INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

A DICIEMBRE 2020

Dirección de Planificación

ÍNDICE

1. Informe Ejecutivo. 3
ANEXO "A" 10
2. Informe de avance del Plan Estratégico y POA Institucional 11
2.1 Avances a diciembre 2020 11
a.- Ámbito Talento Humano 12
b.- Ámbito Educación 15
c.- Ámbito Gobernabilidad 22
d.- Ámbito Gestión de la Calidad 24
e.- Ámbito Cercanía y Servicio 30
f.- Ámbito Sostenibilidad Financiera 42
g.- Ámbito Economía Solidaria 47
2.2 Informe Financiero a diciembre 2020 (Ver Anexo "B") 57
3. Informe de Gobernabilidad 57
4. Informe del Portafolio de Trabajo 62

1. Informe Ejecutivo.

Señoras y Señores
Miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa Jardín Azuayo

Las acciones desarrolladas por la Cooperativa en el año 2020 han sido efectuadas bajo los lineamientos establecidos en nuestro plan estratégico, los valores y principios cooperativos han guiado nuestras actividades.

El 2020 será un año recordado por la afectación a la salud y la pérdida de vidas a causa del virus covid-19, los efectos en la economía de las familias han sido notorios, según datos de la CEPAL proyecta que se tendrá una contracción de la economía del Ecuador en un 11% y acorde al Banco Central se ubicaría en un 8% de contracción del PIB nacional, evidenciando una reducción del empleo en el sector privado como público y una paralización de varias actividades productivas, conllevando a que desemboque con mayor fuerza una ola migratoria de los sectores más afectados.

Las diferentes acciones que ha desarrollado la Cooperativa en el 2020 han estado enfocadas principalmente hacia la mitigación de los efectos de la pandemia. El esfuerzo, responsabilidad y compromiso con nuestros socios ha sido visible, tomándose diferentes medidas que contrarresten el contexto que atravesamos y precautelando la salud de nuestros socios, directivos y colaboradores como lo primordial.

Se han incorporado mecanismos de virtualización para las operaciones de ahorro, crédito, educación y participación. Además, se han desarrollado varias alternativas para los socios con la perspectiva de apoyarles en el cumplimiento de sus obligaciones financieras y en el proceso de su reactivación económica.

El fortalecer el sistema de Buen Gobierno, la Arquitectura Organizacional y la Virtualización y Comunicación, fueron las líneas estratégicas prioritarias a trabajarse en el año 2020, manteniéndose la cercanía con nuestros socios, a través de una participación democrática con la utilización de diferentes herramientas tecnológicas, comunicación solidaria, educación cooperativa, entre otros factores en los cuales se ha.

El año 2020, ha sido un año de avances importantes en la gestión institucional, con grandes desafíos. Los resultados que a continuación se detallan, reflejan el esfuerzo tesonero de todos quienes hacemos Jardín Azuayo: Socios, Directivos y Colaboradores.

Ámbitos	Diciembre 2020
Talento Humano	- Se implementó el Teletrabajo- Trabajo en casa, como modelo de trabajo en Jardín Azuayo. - Desde la unidad de Salud y Seguridad Ocupacional se implementó un plan integral de intervención ante la pandemia y acompañamiento a nivel individual y de equipos de trabajo precautelando la vida de nuestros socios, directivos y colaboradores. - Se ha organizado a los equipos de trabajo, con la finalidad garantizar la atención presencial y virtual en las oficinas. - En el último trimestre se retomaron los procesos de selección de personas para las oficinas nuevas de la Zona Norte y la Oficina de Santa Rosa. - Se actualizó el reglamento de compensación de la Cooperativa. - Se actualizó el Reglamento de Higiene y Seguridad. - Se avanza en el proyecto de Arquitectura Organizacional, con un horizonte de trabajo a 10 años. - Se realizó la evaluación de riesgos psicosociales a nivel Institucional. - A diciembre la Cooperativa registra 1.018 colaboradores.
Educación	- Se avanzaron con los programas de educación y formación para socios, organizaciones, jóvenes, directivos, colaboradores y comunidad en general. - 734 socios se han certificado con el aval de la UPS en el programa de cooperativismo, ciudadanía y liderazgo. - 323 jóvenes se han certificado con el aval de la UNAE, en el programa de educación financiera de manera presencial. - 916 jóvenes se han certificado en el programa de educación financiera de forma virtual, mismo que inició por primera vez en el mes de marzo. - 857 miembros de organizaciones fueron capacitados en el programa de capacitación por demanda a organizaciones. - Se realizaron 8 foros consecutivos denominado “Poderes, privilegios, resistencias y alternativas durante la pandemia”. - 9 directivos de la Asamblea General de Representantes iniciaron el curso “Aportes para la construcción de una economía solidaria, edición 2020” dictado por la UNTREF. - Más de 350 directivos entre principales y suplentes fueron capacitados en el año 2020. - Se realizaron talleres para los colaboradores sobre productos de ahorro y crédito virtual. - Se continuó con las pasantías fraternas de forma presencial y virtual, compartiéndose la experiencia de Jardín Azuayo. - Se levantó una propuesta de educación cooperativa para la Zona Norte. - Como parte de la gestión del conocimiento, se desarrolló un concurso interno sobre proyectos innovadores y mejora de procesos de trabajo. - Se elaboró y ejecutó el plan de comunicación emergente informándose permanentemente a socios, directivos, colaboradores y comunidad. - Se realizó el aniversario virtual de la Cooperativa, denominado “Tertulia”. - La Gerencia y Presidencia ofrecieron 24 entrevistas entre radiales,

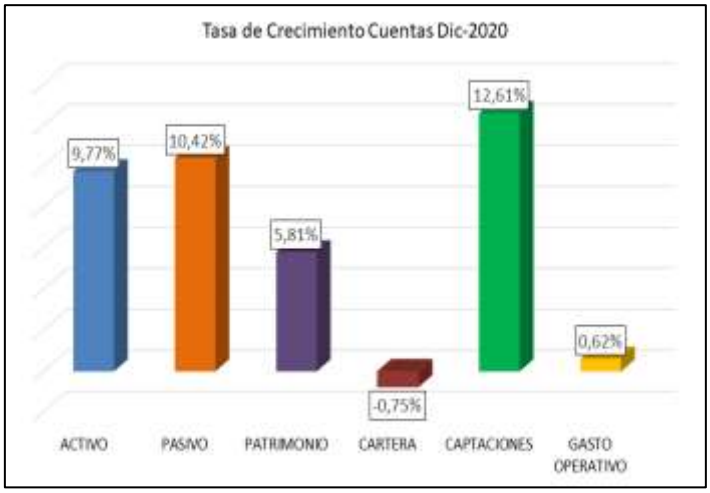
	televisivas y en redes sociales. - Se realizaron 7 ediciones de Jardín Azuayo al aire, programa que fue retransmitido en 25 emisores radiales y en 18 medios digitales. - En diciembre se transmitió en vivo la Asamblea General de Representantes.
Gobernabilidad	- A diciembre 2020 la Cooperativa cuenta con 614 directivos principales. - Se construyó participativamente y se aprobó el Código de Buen Gobierno, iniciándose el proceso de implementación. - Se han desarrollado de manera virtual las reuniones con las diferentes instancias directivas. - Se realizaron de forma virtual las Asambleas Zonales: Cuenca, Cañar, Oriente, Jubones y Paute. - Se levantó y socializó la propuesta para la nueva estructura directiva, considerándose que en el 2021 se realizará las elecciones de directivos. - Se obtuvo la certificación en Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF). - Se creó el Reglamento para la administración del Fondo para el fortalecimiento de la participación y el buen gobierno cooperativo. - Ante el contexto de la pandemia se optó por realizar reuniones virtuales informativas para socios con alcance a nivel nacional e internacional. - Se realizó el ajuste al POA y Presupuesto 2020, bajo la premisa de una política de austeridad y priorización de actividades que contrarresten los efectos de la pandemia. - Se construyo participativamente con Directivos y Colaboradores el Plan Operativo Anual 2021.
Gestión de Calidad	- Se avanzó en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, aprobándose el nuevo mapa de procesos. - Se revisaron y ajustaron los procesos relacionados con la gestión de crédito. - Se realizaron ajustes a varios procesos y normativas que viabilizaron las diferentes medidas de apoyo a los socios. - El seguimiento a la aplicación de protocolos de seguridad e higiene forma parte de la calidad en la atención a nuestros socios. - Se aperturó un canal de agendamiento, insertado en la web Institucional, para que el socio pueda solicitar virtualmente asesoría personalizada. - Se continuó con la implementación del sistema de seguridad integral. - Se realizó la contratación de una consultoría para la implementación del departamento de fraude en la cooperativa. - Se actualizó la matriz de riesgo operativo Institucional. - Se realizó un acompañamiento cercano para el cumplimiento de la planificación estratégica y operativa a nivel de Oficinas y Coordinación. - En la Gestión de Portafolio de Proyectos se ha concluido con la realización de 28 proyectos institucionales, de los cuales 6 son estratégicos, 13 operativos y 9 solicitados por los organismos de control. - Se han realizado 52 inspecciones por parte del Ministerio de Gobierno a oficinas para la obtención del certificado de seguridad.

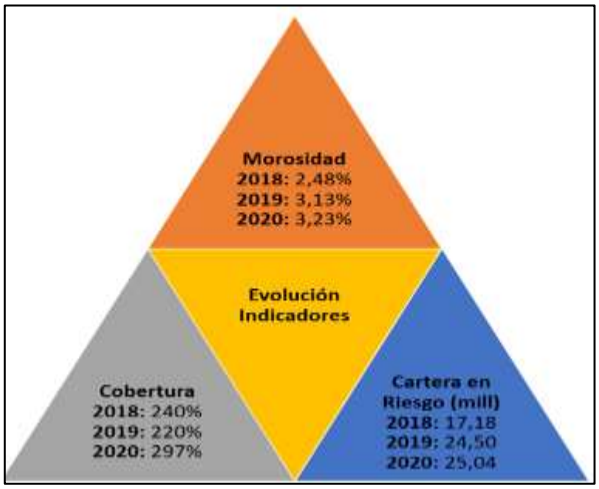
	- Se ejecutó el proceso de licitación para contratar servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, adjudicándose el contrato a la empresa G4S.
Cercanía y Servicio	- A diciembre contamos con 62 puntos de atención "Oficinas", 367 corresponsales solidarios, 347 botones pyme y 76 cajeros automáticos operativos. - A diciembre se registra un total de 543.999 socios. - En el 2020 se aperturó la oficina de Santa Rosa y una ventanilla en Santa Isabel. La SEPS autorizó la apertura de las oficinas: Iñaquito (Plataforma), Tumbaco, Conocoto y Carapungo. - Se han tomado varias medidas que ayuden a los socios en el pago de los créditos (reestructuración, refinanciamiento y novación) - Se ha fortalecido la cercanía con los socios al desarrollar un proceso de asesoría (contactabilidad a los socios con crédito). - Se aprobó la implementación del servicio de crédito finanzas verdes. - Se continuó con el programa de crédito productivo con asistencia técnica. - Se virtualizaron los servicios: contratación y renovación de pólizas, contratación ahorro alcancía, tarjeta de débito, JA virtual, activación de cuenta. - Salió a producción el nuevo servicio de pago de Bono de Desarrollo Humano en los corresponsales solidarios. - Se realizaron mejoras en el botón de pagos personas, incorporando el código QR y la opción de compartir en whatsapp. - Se han realizado mejoras al botón para tiendas, combinando el código QR para que el comprador pueda leer el código en el celular y cancele directamente. - Actualmente nos encontramos en la etapa de certificación para los cajeros recicladores y quioscos, mismos que se implementarán en el 2021. - Se aprobaron los cambios en el reglamento de Certificados de Depósito a Plazo. - El 50% de retiros se realizan por cajeros automáticos, seguido por el 48% en ventanilla y el 2% en corresponsales. - El Call Center ha sido el canal prioritario para la atención a nuestros socios. - Se aprobó el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) para los años 2020-2023. - Se actualizó el análisis de impacto en el negocio BIA que incluye los tiempos e indicadores de recuperación de los servicios. - Por la emergencia sanitaria se ha modificado las estrategias comunicacionales, con la finalidad de fortalecer los canales de comunicación digitales tanto internos como externos. - Se realizó un estudio comunicacional en la Zona Norte.
Sostenibilidad Financiera	- Los esfuerzos en el 2020 se enfocaron a mantener una mora controlada. - Se realizaron evaluaciones e informes de riesgos a los diferimientos de cartera, cambio de tasas, cupos y plazos de crédito. - Se actualizó el manual de riesgo de liquidez y se realizó un análisis de

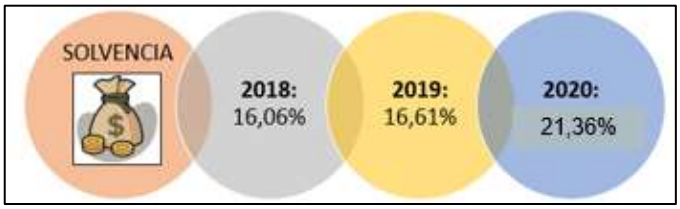
	riesgos de los impactos de diferimiento en los créditos. - Se ha monitoreado el indicador de liquidez y se han realizado simulaciones para conocer su afectación ante posibles situaciones económica-sociales. - De acuerdo con las metas ajustadas, se cumplió la meta de captaciones y colocaciones. - Se ha avanzado con el convenio con la Corporación Financiera Nacional (CFN) para recibir créditos que provienen del Banco Mundial. - A diciembre la Cooperativa refleja indicadores financieros solventes, que mantienen a la Cooperativa segura y confiable. - El año 2020 cerramos con un excedente, fruto de la optimización en el uso de los recursos, así como por el esfuerzo de todos quienes hacemos Jardín Azuayo.
Economía Solidaria	- Se avanza con las gestiones para la constitución de la Corporación de Fomento a la Economía Popular y Solidaria (COFEPS), en el primer trimestre del 2021 se espera enviar la solicitud de la constitución al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) e iniciar su operación. - Se aprobó la puesta en marcha del Instituto Superior Tecnológico de Economía Social, Popular y Solidaria (ISTESPS), lo que se espera iniciar sus actividades académicas en el 2021. - El Comité de Impulso a la Economía Solidaria (CIES), aprobó la hoja de ruta con actividades propuestas para el proceso de constitución del Instituto. - El Consejo Transitorio del Instituto (ISTEPS), aprobó el estatuto y las 3 carreras tecnológicas para su envío al Consejo de Educación Superior. - Se creó un portal web del Instituto (www.isteps.edu.ec). - Se ha coordinado con la revista Ecuador Debate, sobre un convenio para establecer un apartado sobre Economía Social y Solidaria en la revista, a cargo del Instituto (ISTEPS). - La Cooperativa de Producción y Comercialización de Artesanías “Ayni Reciprocidad” en noviembre inició su actividad comercial física y virtual. - Se ha avanzado en las gestiones para la creación de la Cooperativa de Servicios Logísticos Integrales Llama “Lucky”, misma que se encuentra a la espera de la aprobación del organismo de control para su constitución. - Se puso en funcionamiento la plataforma web de comercialización: Mercado Virtual Solidario “Elake”, ofertándose alimentos, productos de salud, textiles, artesanías y servicios en general. Al 23 de diciembre se ha generado un total de 299 pedidos con un total de $12.166,80 dólares. - Se concluyó con la primera fase del programa de Fortalecimiento a las Organizaciones de la Economía Solidaria (FOES). - Se continuó con el programa Coacperando, con el objetivo de fortalecer a Cooperativas hermanas. - Se construyó el Balance Social 2019, evidenciando que las acciones de Jardín Azuayo se basan en la práctica de los valores y principios cooperativos. - Se levantó la metodología para crear y desarrollar Cooperativas no financieras.

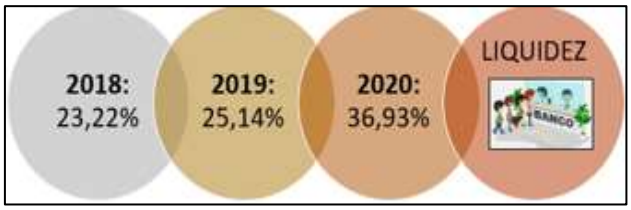
	- Se ha avanzado en el desarrollo técnico para la firma de los convenios con la Cooperativa Crea y Erco, con el objetivo de ofertar servicios (corresponsales solidarios y botón de pago).

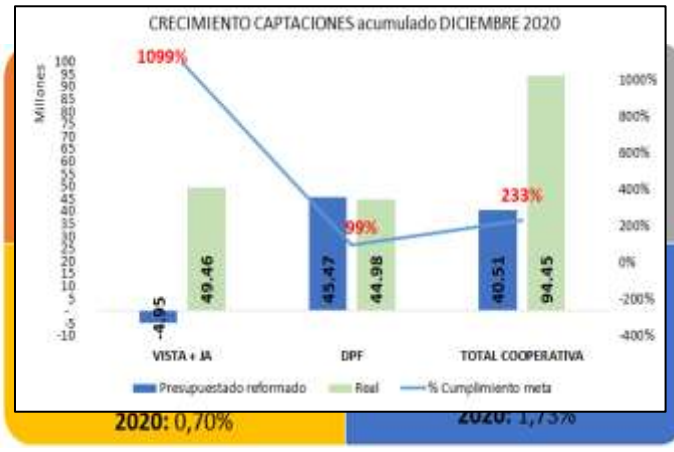
Principales resultados Financieros

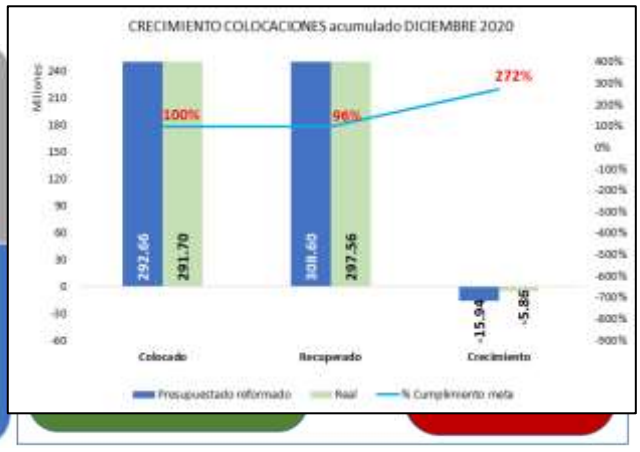


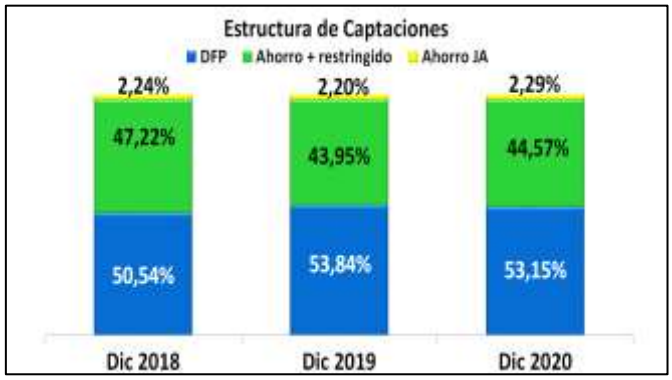


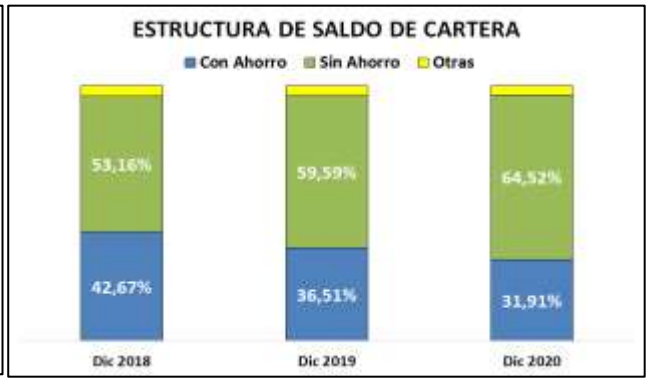












Información del Crédito	AÑO 2019	AÑO 2020
Número de Créditos Vigentes	123.665	123.837
Número de Créditos Otorgados	70.328	45.988
Valor Promedio de Crédito Colocado (USD)	7.372,00	6.613,25

Información de DPF	AÑO 2019	AÑO 2020
Número de DPF Vigentes	29.096	32.065
Nuevos DPF (renovado y contratados)	60.659	67.829
Valor Promedio DPF (USD)	13.136,28	12.338,74

En espera de que el presente informe contribuya para la toma acertada de decisiones, quedo atento a las observaciones.

Atentamente,

Juan Carlos Urgilés M.
Gerente