

**INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA” LTDA.**

Conforme lo prescrito en el Art. 219 del *Código Orgánico Monetario y Financiero*, que en su parte pertinente señala: “Los estados financieros de las entidades del Sistema Financiero Nacional, con corte al 31 de diciembre de cada año, deberán ser suscritos por el representante legal y el contador general de la entidad y contarán con la opinión de los auditores interno y externo calificados por las superintendencias, según el caso. La Junta General de Accionistas o el organismo que haga sus veces, hasta el 31 de marzo de cada año aprobará los estados financieros auditados de las entidades financieras, con corte al 31 de diciembre del año anterior, los que serán presentados al correspondiente organismo de control”.

Remito para conocimiento de la Asamblea General de Representantes, el correspondiente Informe del Consejo de Administración, respecto al cual debo señalar: El Consejo de Administración en funciones, fue electo las mayorías en fecha 22 de Marzo de 2015 y las minorías en fecha 26 de marzo de 2017, actualmente se encuentra conformado por: CPA. Irma Noemi Pacheco Contreras, Vocal Principal y Presidente; Ab. Edwin Sigüenza Garzón, Vocal Principal y Vicepresidente;; Ing. Comercial, Levy Molina Orellana, Vocal Principal; Ing. Yuri Nathali Quezada Gómez, Vocal Principal; Ing. Tatiana Piedad Rodriguez Guzman, Vocal Principal;; y Ab. Cecilia Astudillo, Secretaria, quien acorde lo dispuesto en el artículo 34 del Estatuto Social, forma parte de la nómina de empleados de la Cooperativa.

## **1. INTRODUCCIÓN.-**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” Ltda., durante sus más de 46 años de existencia, se ha caracterizado por ser un pilar fundamental dentro de las finanzas populares y solidarias, priorizando la intermediación financiera en atención a los sectores de la población, quienes no tenían acceso a créditos, ratificando así su compromiso social, y de servicio a la colectividad.

Nuestra Cooperativa mantiene a la presente fecha, un total de 39 oficinas y 3 ventanillas de extensión, mismas que cuentan con infraestructura de primer orden y tecnología de punta, así como de un personal altamente calificado y comprometido, con la Misión, Visión y Valores institucionales.

Hoy somos y seguiremos siendo la mejor y más grande Cooperativa del País, gracias al trabajo arduo y mancomunado de Directivos, Gerencia General, Direcciones Nacionales, Gerencias Zonales y de Agencia, Jefaturas Departamentales, colaboradores, y por sobre todo, de nuestros más de SETECIENTOS OCHENTA MIL SOCIOS y NOVENTA Y NUEVE MIL CLIENTES, quienes día a día, hacen suyo el compromiso institucional y del cooperativismo más que una herramienta de progreso, una forma de vida.

### **1.1. Visión:**

*“Ser la Institución Financiera más importante del Ecuador, por su excelencia en el servicio y por socios satisfechos.”*

### **1.2. Misión:**

*“Satisfacer las necesidades de los socios brindando productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores.”*

**1.3. Valores Corporativos:**

- ✓ Prudencia Financiera
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Mejora Continua
- ✓ Calidez
- ✓ Puntualidad
- ✓ Equidad

**1.4. Principios Fundamentales del Cooperativismo:** Aprobados por la “Alianza Cooperativa Internacional”.

- ✓ Membresía abierta y voluntaria.
- ✓ Control democrático de los miembros
- ✓ Participación económica de los miembros.
- ✓ Autonomía e Independencia.
- ✓ Educación, formación e Información.
- ✓ Cooperación entre cooperativas.
- ✓ Compromiso con la comunidad.

**2. PARTICIPACIÓN ASAMBLEAS GENERALES DE REPRESENTANTES.-**

En el año 2017 se llevó a cabo una (1) Asamblea General de Representantes, con carácter de ordinaria, celebrada en fecha 26 de marzo de 2017, la cual corresponde al siguiente detalle:

**2.1. Del Quorum.-** El Quorum, estuvo conformado por:

- ✓ 35 Representantes Principales a la Asamblea General, de los 40 convocados.
- ✓ 5 miembros del Consejo de Administración.
- ✓ 3 miembros del Consejo de Vigilancia.

Se contó además con la presencia de Gerencia General, Auditor Externo, Auditor Interno, Asesor Jurídico, Secretaría y demás invitados internos.

**2.2. Del Orden del Día:** En esta Asamblea se conoció y resolvió sobre el siguiente orden del día:

1. Constatación del quorum.
2. Instalación de la Asamblea por parte de la Señorita Presidenta de la Cooperativa.
3. Conocimiento, Análisis y Resolución del Proyecto de Reforma al Reglamento Interno.
4. Conocimiento, Análisis y Resolución del Proyecto de Reforma al Reglamento de Elecciones de Representantes para la Asamblea General y de los Miembros Principales y Suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia.
5. Conocimiento, Análisis y Resolución del Informe del Consejo de Administración correspondiente al año 2016.
6. Conocimiento, Análisis y Resolución del Informe del Consejo de Vigilancia correspondiente al año 2016.
7. Conocimiento, Análisis y Resolución del Informe de Gerencia General correspondiente al año 2016.

8. Conocimiento, Análisis y Resolución del Informe de Auditoría Interna correspondiente al año 2016.
9. Conocimiento, Análisis y Resolución del Informe de Auditoría Externa (Comisario), correspondiente al año 2016.
10. Conocimiento, Análisis y Resolución del Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos correspondiente al año 2016.
11. Análisis y Conocimiento del Informe de Labores de la Unidad de Cumplimiento correspondiente al año 2016, y Plan Anual de Trabajo 2017 de la Unidad de Cumplimiento.
12. Conocimiento, Análisis y Resolución de los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre del 2016.
13. Conocimiento del Cumplimiento Presupuestario correspondiente al año 2016.
14. Conocimiento del Balance Social Cooperativo correspondiente al año 2016.
15. Lectura, Conocimiento y Resolución del Oficio No. SEPS-SGD-IR-2017-02142, suscrito por el Economista Guillermo Vinicio Jimbo Espinosa, Intendente de Riesgos, respecto al destino de las utilidades y excedentes correspondientes al año 2016.
16. Conocimiento del Presupuesto proyectado para el año 2017.
17. Conocimiento de Plan Estratégico 2016-2020 y Plan Operativo 2017.
18. Designación del Auditor Externo para el año 2017, de la terna presentada por parte del Consejo de Vigilancia.
19. Lectura, Conocimiento y Resolución del Oficio No. CAD-00056-2017, documento remitido por el Consejo de Administración de la Institución.
20. Lectura, Conocimiento y Resolución del Oficio No. GE-00216-2017, documento remitido por Gerencia General y a través del cual es requerida autorización para efectuar la transferencia de los valores que permanecen en la cuenta No. 330310 "*Reservas-especiales-para futuras capitalizaciones*" hasta la cuenta No. 330105 "*Reserva legal irrepartible*"; ello en atención a lo que prescribe la Resolución No. SEPS-IFPS-IEN-2015-135.
21. Elección de dos vocales principales del Consejo de Administración y dos vocales suplentes por cada vocal principal, minorías, para el periodo 2017-2021.
22. Elección de un vocal principal y dos vocales suplentes del Consejo de Vigilancia, minorías, para el periodo 2017-2021.
23. Varios.
24. Lectura y Aprobación del Acta de la Asamblea.
25. Clausura de la Asamblea.

La Asamblea, registra un costo total de **USD \$ 21,920.73**, el cual incluye los gastos por: movilización y viáticos de los asambleístas, logística, envío de correspondencia y documentación vía Courier.

### **3. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA.-**

A continuación se detalla la evolución de los principales indicadores Financieros de la Institución con corte al 31 de diciembre de 2017.

- 3.1. De los Activos:** El total de Activos de la Cooperativa JEP al 31 de diciembre del 2017, ascendió a USD\$ 1.543'382.500,04, que representa un crecimiento del 29.94% respecto al año inmediato anterior, manteniendo a la CAC JEP LTDA en el primer lugar del Ranking en el Sistema Nacional.

EVOLUCIÓN DE ACTIVOS			
Año	Valor	Crecimiento	%
2011	\$ 435,167,889.00	\$ 150,123,566.00	52.67%
2012	\$ 539,691,036.00	\$ 102,523,147.00	24.02%
2013	\$ 670,081,317.00	\$ 130,390,281.00	24.16%
2014	\$ 828,926,999.50	\$ 158,845,682.00	23.71%
2015	\$ 923,964,782.81	\$ 95,037,783.31	11.47%
2016	\$ 1,187,758,361.14	\$ 263,793,578.43	28.55%
2017	\$ 1,543,382,500.04	\$ 355,624,138.80	29.94%

**3.2. De los Pasivos:** El total de Pasivos de la Cooperativa JEP al 31 de diciembre del 2017 ascendió a USD\$ 1.390'735.199,06, que comparado con el 31 de diciembre del 2016, representa un crecimiento de 31,57%.

EVOLUCIÓN DE PASIVOS			
Año	Valor	Crecimiento	%
2011	\$ 387,124,721.00	\$ 136,590,913.00	54.52%
2012	\$ 476,707,535.00	\$ 89,582,814.00	23.14%
2013	\$ 591,608,764.00	\$ 114,901,229.00	24.10%
2014	\$ 734,152,982.91	\$ 142,544,218.00	24.09%
2015	\$ 812,518,583.63	\$ 78,365,600.72	10.67%
2016	\$ 1,057,048,698.23	\$ 244,530,114.60	30.10%
2017	\$ 1,390,735,199.06	\$ 333,686,500.83	31.57%

**3.3. Del Patrimonio:** El total de Patrimonio de la Cooperativa JEP al 31 de diciembre del 2017 ascendió a US\$ 152'647.300,98, con un crecimiento de 16.78%, respecto al 2016.

EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO			
Año	Valor	Crecimiento	%
2011	\$ 48,000,000.00	\$ 13,490,000.00	39.09%
2012	\$ 62,983,000.00	\$ 14,983,000.00	31.21%
2013	\$ 78,472,000.00	\$ 15,489,000.00	24.59%
2014	\$ 94,774,016.59	\$ 16,302,000.00	20.77%
2015	\$ 111,446,199.18	\$ 16,672,183.00	17.59%
2016	\$ 130,709,663.01	\$ 19,263,463.83	17.28%
2017	\$ 152,647,300.98	\$ 21,937,637.97	16.78%

**3.4. De los Excedentes:** El total de los Excedentes de la Cooperativa JEP al 31 de diciembre del 2017 ascendió a US\$ 12'311.258,66, que comparado con la cifra al 31 de diciembre del 2016, representa un crecimiento de 7,13%.

<b>EVOLUCIÓN DE LOS EXCEDENTES</b>			
<b>Año</b>	<b>Valor</b>	<b>Crecimiento</b>	<b>%</b>
2011	\$ 3,320,000.00	\$ 620,000.00	22.96%
2012	\$ 3,687,000.00	\$ 367,000.00	11.05%
2013	\$ 6,615,000.00	\$ 2,928,000.00	79.41%
2014	\$ 7,726,055.26	\$ 1,111,000.00	16.80%
2015	\$ 10,539,973.64	\$ 2,813,918.38	36.42%
2016	\$ 11,942,138.79	\$ 952,165.15	9.03%
2017	\$ 12,311,258.66	\$ 819,119.87	7.13%

**3.5. De las Colocaciones:** El total de la cartera de la Cooperativa JEP al 31 de diciembre del 2017 se consolidó en USD\$ 1.012'103.501,34, con un crecimiento en el año 2017 del 128,29%, equivalente a USD\$ 968'697.296,36, reflejado en un total de 125.763 operaciones.

<b>EVOLUCIÓN DE LAS COLOCACIONES</b>			
<b>Año</b>	<b>Valor</b>	<b>Crecimiento</b>	<b>%</b>
2011	\$ 316,490,660.94	\$ 112,894,657.20	55.45%
2012	\$ 415,652,018.55	\$ 99,161,387.61	31.33%
2013	\$ 480,554,698.00	\$ 64,902,649.45	15.61%
2014	\$ 618,478,124.35	\$ 137,923,426.35	28.70%
2015	\$ 711,005,179.05	\$ 92,527,054.98	14.96%
2016	\$ 755,103,384.03	\$ 44,098,204.98	6.20%
2017	\$ 1,012,795,501.34	\$ 968,697,296.36	128.29%

**3.6. De las Captaciones:** El total de Captaciones de la Cooperativa JEP al 31 de diciembre del 2017 ascendió a USD\$ 1.361'349.382,86 que comparado con la cifra al 31 de diciembre del 2016, representa un crecimiento de 31,36%.

<b>EVOLUCIÓN DE LAS CAPTACIONES</b>			
<b>Año</b>	<b>Valor</b>	<b>Crecimiento</b>	<b>%</b>
2011	\$ 376,691,970.08	\$ 131,735,156.33	53.78%
2012	\$ 461,863,107.10	\$ 8,517,117.02	22.61%
2013	\$ 563,448,978.92	\$ 101,585,871.82	21.99%
2014	\$ 709,386,334.48	\$ 145,937,355.56	25.90%
2015	\$ 785,460,634.10	\$ 76,074,299.62	10.72%
2016	\$ 1,036,335,846.15	\$ 250,875,212.05	31.94%
2017	\$ 1,361,349,382.86	\$ 325,013,536.71	31.36%

**3.7. De Las Inversiones:** El total de las Inversiones de la Cooperativa JEP Al 31 de Diciembre de 2017 ascendió a USD\$ 302'075.792,78 que comparado al 31 de Diciembre del 2016, representa un crecimiento de 38.82%.

<b>EVOLUCION DE LAS INVERSIONES</b>			
<b>Año</b>	<b>Valor</b>	<b>Crecimiento</b>	<b>%</b>
2011	\$ 54,252,296.88	\$ 9,086,603.77	20.12%
2012	\$ 48,507,086.52	-\$ 5,745,210.36	-10.59%
2013	\$ 96,440,640.74	\$ 47,933,554.22	98.82%
2014	\$ 89,440,771.56	-\$ 6,999,869.18	-7.26%
2015	\$ 99,875,080.12	\$ 10,434,308.56	11.67%
2016	\$ 217,606,000.82	\$ 117,730,920.70	117.88%
2017	\$ 302,075,792.78	\$ 84,469,791.96	38.82%

#### **4. CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO.-**

Durante el año 2017, se refleja el siguiente cumplimiento:

- ✓ Activos 108,33%.
- ✓ Pasivos 109,58%.
- ✓ Patrimonio 98,13%.
- ✓ Ingresos 91,03%.
- ✓ Gastos 92,28%.
- ✓ Resultados o Excedentes 78,07%.

#### **5. SOCIOS CAC JEP LTDA.-**

Al 31 de diciembre del 2017 se tiene un total consolidado de 782.021 socios, con un incremento del 16,06%, con relación al año 2016.

<b>Año</b>	<b>Socios</b>
2010	236.112
2011	317.672
2012	391.870
2013	428.505
2014	501.606
2015	577.951
2016	627.291
2017	728.021

### 5.1. Clasificación Socios por tiempo de permanencia:

<b>Rango de Antigüedad</b>	<b># de Socios</b>
De 0 a menos de 4 años	300.322
De 4 a menos de 10 años	302.944
De 10 a menos de 20 años	67.537
De 20 a menos de 40 años	1.440
De más 40 años	48
<b>Total</b>	<b>672,291</b>

## 6. UNIDAD DE RIESGOS – AMBIENTE DE CONTROL – MARKETING – GESTIÓN DE RECLAMOS – CAPACITACIÓN.

### 6.1. UNIDAD DE RIESGOS.- Corresponde a:

**6.1.1. Gestión y Administración de Riesgos:** La Cooperativa cuenta con una Unidad de Riesgos, quien conoce y analiza los límites y cumplimiento de políticas de Riesgos de Mercado y Liquidez; Riesgo Operativo, Riesgo de Crédito y Riesgo Legal.

En lo referente a la Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.”, informo que se han aprobado los límites, políticas, procesos, y procedimientos orientados a minimizar y administrar los riesgos existentes a fin de lograr los objetivos estratégicos institucionales.

Para el seguimiento y control de los niveles de exposición al riesgo, la unidad de riesgos cuenta con un sistema de reportes de información para Riesgos de Mercado y Liquidez, Riesgo Operativo y Riesgo de Crédito, que permite identificar y gestionar adecuadamente los riesgos propios de la actividad financiera y metodologías definidas, puesto que los riesgos son dinámicos y cambiantes, su administración es realizada bajo un proceso continuo, esta información es reportada y analizada mensualmente por el Comité de Administración Integral de Riesgos, y este a su vez es conocida y aprobada por el Consejo de Administración a fin de verificar el cumplimiento de las políticas, límites y procedimientos aprobados por la entidad, las regulaciones emitidas por el organismo de control y observaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna.

**6.1.2. Administración del riesgo de crédito:** La Cooperativa durante el año 2017, se ha caracterizado por una adecuada gestión del riesgo a través de los procesos de otorgamiento y recuperación, lo cual ha permitido mantener niveles controlados de morosidad, la misma que se mantuvo en niveles similares al segmento 1 del Sistema de Economía Popular y Solidaria. Su perfil global de riesgo al 31 de diciembre de 2017 se ubicó en un 95.77% en categoría de riesgo normal y la diferencia se distribuye en niveles de riesgo mayor que representan el 4.23% del portafolio de crédito, cartera sobre la cual se ha constituido los niveles de provisión según los parámetros establecidos en la resolución 255-2016-F (Norma Reformatoria a las Normas para la Constitución de Provisiones de Activos de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito); además cabe indicar que la Institución mantiene el seguimiento constante de evolución de sus niveles de riesgo de sus colocaciones lo cual permite adoptar medidas de mejora en los análisis y evaluación previo

al otorgamiento de un crédito, adicionalmente la entidad evalúa al sujeto de crédito previo al otorgamiento mediante el score de créditos, acciones a las cuales apoyan los análisis realizados bajo las metodologías establecidas por la Unidad de Riesgos y que son aprobadas por el Consejo de Administración, así como la gestión e interrelación que se mantiene con las diferentes áreas.

Adicionalmente cabe indicar que la Institución mantiene el seguimiento constante de la evolución del nivel de riesgo de las colocaciones de tarjetas de crédito, resaltando que previo al otorgamiento la entidad evalúa al sujeto de crédito mediante el modelo experto de tarjetas de crédito, esto con el propósito de analizar y prevenir pérdidas potenciales en las que se podría incurrir, al tiempo de mejorar el análisis, evaluación y tiempo en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Dentro de la gestión de riesgo de Crédito se realizó la revisión y actualización del Manual de Administración de Riesgos de Crédito, revisión en la cual se incorporaron límites los cuales fueron expuestos en el comité CAIR y conocidos y aprobados por el Consejo de Administración.

La unidad de riesgos efectúa el seguimiento a un grupo de indicadores integrados para valoración del riesgo de Crédito en la MATRIZ INTEGRAL DE RIESGOS DE CRÉDITO, misma que permite determinar el nivel de riesgo global de Crédito al cual está expuesta la entidad. La posición global al 31 de Diciembre del 2017 se califica en un nivel MEDIO con tendencia estable.

**6.1.3. Administración del riesgo de Mercado y Liquidez:** El proceso de Administración del Riesgo de Mercado y Liquidez, se desarrolla bajo un esquema orientado a mantener en niveles controlados los riesgos asociados al manejo de las reservas de liquidez como son las inversiones y fondos disponibles, estructura del balance, fuentes de fondeo, rentabilidad, etc.; los mismos que son monitoreados por las instancias de administración y control, lo que ha permitido prever acciones de respuesta, ante un posible evento de riesgo y mantener los recursos adecuados para atender los requerimientos de nuestros socios y clientes depositantes.

Dentro de la gestión de riesgo de mercado y liquidez se realizó la revisión y actualización del Manual de Administración de Riesgos de Mercado y Liquidez, revisión en la cual se modificaron límites los cuales fueron expuestos en el comité CAIR y conocidos y aprobados por el Consejo de Administración.

La Cooperativa en el segundo semestre del año 2017 adquirió una nueva herramienta de gestión de riesgo (HC RISK MERCADO Y LIQUIDEZ) la cual está en la etapa de pruebas de generación de reportes, herramienta desarrollada en base a las políticas establecidas por el Comité de Basilea y organismo supervisor, que permite procesar la información del negocio y emitir reportes de gestión útiles para una correcta gestión de activos y pasivos.

La unidad de riesgos efectúa el seguimiento a un grupo de indicadores integrados para valoración de riesgo de mercado y liquidez en la MATRIZ INTEGRAL DE RIESGOS DE MERCADO Y LIQUIDEZ, la cual permite determinar el nivel de riesgo global MYL al cual está expuesta la entidad. La posición global al 31 de Diciembre del 2017 se califica en un nivel BAJO.

**6.1.4. Administración del Riesgo Operativo:** En el año 2017 la captura de eventos de riesgo se realiza bajo requerimientos de información a través de reportes e informes emitidos por diferentes áreas como son: reclamos, auditoría, operaciones, contabilidad, seguridad de la información, fábrica de créditos, seguridad y salud en el trabajo, recursos humanos y otros. Se mantiene un constante seguimiento de los eventos reportados por las diferentes áreas de la institución sobre lo cual se han levantado indicadores con el fin de establecer límites de riesgo que son evaluados según el grado de impacto, así tenemos aquellos que afectan en la

disponibilidad de productos y servicios así como aquellos de orden operativo y que generan reproceso internos. Estos riesgos son gestionados por los responsables de cada proceso con el fin de minimizar el nivel de ocurrencia y por ende los impactos financieros. La cooperativa en el segundo semestre del año 2017 adquirió una nueva herramienta de gestión de riesgo operativo (HC RISK OPERATIVO), herramienta que está en la fase de implementación de reportes y permite evaluar y cuantificar las pérdidas financieras derivadas de fallas o insuficiencias en procesos operativos, personas, sistemas tecnológicos, así como eventos externos que surgen de manera imprevista.

## **6.2. AMBIENTE DE CONTROL:** Corresponde a:

**6.2.1. Consejo de Vigilancia:** El Consejo de Vigilancia, como Organismo de Control Interno de la Cooperativa, de manera mensual, conoce y analiza, sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, Cumplimiento Presupuestario, Informe de Auditoría Interna, y resoluciones del Consejo de Administración, entre otros. Las labores efectuadas por parte de Auditoría Interna y Externa se ajustan al cumplimiento de la ley, asociados y alineados con los objetivos Estratégicos e Institucionales; actividades que son efectuadas con total independencia y objetividad.

**6.2.2. Comité de Cumplimiento:** Con respecto al Control y Prevención de Lavado de Activos, cuya labor es proteger a la Institución de ser utilizada para lavar activos y financiar delitos incluyendo el terrorismo, nuestra entidad cuenta con una Unidad de Cumplimiento, dirigida por el Oficial de Cumplimiento de acuerdo a lo que dispone la normativa vigente. Así mismo se participa en el Comité de Cumplimiento que recibe mensualmente los informes por parte del Oficial, el mismo que está integrado según lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera No 011-2014F.

Las instancias antes mencionadas así como todos quienes somos parte de la CAC JEP LTDA, mediante un adecuado y estricto ambiente de control interno, hemos sido partícipes en la contribución de mejoras permanentes, que vaya en crecimiento de nuestra Institución.

**6.3. DEPARTAMENTO MARKETING:** A través del Departamento de Marketing el mismo que se encarga de establecer los mecanismos para la difusión de Información a los socios y clientes, diseño e implementación de publicidad, imagen corporativa y campañas promocionales, tema contemplado en su plan, para esto cuenta con los siguientes canales de comunicación: Plan de medios, con horarios, emisoras, costos; basándose en estudios de preferencias los cuales se mide semestralmente para ir variando los diferentes medios radiales, prensa y TV. Planificación de medios digitales abarcando el entorno de redes sociales, páginas web, AddWorks, emails masivos a través de los cuales la cooperativa informa tanto a sus asociados como público en general. Adicionalmente disponemos de medios internos: pantallas, carteleras, intranet, tótems informativos en las áreas de ventanillas, servicio al cliente y créditos en las cuales se informa a los socios sobre: asambleas, productos y servicios, aperturas de agencias e información en general. Relaciones Públicas: mediante boletines, ruedas y entrevistas de prensa, sobre información general de la Cooperativa. Publicidad Exterior: realizando convenios de publicidad compartida con socios, GADs y establecimientos educativos para colocar vallas, mini vallas, letreros con la marca Cooperativa JEP. Branding y Diseño: elaborando e implementando diseños para la imagen corporativa en Agencias, Cajeros automáticos, Stands y otros objetos publicitarios de gran formato.

**6.4. GESTIÓN DE RECLAMOS:** Según el Código de transparencia y de derechos del Usuario Financiero, resolución JB-2013-2393; podemos indicar que del 100% de los reclamos

registrados durante el año 2017, el 55% se presentan de forma personal, el 42% de forma telefónica y el 3% a través del buzón de reclamos, de forma escrita y vía e-mail; cabe señalar que todos los reclamos son registrados en la transacción 00-1000 del Sistema Fit-Coop, permitiendo que el responsable de su gestión tenga conocimiento en ese momento a través del correo generado por el sistema y pueda realizar la debida gestión y tomar las medidas correctivas, con la finalidad de salvaguardar los intereses de nuestros socios y clientes, así como nuestra imagen institucional. Cabe señalar que posterior a su registro, el 34% de los reclamos fueron solucionados dentro de las 48 horas, tiempo establecido como política interna, el 16% en un plazo de hasta 6 días, el 12% hasta 12 días, el 11% en un plazo de hasta 15 días, el 23% con un plazo mayor a 15 días y un 3% se encuentra en gestión. Entre las áreas que más generan estos reclamos tenemos: Tarjetas de Crédito 3.939, Operaciones 3.367, Ventanillas 214 y Servicio al Cliente 116.

## **7. INFORMACIÓN LABORAL.-**

La nómina del personal de la Cooperativa JEP en el periodo 2017, finalizó con un total de 1.456 colaboradores, de quienes 850 corresponde a personal femenino, 606 a personal masculino, cabe además señalar que en la nómina se cuenta durante el año 2017, con 57 personas con capacidades especiales, capital humano en relación al cual y de manera general, se ha podido contribuir a su desarrollo personal, profesional y familiar.

La institución invirtió USD\$ 57'168.408,86 en gastos de operación que representa el 37.92% del Gasto Total de la Institución.

La Cooperativa JEP, preocupada por el mejoramiento y fortalecimiento permanente de los colaboradores y directivos ha desarrollado Planes de Capacitación para el ejercicio económico 2017, con la participación de los líderes de las diferentes áreas, contando así mismo con la participación de personal externo, mismas que se detallan a continuación:

- ✓ **Capacitación Interna: 95** temas brindados: Buen servicio al Socio, JEP Virtual, Modulo de Credito FIT 2, Capacitacion de Varios Vargos, Credimatic Online, Fidelizacion de Socio, JEP Online Empresas, JEP Online Empresas y Credimatic, Negociacion de Portafolio para Call Center, Proveedurias Secundarias, Refuerzo de Tarjetas de Crédito, Registro de Diferidos de Tarjetas de Crédito, Seguridad en Cajeros Automaticos, JEP (360) Escuelas, Seguridad de la Información (Escuelas), Seguridad Física (Escuelas), Negociación (Escuelas), Ventas y Prospectación (Escuelas), Cooperativismo (Escuelas), Atención y Servicio al Socio (Escuelas), Productos y Servicios (Escuelas).
- ✓ **Captaciones Virtuales: 52** temas brindados: Inducción Administrativa, Ficha de Seguimiento, Reforma al Manual de Seguridad de la Información, Evaluación del Manual de Captaciones Vista, Manual de Tarjetas de Crédito, Seguridad en Cajeros Automaticos, Evaluación de JEP Virtual, Manual para la Gestión de Archivo, Curso Anual de Riesgo Operativo, Difusión de Política de SGSI, Seguridad de la Información, Manual de Gestión de Tecnología de la Información, Sensibilización al Empleo, Inducción a Directivos, Curso Virtual Ley FATCA, Evaluación Virtual de Imagen e Identidad, Manual para la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información, Riesgos Integrales, Formación de Retroalimentadores, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluidos el Terrorismo, Evaluación de Trato al Cliente Externo, Bailando con la JEP, Evaluación de JEP Virtual Empresas.
- ✓ **Capacitación Externa: 120** temas brindados: Sistema de Cumplimiento Ley FACTA, Prevención de Fraudes Mastercard, E-Marketing-Redes Sociales y Performance Metri CS.,

Menores Riesgos Mayor Productividad Mediante la Optimización de Procesos, Diseño y Aplicación de Herramientas para Gestionar el Riesgo Operativo, Cronograma de Fraudes Internos, Metodologías para Gestión de Riesgos de Crédito y Soporte a la Gestión de Negocios, Técnicas de Recuperación de Cartera para Call Center, ISO 27001-Leader Implementer, Administración de la Plataforma Qualys Guard, Plan de Continuidad de Negocio, Programa Integral de Seguridad y Salud Ocupacional, Especialización en Competencias Directivas, Riesgo de Mercado y Liquidez, Prevención de Fraudes Visa Internacional, Prevención de Consumo de Drogas, Técnicas de Conocimiento de Beneficiario Final y Jurisdicciones Internacionales, Practitioner, Coaching JEP, Credimatic Online, Prevención de Riesgos en la Construcción, Congreso de Seguridad Bancaria, Gestión de Riesgos en un Portafolio de Inversiones, Retos para el Desarrollo de Seguridad y Salud en el Trabajo, Manejo Defensivo, Elaboración del Universo de Auditoría Interna del Plan Anual Basado en Riesgos, Cobranzas y Negociación Call Center, Seguridad Informática: Ataques y Defensas, Seminario Taller Evite Errores Tributarios: Cierre Fiscal y Conciliación Tributaria del Impuesto a la Renta 2017, Conocimiento de Actividades Económicas Productivas, Negociación “Manejo de Objeciones” – “Cierre de Ventas”, Ser Productivo y Administrar el Tiempo Eficientemente, Conocimiento de Productos y Servicios Campaña Fase Presencial, Taller de Negociación sobre Productos y Servicios Campaña Fase Presencial, Seguridad de la Información, Seguridad Física, Servicio al Cliente Interno, Manejo de Proveeduría y Activos Fijos, Manejo de Archivo, Negociación con Inteligencia Emocional y PNL, Mercadeo y Neuroventas para Líderes, Formación de Equipos de Alto Rendimiento, Calidad en la Atención y Servicio al Socio, Master Practitioner.

La Cooperativa invirtió **USD\$ 216.099,17** en Educación tanto a funcionarios como a directivos con una disminución del - 29,62% en comparación al ejercicio 2016.

## **8. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS.-**

El Consejo de Administración, como organismo de dirección, durante el año 2017, ha venido trabajando conjuntamente con el Señor Gerente General y los responsables de las diferentes direcciones, gerencias, Staff jefaturas departamentales, y colaboradores de nuestra Cooperativa, para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el Plan Estratégico, 2016 - 2020, Plan Operativo Anual 2017 y Presupuesto de la Institución, con el fin de apoyar en el crecimiento sostenido y fortalecimiento de la misma, a través de la mejora de los Manuales, Políticas, Procesos, Procedimientos, Controles Internos, y Planes.

Para esto el Consejo de Administración ha efectuado un total de 51 sesiones durante el año 2017, de las cuales 49 fueron de carácter Ordinario y 2 de carácter Extraordinario.

En las sesiones antes mentadas, se aprobó la siguiente normativa:

<b>Tipo</b>	<b>Nº Aprobación</b>
Manual	26
Organigrama	1
Planes	6
Políticas	1
Reglamento	6
<b>Total</b>	<b>40</b>

Adicional el Consejo de Administración conoció y resolvió sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Sobre los informes de Gerencia General.
- ✓ Sobre los informes del Comité de Administración de Riesgos Integrales (CAIR).
- ✓ Sobre los informes del Comité de Cumplimiento.
- ✓ Sobre los informes del Comité de Tecnología de la Información (TI).
- ✓ Sobre los informes del Comité de Seguridad de la Información (CSI).
- ✓ Sobre los informes del Comité de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico y Plan Operativo Anual Institucional (CSEPE).
- ✓ Sobre los informes del Comité ALCO.
- ✓ Sobre los informes de Consejo de Vigilancia.
- ✓ Sobre los informes trimestrales de Auditoría Interna.
- ✓ Sobre los informes trimestrales de Créditos.
- ✓ Sobre los informes trimestrales de Cobranzas.
- ✓ Sobre los informes trimestrales de la Gestión de Quejas y Reclamos.
- ✓ Sobre los informes trimestrales de la Calificadora de Riesgos.
- ✓ Sobre los informes trimestrales de Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones.
- ✓ Sobre los informes y observaciones presentados por los Auditores Externos.
- ✓ Sobre los proyectos de reforma al Plan Estratégico 2016 - 2020, y Plan Operativo anual 2017.
- ✓ Sobre el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual de Tecnología de la Información.
- ✓ Sobre el presupuesto proyectado para el año 2018.
- ✓ Sobre el plan de capacitación para el año 2018.
- ✓ Sobre las solicitudes de créditos calificados de “vinculados”.
- ✓ Sobre las solicitudes de tarjeta de crédito calificadas de “vinculados”.
- ✓ Sobre el reporte de ingreso y salida de socios.
- ✓ Sobre la colocación y cambio de modelo de cajeros automáticos.
- ✓ Sobre el Balance General y Estado de Pérdidas y Excedentes.
- ✓ Sobre el Cumplimiento Presupuestario.
- ✓ Sobre el Portafolio de Inversiones.
- ✓ Sobre la ratificación de inversiones.
- ✓ Sobre el informe del Reporte del Buró de Crédito, y cumplimiento de obligaciones para con el Servicios de Rentas Internas e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por parte de cada uno de los Representantes de la Asamblea General, Consejo de Administración, y Consejo de Vigilancia.
- ✓ Sobre proyectos de reforma al Organigrama Estructural y Funcional.
- ✓ Sobre los proyectos de reformas de Manuales, Reglamentos y Metodologías.
- ✓ Sobre estudios de factibilidad para la apertura de nuevas agencias.
- ✓ Sobre el otorgamiento de poderes especiales
- ✓ Sobre nuevos productos y servicios.

**8.1 Gasto Consejo de Administración y Vigilancia:** de acuerdo al siguiente detalle.

DETALLE	MONTO
Dietas y Capacitación	\$ 137,762.70
Refrigerios	\$ 1,504.71
Viáticos	\$ 2,567.56
Uniformes	\$ 2,090.49

<b>TOTAL</b>	\$ 143,925.46
--------------	---------------

Los valores percibidos por dietas tanto por los Miembros de los Consejos de Administración como de Vigilancia, así como los gastos de representación para el presidente durante el año 2017 están de conformidad a la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Quiero manifestar nuestro profundo agradecimiento y un justo reconocimiento a la labor emprendida por el Econ. Floresmilo Alvear, Gerente General, quien con su ímpetu, liderazgo, apoyo y arduo trabajo han permitido el crecimiento de nuestra querida Cooperativa; hago así también extensivas las felicitaciones al trabajo desmedido de todos y cada uno de quienes forman parte de la institución, conformado por Direcciones Nacionales, Gerencias Zonales, Gerentes Departamentales, Jefaturas y todos aquellos funcionarios y colaboradores en general.

Un agradecimiento especial a los Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, por su compromiso y responsabilidad adquiridos; a nuestros *SETECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL VEINTE Y UN SOCIOS*, por la confianza depositada en nuestra Institución; a ustedes compañeros Miembros de la Asamblea General de Representantes, por delegarnos esta grata labor y respaldar las propuestas encaminadas a consolidar cada día más a nuestra Cooperativa JEP como la más importante y más grande del País, por ser parte de este trabajo y hacer nuestro el lema institucional: “La Cooperativa de la Gente para la Gente”.

Finalmente quiero dejar constancia de nuestra labor honesta, transparente, responsable y apegada a los principios institucionales, así como a los que establece la normativa interna y externa, trabajo que va en beneficio de nuestros socios.

Cuenca, 15 de marzo del 2018

Atentamente,

CPA. Irma Noemi Pacheco Contreras  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO  
DE ADMINISTRACION  
COOP. JEP. LTDA**