 millones.

Al cierre del 2021 los Activos de Cooperativa GD alcanzaron los USD 8,20 millones, registrando un crecimiento promedio en los últimos cuatro años de 14,90% y entre el 2020 y al 2021 de 20,40%.

El incremento de los activos es consecuencia de la confianza de los socios en sus depósitos, ya que la Cartera de Crédito es el principal rubro de los activos, siendo de 62,97%. De igual manera existe la relación entre el crecimiento del GRUPO DIFARE con la Cooperativa, al ser socios los colaboradores del mismo.

| Año  | Activos          | Porcentaje,de crecimiento |
|------|------------------|---------------------------|
| 2018 | USD 5,445,467.24 | 15.57%                    |
| 2019 | USD 6,151,423.97 | 12.84%                    |
| 2020 | USD 6,815,109.15 | 10.79%                    |
| 2021 | USD 8,205,570.12 | 20.40%                    |

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO DIFARE BALANCE GENERAL COMPARATIVO ANUAL 2021-2020 (Expresado en dólares)

| Cuenta                          | Descripción                                  | BALANCE 2021 |        | BALANCE 2020 |        | VARIACIÓN % |
|---------------------------------|----------------------------------------------|--------------|--------|--------------|--------|-------------|
|                                 |                                              | SALDO 2021   | %      | SALDO 2020   | %      |             |
| 1                               | ACTIVO                                       | 8,205,570.12 |        | 6,815,109.15 |        | 20.40%      |
| 11                              | FONDOS DISPONIBLES                           | 1,192,596.62 | 14.53% | 971,844.54   | 14.26% | 22.71%      |
| 13                              | INVERSIONES                                  | 1,157,734.37 | 14.11% | 400,000.00   | 5.87%  | 189.43%     |
| 14                              | CARTERA DE CRÉDITOS                          | 5,167,222.18 | 62.97% | 5,017,061.57 | 73.62  | 2.99%       |
| 149910                          | (Cartera de créditos de consumo prioritario) | -63,919.79   |        | -58,314.07   |        |             |
| 16                              | CUENTAS POR COBRAR                           | 579,678.60   | 7.06%  | 326,629.57   | 4.79%  | 77.47%      |
| 17                              | BIENES ADJUDICADOS POR PAGO                  | 9,579.05     |        |              |        | 100.00%     |
| 18                              | PROPIEDADES Y EQUIPO                         | 28,810.76    | 0.35%  | 16,744.71    | 0.25%  | 72.06%      |
| 19                              | OTROS ACTIVOS                                | 69,930.54    | 0.85%  | 82,828.76    | 1.22%  | -15.57%     |
| TOTAL ACTIVOS                   |                                              | 8,205,570.12 |        | 6,815,109.15 |        |             |
| 2                               | PASIVOS                                      | 6,082,194.36 |        | 4,832,820.18 |        | 25.85%      |
| 21                              | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO                  | 5,827,851.10 | 71.02% | 4,637,604.66 | 68.05% | 25.67%      |
| 2101                            | Depósitos a la vista                         | 4,169,065.06 | 50.81% | 3,624,701.41 | 53.19% | 15.02%      |
| 2103                            | Depósitos a plazo                            | 1,658,786.04 | 20.22% | 1,012,903.25 | 14.86% | 63.77%      |
| 25                              | CUENTAS POR PAGAR                            | 254,343.26   | 3.10%  | 195,215.52   | 2.86%  | 30.29%      |
| TOTAL PASIVOS                   |                                              | 6,082,194.36 | 74.12% | 4,832,820.18 |        |             |
| 3                               | PATRIMONIO                                   | 2,021,580.79 |        | 1,843,608.05 |        | 9.65%       |
| 31                              | CAPITAL SOCIAL                               | 1,624,089.82 | 19.79% | 1,534,813.51 | 22.52% | 5.82%       |
| 33                              | RESERVAS                                     | 397,490.97   | 4.84%  | 308,794.54   | 4.53%  | 28.72%      |
| 36                              | RESULTADOS                                   | -            | 0.00%  | -            | 0.00%  |             |
| TOTAL PATRIMONIO                |                                              | 2,021,580.79 | 24.64% | 1,843,608.05 | 27.05% |             |
| TOTAL PASIVO + PATRIMONIO       |                                              | 8,103,775.15 | 98.76% | 6,676,428.23 | 97.97% |             |
| DÉFICIT/SUPERÁVIT DEL EJERCICIO |                                              | 101,794.97   | 1.24%  | 138,680.92   | 2.03%  | -26.60%     |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO DIFARE

ESTADO DE RESULTADO

(Expresado en dólares)

| Cuenta | Descripción                                      | 2021       | Análisis vertical | 2020       | Análisis vertical | Variación  | Análisis Horizontal Acum % 2020 vs 2021 |
|--------|--------------------------------------------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|-----------------------------------------|
| 4      | GASTOS                                           | 670,136.84 | 86.81%            | 600,130.96 | 81.23%            | 70,005.88  | 11.67%                                  |
| 41     | INTERESES CAUSADOS                               | 250,594.10 | 32.46%            | 192,011.15 | 25.99%            | 58,582.95  | 30.51%                                  |
| 44     | PROVISIONES                                      | 13,730.63  | 1.78%             | 13,642.03  | 1.85%             | 88.60      | 0.65%                                   |
| 45     | GASTOS DE OPERACIÓN                              | 405,812.11 | 52.57%            | 394,477.78 | 53.39%            | 11,334.33  | 2.87%                                   |
| 5      | INGRESOS                                         | 771,931.81 | 100.00%           | 738,811.88 | 100.00%           | 33,119.93  | 4.48%                                   |
| 51     | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS                   | 762,159.06 | 98.73%            | 711,478.56 | 96.30%            | 50,680.50  | 7.12%                                   |
| 5103   | Intereses y descuentos de inversiones en títulos | 70,215.83  | 9.10%             | 41,455.67  | 5.61%             | 28,760.16  | 69.38%                                  |
| 5104   | Intereses y descuentos de cartera de créditos    | 688,886.60 | 89.24%            | 667,859.20 | 90.40%            | 21,027.40  | 3.15%                                   |
| 510410 | Cartera de créditos de consumo                   | 673,617.29 |                   | 654,068.78 | 0.89%             | 19,548.51  | 0.03%                                   |
| 510415 | *Cartera de créditos de inmobiliario             | 13,550.61  |                   | 12,662.47  | 0.02%             | 888.14     | 0.07%                                   |
| 510450 | De mora                                          | 1,718.70   |                   | 1,127.95   | 0.00%             | 590.75     | 0.52%                                   |
| 55     | OTROS INGRESOS OPERACIONALES                     | 3,888.65   | 0.50%             | 5,843.30   | 0.79%             | -1,954.65  | -33.45%                                 |
| 56     | OTROS INGRESOS                                   | 2,525.75   |                   | 19,437.81  | 0.03%             | -16,912.06 | -0.87%                                  |

# GESTIÓN DE AHORROS

Entre el año 2020 y 2021 los ahorros crecieron en un 25.67%.

Los ahorros al cierre del 2021 ascendieron a USD 5.8 millones que están constituidos con los diferentes productos de captación: ahorros a la vista, fondos de reserva, décimos, ahorros por cesantía y depósito a plazo. Entre el año 2020 y 2021 los ahorros crecieron en un 25.67%, manteniendo un promedio de los últimos 4 años del 14.37%. Este rubro representa el 71.02% del total de activos.

Las estrategias ejecutadas por la Cooperativa para el aumento de los ahorros fueron el crecimiento de la cuenta Ahorro Cesantía y la creación del producto Ahorro Cuenta Dorada. Esta última corresponde al ingreso de los Socios Jubilados, los cuales han invertido en Certificados de Depósito un total de \$409,000.00 en el 2021.





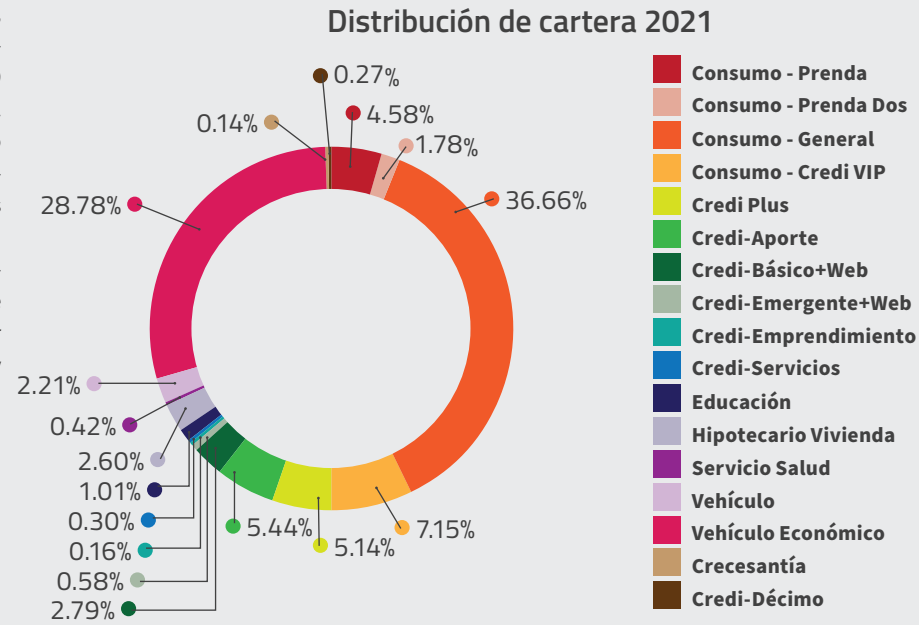
# PREVENCIÓN Y TRANSPARENCIA

## La estructura organizacional de la Cooperativa brinda apoyo y colaboración por parte de todos sus miembros.

Analizando la distribución de cartera del periodo se puede evidenciar el crecimiento en los créditos de consumo automotriz y general. Estos créditos evidencian el compromiso de nuestros socios en el crecimiento de sus activos.

| DISTRIBUCIÓN DE CARTERA |               |            |            |             |            |               |
|-------------------------|---------------|------------|------------|-------------|------------|---------------|
| Año                     | Consumo       | Educación  | Salud      | Vehículo    | Vivienda   | Total         |
| 2020                    | USD 2,680,785 | USD 50,197 | USD 29,042 | USD 558,316 | USD 40,000 | USD 3,358,340 |
| 2021                    | USD 2,962,605 | USD 23,021 | USD 13,118 | USD 811,030 | USD 70,000 | USD 3,879,774 |

Referidos a la distribución de cartera, el mayor monto de los créditos se dirige al consumo con un total de USD 2.9 millones que representan el 76.4% del total, seguidas por el financiamiento automotriz, a través del Crédito Vehículo Económico con operaciones por USD 811,030, que representaron el 20.9% del total y permite a los socios contar con su propio medio de transporte para desempeñar de mejor manera sus actividades personales y laborales.



La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional que brinda apoyo y colaboración por parte de todos sus miembros. De esta manera, se puede dar cumplimiento a las políticas, procesos y controles para la prevención del Lavado de Activos y Financiamientos de Delitos incluidos el Terrorismo.

En 2020 y 2021, logramos cumplir al 100% el Plan Anual del año 2020 y 2021, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. También se entrega el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

En este periodo también los miembros de la Cooperativa fueron capacitados

sobre temas de Prevención de Lavado de Activos. Se realizó la socialización a los socios mediante el Canal informativo “Cooperativaaldía”. Mientras tanto, los Oficiales de Cumplimiento Titular y Suplente realizaron pruebas de conocimiento en temas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo requerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

Realizamos también revisiones en la apertura de cuentas de socios, solicitudes de préstamos y solicitudes de captaciones. De igual manera se ejecutaron los formularios de conciencia a su cliente, conozca a su empleado y conozca a su proveedor. Todos nuestros Oficiales de Cumplimiento

cuentan con su debida calificación ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y se generó el registro Oficial de Cumplimiento Titular y Suplente de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO DIFARE ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Fortaleciendo nuestro proceso de digitalización de procesos, cumplimos con la implementación de la Herramienta NVPLA proporcionada por VIPG S.A y que brinda identificación y cuantificación de riesgos y de igual manera en la administración de los riesgos.

# NUESTROS PRODUCTOS



# PRODUCTOS

En el periodo 2020-2021 se implementaron nuevos productos para ampliar los beneficios disponibles de nuestros socios.

La Cooperativa ofrece a sus socios varias opciones de productos que favorecen su calidad de vida y la de sus familiares, permitiéndoles acceder a créditos para: consumo general, adquisición de vehículos, inmuebles, estudios, salud, emprendimientos, entre otros.

En el periodo 2020-2021 se implementaron nuevos productos para ampliar los beneficios disponibles para los socios, tales como:



# COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Hemos agilizado los tiempos en las respuestas con relación al otorgamiento de créditos en nuestra Cooperativa. También, hemos promovido la utilización de la Banca Virtual para la simulación y aplicación del crédito.



# CRÉDITOS A NUEVOS SOCIOS

**Los nuevos socios podrán acceder a créditos, manteniendo promedios de ahorros y cumpliendo el plazo de estabilidad laboral.**

Para poder acceder a créditos se debe pertenecer a la Cooperativa GD y haber alcanzado una estabilidad laboral de seis meses.

Los nuevos socios podrán acceder a créditos, manteniendo un ahorro promedio mínimo y la estabilidad laboral.

Es importante mencionar, que el crédito y el tiempo de amortización será mayor cuanto más alta sea su estabilidad laboral.

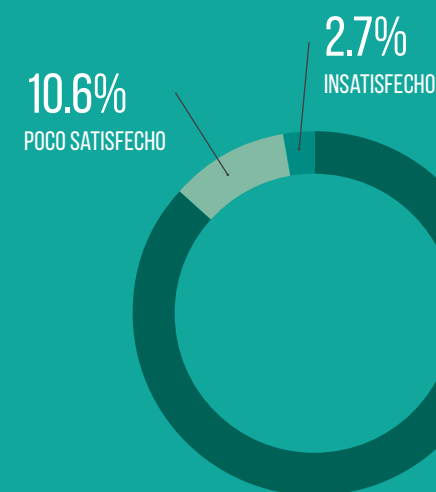
# SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Para identificar el grado de satisfacción de los clientes y lograr una mejora continua, se generan encuestas periódicas tanto físicas como virtuales.

El porcentaje de satisfacción de los socios es alto, siendo de 86.7%.

De esta manera, se evidencia que en su mayoría los socios se sienten a gusto con los productos propuestos por parte de la Cooperativa, quien considera las sugerencias que los socios proponen.

Porcentaje de satisfacción de los clientes  
2021



# 86.7%

CORRESPONDE AL  
PORCENTAJE DE  
SATISFACCIÓN DE LOS  
SOCIOS

“,”

TESTIMONIO



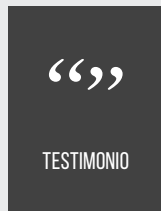
## JACINTO JUSTINO RIVERA PINTO

Socio Jubilado

Soy socio desde el año 2001 y soy propietario de una cuenta Dorada de la Cooperativa. En toda mi trayectoria en Grupo DIFARE he sido beneficiado con créditos que me han ayudado en momentos de urgencia económica con mi familia.

Animo a todos los socios de la Cooperativa a que confíen en esta institución. Contamos con el respaldo de DIFARE que más que un trabajo, se ha constituido en una familia que está presente en los buenos y malos momentos.

Confiemos en la Cooperativa Grupo Difare, éxitos, ¡Viva Difare!

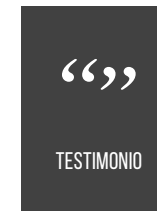


## ANA DEL ROCIO CABANILLA TAPIA

Socia beneficiaria de un Crédito Educativo

Desde el inicio me han brindado préstamos por emergencias familiares pero esta vez acudí a ellos por un crédito educativo que me ayude a pagar las pensiones de mi hija del colegio, con lo cual recibía un descuento por parte de la Institución Educativa.

Recomiendo a los demás socios aprovechar los beneficios que nos da la Cooperativa. Agradezco a nuestra querida empresa Grupo DIFARE que siempre está pensando en nosotros, y a la Cooperativa, por prestar ayuda a sus socios.



## ING. COMERCIAL JORGE CORONEL PEÑA

Beneficiario de Crédito Emprendimiento

Soy socio desde el 2009. La cooperativa me ha brindado facilidades de préstamos y pagos por consumos. Es una buena opción para ahorrar.

De los préstamos que he solicitado he tenido buenas experiencias por el servicio recibido. Pudimos obtener mejores precios y mejorar mi almacén (Emprendimiento Personal), comprando en efectivo para obtener un mejor descuento con el préstamo que realicé en la Cooperativa.

Yo les recomiendo que confíen e inviertan en la cooperativa que es una de las mejores opciones del mercado.

Nuestra cooperativa a lo largo de los años ha ido evolucionando positivamente para el progreso de sus socios y ayuda a la comunidad, sigamos confiando en ella con una excelente opción para invertir.

# UNA COOPERATIVA COMPROMETIDA

# PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

Se cuentan con principios y valores que se han constituido en un modelo económico para alcanzar una sociedad más justa y sostenible.

Los Principios del Cooperativismo son las directrices mediante las cuales las cooperativas se rigen para poner en práctica sus valores.

Siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo DIFARE una entidad cerrada, se cuentan con principios y valores que se han constituido en un modelo económico para alcanzar una sociedad más justa y sostenible.

Nuestros Principios son:

- Reciprocidad,
- Responsabilidad,
- Democracia,
- Igualdad,
- Equidad y
- Solidaridad

Como empresas basadas en valores y no limitadas a la obtención de beneficios, la Economía Popular y Solidaria comparte 7 principios internacionales fundamentales y todas las cooperativas actúan juntas para construir un mundo mejor a través de la cooperación.

# MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

La Cooperativa comparte abiertamente a todos sus socios los productos y servicios que ofrece, mediante sus canales de comunicación, tales como: inducción al colaborador que ingresa a laborar, correos electrónicos, ferias, redes sociales

La Cooperativa comparte abiertamente a todos sus socios los productos y servicios que ofrece, mediante sus canales de comunicación, tales como: inducción al colaborador que ingresa a laborar, correos electrónicos, ferias, redes sociales.

De esta manera, los socios que desean acceder a los productos que la Cooperativa ofrece pueden realizar el procedimiento correspondiente.

Es importante aclarar que los socios de la Cooperativa son aquellas personas naturales, legamente capaces y personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de mantener una relación laboral con la Cooperativa y empleados de la compañía Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S.A. y sus relacionadas. Además, se considera como socios, a los exempleados que se acogieron al proceso de jubilación.



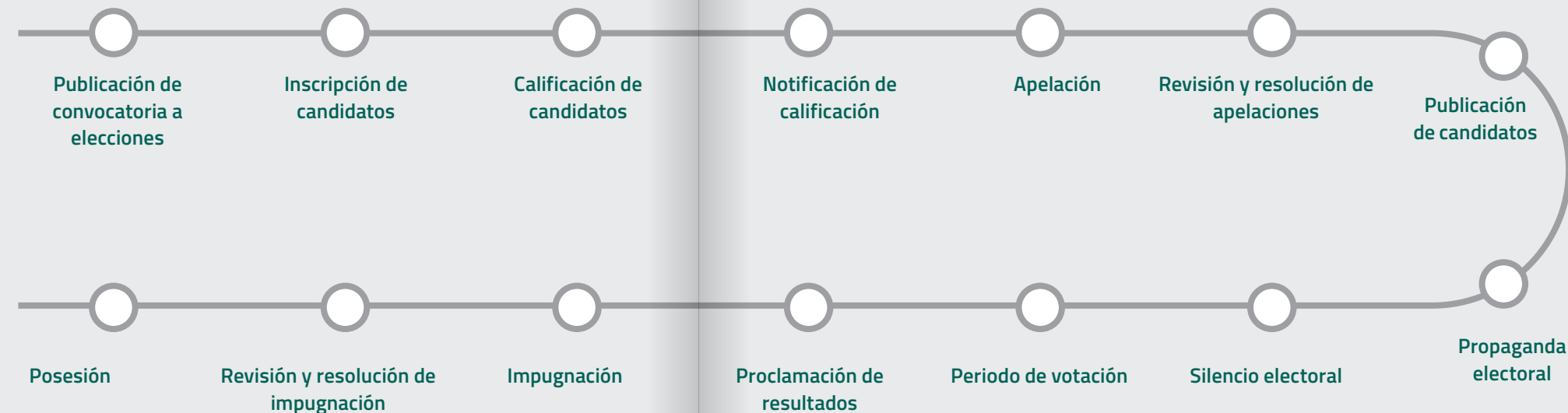
# CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

La Cooperativa está comprometida con el control democrático de sus miembros. Para la elección de la Asamblea se realiza una convocatoria de representantes, donde se invita a los socios a participar de manera democrática.

Dentro de la programación para la convocatoria existe el siguiente orden:

Para velar el control democrático, el Consejo de Administración elige a la Junta Electoral de la Cooperativa, conformada por socios.

## PARA LA ELECCIÓN DE LA ASAMBLEA SE REALIZA UNA CONVOCATORIA DE REPRESENTANTES, DONDE SE INVITA A LOS SOCIOS A PARTICIPAR DE MANERA DEMOCRÁTICA.



# PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

En el año 2019, la Asamblea General de Representantes aprobó el uso de los excedentes de los socios por cinco años, para la compra de la nueva oficina.

La participación económica de los miembros de la Cooperativa es de suma importancia para su crecimiento. Se permite la adquisición de bienes que benefician el desarrollo de la Cooperativa.

Un claro ejemplo lo ocurrido en el año 2019, cuando la Asamblea de Representantes aprobó que se utilice durante cinco años los excedentes para la compra de la nueva oficina.

Sin embargo, de acuerdo con las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y So-

lidaria SEPS en los años 2020 y 2021, se indica que con el objetivo de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las cooperativas considerando la coyuntura económica actual, la evolución y situación de la cartera, las utilidades y excedentes generados en estos años se destinan en su totalidad al fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal; recursos, que permitirán solventar contingencias patrimoniales.

# AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Nuestra Cooperativa es autónoma e independiente. La toma de decisiones para el mejor funcionamiento está regida por la Asamblea, el Consejo de Administración y la revisión y/o control por el Consejo de Vigilancia.

Como parte de su autonomía e independencia se realizan actividades que fortalezcan esta característica, entre las que podemos encontrar:

LA TOMA DE DECISIONES  
PARA EL MEJOR  
FUNCIONAMIENTO  
ESTÁ REGIDA POR LA  
ASAMBLEA, EL CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN Y LA  
REVISIÓN Y/O CONTROL POR  
EL CONSEJO DE VIGILANCIA.



# EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN



En el año 2021 la Cooperativa en conjunto con la Fundación FEDIFARE, comprometidos con la educación y formación de los socios, se lanzó el programa de Educación Financiera con el objetivo de promover una mejor administración de las finanzas familiares a través de la plataforma online que mantiene la Fundación FEDIFARE.

Con la finalidad de mantener al personal calificado, buscamos capacitación constante en diversos temas destinados al fortalecimiento de la educación y formación.

En las diferentes plataformas nuestros Directivos, socios y colaboradores tienen acceso a una formación constante y gratuita.

| CAPACITACIÓN DEL PERSONAL                                   |
|-------------------------------------------------------------|
| CAPACITACIÓN CIERRE FISCAL 2019                             |
| SEMINARIO PREVENCIÓN DE LAVADOS DE ACTIVOS                  |
| SEMINARIO SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS SEPS             |
| SEMINARIO SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS SEPS             |
| CAPACITACIÓN GRUPAL ATENCIÓN AL CLIENTE Y PNL               |
| CURSO DE ASESORES Y OFICIALES DE CRÉDITO                    |
| TALLER VIRTUAL GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ               |
| TALLER VIRTUAL CONCILIACIÓN TRIBUTARIA Y CIERRE DE BALANCES |

# COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas trabajan de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Desde el 2020 estamos afiliados a FINANCOOP.

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

La Cooperativa ha implementado acciones concretas que promuevan esta colaboración, tales como:

Afiliación a la Cooperativa de segundo piso FINANCOOP. Organismo que cuenta con 136 instituciones socias y provee productos y servicios financieros especializados para satisfacer las necesidades y requerimientos de cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de ahorro.

Pasantía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nuestra a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Difare

Intercambio de experiencias con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metropolitana del Grupo Vilaseca.



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Para la realización de capacitaciones, trabajamos en conjunto con la Fundación Acción Solidaria, organización que trabaja con comunidades vulnerables de Guayaquil.

El compromiso con la comunidad es primordial para nuestra Cooperativa. Se realizan acciones continuas que beneficien su desarrollo. Entre estas actividades podemos mencionar:

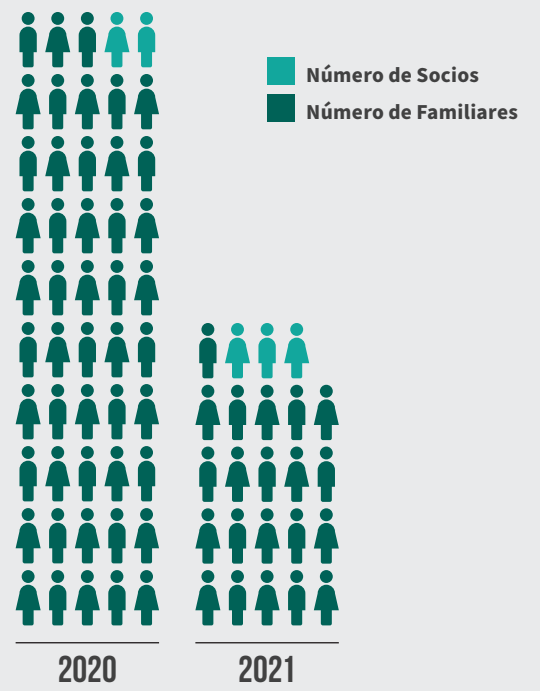
| TALLER                                                                          |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Taller de Prevención de la Violencia Intrafamiliar dirigido a socios y cónyuges |            |
| Talleres de emprendimiento- Guayaquil                                           | Panadería  |
|                                                                                 | Confección |
| Talleres de emprendimiento- Quito                                               | Panadería  |

Trabajamos en conjunto con la Fundación Acción Solidaria, en la ejecución de varios talleres.

Nuestro compromiso con la comunidad se evidencia en las acciones concretas ejecutadas durante la crisis sanitaria del COVID-19.



Participantes de los talleres



# COMPROMISOS 2022-2023



# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GD



Respaldando con seguridad tu futuro



@coopgrupodifare



@CoopGrupoDifare



09 8274 9000



Cooperativa GD al día