



CoopMego

Cooperativa de Ahorro y Crédito

**INFORME DE GERENCIA A LA ASAMBLEA GENERAL
DE REPRESENTANTES DE COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA “MANUEL
ESTEBAN GODOY ORTEGA” Ltda.**

EJERCICIO ECONÓMICO 2023

LOJA, MARZO DE 2024

»» INDICE

INTRODUCCIÓN	3
LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL 2023	4
PRINCIPALES CIFRAS DE LA COOPERATIVA EN EL 2023	9
GESTIÓN INSTITUCIONAL	15
RESUMEN	33

Loja, marzo 2024

»» INTRODUCCIÓN

Señores representantes de la Asamblea General:

En cumplimiento a lo previsto en el marco jurídico que regula el accionar de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, en mi condición de gerente de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., me es grato presentar a vuestra consideración el informe de gestión de la gerencia correspondiente al 2023.

Sin duda el 2023 fue un año muy complejo, con desafíos significativos dados a los problemas de crisis política, económica y de seguridad que han tenido un impacto generalizado en el sistema económico. En este escenario, la gestión eficiente de los recursos se ha convertido en una prioridad, requiriendo un esfuerzo conjunto para alcanzar un rendimiento positivo.



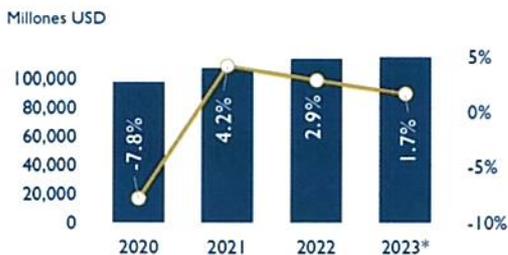
LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL 2023

» LA ECONOMÍA DEL ECUADOR EN EL 2023

PRODUCCIÓN, PRECIOS Y EMPLEO

Según información provisional del Banco Central del Ecuador, durante el año 2023 la economía del país habría alcanzado un tamaño aproximado de USD 115.643 millones y un crecimiento anual equivalente al 1,7% en términos reales, el bajo crecimiento se explica por la deteriorada situación fiscal, la inestabilidad política y jurídica, la crisis de seguridad nacional, la crisis sistémica institucional producto de un entorno de corrupción, y débil inversión directa registrada durante el año 2023.

PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)



*Datos Provisionales

Fuente: Banco Central del Ecuador

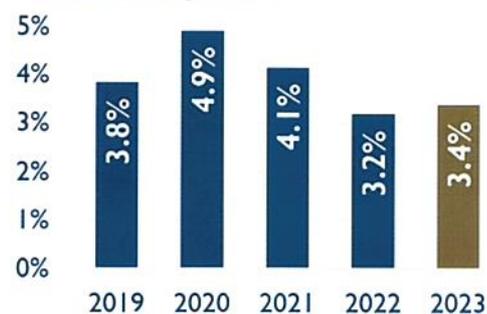
Por industria, solo 9 de 20 sectores presentaron una tasa de variación interanual positiva durante el tercer trimestre de 2023. Los sectores que alcanzaron un mayor crecimiento fueron: Explotación de minas y canteras (18,8%); Suministro de electricidad y agua (11,3%); Agricultura, ganadería y silvicultura (10,2%); entre otras.

Mientras que las actividades económicas que presentaron una tasa de variación negativa fueron: Refinados de petróleo (-16,7%); Construcción (-12,2%); Pesca y acuicultura (-8,5%); entre otras.

ENTORNO LABORAL

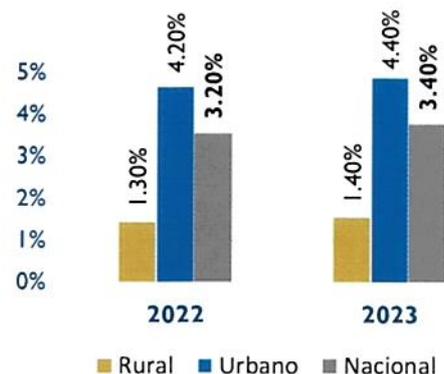
La tasa de desempleo a nivel nacional al final de diciembre de 2023 alcanzó un 3,4% con respecto al 3,2% del mismo período del año anterior, es decir, experimentó un aumento no significativo de aproximadamente 0,2 puntos porcentuales.

Tasa Desempleo %



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Al desagregar por áreas, la tasa de desempleo fue del 4,4% para el área urbana, mientras que para el área rural fue del 1,4%.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Al disgregar el desempleo por sexo, los resultados revelan que las mujeres poseen una mayor tasa con respecto de sus contrapartes hombres. A nivel nacional, el 4,2%, de las mujeres en la

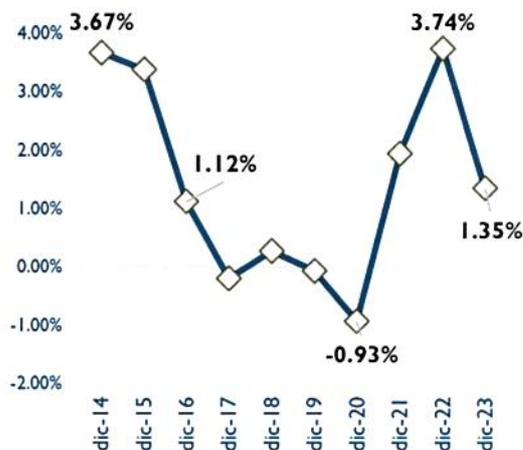
PEA estuvieron en situación de desempleo, mientras que, la tasa de los hombres fue de 2,8%.

INFLACIÓN MENSUAL Y ANUAL

La inflación mensual en diciembre de 2023, respecto a la de noviembre del indicado año, fue de 0,02%. La inflación anual de precios de diciembre de 2023, con relación a la de diciembre de 2022, alcanzó 1,35%; como referencia, en diciembre de 2022 fue de 3,74%.

Con respecto al costo de la Canasta Familiar Básica (CFB), esta al 31 de diciembre de 2023 se ubicó en USD 786,31, mientras que, el ingreso familiar mensual de un hogar tipo fue de USD 840 dólares.

Inflación Anual en los meses de diciembre



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

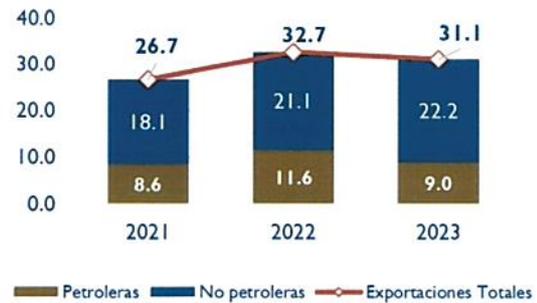
EXPORTACIONES

Entre enero y diciembre de 2023, las exportaciones totales alcanzaron USD 31.126,4,4 millones, las que en términos porcentuales disminuyeron en el 4,7% con respecto al mismo período del 2022. Las exportaciones petroleras experimentaron una reducción tanto en

términos de volumen (4,1%) como en valor FOB (22,7%).

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Millones USD



IMPORTACIONES

Entre enero y diciembre de 2023, las importaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 29.128,1 millones, las que disminuyeron con respecto a las efectuadas en el 2022 en USD 1.205,6 millones, valor que en términos

Millones USD



porcentuales equivale al 4,0%.

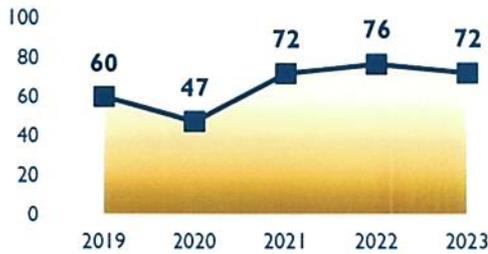
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

PRECIO DEL BARRIL DE PETRÓLEO WTI

En diciembre de 2023 el precio promedio del barril de petróleo West Texas Intermediate alcanzó un valor de USD 71.9 dólares, lo que representa una caída en el precio del 5.9% con respecto al mismo periodo del 2022. En el transcurso del 2023, el precio del barril de petróleo tuvo afectaciones

principalmente por el conflicto bélico internacional entre Israel y Gaza, y los anuncios de recortes en la producción petrolera por parte de la OPEP, diseñados para estimular el incremento de precios mediante el control de la oferta, resultaron menos efectivos de lo esperado.

Precio en USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

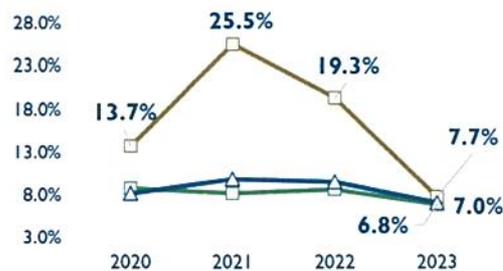
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Para el presente análisis, se toma información del sistema financiero nacional: bancos privados y públicos; cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos I y 2; y, mutualistas.

• Activos

Al 31 de diciembre de 2023, el sistema financiero nacional alcanzó un saldo de USD 93.509 millones de dólares en activos totales, que medido con el saldo al 31 de diciembre de 2022, representa un crecimiento del 7.0%.

Tasas de Crecimiento %



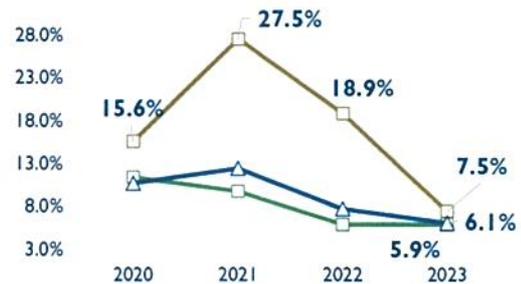
— Bancos Privados — Cooperativas SI — TOTAL

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

• Obligaciones con el público

Las obligaciones con el público del sistema financiero nacional en el 2023 crecieron en un 6.1%. Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I alcanzaron un crecimiento anual del 7.5%, mientras que los subsistemas banca pública y mutualistas registran tasas anuales decrecientes.

Tasas de Crecimiento %



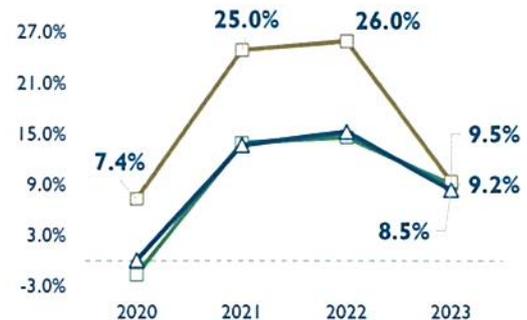
— Bancos Privados — Cooperativas SI — TOTAL

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

• Cartera de Créditos

La cartera de créditos en el sistema financiero nacional alcanzó la suma de USD 65.228 mm de dólares, valor superior en 8.5% con respecto al de diciembre de 2022. En las cooperativas del segmento I el crecimiento anual fue del 9.5%.

Tasas de Crecimiento %



— Bancos Privados — Cooperativas SI — TOTAL

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La caída de la actividad económica en el consumo de los hogares, en la inversión y en las importaciones determinó una



menor demanda de crédito con relación a los años previos, lo que impactó en el ritmo de crecimiento de los activos, pasivos y cartera de créditos del sistema financiero nacional, este bajo a cifras de un dígito en el año 2023.

- **Morosidad**

Para el 2023 se evidenció un incremento de la morosidad a nivel del sistema financiero nacional, entre los factores que influyeron adicional a la crisis económica y de inseguridad existente en el país, se suma el cambio de la normativa para registrar la cartera vencida a partir de los 31 días.

De esta forma al 31 de diciembre de 2023, los bancos privados presentaron una morosidad del 3.2%, representando el menor porcentaje con relación a los demás subsistemas, no obstante, esta incrementó en 1 punto con relación al 2.2% del 2022.

La banca pública presentó una morosidad del 14.2%, constituyéndose en el segmento que registra mayor nivel de morosidad.

El subsistema de cooperativas del segmento I, cerró el 2023 con una morosidad del 7.1%, indicador que es mayor al registrado al 31 de diciembre de 2022, este alcanzó el 3.9%.

Las cooperativas del segmento 2; y, las mutualistas de igual forma registraron al 31 de diciembre de 2023 indicadores de morosidad superiores a los del año inmediato anterior.

Subsistemas	dic-22	dic-23	
Bancos Privados	2.2%	3.2%	↑
Bancos Públicos	16.8%	14.2%	↓
Cooperativas S1	3.9%	7.1%	↑
Cooperativas S2	4.3%	5.8%	↑
Mutualistas	4.2%	7.7%	↑

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

PROYECCIONES DE CRECIMIENTO DEL PIB PARA EL 2024

El ritmo de expansión de la actividad económica continúa condicionado por un escenario internacional muy incierto (volatilidad del precio de los productos básicos, inflación mundial elevada y condiciones financieras más restrictivas), acentuado por la posibilidad de que escalen tensiones geopolíticas.

Las perspectivas de crecimiento para la economía de Ecuador, según organismos internacionales, predicen indicadores modestos para el 2024. El FMI proyecta un acrecentamiento del 1.8%, el Banco Mundial anticipa un 0.7%, mientras que la CEPAL estima un aumento del 2.6%.

Estas proyecciones delimitan un panorama económico complejo, caracterizado por una situación fiscal deteriorada, agravada por una crisis sistémica institucional marcada por corrupción e inestabilidad. Además, se suma la crisis de seguridad y energética; así como, una débil inversión directa.

Previsiones de crecimiento Ecuador (PIB)	
	2024
BM	0.7%
FMI	1.8%
CEPAL	2.6%
Promedio	1.7%

Fuente: Organismos Multilaterales

Según la CEPAL, el desempeño económico del Ecuador a nivel interno se ve condicionado por una contribución muy acotada de la inversión pública y privada, lo que aminora las perspectivas de que el crecimiento sea sostenido en el mediano plazo.





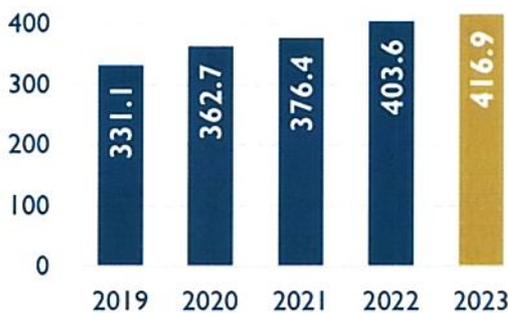
PRINCIPALES CIFRAS DE LA COOPERATIVA EN EL 2023

» ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2023

ACTIVOS

Al cierre del ejercicio económico 2023, la Cooperativa registró activos por la suma de USD 416,9 millones, lo que implica un crecimiento anual de USD 13,3 millones (3.3%). La cifra alcanzada se sustenta principalmente por el incremento de la cartera de crédito en USD 21,5 millones (9.3%); de las inversiones en USD 5,5 millones (7,5%); y, de las cuentas por cobrar USD 3,7 millones (91.7%).

Millones USD



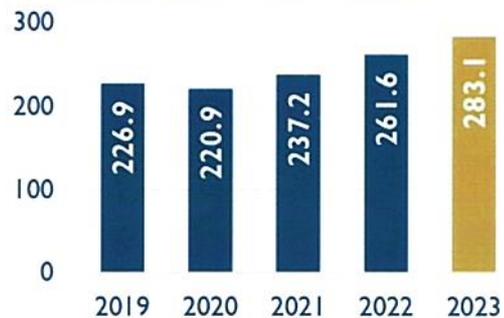
Fuente: Balances CoopMego

CARTERA DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2023 la cartera de crédito de la Cooperativa arrojó un saldo de USD 283,1 millones, registrando un incremento del 8.3%, lo que en valores absolutos representa USD 21,5 millones en relación con el saldo del año anterior.

Es importante destacar que las provisiones para la cartera de créditos al cierre del presente ejercicio económico se ubicaron en USD 30,6 millones, por lo que se mantiene una adecuada cobertura para la cartera improductiva.

Cartera Bruta - Millones USD



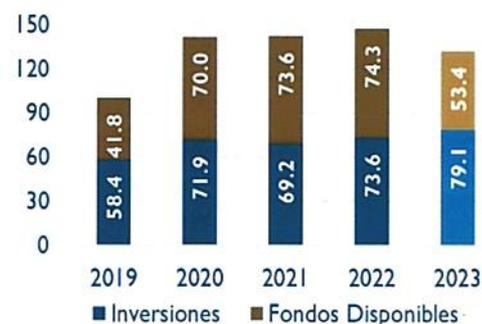
Fuente: Balances CoopMego

INVERSIONES Y FONDOS DISPONIBLES

Las inversiones y fondos disponibles al 31 de diciembre de 2023 cerraron en USD 79,1 millones y USD 53,4 millones, respectivamente. Las inversiones registraron un crecimiento anual absoluto de USD 5,5 millones (7,5%); mientras que los fondos disponibles experimentaron una disminución anual de USD 20,9 millones (-28.1%).

Es importante señalar que la reducción de los fondos de liquidez responde a una disminución de USD 22,7 millones de la cuenta Bancos y otras entidades financieras, lo que representa una caída del (58.0%).

Millones USD

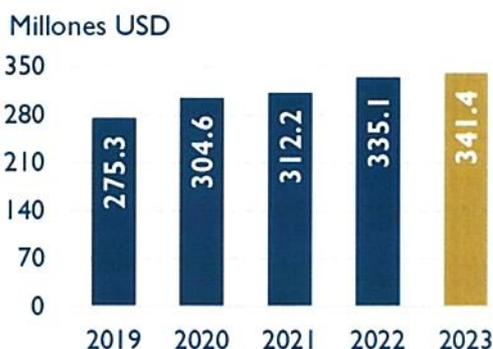


Fuente: Balances CoopMego



PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2023, los pasivos de la Cooperativa se ubicaron en USD 341,4 millones, los que se incrementaron en USD 6,4 millones (1.9%) con respecto al saldo del año que antecede y están integrados principalmente por obligaciones con el público, estas representan el 95.8% del total de los pasivos y se constituyen como el rubro principal.



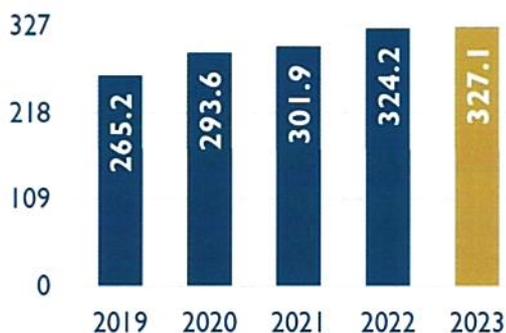
Fuente: Balances CoopMego

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Al 31 de diciembre 2023, la Cooperativa registró USD 327,1 millones en Obligaciones con el Público, reflejando un incremento de USD 2,9 millones (0.9%) con respecto al 31 de diciembre de 2022 (USD 324,2 millones).

El incremento de las captaciones fue impulsado principalmente por los depósitos a plazo que incluidos los depósitos restringidos cerraron al 31 de diciembre del año 2023 con un saldo de USD 227,8 millones, y una variación anual absoluta de USD 4,3 millones (1.9%). Por su parte los depósitos a la vista al cierre del 2023 alcanzaron los USD 99,3 millones lo que significó una disminución absoluta anual de USD 1,3 millones (-1.4%).

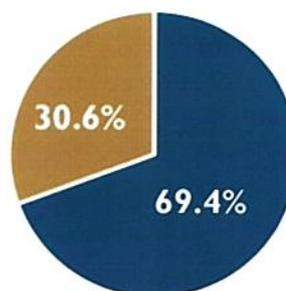
Obligaciones con el Público- Millones USD



Fuente: Balances CoopMego

La estructura de las captaciones se encuentra conformada en un 69.4% por depósitos a plazo más restringidos, y el 30.6% por depósitos a la vista.

Estructura de Captaciones



■ Depósitos a Plazo ■ Depósitos a la Vista

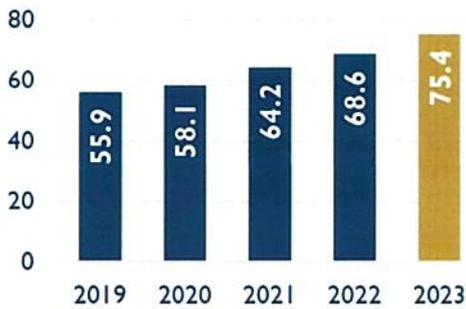
Fuente: Balances CoopMego

PATRIMONIO

En el 2023 el patrimonio de Cooperativa se incrementó en el 10,1% con respecto al del año anterior, al pasar de USD 68,5 millones a USD 75,4 millones, lo que significó un incremento de USD 6,9 millones, sustentado básicamente en el crecimiento del capital social (aportes o certificados de aportación) en USD 1,8 millones (7.1%) y el incremento de las reservas en USD 2,2 millones (5.6%).



Patrimonio - Millones USD

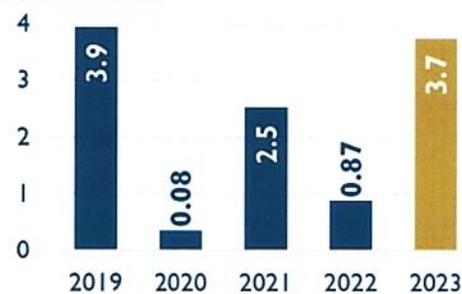


Fuente: Balances CoopMego

RESULTADOS

En el ejercicio económico 2023, la Cooperativa generó resultados después de la participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones, por un valor total de **USD 3,7 millones**, siendo mayor en USD 2,8 millones a los registrados al 31 de diciembre de 2022 (USD 873 miles). Cabe destacar que las estrategias implementadas fueron las acertadas y que el trabajo en equipo realizado por los directivos y trabajadores de nuestra Entidad Financiera contribuyeron a frentear los problemas de coyuntura económica, política y social que vivió el país durante el indicado año.

Millones USD



Fuente: Balances CoopMego

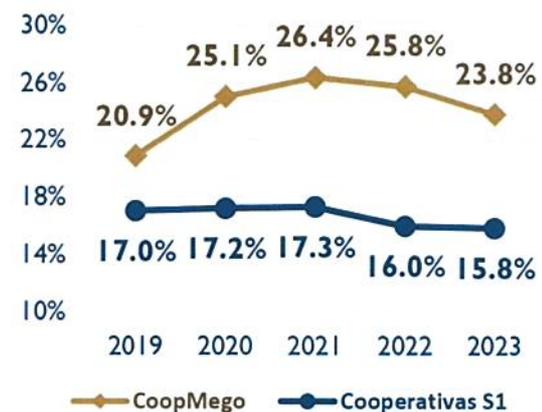
La Cooperativa consiguió un ROE del 5.21% al 31 de diciembre 2023, mayor al presentado por el Sistema de Cooperativas del Segmento I que se ubicó en 4.2% y menor al registrado por el Sistema de Bancos Privados del 12.4%; y, con respecto al rendimiento sobre los

activos ROA esta logró un valor de 0.90%, mientras que el Sistema de Cooperativas alcanzó un valor de 0.5% y los Bancos Privados 1.3%.

INDICADORES FINANCIEROS

Patrimonio Técnico (Solvencia)

El patrimonio técnico de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2023 se ubicó en 23.8%, porcentaje superior al mínimo requerido por Ley que es del 9%; por lo tanto, esta cuenta con una capacidad apreciable para afrontar pérdidas potenciales, precisando que el sistema de Cooperativas del Segmento I registró un patrimonio técnico promedio del 15.8%.

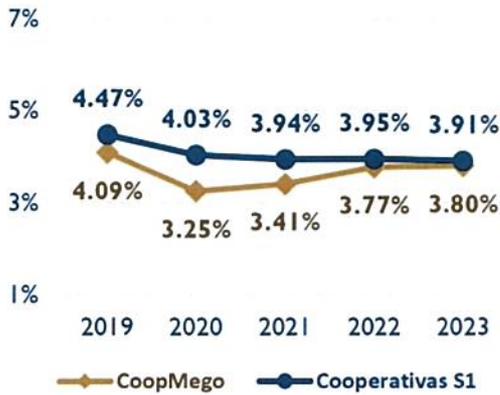


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Eficiencia Microeconómica

El índice de eficiencia microeconómica de la Cooperativa presenta una mejor posición con respecto al indicador del Sistema de Cooperativas del Segmento I, tendencia que se ha mantenido en los últimos 5 años; es así, que al cierre del año fiscal 2023 el índice de gastos de operación sobre el total de activos promedio fue de 3.8%, producto de un manejo y control eficiente de los gastos operativos. Cabe informar que el indicador del sistema de bancos privados fue del 3.9%.





Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

▪ Morosidad

Al 31 de diciembre de 2023, el indicador de morosidad de la Cooperativa es mayor al del Sistema de Cooperativas del Segmento I, tendencia que se ha mantenido durante los últimos 4 años. Esto exige la necesidad de perfeccionar la identificación de operaciones de crédito con alto riesgo antes de su colocación e intensificar esfuerzos en la gestión de cobranzas.

El índice de morosidad de nuestra Entidad Financiera al 31 de diciembre de 2023 se ubicó en el 8.42%, mientras que el índice del sistema de referencia a esa misma fecha cerró en el 7.06%. Por su parte el sistema de Bancos Privados posee un indicador de morosidad de 3.6% a la fecha de análisis.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

▪ Margen de Intermediación Financiera

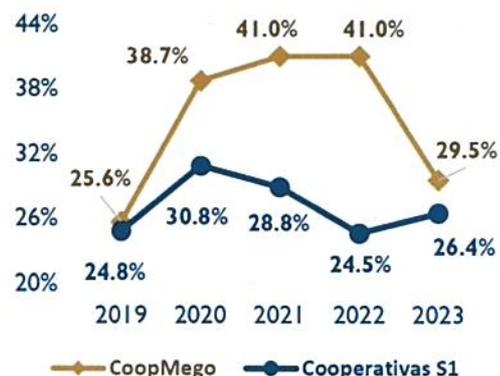
Diciembre de 2023 fue el octavo mes consecutivo que cerramos con un margen de intermediación financiera positivo. Este indicador es de gran importancia para la Cooperativa, ya que es requisito para realizar la apertura de nuevas agencias, advirtiendo que el máximo organismo de control para el referido propósito exige mantener un margen financiero positivo en los 12 últimos meses.



Fuente: Balances CoopMego

▪ Liquidez

Al 31 de diciembre 2023, la Cooperativa contó con un indicador de liquidez de primera línea del 29.5%, superior al del sistema de Cooperativas del Segmento I que cerró en el 26.4%, asegurando la disponibilidad de activos líquidos para cubrir los requerimientos de los socios.



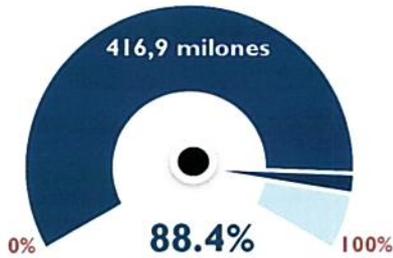
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



» CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO DEL AÑO 2023

De las metas presupuestadas para el 2023, la Cooperativa logró un cumplimiento del **88.4%** en **activos**, estos alcanzaron un valor de USD 416,9 millones cuando la meta era de USD 471,8, arrojando un desfase de USD 54,9 millones.

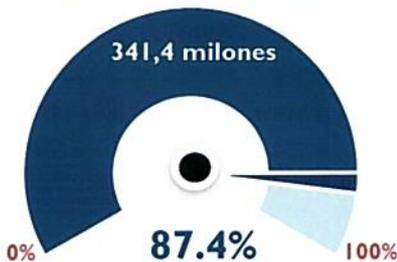
Cumplimiento Activos



Fuente: Balances CoopMego

Con respecto a los **pasivos** la Cooperativa alcanzó un cumplimiento del **87.4%**, cerrando su valor en USD 341,4 millones, la meta propuesta fue de USD 390,9 millones, quedando un desfase de USD 49,4 millones.

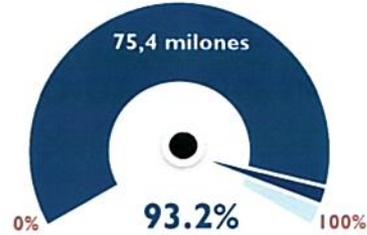
Cumplimiento Pasivos



Fuente: Balances CoopMego

Y, en relación con la meta presupuestada para el **patrimonio**, esta alcanzó un cumplimiento del **93.2%**, cerrando con un valor de USD 75,4 millones, lo que arrojó un desfase de USD 5,4 millones con relación a la meta proyectada que fue de USD 80,9 millones.

Cumplimiento Patrimonio



Fuente: Balances CoopMego

La **cartera bruta** presupuestada alcanzó el **80.9%**, logrando USD 283.1 millones de los USD 350.2 millones, arrojando un desfase de USD 67.0 millones al cierre de 2023.

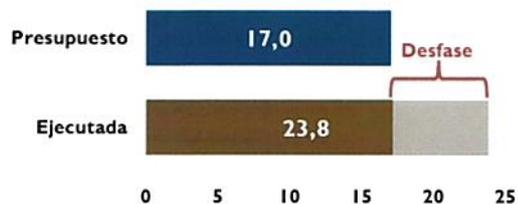
Cumplimiento Cartera Bruta



Fuente: Balances CoopMego

Se presupuestó como **cartera vencida** máximo el valor de USD 17.0 millones, pero esta llegó a USD 23.8 millones, cuyo cumplimiento fue del **71.5%**, y registro un incremento de USD 6.7 millones.

Cumplimiento Cartera Vencida



Fuente: Balances CoopMego

Finalmente, los **depósitos a plazo y restringidos** presupuestados alcanzaron el 97.3% y el 96.0%, respectivamente; mientras que los **depósitos a la vista** registraron un cumplimiento de 93.2%.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

» INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

PLAN ESTRATÉGICO

En diciembre del 2022, el Consejo de Administración aprobó el Plan Estratégico de la Cooperativa para el período 2023-2025, su realización se determina considerando el cumplimiento ponderando de los indicadores del Cuadro de Mando Integral y la ejecución del Plan Operativo Anual.

El 31 de diciembre de 2023 se constituye en la fecha de corte del primer año del plan estratégico, cuyo cumplimiento promedio fue del **62%**, acotando que este cuenta con 14 objetivos estratégicos y 24 indicadores, de los cuales 5 tienen frecuencia de medición mensual y la diferencia anual.

Cumplimiento Plan Estratégico 2023



Fuente: CoopMego, Dirección de Planificación y Proyectos

Existieron indicadores que afectaron considerablemente el cumplimiento de los objetivos estratégicos y por ende del plan debido a que no registraron ningún avance o en su defecto su porcentaje de cumplimiento fue inferior al nivel aceptado (80%). Estos indicadores se relacionan con: la tasa de crecimiento (ingresos, cartera y obligaciones con el público); el nivel de posicionamiento; puntos de atención nuevos (corresponsales y ventanillas

compartidas); la morosidad; nivel de madurez de procesos; canales de atención y transacciones.

Aunque la realización del plan estratégico en el 2023 no alcanzó los porcentajes deseados, nos esforzaremos por mejorarlos en el presente año. Cabe señalar que en el 2024 se continuarán ejecutando los proyectos aún no finalizados, especialmente los relacionados con la implementación de nuevos canales de atención.

PLAN OPERATIVO ANUAL

El cumplimiento del Plan Operativo del año 2023 registró un cumplimiento del **55%**, el que contenía 9 proyectos a ejecutar, de los cuales 2 fueron suspendidos.

El detalle de cumplimiento por proyecto es el siguiente:

PROYECTO	ESTATUS A DIC-2023
Captaciones plazo <30 días	99%
Implementación de crédito digital	25%
Modelo de gestión innovación	Suspendido
Ventanillas compartidas	65%
Cuenta de ahorro digital	26%
Ampliación de cobertura y expansión	100%
Corresponsales solidarios	Suspendido
Coop. electrónica para personas jurídicas	15%
Ruta de inclusión financiera	100%

Fuente: CoopMego, Dirección de Planificación y Proyectos



Cabe señalar que el 2023 cerramos con 4 proyectos que registraron un porcentaje promedio de cumplimiento inferior al 80%, los que a su vez afectaron al nivel de realización del Plan Estratégico, precisando que varios proyectos que no se culminaron continuará su ejecución en el 2024.

GESTIÓN COMERCIAL

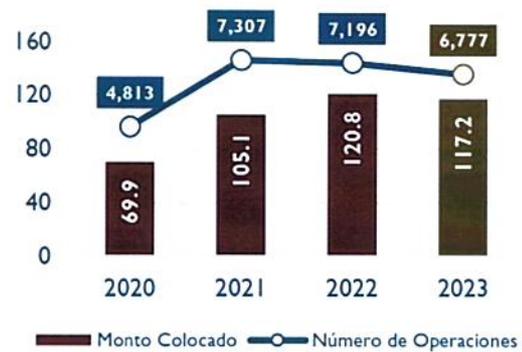
En el 2023 se trabajó bajo un contexto económico incierto y condiciones desfavorables, a pesar de esto la Cooperativa se ha fortalecido y ha avanzado en su actividad crediticia, puntualizando que sus estrategias comerciales se enfocaron en mejorar la competitividad mediante la oferta de líneas de crédito favorables para el socio.

Asimismo, durante el 2023 desarrollamos estrategias comerciales con enfoque a mejorar nuestra eficiencia, la innovación y la diversificación de servicios, privilegiando la satisfacción de nuestros socios, clientes y usuarios por medio de la comunicación directa con ellos y la disponibilidad permanente de todos nuestros canales digitales.

Los productos financieros que la Cooperativa ofrece pretenden acoplarse a las necesidades de nuestros socios, clientes y usuarios, los que les ha permitido potenciar sus negocios y emprendimientos; así como, mejorar su estructura financiera; de tal forma de asegurar no solo el éxito a corto plazo, sino también la sostenibilidad y competitividad a largo plazo del sector cooperativo financiero.

Consecuente a lo dicho, la Cooperativa en el 2023 desembolsó USD 117,2 millones de dólares en créditos,

distribuidos en 6,777 operaciones, de las cuales 2,845 correspondieron a créditos nuevos.



Fuente: Bases CoopMego

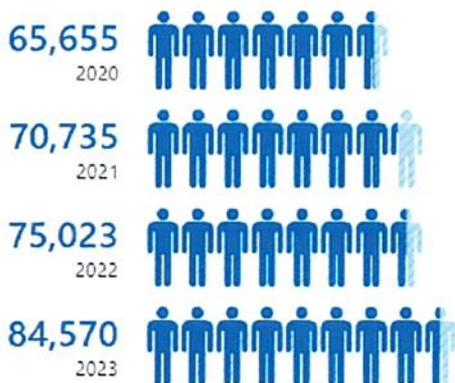
Durante el 2023, nuestra gestión de la morosidad se ejecutó en un escenario marcado por desafíos económicos y turbulencias políticas, no obstante, y gracias al esfuerzo realizado el indicador de mora cerró en el **8.42%**, superando la meta presupuestada del 4.87%. Este resultado se vincula directamente con los graves problemas económicos que cruzó el país, el cambio abrupto de gobierno, la crisis de inseguridad y la falta de liquidez del sector público, factores que incidieron de manera significativa en la disminución de la capacidad de pago de las familias y de los negocios.

Ante estas circunstancias, hemos intensificado las gestiones de cobranza de acuerdo con las políticas establecidas, ejecutando estrategias de educación financiera para cultivar la puntualidad en los pagos, reforzando nuestro compromiso con mejorar la situación financiera de nuestros socios en medio de estos desafíos.

Fruto de las iniciativas enfocadas en la retención, activación y atracción de nuevos socios, en el 2023 observamos un avance significativo en el número de socios activos, pasando de 75 023 al 31

de diciembre de 2022 a 84 570, incrementándose estos en 9,547 (12.7%). Cabe señalar que las estrategias ejecutadas fortalecieron la base de socios de la Cooperativa, reflejando un crecimiento sustancial y destacando el éxito de nuestras acciones.

Número de Socios Activos CoopMego



Fuente: Bases CoopMego

▪ **Canales de Atención y Servicios**

La transformación digital no solo potencia la eficiencia operativa, sino que fortalece la relación Cooperativa-Socio y viceversa, y nos permite adaptarnos a las demandas contemporáneas de los socios, clientes y usuarios mediante la prestación de soluciones financieras ágiles y convenientes; por lo que nuestra Entidad Financiera asigna una alta prioridad a los desarrollos tecnológicos; así como, actualiza permanentemente sus canales electrónicos, adaptándolos a las tendencias digitales.

Actualmente la Cooperativa cuenta con canales digitales innovadores, servicios avanzados, plataformas en línea y aplicaciones móviles que permiten a los socios realizar transacciones de manera eficiente y segura. Así mismo, esta adopta tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, para mejorar la personalización de servicios y la toma de decisiones.

Buscamos optimizar la experiencia del socio, ofreciendo acceso inmediato a servicios como préstamos, consultas y asesoramiento financiero virtual.

A continuación, presentamos el detalle del número de usuarios y de las transacciones realizadas durante el 2023 en nuestros canales:

 Usuarios

Tx: Transacciones

 Megomóvil App CoopMego	 36,803 Tx: 1,053,496
 MegOnline Cooperativa Mego	 40,789 Tx: 373,711
 mego wallet	 17,486 Tx: 37,962
 Cajeros Automáticos	Retiros: 2,786,368 Depósitos: 48,092
 Tarjeta Mastercard Débito CoopMego	Tarjetas Activas: 54,805
 Ventanillas	Retiros: 657,809 Depósitos: 658,999 Recaudaciones: 471,704

Fuente: Bases CoopMego

Por otra parte, en el 2023 ejecutamos mejoras a nuestros canales de atención que se detallan a continuación:

- El canal **MegoMóvil** se mantiene en constante actualización, por lo que al ingresar a la aplicación nuestros socios disponen de un entorno fácil de usar. En el 2023 este canal logró 16 885 nuevos usuarios; es decir, tuvo un crecimiento anual del 46% con respecto a los del 2022.
- El portal transaccional **MegOnline** está disponible por medio de la web, durante el 2023 se implementaron



nuevas funcionalidades tales como: el desarrollo del proceso de validación de código dactilar para realizar la apertura del MegOnline 100% en línea; la solicitud de tarjeta de débito; la automatización de transferencias; entre otras. En términos anuales este canal registró 19 198 usuarios nuevos, lo que significa un crecimiento del 47% con relación a los del 2022.

- **MegoWallet**, nuestra billetera electrónica que funciona como un medio de pago digital y a su vez permite entre socios que poseen la aplicación efectuarse pagos y cobros. En noviembre del 2023, esta cumplió un año desde su lanzamiento y los índices de aceptación han sido positivos, al 31 de diciembre de 2023 cuenta con 17,486 usuarios.
- La red de **Cajeros Automáticos** de nuestra Cooperativa está integrada por 83 cajeros, los que se encuentran disponibles especialmente al servicio de sus socios, clientes y usuarios. Cabe indicar que esta cuenta con cajeros depositarios, los que permiten realizar transacciones de depósito en efectivo; pago de servicios en efectivo y con tarjeta; y, transferencias entre cuentas de ahorro de la Entidad.
- Nuestra **Tarjeta de Débito franquicia MasterCard** registra un alto índice de usabilidad y la tendencia es incremental, al 31 de diciembre de 2023, 54 805 tarjetas de débito permanecen activas.
- Las **ventanillas** de atención continúan siendo el canal tradicional

al servicio de nuestros socios, clientes y usuarios, las que nos permiten ofrecer un servicio personalizado, puntualizando que una gran parte de la población aún prefiere ser atendida de forma personal en lugar de utilizar canales digitales.

- La Cooperativa ofrece a los socios, clientes y usuarios la facilidad para que, por medio de sus canales físicos o electrónicos, realicen pagos de servicios básicos con cero costos de comisión, estrategia que refuerza nuestra competitividad frente a otras entidades financieras al brindarle un valor agregado a los servicios que ofertamos.
- Por necesidad institucional la Cooperativa tiene que ampliar su infraestructura física, por lo que en el 2023 adquirimos a la familia Sotomayor Mendoza el inmueble contiguo al edificio de la Oficina Matriz.
- **Comunicación con los socios**

Para esto empleamos una diversidad de canales de comunicación e interacción, incluyendo redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, Twitter y Messenger; así como, nuestra página web. Además, usamos medios tradicionales como la radio y la prensa impresa para situaciones específicas, puntualizando que por los indicados canales nos aseguramos de mantener a nuestros socios, clientes y usuarios debidamente informados, al mismo tiempo que los aprovechamos para promocionar de manera activa los productos y servicios de la Cooperativa.



Adicionalmente, por las redes sociales y el correo electrónico mantenemos una interacción continua con nuestros socios, clientes y usuarios, por medio de estos recibimos sus consultas, quejas y sugerencias, cuya atención a más de contribuir a identificar oportunidades de mejora, nos permiten monitorear y verificar la calidad de los productos y servicio que se ofrecen.

GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO A SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS

El incremento de los niveles de satisfacción y retención de socios y clientes figura como uno de nuestros objetivos estratégicos prioritarios. Para esto contamos con procedimientos y canales de atención diseñados para interactuar, recopilar y gestionar consultas, sugerencias, quejas y reclamos presentados por nuestros socios, clientes y usuarios.

Actualmente, la página web de la Cooperativa dispone de un formulario diseñado para que los socios, clientes y usuarios puedan realizar requerimientos de productos y servicios, puntualizando que estos se gestionan bajo la coordinación del área de Marketing.

Asimismo, la gestión proactiva, activa y eficiente de los problemas y reclamos presentados por nuestros socios, clientes y usuarios nos conducen a la mejora continua y la innovación. Analizar sus insatisfacciones y aplicar lo aprendido es fundamental para generar buenas relaciones con el público y marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de estas.

En el transcurso del 2023, se contabilizaron 814 reclamos formales

que fueron tratados rigurosamente observando los procedimientos establecidos. Además, se gestionó 1170 prospectos de crédito, y se brindaron 613 asistencias a nuestros socios, proporcionando un apoyo personalizado para garantizar su satisfacción.

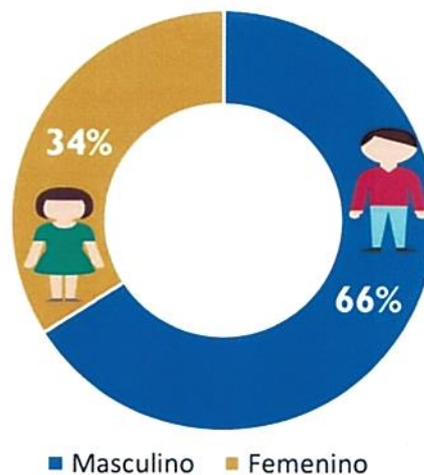


Fuente: Bases CoopMego

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano es un pilar estratégico fundamental para impulsar el crecimiento de la Cooperativa. Gracias al compromiso de nuestros colaboradores y a la cultura organizacional sólida centrada en la satisfacción de las necesidades de los socios, clientes y usuarios, estamos preparados para abordar con éxito los nuevos desafíos y demandas del mercado.

Colaboradores por Género 2023



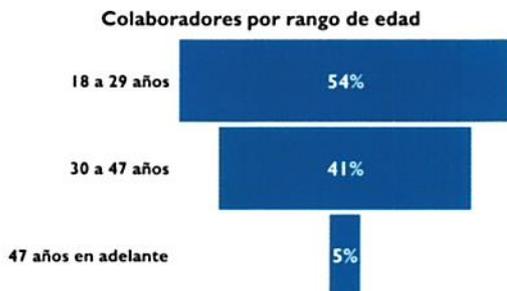
Fuente: Recursos Humanos, CoopMego



Al finalizar el 2023 la plantilla de la Cooperativa estuvo integrada por 409 personas, el 66% de esta fue del género masculino y el 34% del género femenino.

La igualdad de género, la no discriminación en el ámbito laboral y la eliminación de conductas excluyentes son aspectos fundamentales que se observan en nuestra Entidad Financiera. Al cierre del 2023, los mandos medios y altos están liderados en un 40% por personal femenino, a su cargo se encuentran las áreas de negocios, administrativo financiero, riesgos integrales, legal y recursos humanos, destacando el papel protagónico de las mujeres en la toma de decisiones.

La mayor concentración de nuestra fuerza laboral se encuentra entre los 18 a los 29 años, que corresponde al 54%; entre los 30 a los 47 años representa el 41%; y el 5% está conformado por colaboradores de 47 años en adelante.



Fuente: Recursos Humanos, CoopMego

Así mismo, el 66% de nuestra fuerza laboral cuenta con estudios universitarios, el 17% con estudios secundarios, el 4% con tecnologías, y el 11% tiene estudios de postgrado.

Actualmente la Cooperativa cuenta con 19 trabajadores con capacidades diferentes, de estos 9 son mujeres y 10 son hombres, situación que revela su compromiso con la diversidad y refleja

nuestra dedicación en fomentar un ambiente laboral inclusivo.

Procesos de incorporación y mejora

Fieles a nuestros valores y principios, contenidos en el Código de Ética y Conducta, los procesos de reclutamiento que realiza la Cooperativa garantizan la igualdad de oportunidades y respetan la diversidad, se evita la discriminación. Utilizamos un modelo científicamente validado para identificar con precisión el potencial y perfil conductual de los candidatos.

En 2023, se incorporaron 170 personas como colaboradores de la Cooperativa y se desempeñan en las áreas de Operaciones, Negocios, Tecnología de la Información, y Seguridad Física, para ellos se implementó un programa de integración a fin de que se adapten a nuestra filosofía institucional, logrando una experiencia satisfactoria.

Con respecto al proceso de vinculación de estudiantes universitarios con nuestra Entidad Financiera, en el 2023 se recibió a 17 estudiantes, quienes aplicaron sus conocimientos en las áreas de: Riesgos Integrales, Tecnología de la Información, Seguridad Física, Administrativo, Responsabilidad Social y Educación Cooperativa, Análisis de Crédito, y Recursos Humanos.

Formación y capacitación

La inversión en el incremento de las competencias del personal es esencial en nuestra Cooperativa, siempre por medio de la capacitación se pretende su desarrollo profesional y personal; así como, mantenerlo motivado con el fin de lograr una mayor productividad



Los programas de formación ejecutados en el 2023 entre otros se destacan:

- Gestión del Cambio.
- Gestión Ágil de Proyectos.
- Habilidades Gerenciales.
- Desarrollo de Software seguro.
- Metodologías ágiles y herramientas y metodologías de innovación.
- Prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Prevención de riesgos en el puesto de trabajo.

Clima Laboral



El clima laboral constituye un componente esencial en la gestión de la Cooperativa, por lo que uno de los objetivos es promover un ambiente laboral sano, y que los colaboradores se sientan satisfechos; así como, nos esforzamos por despertar en estos su sentido de pertenencia con la Entidad.

Anualmente, evaluamos el ambiente laboral, con el objetivo de conocer nuestras fortalezas e identificar espacios de mejora. En 2023 alcanzamos un indicador de satisfacción del 85%.

Entre las acciones que contribuyeron al fortalecimiento del mencionado indicador, destacan:

- Ascensos y promociones.
- Revisión de la política salarial.

- Charlas de prevención en salud y autocuidado.
- Capacitaciones sobre el manejo del estrés, pausas activas, y riesgos ergonómicos.
- Celebración de fechas especiales.
- Bono por productividad.
- Cena navideña.

Cultura Organizacional

Nuestra cultura organizacional es un componente esencial en la gestión de la Cooperativa, esta se alinea con la estrategia institucional relacionada con misión, visión y la forma de trabajo de cada colaborador se basa en los valores instituidos como: vocación de servicio, mejora continua, compromiso, trabajo en equipo, e integridad y proactividad. En el 2023 mediante la ejecución de la evaluación de desempeño 360°, cada colaborador fue medido por su par, jefe directo y cliente interno a fin de medir su desempeño laboral tanto cualitativa como cuantitativamente, logrando un 89.65% de alineación del personal a nuestra cultura.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La base fundamental para la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en la Cooperativa se encuentra en nuestra política, la cual se refuerza mediante el cumplimiento de normas internas y externas. Nos esforzamos en todo tiempo por generar bienestar en nuestros trabajadores, para lo cual efectuamos evaluaciones periódicas de riesgos a los puestos de trabajo, las que nos permiten identificar, medir y mitigar todos los hallazgos. En el 2023, se ejecutaron:



Programas de Seguridad:

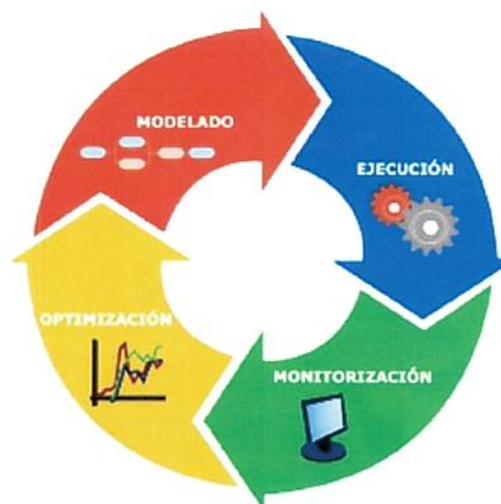
- Programa de prevención integral al uso y consumo de drogas en espacios laborales públicos y privados.
- Programa de prevención de riesgos psicosociales.
- Socialización de Planes de Emergencia.
- Taller de Brigadas de Emergencia.
- Dotación de equipos de protección personal (EPP).
- Ejecución de simulacros y simulaciones.
- Integración del Comité Paritario de Seguridad y Salud.

Programa de Vigilancia de la Salud:

- Charlas para la prevención del VIH, planificación familiar, salud sexual y reproductiva.
- Conferencias sobre salud visual.
- Charlas sobre nutrición.
- Capacitación relacionada con la prevención de riesgos físicos, químicos, ergonómicos, psicosociales, mecánicos, biológicos.
- Capacitación para las brigadas contra incendios.
- Charlas para la prevención integral al uso y consumo de alcohol y drogas.
- Capacitación para la conducción a la defensiva de vehículos.
- Sensibilización del programa psicosocial.

- Charlas para prevenir el acoso laboral, violencia y discriminación en el trabajo.
- Inmunizaciones respecto a influenza y Covid-19.
- Charlas para la administración del estrés, conflicto familia-trabajo, burnout, inseguridad contractual y trabajo emocional.

GESTIÓN POR PROCESOS



En el 2023 la Cooperativa inició la implementación de un modelo de gestión por procesos, este nos permitirá orientarnos hacia la estandarización metodológica, basándonos en las mejores prácticas, con la firme intención de mejorar su eficiencia y potenciar sus resultados. El nuevo esquema de trabajo busca promover el involucramiento de los dueños de los procesos, ubicando al socio como eje central de la gestión organizacional.

La alineación de los procesos con los objetivos y metas de nuestra Cooperativa con seguridad nos conducirá hacia la optimización integral de su funcionamiento y al fomento del trabajo en equipo.



Avance de la implementación

El modelo de gestión por procesos que se implementa en la Cooperativa considera incluir un conjunto de fases, las cuales deben ejecutarse de forma ordenada.

De acuerdo con el avance del desarrollo del proyecto de implementación del modelo de gestión por procesos, se ha logrado todos los hitos planificados para el 2023.

Entregables de la implementación de la gestión por procesos

Al 31 de diciembre de 2023 se han entregado los siguientes productos que se desprenden de la intervención de los procesos:

- Diseño e implementación del modelo de gestión por procesos.
- Manual de procedimientos de gestión por procesos, mapa y catálogo de procesos.
- Matriz de nivel de madurez y priorización de procesos para seleccionar procesos a intervenir.
- Arranque de intervención del proceso de: Crédito, Apertura de cuentas, Reclamos, Contact Center, DPF.
- Identificación de mejoras detectadas en procesos.
- Diseño de procesos mejorados.
- Construcción de procesos mejorados.

DESARROLLO TECNOLÓGICO



En el 2023 se ejecutaron mejoras significativas a las tecnologías de la información, como apoyo a lograr la visión de la Entidad de posicionarse como la Cooperativa del Futuro, estas estuvieron enfocadas en perfeccionar los canales electrónicos, reducir la carga operativa del personal y optimizar los procesos internos. A continuación, se detallan los eventos más relevantes:

- En el canal Megomóvil se implementó exitosamente la función "Identidad digital segura" del Registro Civil, esto con el propósito de verificar la identidad de los usuarios, el fortaleciendo de la seguridad, y la mitigación de posibles riesgos de fraude. Adicionalmente, se lo integró con el proveedor de tarjetas de débito MasterCard, lo que permitió que por medio de este medio los titulares de las tarjetas realicen su bloqueo, anulación y cambio de claves.
- Se mejora continuamente la billetera móvil de la Cooperativa: MegoWallet, la cual permite realizar transacciones de pagos y cobros.
- Por medio de la integración con la plataforma Genesys Cloud, se puso



en funcionamiento el nuevo canal de atención Contact Center, por medio del cual nuestros socios pueden realizar el bloqueo de tarjetas de débito, gestionar sus cuentas y realizar confirmación de transferencias.

- Se culminó el proyecto de digitalización de documentos en el proceso de crédito mediante la incorporación de nuevos escáneres y la integración con la Plataforma informática Axentria a los sistemas internos de la Cooperativa. Esta iniciativa permitió disminuir los tiempos de aprobación de los créditos.
- La Cooperativa fortaleció su ciberseguridad mediante la implementación de firewalls de nueva generación en el data center principal. Esta medida no solo permitió optimizar el tráfico de red, sino que aseguró una protección integral de extremo a extremo.
- Se implementó la arquitectura SD-WAN, para garantizar la conectividad constante de la Matriz con las agencias de la Cooperativa, esta se respalda con dos enlaces de comunicaciones ofrecidas por distintos proveedores, asegurando así una alta disponibilidad.

Durante todo el 2023, la dirección de tecnología de la información canalizó sus esfuerzos hacia asegurar la continuidad operativa de los sistemas informáticos, facilitando de esta manera la entrega eficiente de productos y servicios a nuestros socios.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



La Cooperativa continúa mejorando su gestión de riesgos tomando como base el marco normativo para la administración integral de riesgos emitido por la Junta de Política y Regulación Financiera, y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; así como, las buenas prácticas relacionadas con dicha temática, lo que le ha permitido mitigar los distintos riesgos a los que está expuesta y soportar de forma apropiada el desarrollo de la estrategia del negocio.

Riesgo de crédito, ambiental y social

En el 2023 se destaca el impacto de la aplicación de las nuevas disposiciones para la calificación de cartera de crédito y constitución de provisiones, tanto en el indicador de morosidad como en la cobertura de provisiones.

El indicador de morosidad de la Cooperativa se deterioró pasando del 6.76% de diciembre de 2022 al 8.42% de diciembre de 2023. Por su parte, la cobertura de provisiones tuvo un indicador del 128.39% al 31 de diciembre de 2023; el cual, pese a ser inferior al registrado al cierre del periodo anterior que fue del 172.77%, ha permitido que nuestra Entidad



Financiera cuenta con un fondo razonable para cubrir holgadamente las posibles pérdidas derivadas consecuencia del no retorno de los créditos.

La cobranza de los créditos se desarrolló de forma preventiva, extrajudicial y judicial. El indicador de gestión de cobranza extrajudicial se ubicó al cierre del 2023 en el 74.19% y en el 71.73%, en su orden por gestiones telefónicas y notificaciones in situ.

En cumplimiento a las disposiciones emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto al riesgo ambiental y social, en el primer trimestre del 2023 la Cooperativa implementó el Sistema de administración del riesgo ambiental y social en su proceso de crédito.

Riesgo de liquidez y mercado

Las medidas para controlar el riesgo de liquidez incluyen la definición de alertas tempranas y límites de liquidez, que permiten evaluar de manera proactiva y de forma diaria, semanal y mensual la exposición de la Cooperativa con respecto al indicado riesgo.

En el 2023 la Cooperativa mantuvo una posición adecuada de liquidez, sus indicadores de liquidez estructural de primera y segunda línea se ubicaron en un nivel de riesgo “bajo”, estos fueron del 36.12% y del 44.16%, respectivamente; además, estos porcentajes fueron superiores a los requeridos por el máximo organismo de control que fueron del 2.90% y del 3.63%, respectivamente.

Cabe señalar que entre las medidas para controlar el riesgo de liquidez incluye la administración del portafolio de

inversiones, el que al 31 diciembre de 2023 alcanzó los US\$ 79.13 millones y se encuentra colocado en un 87.63% en entidades financieras con nivel de riesgo “bajo”, puntualizando que las cantidades a invertir en las entidades financieras del sistema financiero nacional se determina mediante la aplicación de una metodología desarrollada por la Cooperativa.

Adicionalmente, las metodologías utilizadas para el control del riesgo de liquidez incluyen las brechas de liquidez. En el análisis de brechas, durante el 2023 no se registraron posiciones de liquidez en riesgo en el escenario esperado en ninguna de sus bandas temporales, por lo tanto, no ha sido necesario la activación del Plan de Contingencia de Liquidez.

El riesgo de mercado al que está expuesta la Cooperativa se asocia a los cambios en las tasas de interés y su impacto en la estructura del balance y del margen financiero; para el efecto, las metodologías de análisis han permitido identificar los niveles de exposición, cuyos indicadores al 2023 se mantuvieron en niveles de riesgo aceptables.

La concentración de los diez mayores depositantes con respecto al total de las captaciones fue del 2.38%; por lo que, de acuerdo con los límites de riesgo de mercado definidos por la Cooperativa, al cierre del 2023 el nivel de riesgo fue “bajo”.

El índice de solvencia patrimonial se ubicó al cierre del 2023 en el 23.81%, valor que superó holgadamente al 9% requerido por Ley y ha permitido a la Cooperativa soportar la evolución esperada de sus operaciones de intermediación y estar preparada sin

limitaciones a las posibles pérdidas inesperadas.

Riesgo operativo y legal

La gestión de los riesgos operativos a los cuales se encuentra expuesta la Cooperativa en el desarrollo de sus actividades y operaciones se enmarca en las principales etapas de administración definidas por el ente de control. El objetivo de esta gestión es disminuir las posibles pérdidas que podrían ocasionar la materialización de los riesgos identificados.

La matriz de riesgos institucional al 31 de diciembre de 2023 contiene 147 riesgos operativos; de los cuales, con el cumplimiento de los planes de acción, 130 se ubicaron en un nivel de riesgo residual “bajo”, 12 se mantienen en un nivel de riesgo “medio”, y 5 en un nivel de riesgo “alto”. Por otra parte, se reportaron 117 eventos de riesgo operativo, de los que se evaluó la efectividad de sus controles y se definieron los respectivos planes de acción a fin de minimizar las pérdidas de similares eventos.

Cabe señalar que en el 2023 se culminó con la implementación del sistema HC Risk, solución informática que ha soportado la gestión de riesgo operacional de la Cooperativa.

Así mismo, a Unidad de Riesgos participó activamente en la definición de las iniciativas de negocio, realizando las evaluaciones de riesgos y el asesoramiento en la definición de controles y planes de acción.

Además, la Cooperativa contrató los servicios de consultoría para la actualización de su sistema de continuidad del negocio, lo que le

permitirá reforzar sus planes de contingencia y de continuidad, y con ello garantizar su capacidad de trabajar de forma continua y minimizar las pérdidas en caso de una interrupción del negocio.

Finalmente, se destaca que la Cooperativa cuenta con personal para la administración del riesgo legal, cuyas acciones han permitido la identificación de fallas e insuficiencias de orden legal y la definición e implementación de los correspondientes correctivos a fin de minimizar las posibles pérdidas derivadas de la ocurrencia de este tipo de riesgos.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



La gestión de la seguridad de la información es un proceso de control de vital importancia para la Cooperativa, su objetivo es cumplir con los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad de los recursos de información, para el efecto se disponen de políticas, procesos, metodologías y controles, las que bajo un proceso de mejora continua se verifican y actualizan con el fin de prevenir o mitigar la ocurrencia de eventos que pongan en riesgo la información de los socios y clientes.

En cumplimiento a lo previsto en la resolución No. SEPS-IGS-IGT-IGJ-

A handwritten signature in blue ink is written over a circular blue stamp. The stamp contains the CoopMego logo and the word "GERENCIA".

IGDO-INGINT-INTIC-INSESF-INR-DNSI-2022-002, emitida por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 3 de mayo de 2022, la Cooperativa el 11 de abril de 2023 creó la Unidad de Seguridad de la Información, la que depende administrativamente de la Gerencia.

Así mismo, se definió un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual contiene los lineamientos para la administración del sistema de seguridad de la información de la Cooperativa para el periodo 2023-2025, precisando que en el referido documento contiene 31 iniciativas con la identificación de los responsables de su ejecución con sus respectivas fechas de cumplimiento. En el 2023 se cumplieron 11 iniciativas.

El Plan anual de Seguridad de la Información del 2023, incluyó 54 actividades relacionadas con la verificación del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y buenas prácticas, dichas actividades se ejecutaron en un 100% y en los tiempos previstos. Además, de la identificación de los riesgos o de las debilidades detectadas en las revisiones que se realizan, en coordinación con los responsables de los procesos se definieron 72 planes de mejora.

Así mismo, en el 2023 la Cooperativa implementó herramientas tecnológicas para el monitoreo permanente de las bases de datos de los servidores: producción y standby; además, cuenta con el servicio de SOC con un proveedor externo para el monitoreo de 25 servidores de su infraestructura tecnológica, el que permite la identificación oportuna de las vulnerabilidades generadas en los objetivos monitoreados y mitigarlas.

Con el objetivo de generar una cultura de seguridad en directivos, proveedores, trabajadores, socios/clientes de la Cooperativa y público en general, en el 2023 se desarrolló diferentes actividades con el propósito de que conozcan, mitiguen y anticipen cualquier evento de riesgo. Periódicamente se efectuó la difusión de boletines de seguridad y riesgo de fraude entre todos los trabajadores; además, en el octubre de 2023 se desarrolló la capacitación “Gestión de Seguridad de la Información y Ataques Informáticos”, en la que participaron 333 trabajadores, 8 directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia, y el suscrito.

SEGURIDAD FÍSICA



La seguridad física en el sistema financiero nacional ha estado sometida a constantes evaluaciones, la que disruptivamente tiene que enfrentar a los niveles de inseguridad que vive el país y a las diversas modalidades delictivas emergentes. La Cooperativa busca corresponder a la confianza de sus socios, clientes y colaboradores, con base al conocimiento de los riesgos de la inseguridad a la que está expuesta la industria financiera.

Con el fin de fortalecer los sistemas de seguridad física y electrónica de la Cooperativa, en el 2023 se realizó:

- El fortalecimiento del sistema de seguridad electrónica mediante la instalación de sensores, los mismos que emiten alertas cuando a una agencia o cajero automático pretenden vulnerarlos.
 - Capacitación y retroalimentación constante a los trabajadores de la Cooperativa sobre procedimientos de seguridad, códigos de emergencia, ubicación y contacto de organismos de apoyo cercanos.
 - Activación de proyecto “local seguro” de la Policía Nacional en nuestras oficinas consideradas de mayor riesgo. En el que el personal policial realiza rondas diarias y presencia en horarios que son considerados de alto riesgo por el sistema financiero.
 - Avance en la integración de software de monitoreo que vincula el sistema de alarma con el sistema de videovigilancia de agencias y cajeros automáticos, el que facilita priorizar alertas en tiempo real de eventos nocturnos.
 - Evaluación permanente a la empresa que brinda servicio de seguridad y vigilancia privada fija sobre cumplimiento de sus obligaciones patronales, administrativas y legales; así como, se vigila que el mantenimiento y cambio de dotación de armas se realice de acuerdo con los tiempos definidos por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Dirección de Control de Armas.
- Se realiza el seguimiento permanente de la ejecución del plan de capacitación de los señores

guardias de seguridad fija, especialmente de los eventos relacionados con procedimientos de emergencia, prácticas de tiro, y de relaciones humanas.

Además, en 2023 se gestionó la renovación de los certificados de seguridad, estos son otorgados por el Ministerio de Gobierno posterior a la verificación in situ que realizada con el apoyo del departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) de la Policía Nacional, puntualizando que esta inspección abarca la evaluación completa de los sistemas físicos y electrónicos, como dispositivos de seguridad, controles de acceso, puertas, video vigilancia, procesos de seguridad, e idoneidad del personal y bóvedas.

FORTALECIMIENTO DEL BUEN GOBIERNO

El buen gobierno Cooperativo busca crear un eficaz sistema de gestión que procure alcanzar las metas institucionales y la adhesión de nuestra Cooperativa a los valores y principios cooperativos.

La Cooperativa, comprometida con la mejora continua, ha adoptado e incorporado las mejores prácticas de buen gobierno. Actualmente, hemos avanzado considerablemente en la implementación de la Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Destaco que dicho marco normativo contiene prácticas sólidas, principios éticos y elementos fundamentales de la cultura cooperativa, que orientan y



regulan la gestión de la Entidad; por lo que, en consonancia con lo dicho disponemos de un Reglamento de Buen Gobierno y un Reglamento Interno.



Así mismo, la Cooperativa constantemente actualiza su estructura organizacional, esto con el fin de segregar funciones y mejorar el flujo de la comunicación en todos los niveles. Se promueve la transparencia y accesibilidad para los socios, disponiendo de herramientas y medios que posibilitan informar de manera efectiva sobre los productos y servicios financieros que esta Entidad Financiera ofrece; así como, el desempeño de la administración.

Adicionalmente, contamos con un Código de Ética y Comportamiento, debidamente aprobado por el Consejo de Administración, su contenido es de cumplimiento obligatorio por parte de los señores representantes de la Asamblea General, vocales de los consejos, integrantes de los diferentes comités y comisiones, administradores, funcionarios y trabajadores de la Cooperativa, este guía nuestra conducta, motivándonos al cumplimiento de funciones y actividades

con estricto apego a valores, principios éticos y normas de comportamiento.

A finales del 2023 se evaluó el plan estratégico y el plan operativo para el indicado año, insumo con el que se actualizo el plan estratégico y sirvió de base para definir el plan operativo para el 2024.

Cabe indicar que el Plan Estratégico de la Cooperativa tiene un horizonte de tres años, 2023 - 2025, y contiene su misión, visión, y acciones a implementar para alcanzar los objetivos estratégicos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las entidades financieras contribuyen a la dinamización de la economía de un país, en este contexto las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un papel fundamental en el desarrollo de las economías locales, de sus socios y de la sociedad en general.

Las cooperativas de ahorro y crédito en su generalidad desarrollan sus actividades bajo los principios y valores cooperativos, donde el ser humano tiene supremacía sobre el capital, pero esto sin dejar de buscar una rentabilidad adecuada que les permita permanecer en el mercado y proyectarse en el futuro.

Nuestra Cooperativa desarrolla su gestión considerando a la responsabilidad social como un elemento estratégico, razón por la que, a más de ofrecer sus productos y servicios financieros en términos ventajosos para el socio, cliente y usuario, tiene la plena convicción de generar acciones transparentes, éticas, innovadoras y sostenibles encaminadas a



lograr un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental, y para la construcción de un mundo mejor.

Impacto social en la educación financiera

Viviendo el quinto principio cooperativo “educación, formación e información”, se impulsaron programas, proyectos, actividades de vinculación y alianzas estratégicas con el fin de empoderar financieramente a las personas y contribuir a su desarrollo económico y social.

- **Programa Megoeduca:** Se logró la capacitación de 3.118 personas por medio de talleres virtuales y presenciales. Los eventos estuvieron enfocados a generar conocimiento para un uso responsable de todos los servicios financieros que ofrece el mercado.
- **Programa Escuela de Liderazgo Cooperativista:** Pretende formar líderes cooperativistas competentes, de sus eventos participaron 314 personas, entre estos socios, representantes de la Asamblea General, directivos de los consejos de Administración y Vigilancia, integrantes de los Comités y Comisiones de nuestra Cooperativa y distintos actores de la economía popular y solidaria.
- **Programa Global Money Week:** Para inspirar a los jóvenes a ser promotores de hábitos financieros responsables, se desarrolló el Global Money Week en la que participaron 755 estudiantes de bachillerato de distintas unidades educativas de Loja.

Impacto social en la salud

- **Jornadas médicas CoopMego:** Los socios de nuestra Cooperativa de los catones Catamayo, Saraguro y Cariamanga, se beneficiaron de las jornadas médicas efectuadas con el apoyo de la Fundación SER, en el que, de forma gratuita recibieron atención médica en diferentes especialidades y medicamentos.

Impacto social solidario

Nuestro actuar se rige por los principios y valores cooperativos, por ello en beneficio de nuestra comunidad hemos participado en:

- **Jornadas de Donación de Sangre:** Gracias a los trabajadores de nuestra Cooperativa y en coordinación con la Cruz Roja Ecuatoriana, Junta Provincial de Loja, se colectó 65 unidades de sangre, bajo el slogan ¡Donar sangre es donar vida!



- **Campaña de apoyo al emprendimiento:** Los trabajadores de nuestra Cooperativa proporcionaron implementos a las niñas y señoritas del Hogar “Santa Mariana de Jesús” a fin de fortalecer su emprendimiento de galletas saludables.



- **Campaña CoopMego vive la navidad con solidaridad:** Los niños y moradores del barrio rural Quillollaco del cantón Loja y del Hogar “Santa Mariana de Jesús”, disfrutaron del agasajo navideño realizado por nuestra Entidad Financiera, eventos en los que además se entregó ropa y juguetes donados por los trabajadores de la Cooperativa.



Impacto económico en socios y comunidad

- **Encuentro de Emprendedores:** Junto a 60 distinguidos socios emprendedores, directivos y colaboradores de nuestra Cooperativa se desarrolló un espacio de reconocimiento, aprendizaje, inspiración e intercambio de experiencias en procesos de producción e ideas para impulsar nuevos emprendimientos.
- **Emprendimiento con CoopMego:** 213 socios de nuestra Cooperativa que deseaban iniciar o mejorar sus emprendimientos e insertarse en el campo laboral, adquirieron conocimientos técnicos y financieros por medio de los talleres dictados por el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, esto gracias a la alianza estratégica que mantenemos.

- **Proyecto ruta de inclusión financiera:** En sinergia con el Colectivo Alianza Bareque se desarrolló el proyecto de inclusión financiera dirigido a 100 personas entre estudiantes, docentes y padres de familia de la Unidad Educativa “Purunuma”; estudiantes y docentes de la Unidad Educativa “Daniel Álvarez Burneo” e integrantes de la asociación de agricultores “Santa Bárbara” de la parroquia Chuquiribamba, quienes participaron de talleres de educación financiera y formación técnica en agricultura sostenible aplicable a sus actividades diarias.

Acciones para reducir el impacto ambiental

La Cooperativa en todo tiempo motiva a sus trabajadores a tomar acciones para contribuir al cuidado y sostenibilidad ambiental del planeta mediante talleres, actividades de reciclaje y consumo responsable dentro de la Entidad y en su entorno familiar.

- **Reciclación 2023:** En el 2023, fuimos parte del “Reciclación”, evento que comprendió un ciclo de talleres, charlas de concienciación, mingas de reciclaje y fue realizado en coordinación con el Ministerio del Ambiente, la Universidad Técnica Particular de Loja, la Prefectura de Loja, y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja.





RESUMEN

» RESUMEN:

Durante el 2023 la economía del país alcanzó un crecimiento equivalente al 1,5% anual en términos reales, el bajo crecimiento se explica por la deteriorada situación fiscal, la inestabilidad política y jurídica, la crisis de seguridad nacional, la crisis sistémica institucional, y la débil inversión directa.

- La tasa de desempleo a nivel nacional a diciembre de 2023 alcanzó un 3,4% con respecto al 3,2% del año anterior, es decir, experimentó un aumento no significativo de aproximadamente 0,2 puntos porcentuales.
- La inflación mensual de diciembre de 2023, respecto a la de noviembre del mismo año, fue de 0,02%. La inflación anual de precios de diciembre de 2023, respecto a diciembre del año anterior, alcanzó 1,35%; como referencia, en diciembre de 2022 fue de 3,74%.
- En diciembre de 2023 el precio promedio del barril de petróleo West Texas Intermediate alcanzó un valor de USD 71.9 dólares, lo que representa una caída en el precio de 5.9% con respecto al del mismo mes del 2022.
- La caída de la actividad económica en el consumo de los hogares, en la inversión y en las importaciones determinó en el 2023 una menor demanda de crédito con relación a los años previos lo que impacto en el ritmo de crecimiento de los activos, pasivos y cartera de créditos del sistema financiero nacional, este bajo su ritmo de crecimiento a cifras de un dígito.
- El subsistema de cooperativas de ahorro y crédito del segmento I, cerró el año 2023 con una morosidad del 7.1%, indicador que es mayor al registrado en diciembre de 2022, este fue del 3.9%.
- Las perspectivas de crecimiento para Ecuador, según organismos internacionales, reflejan indicadores modestos para el 2024. El FMI proyecta un crecimiento del 1.8%, el Banco Mundial anticipa un 0.7%, mientras que la CEPAL estima un crecimiento del 2.6%.
- Al cierre del ejercicio económico 2023, la Cooperativa registró activos por un valor total de USD 416,9 millones, lo que implica un crecimiento anual de USD 13,3 millones (3.3%). La cifra alcanzada se sustenta principalmente por el incremento de la cartera de crédito en USD 21,5 millones (9.3%); inversiones en USD 5,5 millones (7,5%); y, cuentas por cobrar USD 3,7 millones (91.7%).
- Al 31 de diciembre de 2023, los pasivos de la Cooperativa sumaron los USD 341,4 millones, lo que representó un incremento de USD 6,4 millones (1.9%) con relación al año que antecede, y responde al crecimiento de las obligaciones con el público, estas representan el 95.8% de los pasivos y se constituyen en su rubro principal.
- El patrimonio de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2023 se incrementó en el 10,1% con

- respecto al del año anterior, paso de USD 68,5 millones a USD 75,4 millones, lo que significó un incremento de USD 6,9 millones.
- Al cierre del ejercicio económico 2023, la Cooperativa generó una utilidad después de la participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones por USD 3,7 millones, siendo mayor en USD 2,8 millones a la del 2022 (USD 873 miles).
 - La Cooperativa alcanzó un retorno sobre el capital ROE del 5.21% al 31 de diciembre 2023, mayor al del Sistema de Cooperativas del Segmento I que se ubicó en el 4.2% y menor al registrado por el Sistema de Bancos Privados 12.4%. Con relación al rendimiento sobre los activos ROA se alcanzó el 0.90%, mientras que el Sistema de Cooperativas consiguió el 0.5% y el sistema de Bancos Privados el 1.3%.
 - El patrimonio técnico de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2023 se ubicó en 23.8%, porcentaje superior al mínimo legal requerido del 9%, evidenciando una adecuada capacidad de la Cooperativa para afrontar pérdidas potenciales. El sistema de Cooperativas del Segmento I registró un patrimonio técnico del 15.8%.
 - El índice de morosidad de nuestra Cooperativa al cierre del 2023 se ubicó en el 8.42%, mientras que el índice del sistema de referencia se ubicó en el 7.06%. Por su parte el sistema de Bancos Privados registró un indicador de morosidad del 3.6% a la misma fecha.
 - Diciembre del 2023 fue el octavo mes consecutivo que obtuvimos un margen de intermediación financiera positivo. Este indicador es de gran importancia para la Cooperativa, ya que es un requisito para poder realizar la apertura de nuevas agencias, para el indicado propósito el organismo de control exige mantener un margen financiero positivo durante los últimos 12 meses.
 - Al 31 de diciembre de 2023, la Cooperativa mantuvo un indicador de liquidez de primera línea del 29.5%, superior al del sistema de Cooperativas del Segmento I que cerró en el 26.4%, asegurando la disponibilidad de activos líquidos para cubrir los requerimientos de nuestros socios.
 - El presupuesto de la Cooperativa para el 2023, se cumplió en un 88.4 en activos; en un 87.4% en pasivos; y, en un 93.2% en el patrimonio. La cartera de crédito por su parte se logró en un 80.9%, y la cartera vencida en un 71.5%.
 - El 31 de diciembre de 2023 constituye la fecha de corte del primer año del plan estratégico, cuyo cumplimiento promedio fue del 62%, el referido plan cuenta con 14 objetivos estratégicos y 24 indicadores, de los cuales 5 tienen frecuencia de medición mensual y la diferencia es anual.
 - El Plan Operativo del 2023 alcanzó una ejecución del 55%, de sus 9 proyectos previstos 2 se encuentran suspendidos.



- En el 2023 desarrollamos estrategias comerciales que se enfocaron en la búsqueda de la eficiencia, la innovación y la diversificación de servicios de la Cooperativa, se privilegió la comunicación directa con nuestros socios, clientes y usuarios, y el buen desempeño de todos los canales digitales, a fin de lograr la satisfacción de las personas que los usan.
- Actualmente contamos y hemos puesto a disposición de nuestros socios, clientes y usuarios, canales digitales innovadores, plataformas en línea y aplicaciones móviles, a fin de que desde el lugar en el que se encuentren realicen sus transacciones de manera eficiente y segura. La Cooperativa además ha adoptado tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, elementos que nos han permitido mejorar la personalización de los servicios y la toma de decisiones. Se pretende mejorar la experiencia del socio, ofreciendo acceso inmediato a servicios de préstamos, consultas y asesoramiento financiero virtual.
- En el transcurso del 2023 se recibieron 814 reclamos formales, los que fueron tratados rigurosamente siguiendo los procedimientos establecidos. Además, se gestionó 1,170 prospectos de crédito, y se brindaron 613 asistencias a nuestros socios, proporcionando un apoyo personalizado para garantizar su satisfacción.
- La plantilla de colaboradores de nuestra Cooperativa al 31 de diciembre de 2023 estuvo integrada por 409 personas, de estas el 66% son del género masculino y el 34% del género femenino.
- La gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en la Cooperativa se refuerza mediante el cumplimiento estricto de la normativa interna y externa. Buscamos constantemente el bienestar de nuestros trabajadores mediante la aplicación de evaluaciones periódicas de riesgos a los diferentes puestos de trabajo. Este proceso nos permite identificar, evaluar y mitigar cualquier hallazgo desde su origen.
- En 2023 la Cooperativa inició la implementación de un modelo de gestión por procesos con el objetivo de mejorar nuestro desempeño. Este modelo nos conducirá a la estandarización metodológica de los procesos, basándonos en las mejores prácticas, con la firme intención de potenciar la productividad y los resultados. El nuevo esquema de trabajo busca promover el involucramiento de los dueños de los procesos, el trabajo en equipo, sin dejar de considerar al socio como eje central de la gestión organizacional
- En el 2023 se realizaron mejoras significativas a las tecnologías de la información, inspirados en la visión de ser la Cooperativa del Futuro. Estas mejoras estuvieron enfocadas en perfeccionar los canales electrónicos, reducir la carga operativa del personal y optimizar los procesos internos.



- Continuamos optimizando la gestión de riesgos, tomando como base el marco normativo para la administración integral de riesgos emitido por la Junta de Política y Regulación Financiera, y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; así como, las buenas prácticas relacionadas con dicha materia, lo que le ha permitido mitigar los distintos riesgos a los que está expuesta nuestra Cooperativa y soportar de forma apropiada el desarrollo de la estrategia del negocio.
- La Cooperativa definió un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual contiene los lineamientos para la administración del sistema de seguridad de la información para el periodo 2023-2025, documento que está integrado por 31 iniciativas; así como, contiene en detalle los responsables que gestionarán su cumplimiento y fija los tiempos en que las desarrollarán, puntualizando que en el 2023 se ejecutaron 11 de las 31 iniciativas.
- La Cooperativa, comprometida con la mejora continua, ha adoptado e incorporado las mejores prácticas de buen gobierno. Actualmente, ha avanzado considerablemente en la implementación de la Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Consideramos que la responsabilidad social es un elemento estratégico inherente a la gestión de la Cooperativa, que además de gestionar que logre un buen desempeño financiero, tenemos el compromiso de generar acciones transparentes, éticas, innovadoras y sostenibles encaminadas a alcanzar un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental en beneficio de nuestros socios, clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y comunidad.

Loja, marzo de 2024

Atentamente,



Alberto Geovanny Bustos Parra,
GERENTE