



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

REDCOOP

LA FORMACIÓN DE UNA RED DE DATOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Diciembre 2005

Esta publicación fue producida para revisión por parte de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

Fue preparada por Steve Schaefer, Funcionario Técnico para Latinoamérica y el Caribe y Jaime Maestre, Asesor de Desarrollo Tecnológico, World Council of Credit Unions, Inc.

REDCOOP

LA FORMACIÓN DE UNA RED DE DATOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

RENUNCIA

Las opiniones de los autores expresadas en esta publicación no necesariamente reflejan las opiniones de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o del Gobierno de los Estados Unidos.

AGRADECIMIENTO

Este informe fue posible gracias al financiamiento otorgado por el proyecto de USAID, "Fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador."

Los autores desearían expresar su gratitud a todo el personal del proyecto de WOCCU en Ecuador, quienes creyeron en este esfuerzo desde el comienzo. Ellos incluyen a:

Oswaldo Oliva – Director del Proyecto

Jaime Maestre – Asesor de Desarrollo Tecnológico

Santiago Saavedra – Asesor de Desarrollo Institucional

Oscar Guzman – Especialista en Desarrollo Institucional

Monny Vega Barragan - Administradora

Juan Carlos Avila – Asistente Administrativo

Gracias a Catherine Ford, Gerente CDP WOCCU por sus útiles revisiones e información de respaldo.

Finalmente, los autores expresan su sincera gratitud a las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Fue su visión del futuro que hizo posible la REDCOOP.

Los autores asumen la responsabilidad por cualquier error u omisiones.

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	5
INTRODUCCIÓN	7
SECCIÓN UNO: DISEÑO DE LA RED	11
SECCIÓN DOS: DESPLIEGUE DE LA RED	23
SECCIÓN TRES: GOBERNACIÓN DE LA RED	26
SECCIÓN CUATRO: PROMOCIÓN DE LA RED	29
SECCIÓN CINCO: LANZAMIENTO DE LA RED	31
CONCLUSIONES	33

Lista de Anexos:

1. Acrónimos

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo asociado con este informe fue posible gracias a la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) a través del Convenio Cooperativo N° 518-A-00-02-00102-00, "Fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador". El proyecto adjudicado al World Council of Credit Unions, Inc. (WOCCU) tiene su base en Quito, Ecuador. Una de las principales metas del proyecto fue formar una red de datos basada en las cooperativas de ahorro y crédito a una escala nacional. El nombre seleccionado para esta red fue "REDCOOP", que significa "Red de Cooperativas de Ahorro y Crédito". El propósito de este documento es discutir este objetivo en detalle.

Hay aproximadamente 60 cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador con una membresía total de más de 1.5 millones. Considerando la población total del Ecuador, este número significa una penetración de más del 18%, la más alta en América Latina. En términos de tasas de penetración en Latinoamérica, Uruguay es segundo con 17.17% y Honduras es tercero con 12.39%¹. Las cooperativas de ahorro y crédito han desempeñado un rol importante en la economía Ecuatoriana y a través de los años han alcanzado un nivel de madurez donde formar una red de datos de las cooperativas era el segundo paso lógico. Al establecer una red, los socios obtienen acceso a cuenta y servicios entre las cooperativas de ahorro y crédito participantes a través de todo el país, creando un efecto multiplicador con los puntos de servicio y número de agencias en las cuales conducir los negocios de las cooperativas de ahorro y crédito.

La primera red de datos del Ecuador se completó en menos de dos años. En ese tiempo, el proyecto realizó estudios detallados de factibilidad de comunicación por la red para diseñar cómo las cooperativas de ahorro y crédito se conectarían realmente a través de un avanzado software de la red que ayudaría a las cooperativas de ahorro y crédito a "hablar" entre ellas una vez que se pusieran en sitio los vínculos, probando rigurosamente los nexos y el software para asegurar que ellos trabajarían correctamente, se prepararían las reglas sobre la forma en que la red operaría y cómo trabajarían las cooperativas de ahorro y crédito entre ellas, se desarrollarían campañas de marketing antes del lanzamiento de la red de modo que el público en general se sintiera interesado en utilizarla.

¹ "Guía Estadística de las Cooperativas de Ahorro y Crédito," World Council of Credit Unions, Inc., 2004.

La experiencia obtenida del establecimiento de una red de cooperativa de ahorro y crédito ha generado una base de conocimientos sobre cómo conectar a las cooperativas, promover el intercambio de información, y permitir que ocurran innovaciones con nuevos productos y servicios. La participación en el costo ha ayudado a las cooperativas de ahorro y crédito a reducir sus gastos. El mayor servicio a los servicios en múltiples ubicaciones ha mejorado la retención y satisfacción de la membresía de las cooperativas de ahorro y crédito. La capacidad para efectuar transacciones en el tiempo real ha ofrecido una mayor seguridad y precisión. La imagen y reputación de las cooperativas de ahorro y crédito se ha intensificado. La creación de esta red ha llevado a las cooperativas de ahorro y crédito al siguiente nivel en el servicio a sus membresías.

INTRODUCCIÓN

En el año 2003 el World Council of Credit Unions, Inc. (WOCCU) recibió la otorgación de fondos por parte de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) bajo el Convenio Cooperativo N° 518-A-00-02-00102-00, "Fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en". El proyecto con su base en la ciudad capital Quito fue encargado de llevar a cabo tres objetivos principales:

1. Ayudar a una variedad de cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas por la Superintendencia de Bancos para obtener las normas necesarias para obtener las autorizaciones.
2. Crear un programa de capacitación para los directores de las cooperativas de ahorro y crédito.
3. Facilitar la creación de solo una red de datos para las cooperativas de ahorro y crédito a escala nacional.

El propósito de este documento es discutir el tercer objetivo, la creación de una red de datos de las cooperativas de ahorro y crédito, esperando que las experiencias e información puedan ser compartidas, lo que facilitaría que otros movimientos de cooperativas de ahorro y crédito que pueden estar buscando expandir las ofertas de su servicio financiero via una red de datos, puedan hacerlo.

Qué es una red?

Una red puede ser definida como un grupo de usuarios que deciden interconectarse para el propósito de compartir información dirigida a un propósito mayor (como ofrecer servicios financieros en este caso). El nombre elegido para la red en Ecuador fue "REDCOOP", que significa "Red de Cooperativas de Ahorro y Crédito", en Español.

Poco después de que comenzó el proyecto, WOCCU identificó estratégicamente a trece cooperativas de ahorro y crédito para ser parte del lanzamiento inicial de la red. Las cooperativas piloto fueron elegidas en base a los siguientes atributos:

1. Gestión Proactiva. En vista de que este fue un proyecto que comenzó de la nada hacia arriba, y no algo que fuera tangible que las cooperativas de ahorro y crédito pudieran verlo por si mismas y confiar inmediatamente en el, el proyecto identificó cuidadosamente a las cooperativas de ahorro y crédito cuyo liderazgo fuera receptivo al desarrollo futuro a través de la innovación y la tecnología.
2. Finanzas Estables. Las cooperativas de ahorro y crédito seleccionadas necesitaban probar un compromiso hacia la

disciplina financiera segura y sólida mediante el uso del Sistema de Monitoreo PERLAS de WOCCU. PERLAS es una aplicación de software que permite al usuario ingresar a los datos financieros de las cooperativas de ahorro y crédito y compararlos para establecer normas/metás en Protección, Estructura Financiera Efectiva, Calidad de Activos, Tasas de Rendimiento y Costos, Liquidez y Signos de Crecimiento.

3. Desear crecer a través de Nuevos Productos y Servicios. Para permanecer competitivas las cooperativas de ahorro y crédito necesitan mantener espacio en el mercado y buscar constantemente maneras de ofrecer nuevos productos y servicios.

Las 13 cooperativas de ahorro y crédito son:

Cooperativas de Ahorro y Crédito del Proyecto				
Nombre de la Cooperativa	Agencias	Ubicación	Membresía	Activos USD
COAC Cámara de Comercio de Quito	10	Quito	39,961	\$14,653,640
COAC San José de Chimbo	4	San José de Chimbo	20,348	\$10,824,400
COAC Pastaza	3	Puyo	21,259	\$10,677,340
COAC Biblián	2	Biblián	9,072	\$10,563,920
COAC Juventud Ecuatoriana Progresista	2	Sayausí	59,245	\$37,907,681
COAC Riobamba	6	Riobamba	43,383	\$39,039,650
COAC CACPECO	8	Latacunga	41,494	\$27,869,420
COAC Tulcán	5	Tulcán	36,683	\$14,451,350
COAC Cooprogreso	18	Pomasqui	90,000	\$42,852,200
COAC Mushuc Runa	7	Ambato	63,640	\$28,433,000
COAC 23 de Julio	9	Cayambe	79,625	\$29,078,290
COAC Oscus	6	Ambato	79,625	\$46,163,360
COAC CC Ambato	12	Ambato	42,231	\$13,781,248
13	92		626,566	\$326,295,499

Las cooperativas de ahorro y crédito piloto recibieron la presentación de los objetivos de la red y los beneficios asociados, tales como:

- Mayor acceso y servicio a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito;
- Capacidad para ofrecer nuevos productos y servicios;
- Unificación de las cooperativas de ahorro y crédito para negociar en una mayor escala y reducir los costos;
- Capacidad para efectuar transacciones en el tiempo real, mayor seguridad y precisión;

- Mejoramiento de la imagen y reputación de las cooperativas de ahorro y crédito, permitiéndoles una mejor competencia con otras instituciones financieras.

Costos Iniciales

Con cualquier proyecto hay costos de inicio. Cada red tendrá diferentes necesidades y prioridades. El determinar costos específicos no será posible hasta que se solidifique el diseño de la red. El diseño inicial es el costo que siempre será necesario antes de que se tome cualquier acción siguiente. Los otros costos dependerán del nivel de comunicación existente y de las infraestructuras tecnológicas disponibles. Los costos iniciales típicos incluyen:

- Desarrollo de un switch central. Esto incluye una localización física (centro de datos), personal, software, hardware y líneas de comunicación.
- Programación del software entre las cooperativas de ahorro y crédito y el switch central.
- Programación del software entre el switch central y el switch internacional (en el caso de que la red pudiera conectarse con la USA Shared Branch Network, por ejemplo).
- Desarrollo del sistema transaccional de agencias compartidas (extremo-frontal) y las interfaces relacionadas.
- Establecimiento de líneas de comunicación entre todas las agencias las cooperativas de ahorro y crédito.
- Establecimiento de líneas de comunicación entre cada una de las cooperativas participantes y el switch central.
- PCs de escritorio para las cooperativas de ahorro y crédito que no tienen ningún sistema computarizado.

Un paso inicial crucial es definir claramente los productos y servicios a ofrecer y los requerimientos de la red. Como un mínimo, la provisión de servicios de depósito, retiro y transferencia permitiría que cualquier socio de cualquiera de las trece cooperativas de ahorro y crédito en la red pudiera visitar CUALQUIER punto en la red y ser servido si el/ella estuviera realizando negocios en su propia cooperativa de ahorro y crédito. Mediante "agencias compartidas", esencialmente, todas las cooperativas de ahorro y crédito en la red trabajan juntas como una gran cooperativa de ahorro y crédito, ayudando a obtener un mejor servicio a los socios de todas las cooperativas de ahorro y crédito individuales.

El proyecto conoció bastante sobre las agencias compartidas en los Estados Unidos a través de una variedad de recursos: la asociación de WOCCU con la Colorado Credit Union League, la Credit Union Service Corporation (CUSC), la Louisiana Credit Union League y la New York

Credit Union League. Estos socios de cooperativas de ahorro y crédito internacionales ayudaron a definir los varios requerimientos en el diseño de la red global.

SECCIÓN UNO: DISEÑO DE LA RED

En vista de la cantidad de recursos necesarios para establecer canales de comunicación para la red, una primera prioridad fue encontrar proveedores en el país. Los proveedores de servicio fueron evaluados en base a una variedad de factores, incluyendo:

Información Básica

- Cuánto tiempo ha permanecido aquí este proveedor?
- A cuántos clientes sirve este proveedor?
- Quién es el propietario de la compañía?
- Tiene este proveedor su propia infraestructura de red? (Es común que los negocios ofrezcan servicios a través de la infraestructura de alguien más y simplemente hacen cargos suficientes para cubrir sus costos y obtener una ganancia.)

Confiabilidad

- Tienen ellos nexos políticos con otras instituciones que pudieran crear complicaciones? (Por ejemplo, una compañía principal del proveedor candidato fue una competidora directa con varias de las cooperativas de ahorro y crédito de REDCOOP. Aunque ellas ofrecieron un servicio de calidad, políticamente se introduciría demasiado riesgo.)
- Tienen ellos un apoyo local suficiente?
- Tienen ellos personal interno encargado de la tecnología de la información que pudiera desarrollar el software?
- Tienen ellos un record de trayectoria limpia? (Habla la gente en voz alta de su servicio o ellos le cuentan todos los problemas que están enfrentando con ellos?)
- En general, cuán confiable ha sido este proveedor? Es recomendable que varios usuarios/instituciones de la red existente sean visitados para discernir correctamente sobre su integridad. La confiabilidad puede ser medida por porcentajes disponibles del nivel de servicio (cuánto tiempo han estado ellos "arriba" durante el mes). Un nivel de servicio aceptable sería el 99.5% (0.5% de tiempo bajo por mes).

Competitividad

- Qué normas de comunicación están siendo utilizadas dentro de la red?
- Cuál es la velocidad de transferencia de datos que la red es capaz de realizar?

- Quiénes son los otros proveedores de comunicación que están disponibles en el área?
- Qué tipo de cobertura tienen ellos?
- Qué servicios ofrecen?
- Cuáles son sus costos?
- En qué se especializa el proveedor?Cuál es su negocio básico?
- Con quienes negocian ellos?

Seguridad y Sustentabilidad

- Está su principal centro de datos localizado en una ubicación segura dentro de la ciudad?
- Hay posibles riesgos de terremotos, inundaciones u otras interrupciones físicas?
- Parece que la institución es limpia y ordenada?
- Hay medidas de seguridad en sitio para proteger los principales servidores e datos y líneas de comunicación?
- Hay planes de contingencia en sitio?
- Qué dispositivos de seguridad están en sitio a través de la red (muros refractarios, sistemas de detección de robos, software anti-virus)?

Como las cooperativas de ahorro y crédito que participan en la red están localizadas en varias partes del país, fue difícil encontrar un proveedor para todas las participantes. Existían mínimos sistemas de comunicación para las cooperativas de ahorro y crédito rurales. El proyecto tomó en consideración los costos de cada tipo de comunicación disponible para cada punto (ubicación de la cooperativa de ahorro y crédito) en la red. En algunos casos, la comunicación satelital fue la única opción disponible.

La siguiente sección describe los varios tipos de comunicación utilizados en REDCOOP:

Línea Dedicada (Panel Relevador)

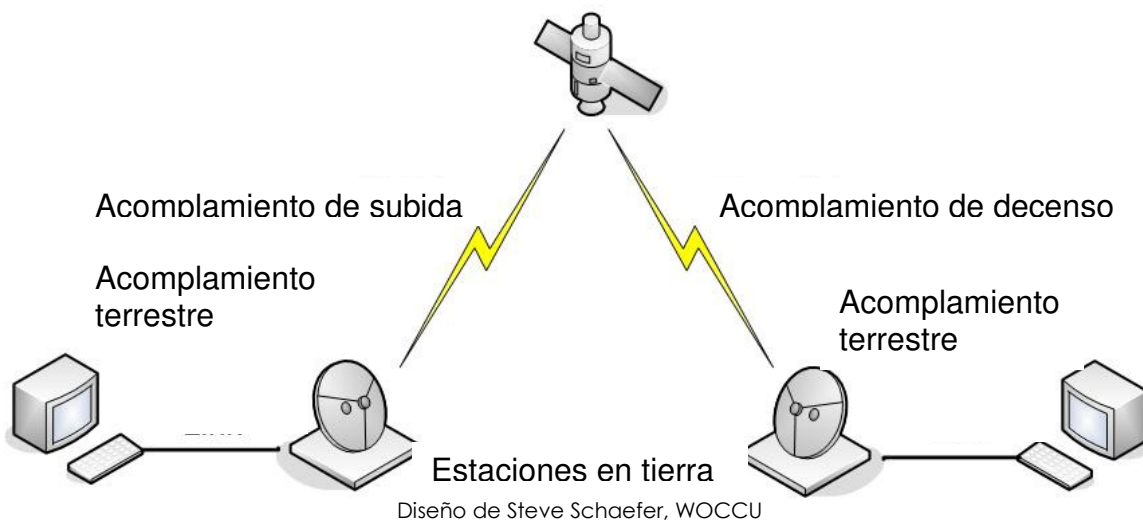
Una “línea dedicada” es una conexión punto a punto utilizando un cable, típicamente de cobre. El costo se incrementa según aumenta la distancia. El panel relevador, que usa líneas de comunicaciones dedicadas, constituye una alternativa económica y flexible frente a las soluciones de una red privada basada en líneas dedicadas. Hace posible el compartir y dinamizar la asignación de recursos para la transmisión de datos con el ahorro económico consiguiente. Aunque las líneas dedicadas constituyen una solución rígida en el momento de modificar o extender la red, el servicio del panel relevador se adapta a

los cambios en la topología de la Red y usa mecanismos que establecen rutas alternativas dentro de la red de datos en caso de falla.

Satélite

Los Satélites ofrecen una mayor flexibilidad que otros sistemas de comunicación porque ellos pueden colocados virtualmente donde quiera. Un satélite colocado en la órbita terrestre es un repetidor de la señal de radio. El sistema satélite consiste de radio faro de respuesta, una estación con base en la tierra para controlar la operación, y una red del usuario de estaciones en la tierra que proporciona los medios para la transmisión y recepción del tráfico de comunicación. Se envía una señal desde un radio faro de respuesta al satélite (acoplamiento elevado) y luego el satélite envía la información hacia abajo, al radio faro de respuesta correspondiente (acoplamiento descendente).

Diagrama de Conexiones Satelitales

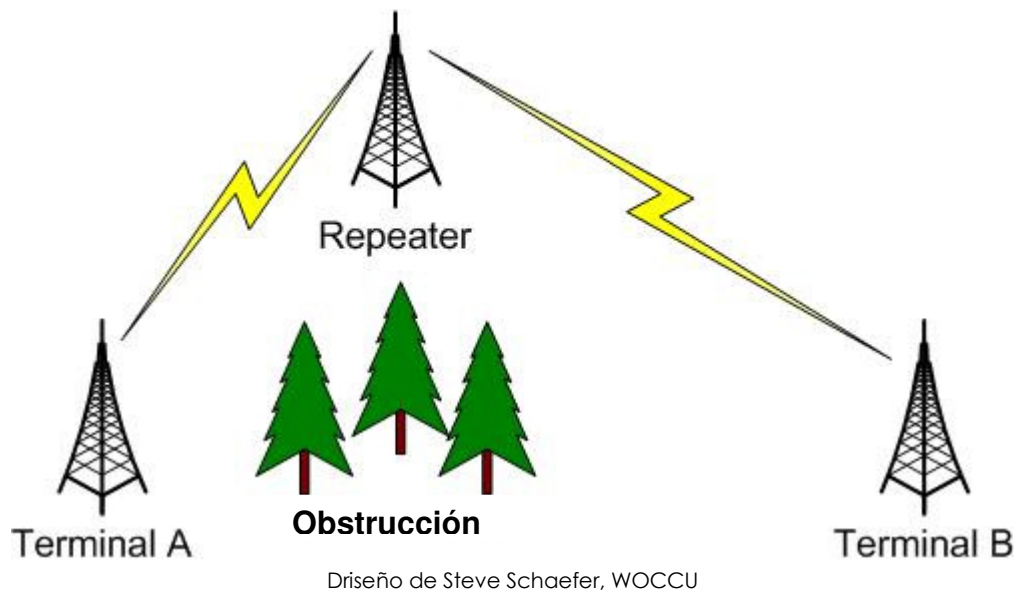


Radio

Debido a los altos costos de las líneas dedicadas y a las comunicaciones por satélite, las comunicaciones de datos de radio son muy populares en los países en desarrollo. Adicionalmente, las instituciones que utilizan esta tecnología son capaces de comprar su propio equipo y, por lo tanto, tener su propia infraestructura, en forma contraria a tener que arrendarla de alguien más. Los datos se pasan utilizando la misma tecnología que un radio de carro excepto que se canaliza en forma diferente. En forma opuesta a enviar la señal en una manera esférica con el fin de alcanzar una mayor audiencia en una región geográfica más pequeña (3-5 km), la señal es emitida en una línea directa a una antena de escucha. Como

la señal está concentrada en un simple rayo es capaz de alcanzar mayores distancias (más de 40 km). La señal, sin embargo, tiene que poseer una línea clara de vista con el receptor correspondiente que está típicamente localizado en una torre. Aunque la línea de vista puede complicarse algunas veces, Ecuador tiene la ventaja geográfica de las Montañas de los Andes, una forma perfecta para enviar señales sin interferencias a la línea de vista. Una vez que la señal alcanza el receptor puede, entonces, ser replicada a otra torre o ser canalizada a la institución receptora propuesta. Como hay muchos diferentes usuarios de esta tecnología, cada emisor opera en una frecuencia diferente.

Diagrama de Repitadora de Comunicaciones de Radio

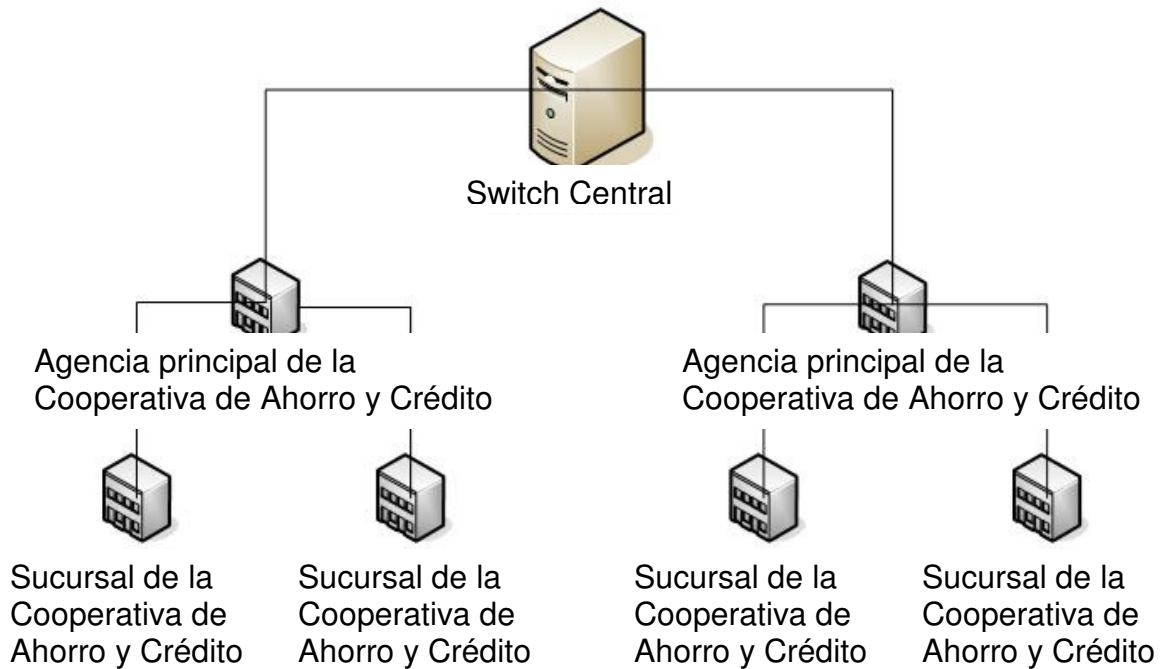


Luego de haber identificado la disponibilidad de las comunicaciones geográficamente, el proyecto investigó luego cómo se comunica cada cooperativa de ahorro y crédito con sus agencias. El resultado indicó que cada cooperativa de ahorro y crédito usa varios tipos de comunicaciones, cada tipo de comunicación seleccionada principalmente en base a su costo. Como una de las meta de la red fue operar REDCOOP en tiempo real, fue necesario que cada agencia de cada cooperativa de ahorro y crédito en la red estuviera conectada. En algunos casos, esto significó que las cooperativas de ahorro y crédito tenían que conectar a agencias distantes desde el primer momento.

El siguiente paso involucró bosquejar un diagrama de la red ilustrando el mecanismo de conexión para los 92 puntos de servicio. El mecanismo más eficiente de conexión involucró el primero conectar a todas las agencias con la cooperativa de ahorro y crédito principal (la agencia

“madre”) y luego conectar a todas las cooperativas de ahorro y crédito madres a un switch centralizado (Por favor vea “Flujo de Datos de la Red” a continuación). A través del uso de software y hardware, el switch central actúa como un intérprete de los datos y guía la información en la dirección correcta y al receptor correcto.

Flujo de Datos de la Red



Diseño de Steve Schaefer, WOCCU

Como todas las transacciones cooperativa de ahorro y crédito – a – cooperativa de ahorro y crédito, pasan por el switch central, es crítico colocar el switch en un ambiente protegido de apoyo continuo durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El proveedor del software (switch) necesita estar en capacidad de desarrollar varios programas de software para permitir que las cooperativas de ahorro y crédito madres se conecten/hablen una con otra. Para asegurar que el proveedor del switch sea técnicamente fuerte y tenga suficiente experiencia, se seleccionaron a firmas separadas para el desarrollo del software y para ser el proveedor de las comunicaciones.

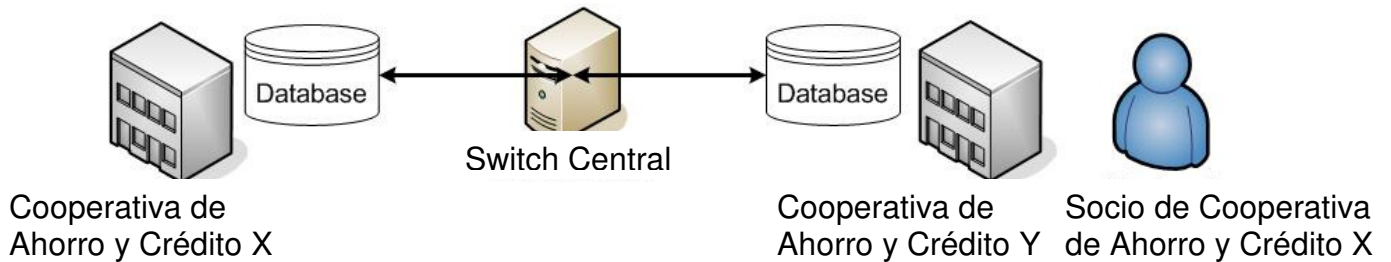
Agencias Compartidas

Las agencias compartidas comenzaron en los Estados Unidos en los años 1980, cuando las cooperativas de ahorro y crédito firmaron convenios cooperativos, permitiendo que los socios de una cooperativa visiten otra cooperativa de ahorro y crédito para coducir sus transacciones. Esto ocurrió inicialmente con paquetes de cooperativas de ahorro y crédito dentro del mismo estado. La idea llegó a ser tan popular que

eventualmente los estados individuales decidieron formar una red nacional que permitiría a las cooperativas de ahorro y crédito procesar las transacciones a través de las líneas estatales. En 1993 se realizó la primera transacción fuera del estado. Hoy hay más de 1200 cooperativas de ahorro y crédito en los Estados Unidos que utilizan el sistema de agencias compartidas. Las personas están en capacidad de hacer depósitos, retiros y transferencias de fondos a cualquiera de las 1800 ubicaciones (incluyendo a agencias de las cooperativas en el sistema), justamente como si ellos estuvieran en su propia cooperativa de ahorro y crédito. La participación en la red trae conveniencia, amplia disponibilidad, sin costos adicionales para los socios y evita que las cooperativas de ahorro y crédito inviertan grandes cantidades de dinero en construir nuevas instalaciones.

Hay tres componentes principales en las agencias compartidas: el remitente, el receptor y el switch de datos. El remitente y el receptor son dos cooperativas de ahorro y crédito distintas, no agencias de la misma cooperativa. Ellas podrían estar localizadas en cualquier sitio del país y podrían estar haciendo correr cualquier tipo de software/base de datos transaccional. El switch central de datos proporciona un programa detallado de acción de sus sistema al remitente y al receptor de modo que ellos pueden, a su vez, escribir el código de computador que les permitirá trasladar correctamente los datos de la base de datos de su cooperativa de ahorro y crédito al switch central. Las líneas de comunicación entre las cooperativas de ahorro y crédito (remitente/receptor) y el switch son luego establecidas. Transacciones de prueba son enviadas de cada cooperativa de ahorro y crédito al switch central para aprobación. Esto es para asegurar que el switch central comprende todos los tipos posibles de transacción que podría eventualmente recibir. Si se encuentra que la prueba es exitosa, el proveedor del switch notifica, entonces, a la cooperativa de ahorro y crédito que ellos están certificados para realizar las transacciones de agencias compartidas en la red.

Flujo de datos de una Transacción de Agencias Compartidas



Cuando un socio de la COAC X visita la COAC Y, el cajero en la COAC Y ingresa el número de la cuenta del socio en su sistema. Se envía un pedido de datos de la COAC Y al Switch. El Switch interpreta el pedido y lo envía a la COAC X. Cuando llega el pedido a la COAC X, se da permiso para acceder a la base de datos. Se leen los detalles necesarios de la cuenta y se los envía de regreso a la COAC Y, en la misma forma en que llegó el pedido. Este proceso se considera el “extremo-retorno” del sistema.

Diseño de Steve Schaefer, WOCCU

Un “extremo-frontal” es también necesario para originar las transacciones. Este es un programa simple de software con una interface de usuario gráfico (graphical user interface) (GUI) que los cajeros usan para realizar las transacciones. La idea es tener controles en sitio de modo que los datos se ingresen correctamente y los cajeros puedan realizar las transacciones rápida y eficientemente.

Remesas

Otro servicio de gran importancia que ha influenciado en el diseño de la red son las remesas internacionales. Una remesa es un pago enviado de una persona a otra. En el uso diario común, se piensa a menudo como la porción de las ganancias que un trabajador inmigrante envía a los miembros/amigos de la familia en su país de origen. Como la escala de la migración internacional se ha incrementado en los últimos años, las remesas han alcanzado una mayor importancia: ellas conectan a las familias a través de las fronteras, incrementan los estándares de vida y contribuyen al crecimiento de las economías de los países. WOCCU, sus miembros afiliados en Latinoamérica y el Caribe y su socio para transferencia de dinero VIGO Remittance Corporation (VIGO) están activamente involucrados en expandir el alcance de la distribución de remesas e integrar a los receptores que no acceden a los bancos dentro de un sistema financiero formal. WOCCU ha trabajado para reducir los costos de transacción que los remitentes de remesas pagan. Los que no son socios de las cooperativas de ahorro y crédito (incluyendo a inmigrantes no documentados) y los socios de las cooperativas pueden enviar transferencias internacionales desde las cooperativas de ahorro y crédito participantes en los Estados Unidos y a través de más de 4000 Agentes de VIGO.

Las transferencias internacionales de dinero ayudan a sostener las economías de los mercados emergentes, incluyendo Ecuador. El Banco Mundial estima que las remesas de los trabajadores ascendieron a \$88 billones de dólares a nivel mundial durante el año 2002². El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) estima que \$32 billones en remesas fueron eviados a la región de LAC durante el 2002. Las remesas con “el recurso individual más valioso de nuevo capital para América Latina y el Caribe ...más importante para el desarrollo económico y social de la región que la inversión directa extranjera, inversión de cartera, ayuda externa o préstamos gubernamentales o privados.”³ Como WOCCU opera la Red Internacional de Remesas (International Remittance Network) (IRnet), ha sido conveniente integrar las remesas dentro del sistema REDCOOP.

Otra pieza integral del diseño se relaciona con la compatibilidad. Con el fin de asegurar que REDCOOP es compatible con las redes de datos extranjeros y productos y servicios de más alto nivel, tales como las tarjetas de crédito, tarjetas de débito y ATMs, la red sigue las normas de datos ISO8583. Estas normas representan un programa detallado de acción de cómo los sistemas de datos deberán comunicarse. Permite que los diferentes sistemas hablen el mismo idioma si se siguen las normas. La Red de Agencias Compartidas de los Estados Unidos utiliza estas normas haciendo posible que REDCOOP se conecte con la Red de Agencias Compartidas de los Estados Unidos y/o otros proveedores de servicio.

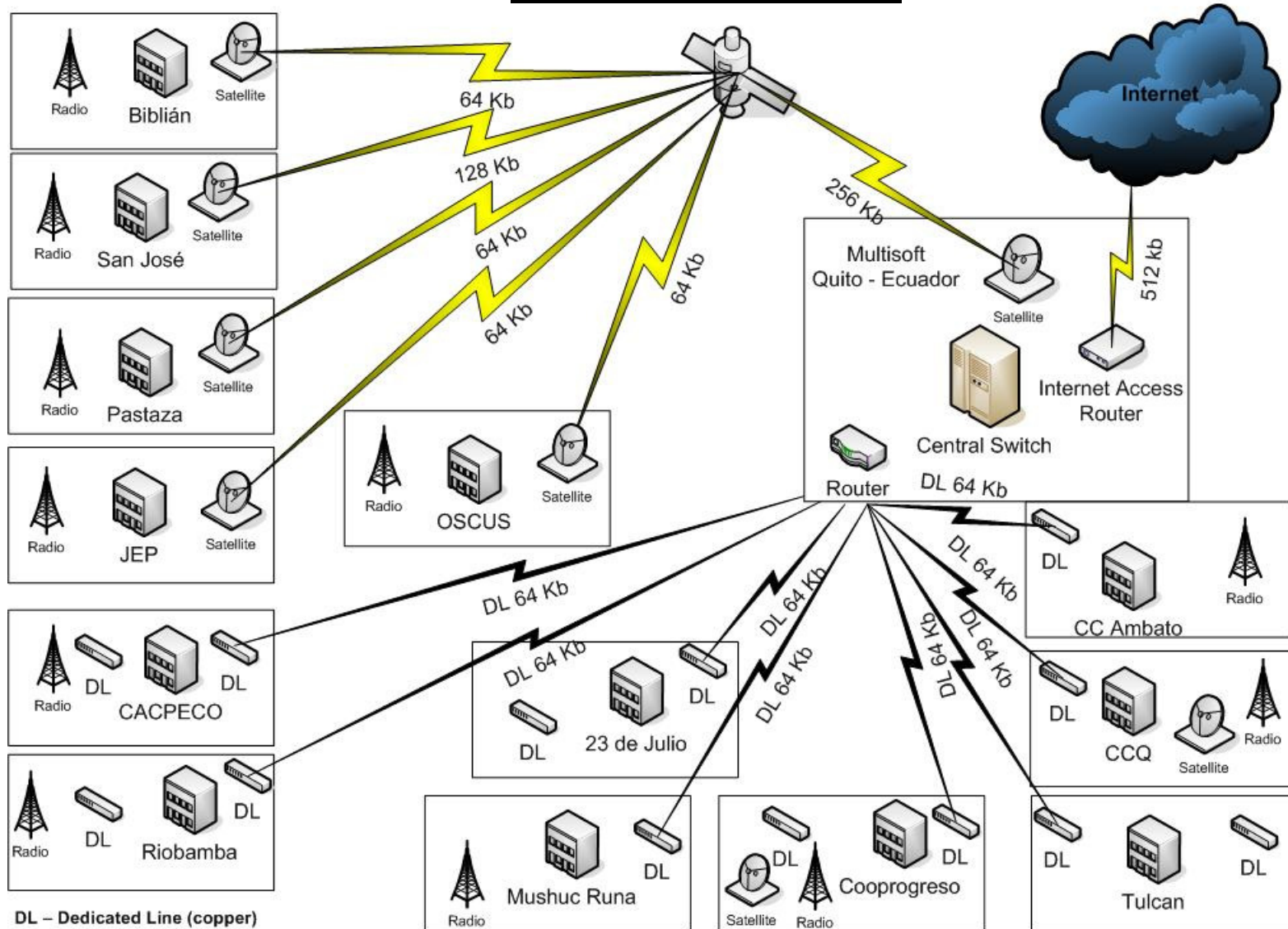
El paso final involucró la selección de los proveedores. El proyecto seleccionó para contratar a MultiSoft como el preparador de los sistemas “extremo-retorno” y “extremo-frontal” así como el monitoreo del switch central. Multisoft, con base en Quito, Ecuador, fue fundado en 1990 y se especializa en el desarrollo y comercialización de software para instituciones financieras. Sus productos y soluciones satisfacen las necesidades de seguridad, comunicaciones y canales de acceso. En cuando al aspecto de comunicaciones, cada cooperativa contrató sus propios proveedores. Muchos de ellos se juntaron para formar un solo contrato que bajó los costos para todos los involucrados.

2 Ratha, Dilip. Remesas de “Trabajadores’: Una Fuente Importante y Estable para el Desarrollo de las Finanzas,” El Banco Mundial, Washington, DC, Octubre 16, 2003.

3 Dialogo Inter-Americano. “Todo en la Familia: El Más Importante Flujo Financiero Internacional de América Latina,” Reporte del Diálogo Interamericano sobre la Fuerza de Trabajo sobre Remesas, Washington, DC, Enero 2004, p. 3.

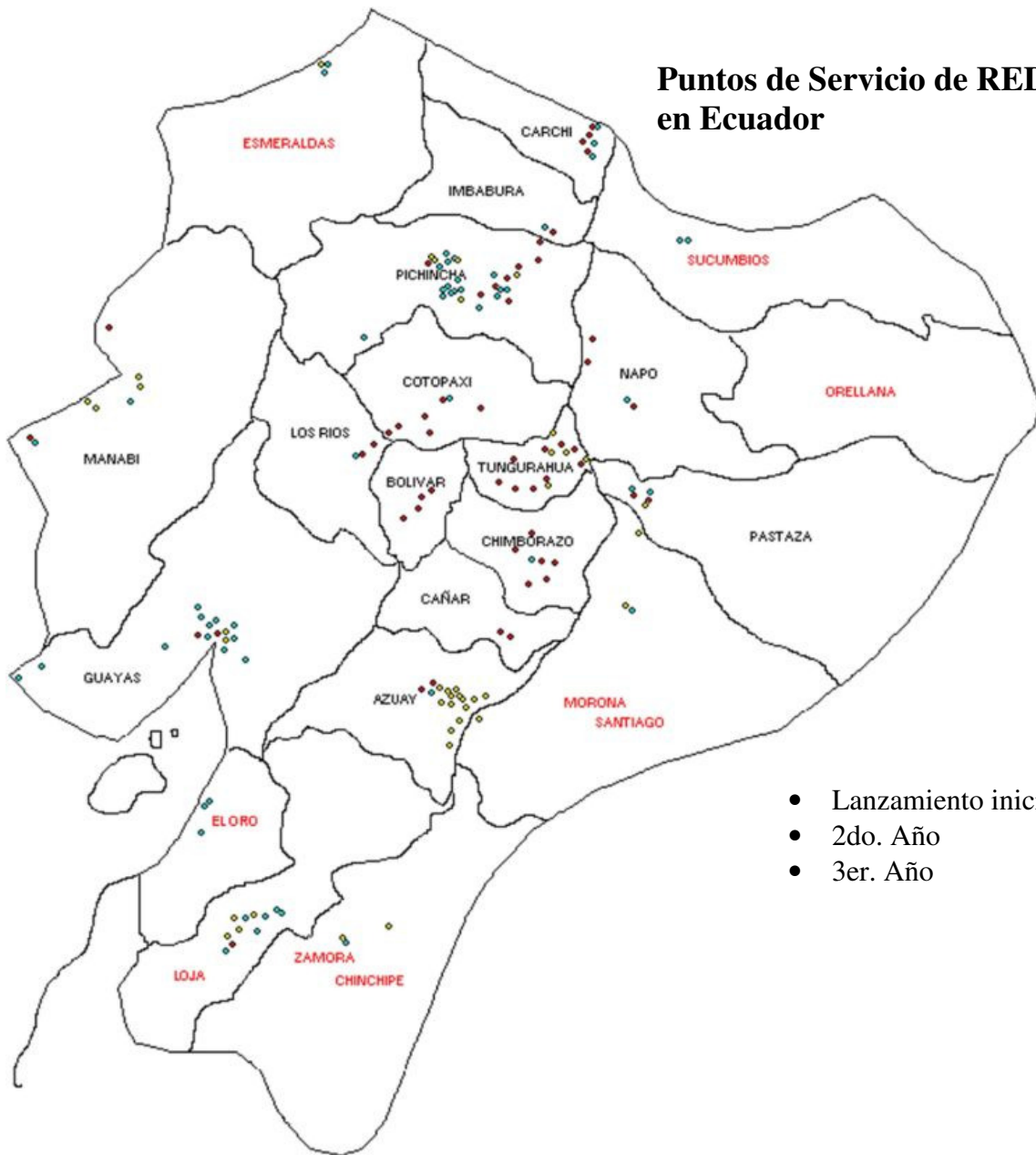
Una vez que se completaron todos estos pasos, se elaboró el diagrama de la red (que se muestra en la página siguiente).

DISEÑO DE LA RED REDCOOP



Diseño de Jaime Maestre, WOCCU

Puntos de Servicio de REDCOOP en Ecuador



- Lanzamiento inicial
- 2do. Año
- 3er. Año

Diseño de Jaime Maestre, WOCCU

El diagrama anterior describe donde están localizados los varios puntos de servicio a través del país. Notar que los tipos de comunicación al **interior** del diagrama son los medios por los cuales las principales agencias de la cooperativa de ahorro y crédito se conectan con el switch central (MultiSoft). Los tipos de comunicación en el **exterior** del diagrama representan los medios por los cuales las principales agencias de la cooperativa de ahorro y crédito se comunican con sus otras agencias.

Hay planes en sitio para lanzar puntos adicionales en los dos próximos años. Esas previsiones en rojo muestran donde REDCOOP no tiene

cobertura al momento de este informe. Sin embargo, en cada previsión, salvo Orellana, hay planes para abrir nuevos puntos de servicio. Ver la tabla de puntos de servicio en la siguiente página. REDCOOP es realmente una red nacional.

Puntos de Servicio 2005	
Nombre de la Cooperativa	Número de Agencias
COAC Cámara de Comercio de Quito	10
COAC San José de Chimbo	4
COAC Pastaza	3
COAC Biblián	2
COAC Juventud Ecuatoriana Progresista	2
COAC Riobamba	6
COAC CACPECO	8
COAC Tulcán	5
COAC Coopprogreso	18
COAC Mushuc Runa	7
COAC 23 de Julio	9
COAC Oscus	6
COAC CC Ambato	12
Puntos de Servicio 2006	
COAC Jardín Azuayo	21
COAC MEGO	6
COAC 15 de Abril	7
COAC Calceta	2
Puntos de Servicio 2007	
COAC Accion Rural	7
COAC Textil 14 de Marzo	6

SECCIÓN DOS: DESPLIEGUE DE LA RED

El tomar la red desde un diseño en papel a una realidad fue la parte más desafiante del proyecto. El mayor reto para REDCOOP fue conseguir la compra de acciones por las cooperativas de ahorro y crédito. Uno de los factores críticos para conseguir esta compra era no cambiar sus sistemas actuales de información. Algunas cooperativas de ahorro y crédito hicieron importantes inversiones durante los últimos 2-3 años para mejorar sus tecnologías y sistemas IT. Era irrealístico pedirles invertir nuevamente en un nuevo sistema de modo que había la necesidad de trabajar con el sistema actual de cada cooperativa de ahorro y crédito.

Todas las cooperativas de ahorro y crédito involucradas están utilizando uno de los cuatro diferentes sistemas de información:

COBIS

A principios de los años 1990s, Macosa, respondiendo al advenimiento de la arquitectura de sistemas abiertos y cliente-servidor, desarrolló un sistema totalmente nuevo, llamado COBIS (Cooperative Open Banking Information System). Hoy, además de ser un integrador del servicio completo y proveedor de soluciones en su mercado local de Ecuador, Macosa es un desarrollador y proveedor internacional de software y servicios, especializándose en su patria y en el exterior en el sector bancario y ahora en el sector de las cooperativas de ahorro y crédito.

COOPERANDO

COOPERANDO es un sistema desarrollado por Multisoft a principios del año 2001. Este sistema está basado en la tecnología de cliente-servidor. El sistema fue desarrollado a través de un proyecto conjunto con una de las cooperativas de ahorro y crédito de REDCOOP. Multisoft es un desarrollador y proveedor internacional del software y servicios.

CONEXUS

CONEXUS es una aplicación de software creada por la Compañía Ecuatoriana AVMEI para el registro y control de las operaciones financieras de las cooperativas de ahorro y crédito.

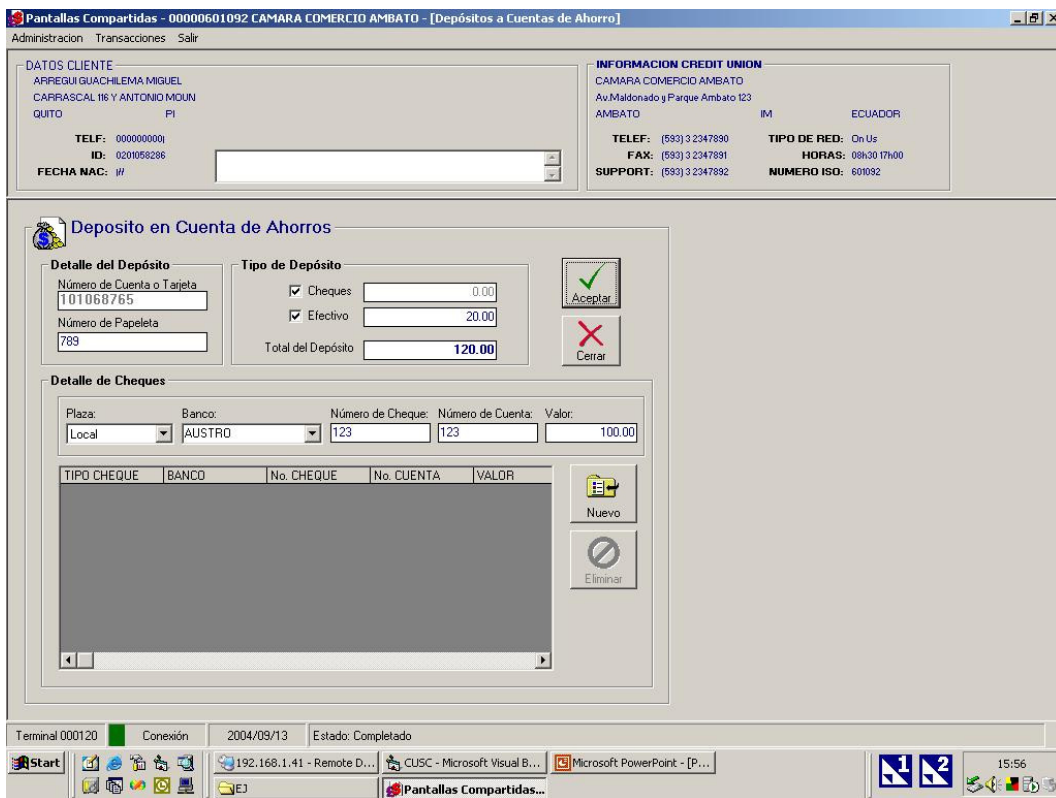
SISTECOOP

A inicios de los años 90's, varias organizaciones que servían al sistema de cooperativas de ahorro y crédito se unieron para crear SYSTELOOP, software que está diseñado para ayudar a gestionar las operaciones diarias de las cooperativas de ahorro y crédito.

Luego de consultar con MultiSoft, el proyecto decidió crear un programa de software para cada uno de los cuatro sistemas (COBIS, COOPERANDO, CONEXUS, SISTECOOP) que entonces trasladaría la información de ese sistema particular y la enviaría al switch central. Para cumplir esta tarea, el proyecto tenía que trabajar muy cercanamente con MultiSoft y con cada uno de los cuatro proveedores del software. Esencialmente hubo necesidad de analizar cada campo de base de datos en cada uno de los paquetes para determinar cómo tener acceso a los datos necesarios. En algunos casos, los proveedores no quisieron cooperar inicialmente. Obtener la necesaria información requería una mirada al “interior” de los paquetes de software, algo que la mayoría de proveedores de software usualmente no desean permitir que alguien extraño lo haga. Esto fue posible a través de la ayuda de los clientes de los proveedores del software (las cooperativas de ahorro y crédito).

Una vez que se diseñó la traducción del software (para todos los cuatro sistemas) requerido para comunicar al switch central, se realizaron pruebas rigurosas. Como no habían todavía líneas de comunicación establecidas con el switch central, el personal de WOCCU y los programadores de MultiSoft tuvieron que viajar a cada punto de la red con una replica del switch central. Mientras tanto en las cooperativas de ahorro y crédito ellas se conectaron físicamente la replica del switch central con el sistema IT de la cooperativa y probaron cada tipo posible de transacción en sitio. Esto tenía que sealizarse en una base de caso por caso hasta que cada punto fuera certificado.

Una vez que todos los paquetes del software de las cooperativas de ahorro y crédito fueron exitosamente transferidas y el software correspondiente para enviar las translaciones de los datos fue probado, era tiempo de finalmente crear el software extremo-frontal que los cajeros usarían para realizar las transacciones. CUSC fue suficientemente amable de mostrar al proyecto el software que ellos desarrollaron para su uso en los Estados Unidos. Este fue entonces traducido del Inglés al Español y se hicieron cambios adicionales para hacerlo compatible con la cultura Ecuatoriana. Por ejemplo, los ciudadanos del Ecuador usan los dos apellidos en forma opuesta al un apellido que se usa en los Estados Unidos. Las fechas son mostradas en forma diferente como son los decimales y comas en las cifras financieras. Todas estas diferencias tenían que ser tomadas en cuenta cuando el sistema era preparado. Así como el software de translación tenían que ser ensayado así ocurrió con el sistema extremo-frontal. El sistema extremo-frontal denominado “Pantallas Compartidas” se muestra en la imagen siguiente.



En conjunto con el desarrollo del software, se prepararon las instalaciones de comunicaciones. Específicamente, la creación de comunicaciones de datos entre las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito con la oficina principal y de la oficina principal al switch central localizado en MultiSoft. Como cada cooperativa de ahorro y crédito contrató su propio proveedor, estaba fuera del control de WOCCU presionar a las cooperativas de ahorro y crédito para hacer que esto ocurriera. Muchas, sin embargo, permitieron que WOCCU haga un seguimiento de los proveedores de comunicaciones y trabajen directamente con su personal de IT. La prueba de las comunicaciones entre cada punto en la red a MultiSoft fue esencial. Cada punto de servicio necesitó ser certificado antes de que ellos pudieran ser considerados como "listos". Se identificaron problemas de los nexos de comunicaciones que probaron ser no confiables. En estos casos, el proyecto animó a los proveedores a mejorar su tecnología y hacer inversiones adicionales de modo que el servicio pudiera ser utilizable. Por ejemplo, algunas sucursales de las cooperativas de ahorro y crédito se conectaban con la oficina principal mediante ondas de radio. Si una de las cooperativas de ahorro y crédito está ubicada dentro de un cañón montañoso es muy difícil recibir una señal. El proyecto, entonces, tenía que trabajar con los proveedores para instalar nuevas torres en ubicaciones estratégicas de modo que las señales pudieran ser recibidas.

SECCIÓN TRES: GOBERNACIÓN DE LA RED

Como REDCOOP es una red de varias cooperativas de ahorro y crédito diferentes que trabajan juntas, hacía falta convenir en las políticas y procedimientos antes de que el sistema pudiera funcionar. Con este propósito se formó un Comité de Administración de la Red (NMC – Network Management Committe). Los miembros del comité son nombrados de la siguiente manera:

1. Un miembro del Consejo de Administración de FINANCOOP, diseñado de acuerdo a votación realizada dentro de la organización. FINANCOOP es la cooperativa de ahorro y crédito corporativa y agente de conciliación para REDCOOP.
2. Se toma un votación secreta de todos los CEOs de REDCOOP y los cuatro CEOs que reciben la mayoría de votos son designados como miembros del comité siempre que ellos no sean parte del Consejo de Administración de FINANCOOP.
3. A los miembros del comité se les pide servir por un período de dos años y pueden ser reelegidos.

El gerente general de FINANCOOP participa en las reuniones del NMC. El/ella pueden manifestar su opinión pero no tienen derecho a voto y también actúa como secretario del comité. Si por alguna razón la cooperativa de ahorro y crédito de uno de los miembros de NMC es removida de la red debido a falta de cumplimiento u otras razones establecidas dentro de las regulaciones, ellos también son removidos del NMC. Si ocurre un cambio del CEO en una de las cooperativas de ahorro y crédito, cuyo CEO es parte del NMC, el nuevo CEO asume la posición de su predecesor.

Es a través de NMC es que se crean y respaldan las políticas y procedimientos de REDCOOP. El número actual de las políticas es demasiado grande en número para detallarlas en este informe, pero algunas de las políticas más críticas son las siguientes:

- Un Presidente de NMC es nombrado dentro de los 8 días de una elección. El Presidente es elegido por voto entre los cinco miembros del comité.
- El NMC requiere la presencia de por lo menos 3 miembros para reunirse. El NMC puede reunirse virtualmente (llamadas de conferencia, por ejemplo) en la medida en que todos los miembros tengan la documentación necesaria (informes financieros, agendas) disponible antes de que se inicie la sesión.

- Todas las acciones que requieran de votación de los miembros del NMC deben basarse en la mayoría (por lo menos 3) para ser aprobadas.
- Otros deberes del NMC incluyen: aprobar a nuevas cooperativas de ahorro y crédito para que se unan a la red, aprobar las políticas y procedimientos de la red, aprobar los derechos de marca y políticas de la red, aprobar las horas de servicio requeridas que todas las cooperativas de ahorro y crédito deben mantener, determinar los precios involucrados en la realización de transacciones, determinar los precios máximos que cada cooperativa de ahorro y crédito puede cargar a sus socios con el fin de usarlos servicios de la red, definir las normas de calidad para los miembros de la red, realizar periódicamente evaluaciones de compromiso de los miembros de la red, aprobar todos los puntos de servicio de la red de acuerdo a las normas de calidad establecidas por el NMC, aprobar las estrategias de marketing y promocionales, mercadear y promover la incorporación de cooperativas de ahorro y crédito adicionales a la red, aprobar todas las suspensiones temporales o permanentes de las cooperativas de ahorro y crédito que participan en la red, tener la responsabilidad de contratar y renovar todos los contratos de participación que impactan en la red (tales como los proveedores de servicio), contratar una firma de auditoría de tercera parte para asegurar que la red está funcionando correctamente y que la información financiera es precisa.
- Para llegar a ser miembro de REDCOOP se deben cumplir los siguientes requisitos: ser un miembro activo de FINANCOOP, tener por lo menos un millón de dólares en activos, tener al menos tres años de experiencia como cooperativa de ahorro y crédito reconocida legíticamente, tener una clasificación mínima de riesgo de "B", estar clasificado en o sobre el índice de liquidez promedio de acuerdo a la superintendencia de bancos, tener una tasa de morosidad menor al 10% de la cartera de crédito total, cumplir los requisitos mínimos de tener por lo menos 3% de los activos totales en reservas, mantener una conexión de comunicaciones confiable con el switch central, recibir la certificación de compatibilidad del sistema desde el switch central.
- Las obligaciones de las cooperativas de ahorro y crédito participantes en REDCOOP incluyen: firmar el convenio de políticas y procedimientos establecidos por el NMC, servir a los socios de otras cooperativas de ahorro y crédito de REDCOOP en todas sus sucursales, , mercadear todos los puntos de servicio dentro de REDCOOP, desplegar el logo de REDCOOP fuera de cada agencia, pagar los derechos a otros miembros de REDCOOP como

- se ha establecido, apoyar económicamente las campañas nacionales de marketing de REDCOOP, implementar y mantener controles internos para la protección de todos los socios de la cooperativa de ahorro y crédito, mantener las horas mínimas de servicio al cliente, de acuerdo a lo establecido por el NMC.
- Las cooperativas de ahorro y crédito no pueden atraer o mercadear a los socios de otras cooperativas en REDCOOP.
 - Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de REDCOOP deben consultar con el NMC si ellas desean unirse a una red adicional.
 - Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que violen estas reglas están en riesgo de ser removidas de REDCOOP: cuando haya fallos en contra de la cooperativa de ahorro y crédito por parte de la superintendencia de bancos, cuando las cooperativas de ahorro y crédito no cancelen sus deudas a REDCOOP, si se demuestra evidencia documentada que una cooperativa de ahorro y crédito participante está realizando transacciones con otra red sin el permiso previo de NMC.

Una vez que las cooperativas de ahorro y crédito miraron a esta red como **su** red, su deseo de tomar posesión se incrementó. La transición de las operaciones de la red desde WOCCU a REDCOOP fue una parte esencial del éxito de la red. Esta transición fue posible a través de la introducción de la gobernación de la red.

SECCIÓN CUATRO: PROMOCIÓN DE LA RED

La promoción de REDCOOP comenzó a nivel de las cooperativas de ahorro y crédito. Se dieron varias clases de capacitación en varias regiones del país para proporcionar a los cajeros y gerentes la posibilidad de ganar experiencia aprendiendo el software transaccional de REDCOOP. También se dieron cursos especializados sobre remesas. Estos cursos fueron diseñados y administrados por WOCCU.

El logo, que se muestra a continuación, fue creado por un artista gráfico profesional y fue uno de muchos que fueron considerados. A todas las cooperativas de ahorro y crédito de REDCOOP se les pidió mostrar el logo fuera y dentro de sus agencias.



Además de tener el logo desplegado en la cooperativa de ahorro y crédito, también se desarrollaron rubros promocionales para darlos a los empleados y socios de la cooperativa de ahorro y crédito. Estos incluyen broches, etiquetas, esferos, estacionarios, calendarios, folletos y tarjetas postales. Los folletos están disponibles en las cooperativas de ahorro y crédito de modo que los socios puedan ver dónde están los puntos adicionales de servicio de REDCOOP. Ellos también informan a los socios sobre los productos y servicios que están disponibles para ellos. Las tarjetas postales fueron preparadas de modo que los miembros familiares en Ecuador puedan enviarlas a sus seres queridos en los Estados Unidos. Las tarjetas postales describen cómo ellos pueden enviarles las remesas a través de REDCOOP.

Una firma profesional de publicidad fue contratada para crear un video basado en las capacitaciones y cuñas de TV. También se desarrolló una variedad de avisos por radio que describen los beneficios de RECOOP.

SECCIÓN CINCO: LANZAMIENTO DE LA RED

REDCOOP inició su vida a finales de Mayo del 2005. Todas las cooperativas de ahorro y crédito participantes llegaron a Quito para una conmemoración del lanzamiento oficial.



El éxito inicial de las remesas fue mejor de lo esperado. En un período de seis meses, casi US\$ 3 millones de dólares fueron transferidos via REDCOOP. Las proyecciones para el 2006 revelan 20,000 transacciones durante el próximo año.

Remesas de REDCOOP 2005			
Mes	Transacciones	Monto USD	Prom. USD
Mayo	2	600	300
Junio	1,061	321,505	303
Julio	956	343,124	359
Agosto	997	360,097	361
Septiembre	1,128	414,589	368
Octubre	1100	384,081	349
Noviembre	1322	464,644	351
Diciembre	1558	461,900	296

TOTAL	8,124	2,750,540	336
--------------	--------------	------------------	------------

Cuando se introduce un nuevo producto de marca a un mercado, toma tiempo para que el producto gane reconocimiento en el mercado. Las transacciones de agencias compartidas comenzaron lentamente y continúan ganando impulso.

Transacciones de Agencias Compartidas REDCOOP 2005			
Mes	Transacciones	Monto USD	Prom. USD
Mayo	1916	\$198,126.60	\$103.40
Junio	3525	\$101,242.21	\$28.72
Julio	3133	\$147,476.66	\$47.07
Agosto	3771	\$201,700.52	\$53.48
Septiembre	3266	\$163,754.10	\$50.13
Octubre	3092	\$163,488.27	\$52.87
Noviembre	2488	\$118,024.52	\$47.43
Diciembre	2557	\$161,391.74	\$63.11
TOTAL	23748	\$1,255,204.62	\$55.77

Los planes de REDCOOP incluyen una expansión de las ofertas de productos y servicios. El principal enfoque para el 2006 serán los programas de tarjetas de débito y crédito. Ninguna cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador ha sido capaz de ofrecer tarjetas de crédito sin la asistencia de un banco socio. Las cooperativas de ahorro y crédito están mirando a REDCOOP para llenar esta necesidad. Adicionalmente, los planes están en marcha para conectar a REDCOOP con la US Shared Branching Network. Esto permitirá que los Ecuatorianos en los Estados Unidos tengan acceso a sus cuentas en REDCOOP y transfieran fondos como corresponde.

CONCLUSIONES

Mucho se ha aprendido a lo largo del camino durante la creación de REDCOOP. Aunque cada situación es diferente, es posible que las circunstancias y retos experimentados en Ecuador se repitan en otros ambientes.

Retos

- Las políticas internas entre las cooperativas de ahorro y crédito fueron un real problema. Antes del inicio del proyecto varios grupos de cooperativas de ahorro y crédito habían comenzado sus propias redes. Estas redes, sin embargo, eran solamente entre otras 3-4 cooperativas y estaban diseñadas para ser regionales. Ellas estaban también limitadas por los productos y servicios que ofrecían. La competencia entre las redes de cooperativas de ahorro y crédito existentes creaba un ambiente político muy difícil para que el proyecto funcionara. Tal vez uno de los más grandes éxitos fue la capacidad para reunir a varias de estas redes para formar una red nacional unificada.
- El proyecto encontró muy difícil encontrar e interpretar las políticas y reglas con respecto a las redes de datos en el Ecuador.
- El componente referente a la conexión de REDCOOP con la US Shared Branch Network se convirtió en un principal compromiso legal. Al momento de este informe, las piezas todavía están siendo completadas. Sin embargo, el trabajo legal será de beneficio para las cooperativas de ahorro y crédito alrededor del mundo, cuando WOCCU ayude en la reforma y adición a la ley de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Las comunicaciones de datos en Ecuador tiene un costo alto, casi cinco veces los precios en los Estados Unidos. Las cooperativas de ahorro y crédito tenían que presupuestar de acuerdo a esto con el fin de estar en capacidad de conectarse a la red, algunas con grandes sacrificios. Los pocos proveedores de comunicaciones que existen en el Ecuador miran el beneficio de ofrecer medios más económicos para que las instituciones obtengan sus servicios y que pueda ocurrir una innovación en todo el país.
- La geografía fue un reto pues se hace difícil obtener comunicaciones de datos a puntos rurales de la red. Por ejemplo, las cooperativas de ahorro y crédito en las regiones montañosas no tienen la línea recta para las comunicaciones de radio que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en la región Amazónica.

Lecciones Aprendidas

- El tener el personal correcto para el trabajo hace toda la diferencia. Los recursos humanos que trabajaron en el establecimiento del sistema REDCOOP demostró tener la experiencia necesaria y habilidades para llevar a cabo los requisitos del proyecto.
- Es importante tener una visión compartida. La visión es crear una red para todas las cooperativas de ahorro y crédito, no una red solamente para WOCCU o cualquier otra entidad individual. Nosotros deseábamos que todos fueran parte del éxito de la red. Sin esta visión compartida habría sido difícil alcanzar el éxito.
- Es importante escuchar las necesidades de las cooperativas de ahorro y crédito y cubrir sus necesidades. El proyecto ocupó tiempo en la fase de diseño para asegurarse que todo dentro del alcance de la red tuviera sentido y fuera deseado por las cooperativas de ahorro y crédito. Los productos y servicios ofrecidos por REDCOOP son un resultado directo de la colaboración de las cooperativas de ahorro y crédito. Se proporcionó una consideración adicional a los sistemas IT de las cooperativas y cómo trabajar con y alrededor de ellas.
- Cuando se va a crear una red es vital asociarse con proveedores sólidos. Ellos no, necesariamente, tienen que ser grandes, pero deben tener la experiencia, capacidad y personal que ofrecer.

Otros países que no poseen cooperativas de ahorro y crédito solamente redes de datos pueden aprender de la experiencia de REDCOOP. El formar una red nacional requiere de tres cosas: 1) cooperativas de ahorro y crédito que deseen reunirse con una visión compartida, 2) infraestructuras de comunicación confiables, 3) gente calificada para hacer que esto ocurra.

Los beneficios de crear una red tal como REDCOOP son innegables. Cuando las cooperativas de ahorro y crédito se unen y comparten la información, tiene lugar la innovación. Finalmente, se pueden ofrecer nuevos productos y servicios que las mantengan en línea con la competencia. La participación en los costos ayuda a las cooperativas de ahorro y crédito a bajar sus gastos. Se captan nuevos mercados según las cooperativas están en capacidad de servir a segmentos que previamente eran incapaces de alcanzar. El mayor acceso a múltiples localizaciones mejora la retención y satisfacción de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito. La capacidad para efectuar transacciones en tiempo real ofrece una mayor seguridad y precisión. La imagen y reputación de las cooperativas de ahorro y crédito se

incrementa y, por lo tanto, están en más capacidad de competir con otras instituciones financieras.

La creación de REDCOOP no es solamente una historia de innovación; es también una historia de inspiración. Ha escuchado usted alguna vez de un banco que abre sus puertas para que los clientes de un banco competidor pueda realizar sus transacciones allí? Esto es esencialmente lo que REDCOOP ha hecho; reunir a las cooperativas de ahorro y crédito con un sentimiento global de: **cooperación**. Esta es la diferencia en las cooperativas de ahorro y crédito! REDCOOP ha recordado a las cooperativas de ahorro y crédito Ecuatorianas porque ellas comenzaron a existir en primer lugar: servir a sus socios con un espíritu de cooperación. Es a través de este espíritu cooperativo que ellas se han convertido en la red de datos de cooperativas de ahorro y crédito más grande en el país. Es a través de este espíritu cooperativo que ellas continuarán, sin lugar a dudas, cosechando éxitos.

Anexo 1 - Acrónimos

CEO – Chief Executive Officer (Funcionario Ejecutivo Principal)

COAC – Cooperativa de Ahorro y Crédito

CUSC – Credit Union Service Corporation

DL – Dedicated Line (Línea Dedicada)

GUI – Graphical User Interface (Interface Gráfica del Usuario)

IT – Information Technology (Tecnología de la Información)

Kbs – Kilobits por Segundo

NMC – Network Management Committee (Comité de Administración de la Red)

USAID – United States Agency for International Development

WOCCU – World Council of Credit Unions, Inc.