

MEMORIA INSTITUCIONAL

2024



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Indice

2	Presentación	20	Informe a la Asamblea General de Representantes
4	Vocales del Consejo de Administración	31	Informe financiero
5	Vocales del Consejo de Vigilancia	43	Responsabilidad social y educación cooperativa
6	Nuestros colaboradores	61	Informe de unidades de control
8	Plan estratégico	66	Informe Auditoría Interna
13	Nuestros productos	72	Informe Auditoría Externa
15	Nuestros servicios	77	Anexos
16	Nuestros canales de atención		

Presentación

Durante el 2024 Ecuador enfrentó un panorama económico y social marcado por diversos desafíos, entre ellos, una recesión económica con una contracción del producto interno bruto, crisis energética debido a prolongados cortes de electricidad, un incremento del impuesto al valor agregado y una creciente inseguridad, estos factores generaron un impacto significativo en la economía nacional, afectando tanto a las familias como a las pequeñas y medianas empresas. No obstante, Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda. ha logrado sortear estas adversidades y continuar consolidando su posición como una Entidad Financiera comprometida con el desarrollo de sus socios y la comunidad en general.

Se implementaron estrategias orientadas a fortalecer la inclusión financiera, diversificar nuestra oferta de productos y servicios; y, mejorar los canales digitales, brindando así mayores beneficios y comodidad a nuestros socios, clientes y usuarios. Estas acciones permitieron un crecimiento sostenido de los activos de la Cooperativa, los cuales alcanzaron un valor de USD 450.9 millones al cierre del año, reflejando un incremento anual del 8,1%. Sin embargo, la cartera de crédito se vio afectada por el debilitamiento de la actividad económica nacional, particularmente durante el segundo semestre del 2024, tiempo en el cual Ecuador vivió racionamientos en el servicio de energía eléctrica, situación que entre otros factores contribuyó a la contracción de la demanda crediticia, por lo que, la cartera de crédito cerró en USD 277.2 millones, registrando una disminución del 2.1% con respecto al 2023.

La gestión de la morosidad representó uno de los principales desafíos para la Cooperativa durante el 2024, a pesar de los esfuerzos coordinados entre el equipo de cobranzas y todas las áreas relacionadas. La dinámica económica nacional tuvo un impacto significativo en sus resultados, factores como la recesión económica ocasionada por los racionamientos de energía eléctrica, el incremento de la delincuencia, y la falta de disponibilidad financiera del gobierno central para cumplir con todos los pagos al sector público afectaron la liquidez de nuestros deudores. En consecuencia, el índice de morosidad al 31 de diciembre de 2024 se ubicó en 8,70%, este aumentó en 0.28 puntos porcentuales con respecto al indicador de diciembre de 2023; por lo que, la gestión, control y reducción de la morosidad serán actividades prioritarias en el 2025.

El desempeño de la Cooperativa en el 2024 se caracterizó por la innovación, adaptación y modernización de nuestros procesos internos, junto con la expansión y mejora de los servicios electrónicos: MegoMóvil, MegoOnline y MegoWallet, por lo que todos estos canales experimentaron un incremento significativo en el volumen de transacciones y en el número de usuarios activos. Esto evidencia que las soluciones y servicios financieros que ofrecemos responden a las necesidades reales de los socios, clientes y usuarios, y posiciona a nuestra Entidad Financiera como un referente en la vanguardia de la digitalización de los servicios financieros, buscando siempre la excelencia y la modernización.

Finalizamos expresando un profundo agradecimiento a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa, por su apoyo y confianza; a los representantes de la Asamblea General, a los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, a los integrantes de las diferentes comisiones y comités, por su dedicación y esfuerzo; y, a todos los trabajadores de esta Entidad Financiera, por su compromiso, responsabilidad y lealtad.

Continuaremos apoyando la innovación y el fortalecimiento de los productos y servicios de nuestra Entidad Financiera; así como, trabajaremos en beneficio de los socios, clientes, y usuarios. Estamos conscientes que los retos continúan, más tenemos la certeza que, con empeño, entrega y trabajo conjunto los alcanzaremos, siendo día a día más Cooperativa.

César Plutarco Ramírez Pineda,
Presidente

Alberto Geovanny Bustos Parra,
Gerente

Vocales del **Consejo de Administración**

Dr. César Plutarco Ramírez Pineda
Presidente

Dr. Juan Francisco Bustamante Cueva
Vicepresidente

Dr. Galo Galindo André
Vocal Principal

Mgtr. Luis Rodrigo Cabrera Ruiz
Vocal Principal

Dra. Rosemary Jacqueline Galván Calderón
Vocal Principal

Vocales del **Consejo de Vigilancia**

Mgtr. Nurban Roberto Molina Ordóñez
Presidente

Mgtr. Sonia Beatriz Rodríguez
Vocal Principal

Ing. Olga Patricia Apolo Granda
Secretaria

Nuestros colaboradores

Alberto Geovanny Bustos Parra
Gerente

Dunia Soledad Silva Calle
Directora Administrativa Financiera

Lenin Iván Naranjo Piedra
Director de Planificación y Proyectos

María Magdalena Alvarado Brito
Directora de Negocios

Jorge Eduardo Rojas Chamba
Director de Procesos y Control de Gestión

Luis Fernando Montaña Montaña
Director de Tecnología de la Información

Arelis Nairobi Cabrera Jiménez
Directora de Riesgos Integrales

Adriana Ivanova Ortega Riofrío
Asesora Legal

Víctor Alejandro Soto
Auditor Interno

Jhandry Fabián Sanchez Rivera
Contador General

Sonia Soraya Pauta Ruales
Oficial de Cumplimiento

Ketty Renata León Veintimilla
Secretaria General

Víctor Hugo Peña Apolo
Jefe Administrativo

Genaro Roberto Maldonado Martínez
Coordinador de Agencias

Jorge Jandry Fernández Espinoza
Jefe de Cobranzas

Karina Vanessa Castillo Ami
Jefa de Negocios

Alex Dario León Cabrera
Jefe de Negocios

Edison José Villamagua Mendieta
Jefe de Marketing

Yonder Eduardo Mora Jaramillo
Jefe de Desarrollo de Sistemas

Silvia Maribel Michay Pugo
Jefa de Seguridad de la Información

Jorge Roberto Yunga Ochoa
Jefe de Operaciones de TI

Ena Marianela Guerrero Mora
Jefa de Operaciones

Norma Silvana Villa Sigcho
Jefa de Recursos Humanos

Holger Eduardo Mora Riofrío
Jefe de Responsabilidad Social Empresarial

Jason Mauricio Tituaña Castillo
Coordinador de Seguridad Física

Ángel Rafael Romero Ortega
Técnico de Seguridad y Salud

Doris Elizabeth Castro Guerrero
Jefa de Unidad de Análisis de Crédito

Plan estratégico institucional 2023 – 2025

Como buena práctica de gestión organizacional la Cooperativa en 2023, con el acompañamiento y asesoramiento de la empresa de consultoría Ideagroup Cia. procedió a elaborar su Plan Estratégico Institucional 2023 – 2025. Para este propósito se aplicaron metodologías actualizadas; que partieron del diagnóstico institucional basado en el análisis y revisión de la información normativa y procedimental de la Institución, la aplicación de un estudio de mercado y encuesta de satisfacción de los socios; así como, la ejecución de talleres de trabajo con las unidades y personal estratégico, para finalizar con la formulación del referido plan.

Nuestro **Propósito**



*"Mejorar la calidad vida de las personas
ofreciendo servicios financieros inspirados en los
principios cooperativos"*

Nuestra **Visión**



*Ser la Cooperativa de **Ahorro y Crédito del Futuro***

Valores institucionales

En el marco de la cultura organizacional de la Institución, se establecen los siguientes valores:



Trabajo en equipo:

Confiamos en nuestra gente, escuchamos sus ideas y apoyamos su gestión.



Vocación de servicio:

Servimos siempre con actitud positiva, calidez y empatía.



Pasión:

Creemos en lo que hacemos, trabajamos con esfuerzo, compromiso y decisión.



Integridad:

Somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos.



Mejora continua:

Optimizamos permanentemente nuestros procesos.



Proactividad:

Nos anticipamos y hacemos que las cosas sucedan.



Innovación:

Pensamos diferente y vamos un paso adelante siempre.

Lineamientos **estratégicos**

Con el objeto de generar factores claves de éxito que permitan a la Cooperativa alcanzar elementos diferenciadores y que fortalezcan el nexo con los socios, se ha priorizado el desarrollo de las siguientes líneas estratégicas:

Lineamientos estratégicos 2023-2025



Objetivos estratégicos

De acuerdo con los lineamientos establecidos, se definen para el Plan Estratégico Institucional los siguientes objetivos:

Perspectiva	Lineamientos estratégicos	N.º	Objetivos estratégicos
Financiera	Fortalecimiento institucional	F1	Incrementar los ingresos.
	Fortalecimiento institucional	F2	Mantener la eficiencia administrativa.
Socios	Crecimiento Sostenible	S1	Mejorar el posicionamiento de marca a nivel nacional.
	Crecimiento Sostenible	S2	Incrementar el índice de satisfacción de socios y clientes.
	Innovación de productos, servicios y canales	S3	Ampliar la cobertura.
	Crecimiento Sostenible	S4	Crecer en Colocaciones.
	Crecimiento Sostenible	S5	Crecer en Captaciones.
Procesos	Fortalecimiento institucional	P1	Implementar un nuevo modelo de gestión por procesos.
	Innovación de productos, servicios y canales	P2	Implementar un modelo de innovación institucional.
	Fortalecimiento institucional	P3	Mejorar la comunicación interna con lenguaje inclusivo.
Aprendizaje	Fortalecimiento institucional	A1	Asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la Cooperativa.
	Fortalecimiento institucional	A2	Desarrollar y contar con el mejor talento humano orientado a una cultura de innovación y servicio.
	Fortalecimiento institucional	A3	Fortalecer la cultura organizacional: de servicio, de innovación e igualdad de género.
	Fortalecimiento institucional	A4	Fortalecer el vínculo con los grupos de interés bajo el enfoque de género, responsabilidad social y cooperativismo.

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Productos y servicios

Nuestros productos

Cuentas de ahorro e inversiones

Cuenta de ahorros

I Haz crecer tu dinero con las mejores tasas del mercado I

Deposita tus ahorros y demás valores en nuestra cuenta de ahorros, tu dinero permanece y crece seguro con una tasa de interés competitiva. Además te permite disponer de tus fondos cuando lo necesite por medio de nuestra amplia Red de Oficinas y Cajeros Automáticos a nivel nacional.

Con tu cuenta de ahorros tu puede acceder a todos los servicios de CoopMego.

Ahorro propósito

I Programe tu futuro, ahorrando con un propósito I

Cuenta de ahorros programado que te permite planificar tu ahorro y obtener una alta rentabilidad por tu dinero, tu determinas la cantidad de ahorro mensual.

Te ofrecemos una tasa de interés preferencial y

capitalizable mensualmente, así como la disponibilidad inmediata de tu dinero en caso de emergencia.

Cuenta inteligente

I Cuenta que te facilita tus transacciones I

Pague a terceros mediante el uso de papeletas de retiro personalizadas, sin necesidad de que usted concurra a nuestras Oficinas.

Depósitos a plazo

I Inversiones seguras y rentables I

Te pagamos una tasa de interés competitiva, tu eliges la forma de pago de tus intereses, al vencimiento o mensualmente.

Las operaciones de crédito se otorgan con Seguro de Desgravamen.

Tus ahorros y depósitos a plazo fijo están garantizados por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE).

GARANTIZADO

Para mayor información visita la página www.cosedegob.ec



Créditos



Para tu negocio

I La fuerza de los emprendedores I

Crédito dirigido a socios emprendedores como tú, te ayudamos a consolidar o ampliar tu negocio o empresa.

Financiamos capital de trabajo, adquisición de maquinaria, mobiliario, equipamiento, etc.

Para tus gastos

I La mejor herencia que puede dejar a tus hijos, la educación I

Crédito que te permite financiar sus necesidades personales, como la educación de tus hijos, tus vacaciones soñadas, atención médica, compra de electrodomésticos, muebles para el hogar, etc.

Además te permite cancelar las deudas que tu mantenga en otras instituciones financieras.



Nuestros **servicios**

Tarjeta Mastercard Débito

CoopMego te ofrece la tarjeta Mastercard Débito, para una mejor experiencia al momento de usarla y así realices tus compras nacionales e internacionales en cualquier establecimiento o mediante internet.

Pago mis cuentas

En todas las ventanillas de CoopMego realiza de manera rápida y segura el pago de servicios básicos: agua, luz, teléfono e internet (CNT, EERSSA, CNEL-EP, ETAPA, CENTRO SUR), Municipio de Loja (agua, predio, patentes, permisos, etc.), Sistema Único de Pensiones Alimenticias (SUPA), Servicio de Rentas Internas (SRI), Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), Matriculación Vehicular, Agencia Nacional de Tránsito (ANT), Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), AGROCALIDAD, UTPL, IECE, CFN, Avon, Yanbal, Leonisa, De-Prati, planes y recargas Claro - Movistar, Clipp-Ktaxi y muchos pagos más.

Transferencias desde nuestras oficinas

Evita riesgos al movilizar tu dinero en efectivo, realiza transferencias de fondos entre cuentas de CoopMego y a cuentas de otras instituciones financieras del país de forma rápida y segura desde la comodidad de nuestras oficinas.

Acreditaciones

Solicita la acreditación de tu sueldo o pensión de jubilación en tu cuenta de ahorros. Este servicio se presta gratuitamente.

Referencias y certificaciones

Tu puedes solicitar en todas nuestras Oficinas, referencias y certificaciones de cuentas de ahorros, certificados de depósitos, créditos, etc.

Recaudaciones persona jurídica:

Recaudaciones sector privado

Por medio de nuestra Red de Oficinas te facilitamos la recaudación de valores generados por la venta de bienes y servicios de su negocio, empresa o institución; mediante la suscripción de un convenio podemos recaudar los valores que corresponden a ventas, matrículas, pensiones, seguros, y otros aportes, con débito desde su cuenta de ahorros o pago en efectivo por ventanillas.

Recaudaciones sector público no financiero

Por medio de las ventanillas de CoopMego las Instituciones del sector público no financiero podrán recaudar valores económicos. Somos corresponsales del Banco Central del Ecuador.

Nuestros canales de atención

Canales electrónicos

Página web

Nuestro portal corporativo www.coopmego.com permite a los socios y clientes encontrar información de la Cooperativa, de sus **productos y servicios**, noticias, nuestras promociones, y realizar simulaciones de crédito, consultas y seguimiento de sus operaciones financieras.



MegOnline

¡Fácil! A través de nuestro portal web www.coopmego.com, acceda con mayor rapidez y seguridad al Servicio de Transacciones Electrónicas MegOnline, realice de manera gratuita transferencias entre cuentas de CoopMego y a otras Cooperativas o Bancos, pagos de todas sus tarjetas de crédito, pagos de servicios básicos: teléfono (CNT) y luz (EERSSA) y consultas de saldos de su cuenta de ahorro, créditos, depósitos a plazo y mucho más.

Megomóvil

La App CoopMego en la cual podrás realizar transacciones de forma rápida y segura mediante tu celular o tablet; desde el lugar en que se encuentres, las 24 horas, los 365 días del año. Puedes realizar sin costo: consulta de saldos, pago de servicios, transferencias inmediatas, pago de tarjetas de crédito y mucho más.



Megowallet

Es una billetera digital donde puedes realizar de manera directa pagos y cobros, mediante código QR, seleccionar un número de contacto desde tu celular o digitar un número celular, pagar a comercios afiliados a CoopMego mediante QR, además puedes compartir un enlace para que te realicen el pago.

Línea de emergencias financieras

En caso de retención, pérdida o robo de la Tarjeta de débito, los socios pueden comunicarse a la línea 099 800 8131 de "Emergencias Financieras" los 365 días del año | 24 horas o visitar una de las Oficinas de la Cooperativa.



Cajeros automáticos

Acceso a la Red Transaccional más grande del país, con más de 89 Cajeros a nivel nacional, a través de nuestra Red de cajeros CoopMego y BANRED.

Canales físicos

Oficinas

Para ofrecerte un buen servicio, CoopMego cuenta con **23 Oficinas** distribuidas en las provincias de Loja, EL Oro, Azuay, Zamora Chinchipe, Morona Santiago, Pichincha, Cotopaxi y Santo Domingo de los Tsáchilas.



Loja

Matriz: (07) 3 705 840 | Bolívar 207-40 entre Azuay y Miguel Riofrío.

Norte: (07) 3 705 848 | Av. Gran Colombia 29-06 entre Guaranda y Ancón.

Sur: (07) 3 705 850 | Av. Pío Jaramillo Alvarado 29-09 y Benjamín Carrión.

IV Centenario: (07) 3 705 856 | Ramón Pinto entre 10 de Agosto y Rocafuerte.

El Valle: (07) 3 705 857 | Av. 8 de Diciembre 10-89 entre Guayaquil y Jaramijó.

Alamor: (07) 3 705 844 | 10 de Agosto 06-56 entre Juan Montalvo y Río Amazonas.

Cariamanga: (07) 3 705 843 | Av. Loja y José Miguel Rosillo, esquina.

Catacocha: (07) 3 705 853 | Lauro Guerrero y 25 de Junio.

Catamayo: (07) 3 705 842 | 24 de Mayo entre Av. Isidro Ayora y Bolívar.

Macará: (07) 3 705 849 | Bolívar entre 10 de Agosto y Loja.

Saraguro: (07) 3 705 841 | Av. Loja y 18 de Noviembre, esquina.

Azuay

Cuenca: (07) 3 705 846 | Av. General Escandón entre Víctor Albornoz y Av. de las Américas.

Ventanilla de Extensión (San Blas): (07) 3 705 847 ext. 102 | Simón Bolívar 1-34 y Av. Huayna Cápac.

Morona Santiago

Gualaquiza: (07) 3 705 855 | Atahualpa entre Amazonas y Francisco de Orellana.

Zamora Chinchipe

Yantzaza: (07) 3 705 851 | Av. Iván Riofrío entre Primero de Mayo y Armando Arias.

Zamora: (07) 3 705 845 | 24 de Mayo entre Sevilla de Oro y Diego de Vaca.

Zumba: (07) 3 705 858 | Colón y Orellana esquina.

El Oro

Machala: (07) 3 705 859 | Rocafuerte entre Tarqui y Junín.

Santa Rosa: (07) 3 705 854 | Av. Colón y Quito, esquina.

Balsas: (07) 3 705 852 | Sucre entre Teodora Loaiza y Juan Montalvo.

Pichincha

Quito: (02) 3 705 860 | Agencia El Ejido Edif. Benalcázar Mil / Av. 10 de Agosto y José Riofrío.

Cotopaxi

Latacunga: (03) 3 705 861 | Av. Amazonas entre Fortaleza de Callao y Salache.

Santo Domingo

Santo Domingo: (02) 3 705 862 Av. 29 de Mayo e Ibarra, esquina.

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Informe de actividades



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Informe a la **Asamblea General de Representantes**

Gestión comercial

Durante el segundo semestre de 2024, la cartera de crédito en el Ecuador experimentó una desaceleración en su crecimiento, influenciada por factores como la crisis energética y el estancamiento económico, estos factores también afectaron a la Cooperativa, es así que, en el mes de diciembre de 2024 la cartera bruta se ubicó en USD 277,223,765.61 disminuyendo en -2.10% con relación al año anterior. La reducción en la demanda de crédito fue notoria a pesar de que la Cooperativa cuenta con productos de crédito con tasas de interés baja y plazos cómodos, se percibió que los socios no desean endeudarse, y en otros casos el sobreendeudamiento se ha agravado notablemente afectando a una parte significativa de la población.

El indicador de morosidad de la Cooperativa fue de 8.70% al mes de diciembre de 2024; este leve incremento está relacionado a factores económicos, sociales, energéticos que redujeron la capacidad de pago de los socios, y el sobreendeudamiento de las familias que está afectando a sus economías.

Bajo este contexto la gestión comercial en el año 2024 se fundamentó básicamente en un trabajo personalizado con cada uno de nuestros socios, buscando en conjunto la mejor manera de poder alivianar sus pagos, consolidando sus deudas, por medio de productos de crédito con plazos amplios que les permita reducir su carga financiera y mejorar la situación económica de sus hogares.

Contamos con una de las redes de cajeros automáticos más extensas a nivel del País, lo que nos posiciona como una institución altamente competitiva. Además, hemos continuado con la expansión de nuestra cobertura, especialmente en Loja y Zamora Chinchipe, fortaleciendo así el acceso y la comodidad para nuestros socios.

Cada vez más personas optan por la tecnología para acceder a nuestros servicios y productos, reflejando un crecimiento constante en el número de socios activos de nuestras plataformas digitales como: MegOnline en donde nos enfocamos en optimizar la experiencia del usuario, mejorando constantemente nuestra interfaz e incorporando nuevas funcionalidades, especialmente en servicios de recaudación y productos financieros; MegoMóvil que ha experimentado un crecimiento significativo, reflejando la confianza de nuestros socios en la aplicación como su principal herramienta para gestionar sus productos y servicios financieros; y, Megowallet que continúa consolidándose como una de las opciones más innovadoras y eficientes gracias a su simplicidad y rapidez, reflejando la preferencia de nuestros socios por este método de pago ágil y seguro, lo que facilita su uso y lo convierte en una alternativa cada vez más popular para realizar pagos sin necesidad de efectivo o tarjetas.

Talento humano

Para CoopMego un pilar estratégico y uno de los desafíos más importantes, es la gestión del talento humano, puesto que permite apalancar el crecimiento sostenido de nuestra Cooperativa, mediante el compromiso y empoderamiento de los colaboradores.

Nuestra Cooperativa al finalizar el año 2024 estuvo integrado por 392 colaboradores, representando por el 65% al género masculino y el 35% por el género femenino.

Nuestra mayor concentración de la fuerza laboral oscila entre los 18 a 29 años, que corresponde al 50%; de 30 a 47 años representado por el 44%; y el 6% está conformado por colaboradores de 47 años en adelante, así mismo de nuestra composición laboral el 11% tiene estudios de postgrado, el 66% con estudios universitarios, el 4% con tecnologías y el 19% estudios secundarios y primarios.

La inclusión de personal con discapacidad con respecto al total de colaboradores de nuestra Cooperativa durante el 2024 sobrepasó los porcentajes requeridos por ley, muestra de ello al finalizar el 2024, contamos con 17 colaboradores el 53% representado por género femenino y el 47% por el género masculino. Ubicados en distintas áreas y oficinas de la Institución.

Procesos de incorporación y permanencia

Nuestros procesos de reclutamiento y selección están diseñados para brindar igualdad de oportunidades, tanto a hombres como a mujeres respetando la diversidad y la no discriminación a todas las personas que postulan para los diferentes cargos en nuestra Cooperativa, siguiendo nuestros valores y principios determinados en nuestro Código de Ética y Conducta, así como en las políticas internas, y apoyados de un modelo validado científicamente que permite con alta precisión identificar el potencial y conocer el perfil conductual de las personas evitando cualquier tipo de discriminación.

Durante el 2024 se vincularon a trabajar en nuestra Cooperativa 76 personas, para diferentes áreas como: Operaciones, Negocios, Tecnología, entre otras, y con la finalidad que los nuevos colaboradores se adapten a nuestra filosofía institucional se realiza un programa de onboarding, para facilitar la adaptación al puesto y generando una experiencia positiva en el nuevo colaborador.

Se realizó convenios con la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad Nacional de Loja, con la finalidad de vincular a los estudiantes con la Cooperativa para que pongan en práctica los conocimientos, durante el 2024 se vinculó a 17 estudiantes en las diferentes áreas como: Planificación y Proyectos, Tecnología de la información, Administrativo, Responsabilidad Social, Análisis de Crédito y Recursos Humanos.

Formación y capacitación

Otro factor clave para nuestra Cooperativa es invertir en formación para el personal, promoviendo el desarrollo profesional y dotando de herramientas para fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas.

Durante el 2024 contamos con una plataforma abierta de educación y aprendizaje e- learning disponible para todo el personal, la misma que permitió fortalecer y desarrollar nuevas habilidades en los colaboradores, así como mantenerse actualizados en temas relevantes para el cumplimiento de sus funciones, logrando un total de 4850 horas de formación.

Entre los cursos y talleres formativos ejecutados en el 2024 relacionados a nuestro plan de capacitación se pueden destacar los siguientes:

- Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
- Habilidades Gerenciales
- Desarrollo de Software seguro
- Mejores prácticas de gestión de servicios de tecnología
- Escuela de gestores de negocios
- Prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- Prevención de riesgos en el puesto de trabajo
- Escuela de Desarrollo Directivo: Curso en especialización en Gobernanza. Estrategia y administración Cooperativa
- Gestión de la Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia
- Programa especializado Lean Six Sigma
- Gestión del balance social
- Sensibilización de Género
- Prevención de Riesgos Psicosociales

Clima laboral

El clima laboral constituye un componente esencial en la gestión de nuestra Cooperativa, por lo que uno de los objetivos es promover un ambiente laboral sano, y que nuestros colaboradores se sientan satisfechos creando un sentido de pertenencia con la Institución.

Con la finalidad de conocer la percepción de nuestros colaboradores frente al entorno laboral anualmente realizamos la valoración del ambiente laboral y la encuesta de ENPS, el resultado obtenido de satisfacción laboral en el 2024 es del 84% y lo más valorado por ellos se encuentra: Orgullo por el trabajo, Orgullo por el equipo, Orgullo por la empresa, la Fraternidad, la hospitalidad del lugar y de las personas, la accesibilidad y confianza con los líderes, así como el reconocimiento a su trabajo.

Entre las acciones que permitió el fortalecimiento de este indicador tales como:

- Ascensos y promociones.
- Revisión de la política salarial.
- Charlas de prevención de la salud y autocuidado.
- Capacitaciones sobre manejo del estrés, pausas activas, riesgos ergonómicos.
- Celebración de fechas especiales.
- Fomentar espacios de comunicación con recursos humanos.

Evaluación de desempeño

Con la finalidad de potenciar el talento humano de nuestra Cooperativa anualmente se realiza una evaluación de desempeño al personal con antigüedad mayor a 6 meses, nuestro modelo de evaluación de desempeño se basa en la metodología de 360° en la que cada colaborador es evaluado por su par, jefe directo y cliente interno, así como realiza la autoevaluación, en relación a las competencias organizacionales y competencias específicas por nivel de cargo desde el nivel operativo hasta el nivel estratégico. El resultado obtenido de forma consolidada es del 83% de rendimiento.

Gestión de procesos

La Gestión basada en Procesos es una herramienta de administración altamente efectiva en el contexto actual, consolidándose como una alternativa clave para lograr resultados cada vez óptimos en nuestra Cooperativa.

Cada día trabajamos para adaptar nuestra Cooperativa al complejo entorno en el que opera. Los cambios en las normativas que emiten los organismos de control, el aumento de la competencia y la apertura al mundo digital mediante la tecnología han generado un socio más exigente, cuyas demandas y necesidades están en constante evolución.

Los cambios en la forma de comprender los procesos en nuestra Cooperativa dan lugar a nuevas consideraciones en la teoría de la organización, provocando un desplazamiento del foco de atención, desde las estructuras hacia los procesos, lo que resalta la importancia de la Gestión por Procesos.

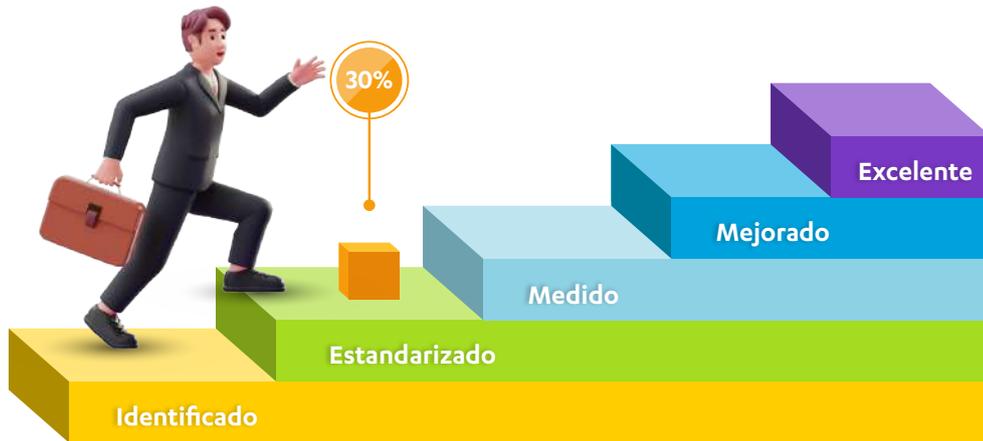
Modelo de gestión por procesos aplicado

El modelo de gestión implementado en La Cooperativa incluye un conjunto de fases, las cuales se ejecutan de forma ordenada.



Madurez de los procesos

Los beneficios de incrementar la madurez de los procesos en la Cooperativa incluyen la reducción de costos, la optimización de las provisiones y la obtención de mejores resultados. Los procesos de primer nivel garantizan la entrega de productos y servicios de alta calidad, lo que mejora la satisfacción de los socios y clientes, impulsando así el crecimiento de los ingresos. En 2024, la madurez de los procesos aumentó en un 30%.



Procesos Intervenido

A continuación, se presenta un resumen de los procesos intervenidos en la Cooperativa durante el año 2024:



Documentación Generada

La documentación elaborada detalla los pasos necesarios para llevar a cabo una tarea o proceso. En ella, se prioriza el "cómo" de la implementación sobre el "cuánto" del impacto del proceso. Al cierre de diciembre de 2024, se generaron los siguientes documentos:

	15	Manuales		5	Reglamentos
	11	Metodología		2	Planes
	8	Políticas		1	Instructivos

La optimización de los procesos en la Cooperativa se ha convertido en un análisis sistemático de las actividades interrelacionadas, con el objetivo de hacerlas más eficientes, efectivas y adaptables a las necesidades de los socios y clientes. Además, estos procesos se están desarrollando como un elemento clave para alinear las operaciones de la Cooperativa con sus objetivos estratégicos.

Seguridad y salud ocupacional

El punto de partida para desarrollar la gestión del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de la Cooperativa es nuestra política, que se fortalece con la aplicación de la normativa interna y externa, siempre pendientes del bienestar de nuestros trabajadores, desarrollando constantes evaluaciones de riesgos en los distintos puestos de trabajo, para identificar, evaluar y mitigar los hallazgos desde su origen. Es por ello que durante el año 2024 se ejecutaron las siguientes actividades:

Programas de seguridad:

Programa de prevención integral al uso y consumo de drogas en los espacios laborales públicos y privados;

- Programa de prevención de riesgos psicosociales;
- Curso sobre conducción a la defensiva de vehículos;
- Curso sobre Reglamento de Higiene y Seguridad de la Cooperativa;
- Socialización Planes de Emergencia;
- Entrenamiento a Brigadas y brigadistas de emergencia;
- Dotación de equipos de protección personal (EPP);
- Ejecución de Simulacros y Simulaciones de evacuación;
- Taller sobre exploración personal, liderazgo, motivación, diagnóstico de equipos;
- Elección del Comité Paritario de Seguridad y Salud;
- Elección de delegados de seguridad y salud;
- Charla sobre buenas prácticas ambientales; y,
- Mediciones de higiene industrial en agencias y oficinas de la Cooperativa.

Programa de vigilancia de la salud:

- Charla de prevención del VIH/SIDA;
- Charla sobre reconocimiento de accidente cerebro vascular (ACV);
- Charla sobre la planificación familiar y la salud sexual y reproductiva;
- Charla y campaña sobre la salud visual;
- Charla sobre importancia de lactancia materna;
- Charla sobre nutrición y buena salud;
- Charla de prevención de riesgos físicos, químicos, ergonómicos, psicosociales, mecánicos, biológicos;
- Charla sobre derechos laborales de grupos de atención prioritaria;
- Capacitación a brigadas y brigadistas de primeros auxilios;
- Charla de prevención integral al uso y consumo de alcohol y drogas;
- Charla de sensibilización del programa psicosocial;
- Charla sobre la prevención del acoso laboral, violencia y discriminación en el trabajo;
- Inmunizaciones respecto a influenza;
- Charla sobre estrés, conflicto familia-trabajo, burnout, inseguridad contractual y trabajo emocional;
- Envío de cápsulas informativas a trabajadores respecto del cuidado de la salud;
- Caminata anual por la salud; y,
- Carrera 5K por la erradicación de la violencia contra la mujer, organizado en conjunto con MSP ZONA 7 LOJA.

Desarrollo tecnológico

Durante el año 2024, la Cooperativa continuó con su estrategia de innovación tecnológica, consolidando su visión de ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Futuro. Se llevaron a cabo importantes avances en las Tecnologías de la Información (TIC) con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la seguridad y optimizar la experiencia de los socios. A continuación, se destacan los principales hitos alcanzados:

Renovación y Optimización del Sistema de Crédito

Se desarrolló un nuevo sistema para la gestión de crédito de la Cooperativa, lo que permitió mejorar la eficiencia en la evaluación y aprobación de solicitudes. Este nuevo sistema incluyó:

- Registro y administración de solicitudes de crédito.
- Módulo de garantías y análisis de riesgo.
- Servicio genérico de alertas y evaluación de impacto ambiental y social.
- Cálculo y gestión del comité de crédito.

Digitalización y automatización de procesos comerciales

Se mejoró la aplicación Gestiona, utilizada por gestores de campo, incorporando nuevos módulos para:

- Cobranzas y seguimiento de clientes.
- Gestión de ventas de productos financieros.
- Seguridad y monitoreo en tiempo real.

Expansión de Canales de Servicio

Se implementó el servicio de ventanillas compartidas en alianza con TransferUnion, permitiendo a los socios realizar depósitos en cualquier punto de la red del proveedor en el país, mejorando la accesibilidad a los servicios financieros.

Migración a la nube

Se avanzó en un 75% en la migración del Core Financiero y sistemas satélites a la nube privada de Cirion, lo que proporcionará mayor estabilidad, seguridad y escalabilidad para las operaciones tecnológicas de la Cooperativa.

Innovación en Productos Financieros y Medios de Pago

Se continuó con el desarrollo para la implementación de la tarjeta de crédito Mastercard, incluyendo:

- Proceso de solicitud y emisión de tarjetas.
- Integración con el procesador de pagos y gestión de notificaciones.
- Generación de estados de cuenta y procesamiento de pagos.

Se innovó el canal electrónico Megomóvil, integrando nuevas funcionalidades como: afiliación a la billetera móvil; creación de links de transacciones y automatización de pagos; flujos de pago de servicios y depósitos a plazo fijo; y solicitud de ahorro con propósito y gestión de tarjetas de débito.

Fortalecimiento de la Seguridad y Continuidad Operativa

Se implementó exitosamente el sistema de monitoreo de fraudes Sentinel, permitiendo una supervisión proactiva y la detección temprana de actividades sospechosas en las principales transacciones monetarias.

Además, se renovó el sistema de almacenamiento de respaldos, incorporando una librería robótica y un software de protección inmutable para reforzar la defensa ante ataques de ransomware.

En conclusión, en el 2024 se apoyó con el desarrollo tecnológico de la Cooperativa, con mejoras en eficiencia operativa, seguridad y expansión de servicios para los socios. La implementación de nuevas tecnologías y la optimización de los canales de atención permitieron fortalecer la posición de la Cooperativa en el sector financiero y garantizar una mejor experiencia para sus socios.

Gestión de seguridad de la información

La gestión de la seguridad de la información de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., se sustenta en las disposiciones emitidas por los organismos de control, estándares internacionales y sus mejores prácticas.

El marco normativo regula los niveles mínimos para la administración de seguridad de la información de la Cooperativa, mismo que debe definirse e implementarse con el objetivo de resguardar y proteger sus activos de información, preservando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

La Cooperativa definió un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual está orientado a fortalecer el sistema de gestión de seguridad de la información para el periodo 2023-2025; en junio de 2024 se realizó una actualización del antes mencionado plan en el cual se definieron 45 iniciativas con sus respectivos responsables y fechas de cumplimiento, en el 2024 se cumplieron 19 iniciativas.

El plan anual de trabajo de Seguridad de la Información 2024, contiene 53 actividades relacionadas con la verificación del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y buenas prácticas, dichas actividades se cumplieron en un 100% dentro de los plazos aprobados. Para subsanar los riesgos o debilidades identificadas en las diferentes revisiones, en coordinación con cada uno de los responsables se definieron 139 planes de acción, en 2024 se cumplieron 104 planes.

Con el objetivo de generar cultura de seguridad en directivos, trabajadores, proveedores, socios/clientes de la Cooperativa y público en general, en el 2024 se definió un plan de concienciación y capacitación el cuál permite conocer y de esta manera mitigar y anticipar cualquier evento de riesgo. El plan antes mencionado tiene 34 actividades, con sus respectivos responsables y fechas de cumplimiento. Periódicamente se realizó: la difusión de boletines de seguridad a todos los trabajadores y la publicación en redes sociales de campañas (tips) de seguridad dirigidos a los socios/clientes y público en general; En los meses de enero y julio se desarrolló la capacitación de "Conocimientos digitales" dirigido a socios/clientes, en los cuáles participaron 190 personas; Así como se realizaron campañas de ingeniería social dirigidos a directivos y trabajadores de la Cooperativa; En octubre se desarrolló la capacitación "Gestión de la Seguridad de la Información y ataques informáticos", en donde participaron 344 trabajadores, 10 directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia y Gerente. Finalmente, los trabajadores pertenecientes a la jefatura de Seguridad de la Información mediante la plataforma Coursera completaron satisfactoriamente la capacitación "Principios y regulaciones de Seguridad de la Información" y el programa especializado "Introducción a la ciberseguridad y gestión de riesgos".

La Cooperativa ha implementado herramientas tecnológicas para el monitoreo permanente de: las bases de datos de los servidores de producción y standby y para prevenir la fuga de información; así como, cuenta con el servicio de monitoreo mediante el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) con un proveedor externo, para el monitoreo de 31 dispositivos de su infraestructura tecnológica, los eventos generados son monitoreados por el Departamento de Seguridad de la Información y gestionados por la Dirección de Tecnología de la Información, permitiendo de esta manera identificar de forma oportuna las vulnerabilidades generadas en los objetivos monitoreados y mitigarlas. Además, la Cooperativa ha contratado el servicio de protección de marca con el objetivo de detectar la suplantación de identidad en redes sociales y sitios web, fuga de información, mal uso de la marca, campañas negativas y difamatorias.

Seguridad física

La seguridad en el entorno financiero del país año tras año es objeto de evaluación y gestión constante, durante el 2024 alineada con los niveles de inseguridad, diversas modalidades delictivas que emergen continuamente afectando al sector y sumando la crisis energética que se vivió durante el último trimestre del año. En este contexto, la cooperativa mantiene su compromiso con la confianza depositada por nuestros socios, clientes y colaboradores, conscientes de los riesgos a los que está expuesto el sector financiero. En consecuencia, durante el año 2024, se han llevado a cabo una serie de acciones orientadas a fortalecer los sistemas de seguridad física, electrónica e institucional. Entre las principales actividades realizadas destacan:

- **Evaluación continua de la empresa de seguridad privada:** Se realizó seguimiento exhaustivo al cumplimiento de las obligaciones patronales, administrativas, legales y responsabilidad civil de la empresa encargada de la seguridad y vigilancia privada fija, garantizando el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones.
- **Gestión de la seguridad durante la crisis energética,** en el tiempo de escasas de energía eléctrica se aplicaron mecanismos de contingencia por lo que en agencias los generadores de energía aportaron fuertemente para mantener vigilancia y monitoreo constante, en cajeros automáticos se estableció programas de visita y supervisión con la empresa de vigilancia y seguridad privada fija para disminuir riesgo de intrusión.
- **Fortalecimiento del sistema de seguridad electrónica:** Se continuó implementando sensores avanzados que permiten la detección de posibles intrusiones en las agencias y cajeros automáticos, atendiendo a los incidentes registrados en otras instituciones en los últimos años.
- **Capacitación y retroalimentación continua:** Se brindó formación constante a los funcionarios de la cooperativa sobre procedimientos de seguridad, códigos de emergencia, la ubicación y contacto con organismos de apoyo cercanos, entro otros procesos de carácter confidencial que aportan en el fortalecimiento de los procedimientos de seguridad.
- **Activación del proyecto "Local Seguro"** de la Policía Nacional: Se continuó activando este proyecto en todas las oficinas de la cooperativa, fortaleciendo el sistema de seguridad con el proceso que personal policial realiza rondas diarias y mantiene presencia en horarios de alto riesgo determinado en el sector financiero.
- **Coordinación de mantenimientos, renovación de dotación de armas y chalecos antibala:** Se verificó que se llevaran a cabo rutinas de mantenimiento y el cambio de armamento de acuerdo con la vigencia establecida por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Dirección de Control de Armas.
- **Seguimiento al plan de capacitación de guardias de seguridad fija:** Se realizó un monitoreo constante al plan de formación de los guardias de seguridad fija, enfocándose en procedimientos de emergencia, prácticas de tiro y los servicios prestados a la Cooperativa.
- **Mejora a la infraestructura de seguridad de áreas de valores:** Se fortaleció el área de valores de varias oficinas reemplazando los vidrios de las ventanillas con vidrios laminados de mayor resistencia balística para mayor protección.

Asimismo, en 2024, se continuó con el proceso de renovación de los certificados de seguridad de todas las oficinas, los cuales son emitidos por el Ministerio de Gobierno, tras realizar una verificación in situ del sistema de seguridad de cada oficina, a través del Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) de la Policía Nacional. Esta inspección abarca la evaluación completa del sistema de seguridad física y electrónica de cada oficina, incluyendo dispositivos de seguridad física, sistemas de videovigilancia, controles

de acceso, puertas de seguridad, procesos de seguridad, idoneidad del personal y bóvedas, lo que contribuye significativamente a mitigar los riesgos en nuestra cooperativa.

Estas acciones son parte del compromiso continuo de la cooperativa para garantizar un entorno seguro y confiable para todos nuestros clientes, socios, visitantes y colaboradores, con el objetivo de mantener la estabilidad y protección en el sector financiero frente a las amenazas emergentes.

Atención y servicio al socio

Informe explicativo de los servicios de atención al cliente (reclamos) año 2024

Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda. tiene el derecho a realizar sus debidos reclamos en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto al servicio recibido.

La información contenida en el presente informe corresponde a las quejas y reclamos recibidos; y, tramitados de enero a diciembre del año 2024.

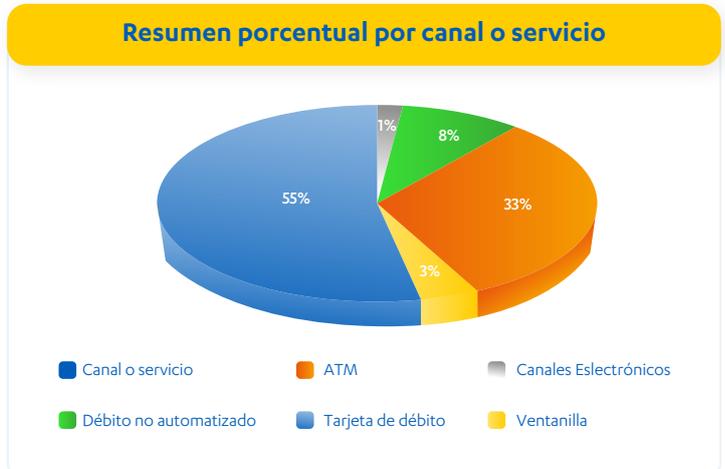
Resumen estadístico de las quejas y reclamos

En cuanto a las quejas y reclamos recibidos en el departamento de Plataforma de Servicios Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda., durante el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, se receptaron los siguientes reclamos formales que a continuación se detalla:

Resumen estadístico de las quejas y reclamos

Año 2024	ATM	Canales electrónicos	Débito no autorizado (SCI)	Tarjeta de débito	Ventanilla	Total
Enero	15		7	14	1	37
Febrero	20	4	5	19	2	50
Marzo	16		6	24	1	47
Abril	20	1	9	32	1	63
Mayo	14		7	24	2	47
Junio	24		3	24		51
Julio	27	1	3	39	4	74
Agosto	30	1	8	30	2	71
Septiembre	18		2	47	2	69
Octubre	23	1	3	99	2	128
Noviembre	25		2	38	6	71
Diciembre	23		5	37	2	67
Total de reclamos	255	8	60	427	25	775

Canal o servicio	Número de reclamos
ATM	15
Canales Electrónicos	20
Débito no Autorizado	16
Tarjeta de débito	20
Ventanilla	14
Total	255



Resumen de las resoluciones adoptadas

Gestión realizada				
ATM	Canales Electrónicos	Débito no autorizado (SCI)	Tarjeta de débito	Ventanilla
Se solicitó a la jefa de operaciones revisar los depósitos o retiros no procesados en cajeros automáticos y se proceda con la devolución.	Se solicitó la revisión de dichas transacciones tanto a la jefa de operaciones como al director de tecnología, determinando que no existió vulnerabilidad al sistema informático, por lo tanto, dichas transacciones se aprobaron conforme al proceso establecido.	Se solicitó a la jefa de operaciones cargar los reclamos, en el sistema de reclamos SCI del BCE, con la finalidad que se revise dichos débitos y se proceda con la devolución, en los casos que amerite.	Se solicitó a la jefa de operaciones revisar las transacciones realizadas con la tarjeta de débito MasterCard, y en caso de que; se determine que en la transacción realizada existe error se proceda con la devolución o se solicite el contracargo a FINANCOP	Se solicitó a la supervisora de cajas y jefes de agencia revisar las transacciones reclamadas, con la finalidad de identificar si existió o no error al procesar las mismas, y; en caso de existir error, se proceda con la devolución de los valores reclamados.

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Informe Financiero



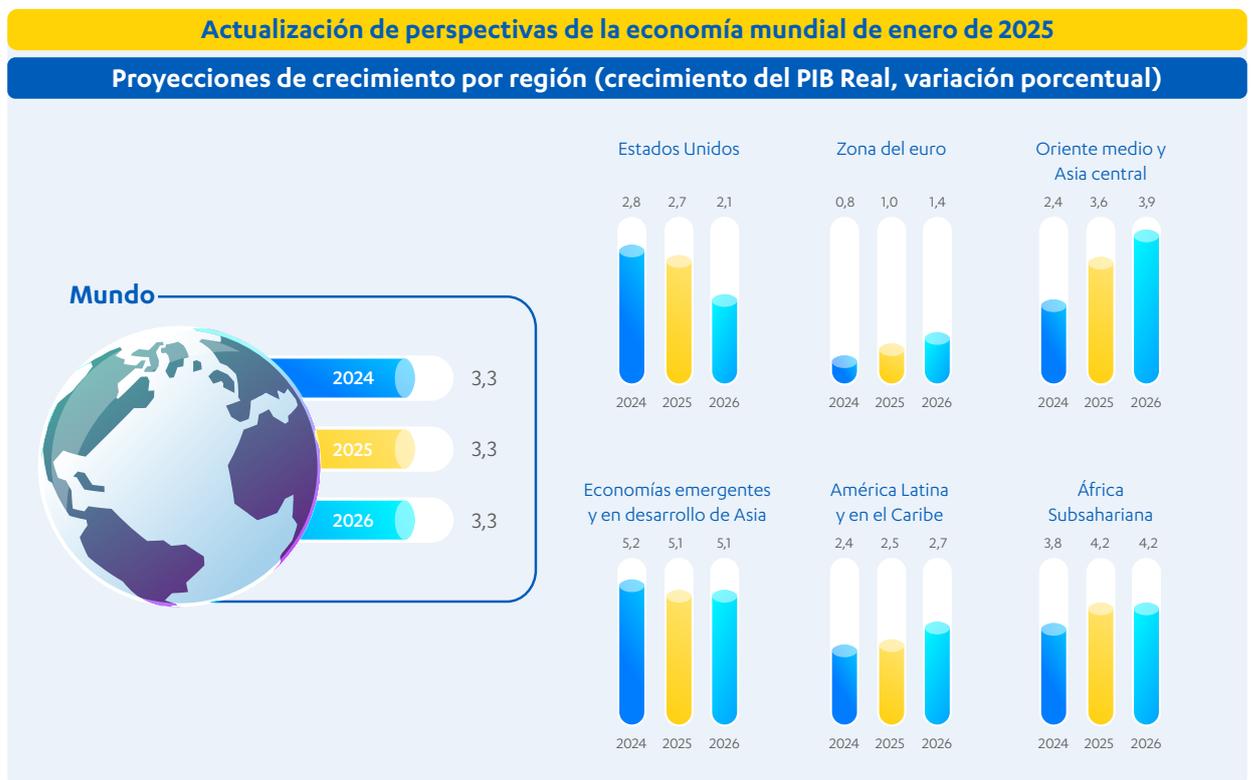
CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Informe financiero

Economía mundial

El Fondo Monetario Internacional actualizó las perspectivas de la economía mundial, en cuyas proyecciones estima que tanto para el 2025 como para el 2026, el Producto Interno Bruto PIB podría alcanzar crecimiento de 3.3%; así mismo, señala que en el 2024 se alcanzó un crecimiento del 3.2%.

Para las economías de América Latina y el Caribe, se proyecta para el 2025 un crecimiento del PIB de 2.5%; y, 2.7% para el 2026.



Fuente: Fondo Monetario Internacional, FMI.

La determinación de estos niveles de crecimiento que, siguen siendo tasas de crecimiento inferiores a las alcanzadas antes de la pandemia, obedece a la incertidumbre en torno a las políticas económicas. Situaciones como: tensiones comerciales, últimamente promovidas fundamentalmente por Estados Unidos; debilidad de la inversión; elevados niveles de deuda; conflictos geopolíticos; entre otros, afectan considerablemente las perspectivas de desarrollo económico; por lo que no se puede avizorar los avances necesarios para aliviar la pobreza y alcanzar objetivos de desarrollo más amplios.

Las economías en desarrollo han sido fuertemente afectadas ya que se han disminuido los flujos de inversión extranjera directa relacionados con los existentes a principios de la década de 2000. Las restricciones de comercio mundial en el 2024 han sido cinco veces más que las establecidas entre el 2010 y 2019.

Dentro de cada economía, será importante la implementación de políticas internas para fomentar la inversión privada; profundizar las relaciones comerciales y promover el uso eficiente del capital, el talento y la energía; así como, establecer asociaciones estratégicas para el comercio y la inversión.

Economía ecuatoriana

La economía ecuatoriana en el 2024 se vio afectada por una serie de acontecimientos económicos y políticos que, sumados al análisis que hemos realizado de la economía mundial, han afectado fuertemente los resultados en su desempeño económico.

En noviembre de 2023, vivimos el cambio de gobierno para un periodo de 16 meses (noviembre de 2023 hasta mayo de 2025) lo que ocasionó una gran incertidumbre sobre las políticas económicas y sociales que emitiría la nueva administración.

En enero de 2024 el gobierno hizo declaraciones de conflicto armado y de estado de emergencia; en abril hubo una ruptura de las relaciones internacionales con México ante el asalto a la embajada para detener al exvicepresidente Jorge Glas que se encontraba allí asilado; en ese mismo mes, tras el referéndum constitucional y consulta popular se aprobó la propuesta de militarización de la seguridad nacional.

El 1 de abril de 2024 se elevó el Impuesto al Valor Agregado - IVA del 12% al 15%; en junio de ese mismo año, se ordenó la reducción de los subsidios a los combustibles.

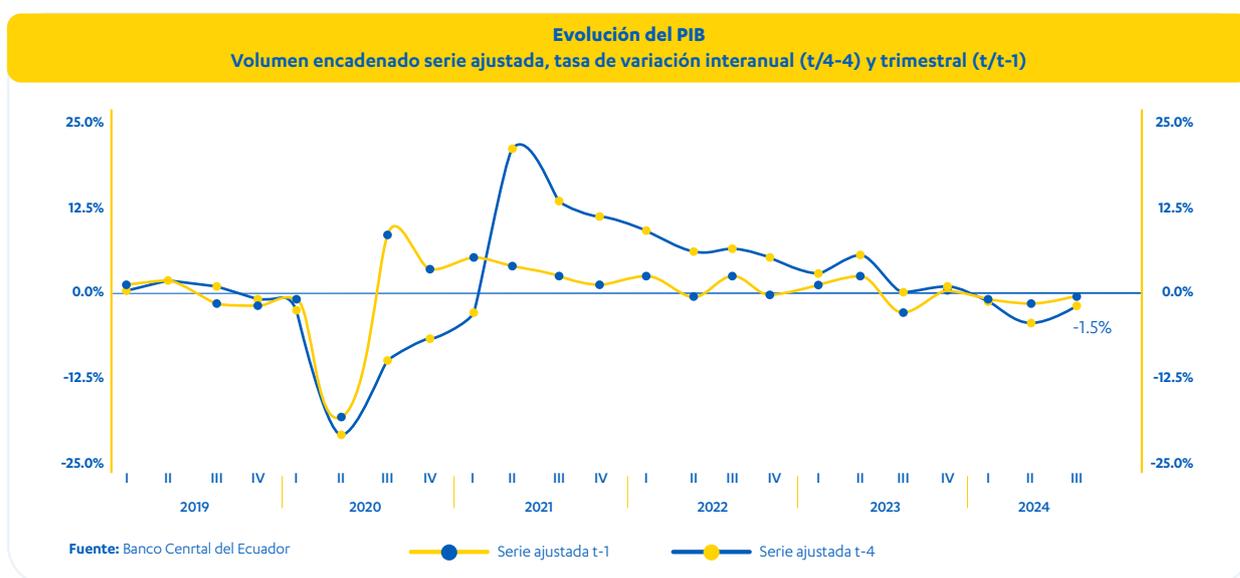
La crisis energética nos afectó fuertemente desde septiembre de 2024; apagones en todo el país se intensificaron y ocasionaron grandes pérdidas a todos los sectores económicos.

A estos aspectos se suma la incertidumbre por las elecciones presidenciales y legislativas del 2025; cuyos resultados a esta fecha ya son conocidos y que evidencian una polarización que no permite proyectar quien administrará nuestro país en los próximos años y cual será la tendencia económica y política que se implementará.

Todos estos aspectos nos han conducido a los siguientes resultados en el 2024, analizados según datos publicados por el Banco Central del Ecuador en su informe "Cuentas Nacionales Trimestrales, Resultados tercer trimestre de 2024 a enero de 2025":

Sector real

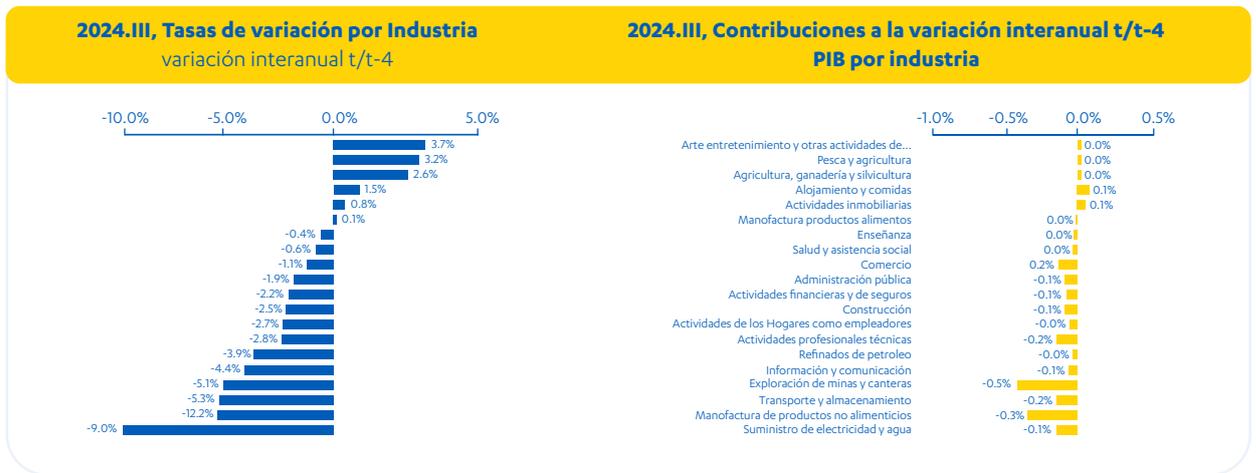
La economía ecuatoriana registró una contracción del -1.5% en el tercer trimestre de 2024 en comparación con el mismo periodo de 2023, en el que registró -0.1%.



Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE.

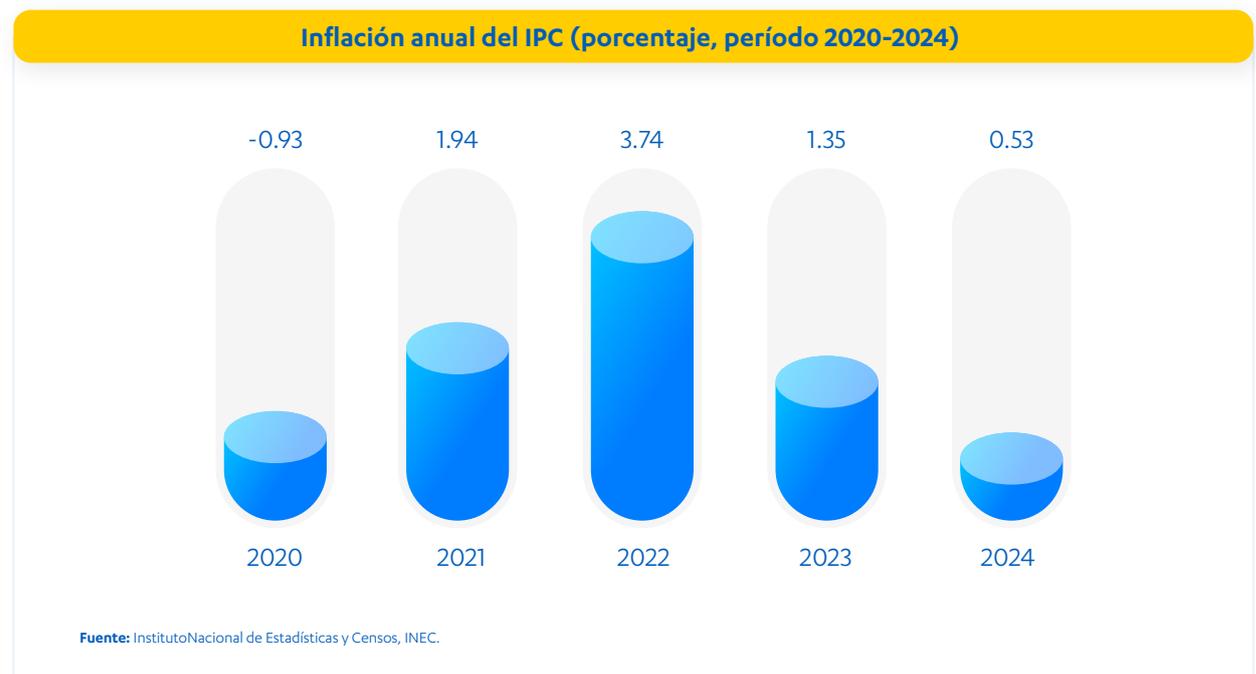
Por tipo de industria, seis de veinte sectores analizados presentaron una tasa de variación interanual positiva durante el tercer trimestre de 2024: Arte, entretenimiento y otras actividades (3.7%); Pesca y acuicultura (3.2%); Alojamiento y comidas (2.6%); Actividades inmobiliarias (1.5%); Agricultura, ganadería y silvicultura (0.8%); y, Manufactura de productos alimenticios (0.1%).

Mientras que las actividades económicas que presentaron una tasa de variación negativa fueron: Suministro de electricidad y agua (-9.0%); Manufactura de productos no alimenticios (-5.4%); Transporte y almacenamiento (-5.3%); Explotación de minas y canteras (-5.1%); entre otras. Actividades financieras y de seguros registró una disminución (-2.2%).



Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE.

El año 2024, Ecuador cerró con una inflación anual de 0.53%, inferior a la inflación anual de 2023 (1.35%). Uno de los aspectos que más incidió en la baja fue el subsidio eléctrico adicional que el Gobierno estableció otorgar a los hogares que consuman hasta 180 kilovatios al mes.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC.

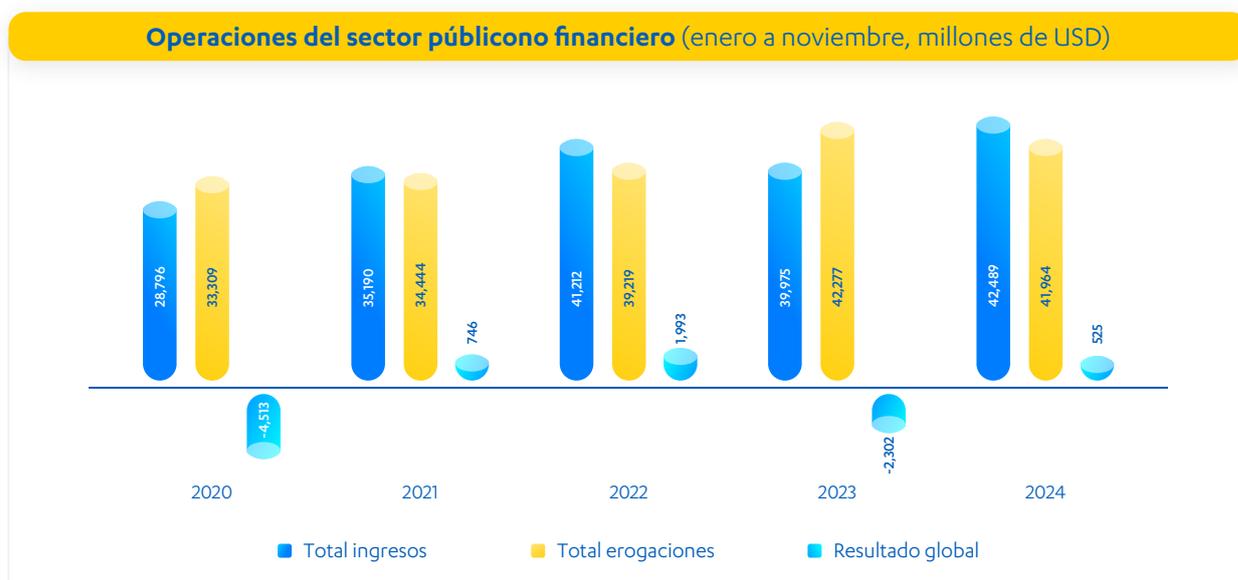
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC.

Sector fiscal

Las operaciones del Sector Público no Financiero (SPNF), en el periodo de enero a noviembre de 2024, registraron ingresos por un valor total de \$ 42 489 millones de dólares, valor superior en +6.3% al registrado durante el periodo del año 2023; este incremento se debió al aumento de los ingresos tributarios, como consecuencia de la implementación de las reformas tributarias, que incluyeron el incremento del Impuesto al Valor Agregado (IVA), contribuciones temporales a ciertas empresas y autorretención del impuesto a la renta a las sociedades calificadas como grandes contribuyentes.

En cuanto a las erogaciones analizadas en el mismo periodo, disminuyeron en -0.7% debido a una reducción del -9.1% en las erogaciones no permanentes, que corresponde a egresos relacionados con personal, adquisición de bienes y servicios, así como otros gastos asociados a programas sociales y proyectos de inversión.

Finalmente, entre enero y noviembre de 2024, se registró un resultado global positivo en \$ 525 millones de dólares, ya que los ingresos alcanzaron los \$ 42 489 millones de dólares, superando a los egresos que alcanzaron los \$ 41 964 millones de dólares.



Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE.

Sector financiero

El sistema financiero nacional, que para este análisis comprende: los bancos privados y públicos; las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1 y 2; y, las mutualistas de ahorro y crédito, registró a diciembre de 2024 un saldo de \$ 103.5 mil millones de dólares en activos totales, que medido sobre el saldo a diciembre de 2023 representa un crecimiento del +10.7%.

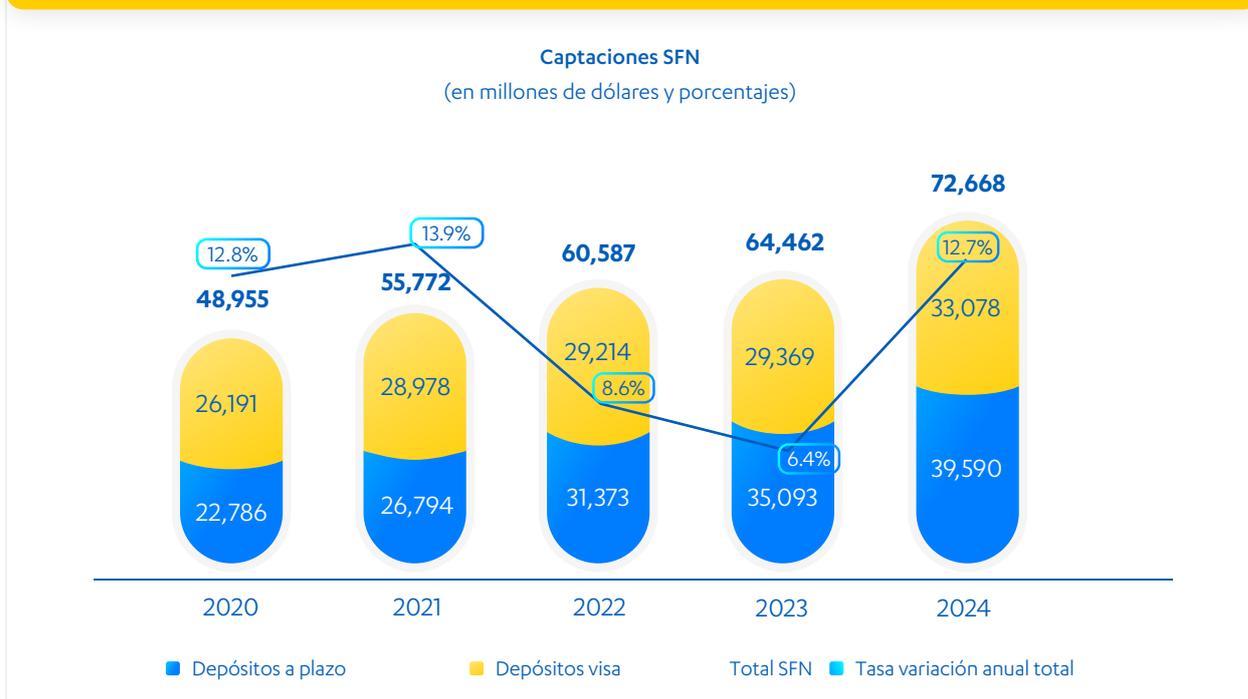
El pasivo se ubicó en \$ 90.41 mil millones de dólares, esto significó un crecimiento anual de +11.7%; en tanto que, el patrimonio cerró con un saldo de \$ 13.13 mil millones de dólares, lo que marcó una variación anual de +4.5%.

Sistema financiero nacional: principales cuentas a diciembre 2024 (en millones de dólares y porcentajes)

Cuentas			\$ Variación	% Variación
	Dic/2023	Dic/2024	Anual	Anual
Activos	93,509	103,543	10,034	10.7%
Pasivos	80,942	90,410	9,467	11.7%
Patrimonio	12,567	13,133	566	4.5%
Ingresos	11,308	12,525	1,217	10.8%
Gastos	10,240	11,639	1,398	13.7%
Utilidad neta	1,068	887	-181	-17.0%

Fuente: boletines de Superintendencia de Bancos y de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

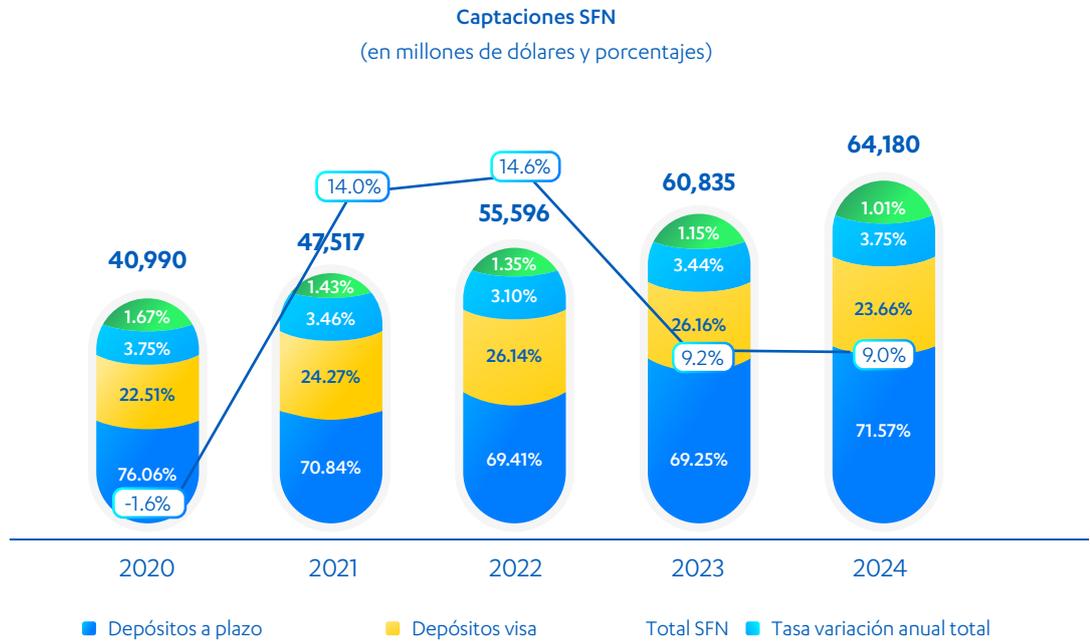
Las captaciones del sistema financiero cerraron diciembre de 2024 en \$ 72.668 mil millones de dólares, presentando una aceleración que va desde 6.4% anual en diciembre de 2023, hasta 12.7% en diciembre de 2024. Cabe indicar que el crecimiento de los depósitos en el sistema financiero fue producto, del crecimiento de depósitos a plazo que se expandieron en +12.8%; y, del crecimiento en depósitos a vista que alcanzaron una variación positiva de +12.6%.

Sistema Financiero Nacional: captaciones a diciembre 2024 (en millones de dólares y porcentajes)


Fuente: boletines de Superintendencia de Bancos y de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La cartera de créditos bruta del sistema financiero nacional alcanzó un valor de \$ 64.18 mil millones de dólares, saldo superior en +9.0% al de diciembre de 2023, impulsado por el sector financiero privado que tuvo un crecimiento en su participación que, de 69.25% en diciembre de 2023 alcanzó el 71.57% en diciembre de 2024; mientras el sector popular y solidario presenta una desaceleración en su participación, al caer de 26.16% en diciembre de 2023 a 23.66% en diciembre de 2024.

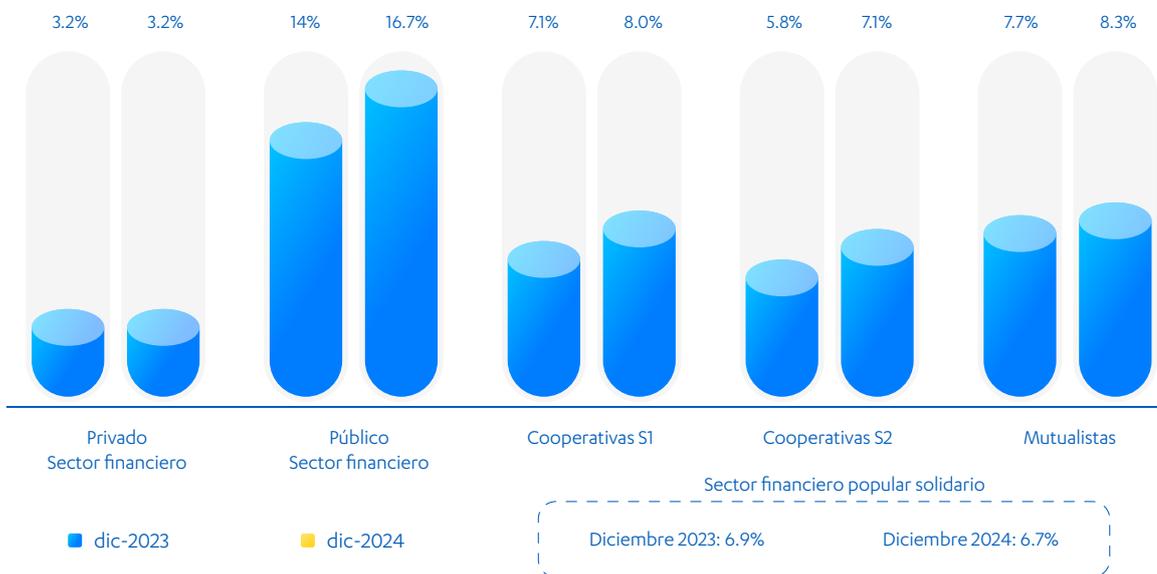
Sistema Financiero Nacional: Cartera Bruta a diciembre 2024 (en millones de dólares y porcentajes)



Fuente: boletines de Superintendencia de Bancos y de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el 2024 los bancos privados continúan registrando bajos indicadores de morosidad, este porcentaje alcanza el 3.2% y se ha mantenido desde 2023; no así los bancos públicos que mantienen altos niveles de morosidad. Las cooperativas de ahorro y crédito y las mutualistas disminuyeron levemente el indicador de morosidad en los dos años de análisis, de 6.9% bajaron a 6.7%, en su conjunto.

Indicador de morosidad (porcentaje)



Fuente: boletines de Superintendencia de Bancos y de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El sistema financiero nacional tiene grandes desafíos para el 2025. Al bajo crecimiento económico que se sigue proyectando para la economía ecuatoriana, se le debe sumar la grave inseguridad que atraviesa el país; lo que podría implicar la contracción del crédito debido al endurecimiento de políticas para el otorgamiento de créditos, especialmente por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que enfrentan una crisis debido a la creciente morosidad, impulsada por la migración y las extorsiones a negocios.

Bajo este contexto, Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda. mantiene su compromiso de desarrollo integral, centrándonos en una gestión financiera sólida inherente a nuestra actividad económica, basada en la prudencia financiera.

Dirigimos todos nuestros esfuerzos hacia el logro de nuestro propósito:

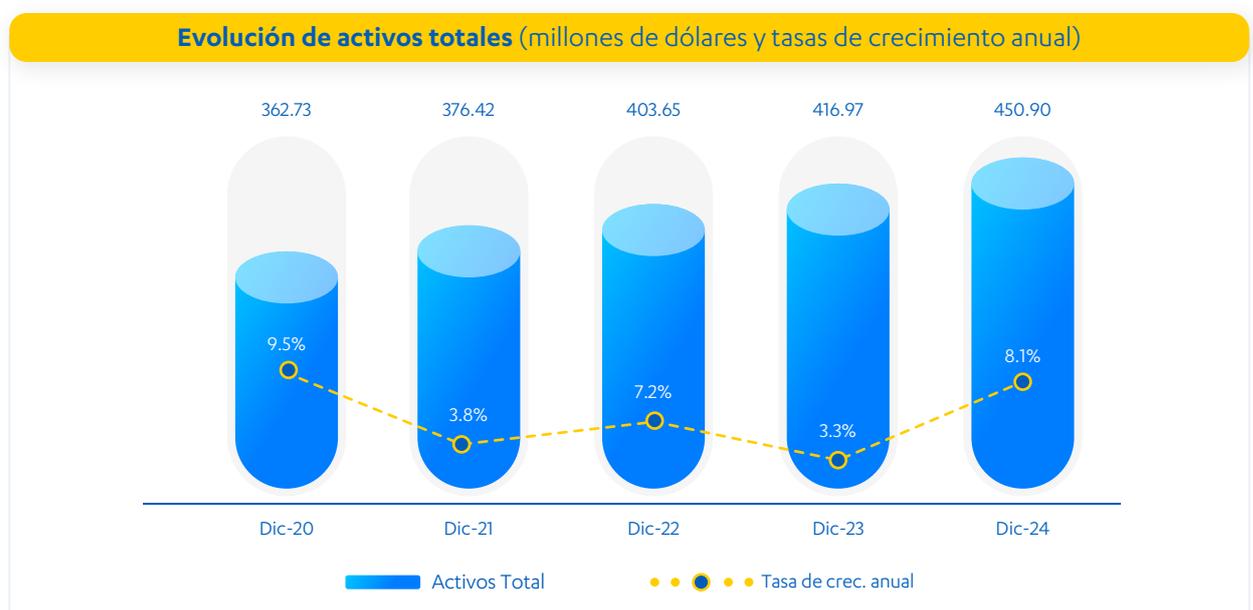
“Mejorar la calidad de vida de las personas por medio de la prestación de productos y servicios financieros, inspirados en los principios cooperativos”.

CoopMego en el año 2024

Informe Financiero a diciembre de 2024

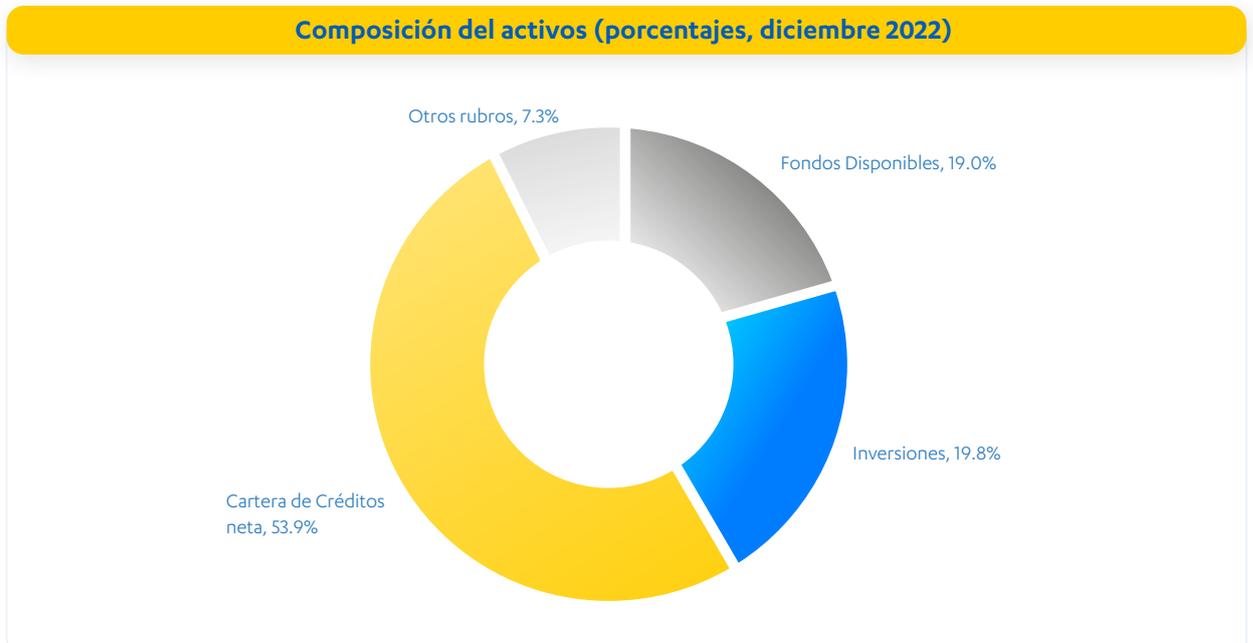
En el contexto del desarrollo económico mundial, del desempeño de la economía ecuatoriana y de sector financiero nacional, la Cooperativa ha vigilado su crecimiento orientando sus esfuerzos a minimizar los riesgos propios de la intermediación financiera.

Al cierre del ejercicio fiscal 2024, alcanzamos un total de \$ 450.90 millones de dólares en activos totales, lo que representó un crecimiento anual de 8.1% frente al 3.3% que se logró en el año 2023; y, superior también, al crecimiento anual del 4%, en activos totales que registró el total de cooperativas de ahorro y crédito del segmento I.



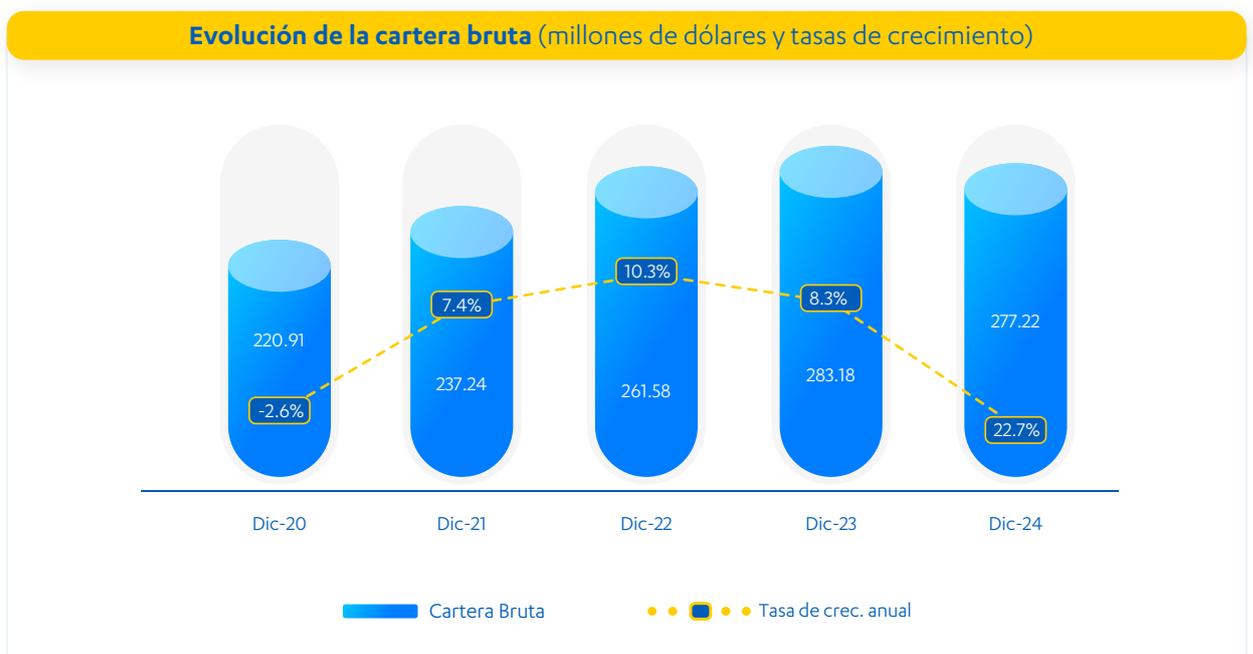
Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

Del total de activos, el 53.9% corresponde a la cartera de créditos neta; seguido de inversiones 19.8%, fondos disponibles 19.0% y otros rubros 7.3%. Esta composición de los activos nos permitió contar con buenos indicadores de liquidez para atender los requerimientos de nuestros socios sin dificultad alguna.



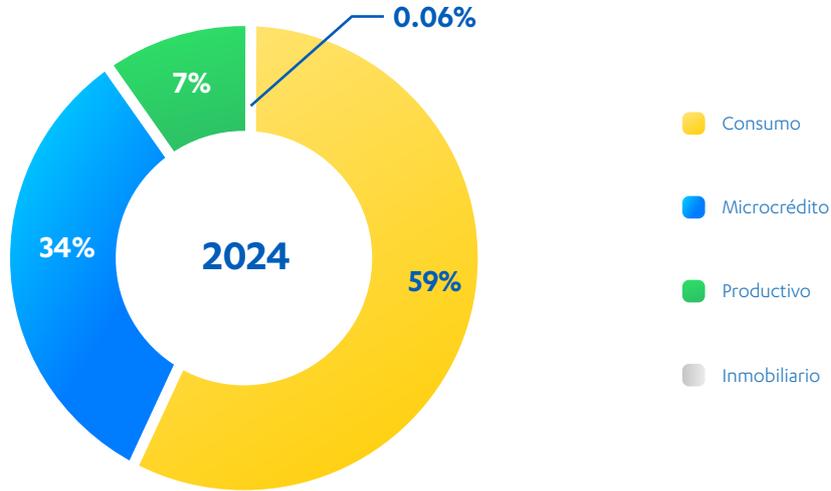
Fuente: Estados Financieros - CoopMego

La cartera bruta cerró el 2024 con un saldo de \$ 277.22 millones de dólares. El desempeño de la economía ecuatoriana, especialmente en el último trimestre, afectó la oferta y demanda de créditos, por lo que debemos ser más cautelosos en los análisis previos a su otorgamiento.



Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

Cartera bruta por segmento de crédito a diciembre 2024

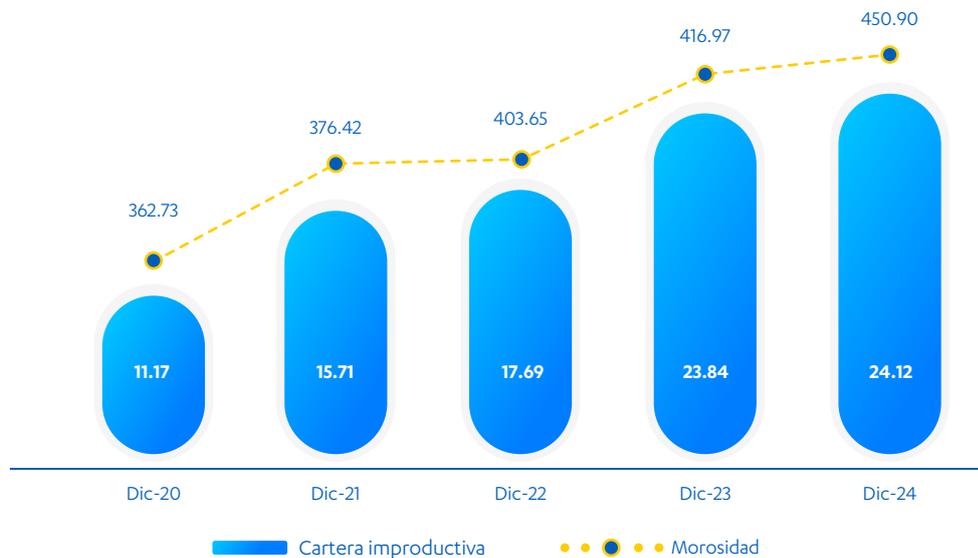


Fuente: Estados Financieros - CoopMego

Respecto a la cartera vencida total, presentó una variación anual del 1.2%, en tanto que la cartera bruta total disminuyó en -2.1%, esto nos llevó a un crecimiento del indicador de morosidad, que del 8.4% en diciembre de 2023, pasó a 8.7% en diciembre de 2024.

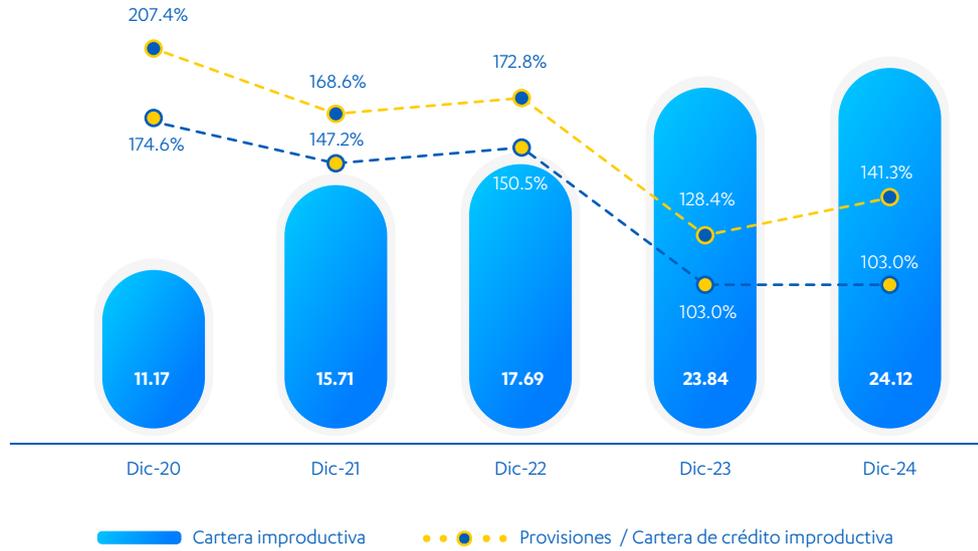
Ante este comportamiento, la Cooperativa mantuvo su política de aplicación de los porcentajes máximos por categoría de riesgos y también observó la normativa vigente referente a la constitución de provisiones genéricas; lo que nos llevó a contar con niveles importantes de cobertura de cartera en riesgo, indicador que alcanzó el 141.3% a diciembre de 2024, superior al registrado por las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 que fue de 103.3%

Cartera improductiva e índice de morosidad (millones de dólares y en porcentaje)



Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

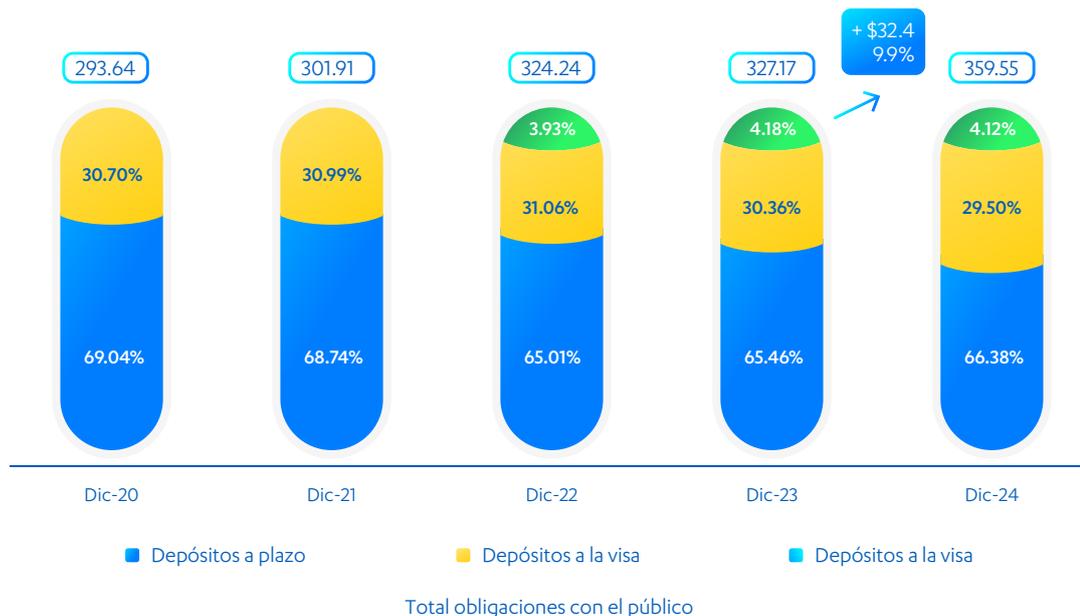
Cartera vencida e índice de cobertura de cartera improductiva (en millones de dólares y en porcentaje)



Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

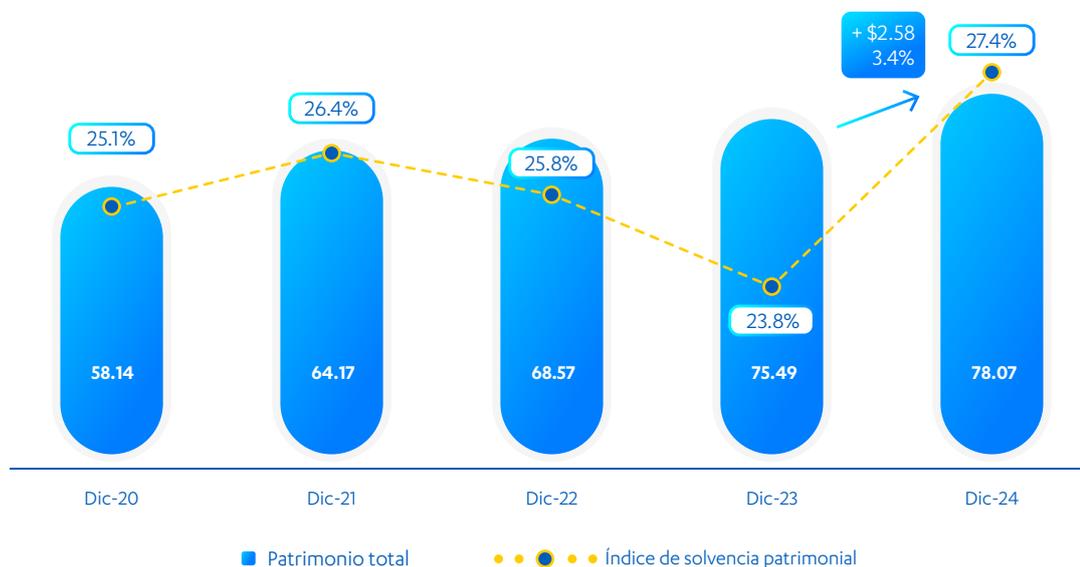
Para alcanzar el nivel de crecimiento en activos totales, la Cooperativa contó la confianza de sus socios, que a diciembre de 2024 mantuvieron en obligaciones con el público un saldo de \$ 359.55 millones de dólares, la tasa de crecimiento anual fue 9.9% mayor a la que se obtuvo en el año 2023 y, superior a la registrada por las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 que alcanzó el 5.8%.

Obligaciones con el público (en millones de dólares y porcentajes)



Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

Obligaciones con el público (en millones de dólares y porcentajes)



Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

En cuanto a los resultados obtenidos al cierre del ejercicio fiscal 2024, estos reflejan el compromiso de nuestra Cooperativa de mantener altos niveles de cobertura pues son las provisiones de la cartera de créditos y la constitución de provisiones genéricas las que nos llevaron a cerrar con una utilidad neta de \$ 230.0 mil dólares, que se incrementó a \$ 238.2 mil dólares luego de ajustes aplicados ante la revisión de los estados financieros por parte de Auditoría Externa.

Descripción

	dic-24
Intereses netos	20,829.0
Comisiones netas	-21.7
Margen financiero bruto	20,807.3
Ingresos operativos	1,059.4
Gastos de operación	16,869.3
Gastos de personal	6,545.3
Depreciaciones y amortizaciones	1,409.5
Otros gastos de operación	8,914.5
Margen operacional	4,997.4
Otros ingresos y gastos	4,472.2
Resultados antes de provisiones	9,469.5
Provisiones contra gastos	8,874.0
Resultados antes de impuestos y participación	595.5
Impuestos a renta y participación a trabajadores	365.5
Resultados del ejercicio	230.0

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa

Para el 2025, la Cooperativa reforzará la gestión integral de riesgos, aplicando criterios conservadores para mitigar los impactos de los potenciales riesgos que deriven de la incertidumbre económica, política y social que enfrenta el país. Así mismo, centrará sus esfuerzos, en la innovación de procesos, productos, servicios y canales; así como en el fortalecimiento de su imagen y posicionamiento institucional; con el propósito de alcanzar estrategias de crecimiento basadas en la buena gestión y previsión.

En los Anexos resumimos la evolución de los principales componentes de nuestros estados financieros.

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Responsabilidad Social y Educación Cooperativa



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Responsabilidad Social y **Educación** **Cooperativa**

“Educación, salud, solidaridad y ambiente: pilares de nuestro compromiso cooperativo”.

En CoopMego, entendemos la responsabilidad social como una visión integral que trasciende los objetivos económicos. Nuestro propósito no solo es ser una entidad financiera exitosa, sino también una organización profundamente comprometida con el bienestar de sus socios y la comunidad. Buscamos aportar valor genuino a las comunidades con las que interactuamos, impulsando un cambio positivo en cada acción que emprendemos.

Sabemos que el impacto de nuestra actividad va más allá de los resultados financieros. Es por eso que promovemos una cultura ética, basada en los principios cooperativos, que fortalezca la confianza y cree valor real en cada uno de nuestros esfuerzos.

Para nosotros, ser socialmente responsables implica un compromiso con la transparencia. Nos esforzamos por compartir de manera clara y abierta nuestras prácticas, logros y desafíos, asegurando que todos nuestros grupos de interés comprendan el impacto de nuestras decisiones.

En CoopMego, estamos convencidos de que el crecimiento económico puede y debe ir de la mano con el impacto social y ambiental. Mediante nuestro compromiso con la educación, la solidaridad y el desarrollo sostenible, estamos construyendo comunidades más fuertes, inclusivas y resilientes.

Responsabilidad Social en Educación

La educación es el motor del cambio, por ello en CoopMego reafirmamos nuestro compromiso con el quinto principio cooperativo: educación, formación e información. Mediante diversos programas, iniciativas con alianzas estratégicas y el apoyo de la Comisión de Educación, capacitamos y empoderamos a miles de personas, impulsando una sociedad más equitativa y financieramente resiliente.

Megoeduca: Educación cooperativa y financiera

Con nuestro programa “MEGOEDUCA” capacitamos a 1524 personas a nivel nacional, dotándolas de conocimientos y herramientas esenciales para una gestión financiera responsable y el uso eficiente de los productos y servicios financieros. Nuestro objetivo es empoderar a cada participante para que tome decisiones económicas inteligentes, que impacten positivamente en su estabilidad y el bienestar financiero sostenible de sus hogares y negocios.



Capacitaciones presenciales de educación financiera

Un total de 1908 personas pertenecientes a 31 organizaciones, asociaciones, empresas e instituciones públicas y privadas recibieron formación integral en educación financiera, gracias al trabajo conjunto con nuestros jefes de agencias a nivel nacional. Con estas capacitaciones, fomentamos la inclusión financiera y contribuimos al desarrollo económico de la comunidad.



Alamor



Balsas



Cariamanga



Catamayo



Catacocha



Cuarto centenario



Cuenca



El Ejido-Quito



El Valle



Gualaquiza



Latacunga



Macará



Matriz



Norte



Santo Domingo



Saraguro



Sur



Yantzaza



Zamora



Zumba

Escuela de Liderazgo Cooperativista

Capacitamos a 547 personas en liderazgo principios y valores cooperativos, así como, en el marco legal y la gobernabilidad que rige a las cooperativas, formando una nueva generación de dirigentes comprometidos en

asumir el reto de trabajar de manera estratégica y consciente en pro de mejorar la calidad de vida de los socios y contribuir al bienestar de la sociedad en general.



Programa de Economía Popular y Solidaria y Gestión Cooperativa

Acompañamos a nuestros 45 representantes a la Asamblea electos en 2024 en el programa integral de formación, brindándoles conocimientos y herramientas estratégicas para fortalecer sus competencias y desempeño para contribuir al crecimiento y la sostenibilidad de nuestra Cooperativa.



Global Money Week: ¡Protege tu dinero, asegura tu futuro!

Durante la Global Money Week 2024, organizamos el Tercer Intercolegial de Educación Financiera, en alianza con Universidad Técnica Particular de Loja, impactando a 750 estudiantes de instituciones educativas como La Porciúncula, Home Life Academy, Montessori, Graciela Atarihuna de Cueva, Dr. Reinaldo Espinosa Aguilar, IV Centenario y Simón Bolívar de la ciudad de Loja. Esta jornada lúdica de educación financiera promovió la toma de decisiones económicas responsables desde edades tempranas para fortalecer su resiliencia financiera.



Café Cooperativo: Un Encuentro para Fortalecer el Cooperativismo

Con la destacada presencia de gerentes y coordinadores de educación de 7 cooperativas de ahorro y crédito, una mutualista, 2 cajas de ahorro y representantes de 2 universidades ubicadas en la ciudad de Loja, se llevó a cabo una jornada de socialización y diálogo donde se dio a conocer los ponentes, las temáticas y el proceso de inscripción al IV Congreso de Cooperativismo Resiliente.



IV Congreso Internacional de Cooperativismo Resiliente

Reunimos a 284 líderes y trabajadores de cooperativas de ahorro y crédito del sur del Ecuador, en un espacio organizado en alianza con la Universidad Técnica Particular de Loja, durante el cual, junto a expertos conferencistas y panelistas se analizaron los principales desafíos del sector y se compartieron estrategias innovadoras para fortalecer el liderazgo, impulsar la innovación y promover las buenas prácticas cooperativas, con el fin de garantizar la sostenibilidad del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria.



Responsabilidad Social con Impacto Económico: Impulsamos Emprendimientos

CoopMego fomenta el crecimiento económico de nuestros socios mediante programas que promueven la formación, el fortalecimiento de habilidades y el acceso a recursos para la creación de nuevos negocios.

Encuentro de Emprendedores: “Emprende Innova”

Celebramos nuestro aniversario junto a 66 socios emprendedores en un espacio de aprendizaje, reconocimiento y networking en el que, se les proporcionó información para el uso seguro de los canales electrónicos y estrategias para impulsar el crecimiento de sus negocios junto a expertos y a emprendedores exitosos.



“Emprendiendo con CoopMego”

69 socios de CoopMego fortalecieron sus competencias técnicas en cocina internacional y coctelería, complementadas con talleres de buenas prácticas de manipulación de alimentos y educación financiera para emprendedores. Esta iniciativa generada en alianza estratégica con el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano proporcionó herramientas clave para la inserción laboral, fortalecimiento de sus negocios o inicio de nuevos proyectos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Taller de Coctelería Clásica y Moderna



Taller de Cocina Internacional



Clases Demostrativas en Festival Gastronómico "Orígenes de mi tierra"

Gracias a la colaboración activa de los socios emprendedores de nuestra Cooperativa, quienes participaron en los talleres del proyecto "Emprendiendo con CoopMego", se llevó a cabo una clase demostrativa de coctelería clásica y moderna para los habitantes del cantón Chinchipe que asistieron a la feria gastronómica "Orígenes de mi Tierra".



Ruta Integral de Inclusión Financiera 2da Intervención

Durante la segunda edición del proyecto de inclusión financiera, en colaboración con Plan Internacional, capacitamos a 19 mujeres emprendedoras de las asociaciones Reina del Cisne y 18 de Noviembre de los barrios Melva Usaime y Taparuca del cantón Calvas. Durante el proceso de formación, se abordaron temas clave como gestión contable, cooperativismo, educación financiera, producción sostenible y comercialización, con el propósito de fortalecer sus emprendimientos colectivos y cajas de ahorro.

Asociación Reina del Cisne



Asociación Reina del Cisne



Responsabilidad Social en Salud

En CoopMego, entendemos que la salud es un derecho fundamental y una prioridad para mejorar la calidad de vida de nuestros socios.

Jornadas Médicas CoopMego

Más de 300 socios de nuestra Cooperativa que viven en los cantones Zamora, Yantzaza y Paltas, se beneficiaron de las jornadas médicas efectuadas con el apoyo de la Fundación SER, en el que, recibieron atención médica en diferentes especialidades y medicamentos, de forma gratuita.



Campaña de Salud Visual para niños

Celebramos el Día del Niño con atención oftalmológica a 45 niños de escuelas fiscales de la ciudad de Loja y entregamos lentes gratuitos a quienes lo necesitaron, gracias a la alianza estratégica con la empresa Lens Express.



Responsabilidad Social con Solidaridad

Creemos que, en el poder transformador de la solidaridad, por ello impulsamos acciones para el bienestar de todos.

Jornadas Médicas CoopMego

¡Donar sangre es donar vida! fue el slogan con el cual, en colaboración con la Cruz Roja Ecuatoriana, logramos recolectar **72 unidades de sangre** donadas por nuestros trabajadores, contribuyendo a salvar vidas en nuestra comunidad.



Campaña: "Quilanga necesita Nuestra ayuda"

Entregamos 100 kits de ropa y alimentos a las familias afectadas por los incendios forestales suscitados en las parroquias de San Antonio de las Aradas y Fundochamba del cantón Quilanga, gracias al aporte voluntario de los trabajadores de nuestra Cooperativa.



Acciones para prevenir y erradicar la violencia de género

Patrocinamos la carrera "5K con causa" en el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y participamos en la carrera por parte de los trabajadores de las agencias del cantón Loja de nuestra Cooperativa, promoviendo conciencia y apoyo a esta causa.





RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL

En CoopMego, entendemos que proteger el ambiente es fundamental para las generaciones futuras.

Reciclación 2024

Participamos en la campaña “Loja recicla separar para recuperar”, un evento donde se realizaron exposiciones y mingas de reciclaje en coordinación con el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, la Universidad Técnica Particular de Loja, y el GAD Municipal de Loja.

ÚNETE A LA CAMPAÑA

Loja recicla
separar → para recuperar

Inscríbete en el reciclación

CATEGORÍAS:

- A. Instituciones Educativas
- B. Instituciones públicas-privadas, ONG's, Empresas/Comercios, Asociaciones/Colegios profesionales.
- C. Barrios y Parroquias.
- D. Personas particulares

SE RECIBIRÁN:

- Papel y Cartón
- Pilas y Baterías
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

18 viernes octubre 2024

9:00 Colón Bernardo Valdivia (Calle 10 de Agosto y 14 de Mayo)

Participa en la Expo-Gestores

Charla sobre buenas prácticas ambientales
Participamos de la chara “De la cuna a la tumba” donde conocimos las buenas prácticas ambientales para el entorno empresarial, de la mano del Mgs. Cristhian Prieto Merino, coordinador de la carrera de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.



Taller interno para funcionarios

**Buenas prácticas ambientales:
de la cuna a la tumba**

Taller virtual | plataforma  Microsoft
Teams

22/jul/2024 - Hora: 19:15

Ponente

Mgs. Cristhian Prieto Merino
Ingeniero en Gestión Ambiental y Coordinador
de la carrera de Seguridad y Prevención de
Riesgos Laborales del **ISTS**

Aportemos a la sostenibilidad ambiental del planeta.

Minga de
Limpieza y Reciclaje
CoopMego



¡Contamos contigo!

Jueves 15 de agosto de 2024
a partir de las **18:00**

Por ti, por mí, por nosotros
protejamos el medio ambiente
¡Clasifico, ordeno, limpio y reciclo!

“Minga de Limpieza y Reciclaje”

Bajo el lema ¡Clasifico, ordeno, limpio y reciclo!, los trabajadores de las 23 oficinas de nuestra Cooperativa recolectaron papel, botellas plásticas y pilas que fueron entregados a un gestor ambiental calificado para su almacenamiento y correcta disposición final.

Testimonios de confianza



Ing. Viviana del Cisne Espinoza Loayza, Mgtr

Directora de la Carrera de Finanzas - UTPL

"La alianza entre UTPL y CoopMego ha impulsado iniciativas de educación financiera con un impacto real en la comunidad, promoviendo hábitos financieros responsables y fortaleciendo el cooperativismo en la región.

Desde la carrera de Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), valoramos profundamente la alianza estratégica que hemos consolidado con CoopMego, la cual ha permitido el desarrollo de iniciativas significativas en el ámbito de la educación financiera y el fortalecimiento del cooperativismo en nuestra región.

Uno de los aspectos más destacados de este trabajo conjunto ha sido la sinergia entre la academia y el sector cooperativo, lo que ha facilitado la ejecución de proyectos con un impacto real en la comunidad. Eventos como el III Intercolegial de Educación Financiera, realizado en el marco de la Global Money Week 2024, han brindado a los jóvenes herramientas prácticas para una mejor toma de decisiones financieras, promoviendo hábitos de ahorro y consumo responsable desde temprana edad. Asimismo, el IV Congreso de Cooperativismo Resiliente: Liderazgo, Innovación y Sostenibilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha sido un espacio de reflexión y aprendizaje para el sector cooperativo, impulsando el intercambio de conocimientos y experiencias para la sostenibilidad del modelo cooperativo.

El impacto de estos proyectos en la educación financiera de los jóvenes es invaluable. Dotar a las nuevas generaciones de conocimientos en finanzas personales les permite tomar decisiones informadas y responsables, promoviendo una cultura financiera sólida que, a largo plazo, impacta en la estabilidad económica de sus familias y comunidades. La educación financiera es un pilar clave para el desarrollo de una sociedad más equitativa y sostenible.

Además, este trabajo colaborativo ha fortalecido la integración de las cooperativas de ahorro y crédito del sur del Ecuador. La participación activa de las COACs en estos espacios de diálogo y formación ha generado redes de cooperación que potencian la gestión del sector y fomentan su resiliencia ante los desafíos económicos y sociales actuales.

Finalmente, quiero transmitir a CoopMego un mensaje de gratitud y reconocimiento por su compromiso con el cooperativismo y la educación financiera. Su labor ha sido clave para impulsar el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y es un ejemplo de cómo las alianzas estratégicas pueden generar cambios significativos.

**Dra. Alicia Jácome Carpio**

"Gracias a CoopMego adquirí conocimientos prácticos en coctelería, los cuales me han permitido explorar nuevas oportunidades de negocio y crecimiento personal."

Soy socia de CoopMego desde 1996, actualmente presidenta de la Asociación de Ayuda Social Ecuasuiza-Loja. Decidí unirme a la Cooperativa por la facilidad en el acceso a créditos diseñados para los empleados de instituciones financieras, como fue mi caso cuando trabajaba en el Banco Ecuatoriano de la Vivienda. A lo largo de estos años, he sido testigo del firme compromiso de CoopMego con el desarrollo y bienestar de sus socios. Lo que más valoro de esta cooperativa es la oportunidad de adquirir conocimientos prácticos a través de sus diversos cursos. En particular, tuve el privilegio de participar en el curso de coctelería, una formación que no solo me ha enriquecido personalmente para disfrutar de momentos en mi hogar, sino que también me ha proporcionado una base sólida para emprender nuevos proyectos en el futuro.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a CoopMego por brindarme esta invaluable oportunidad de aprendizaje. Los conocimientos adquiridos no solo impactan positivamente mi vida familiar, sino que también aportan a mi crecimiento profesional.

Felicitaciones a CoopMego por ofrecer este tipo de capacitaciones, que van más allá de ser simples habilidades. Representan una verdadera oportunidad para muchos de nosotros de emprender un negocio, que no solo es útil para nuestras familias, sino que también puede trascender y ser transmitido de generación en generación.

Finalmente, agradezco enormemente al equipo de CoopMego por su organización y dedicación. Mi experiencia ha sido muy positiva, y valoro todo el apoyo brindado en cada paso del proceso.

**Jorge Eduardo Rojas Chamba****Director de Procesos y Control de Gestión**

"Cada acción en favor de la responsabilidad social, el cooperativismo y la educación nos acerca a la construcción de un futuro justo, solidario y sostenible."

CoopMego genera un impacto positivo tanto en sus asociados como en la sociedad en general, mediante prácticas éticas y un sólido compromiso social. Su enfoque de responsabilidad social y educación financiera va más allá del cumplimiento normativo, adoptando una visión integral que promueve el bienestar y el desarrollo de los socios y comunidad en general.

Mediante los proyectos implementados busca contribuir al bienestar social, ambiental y económico de los socios más allá de los intereses financieros directos de la Cooperativa y como actor clave en la economía promueve la inclusión financiera al facilitar el acceso de sectores de la población que normalmente han estado excluidos de los servicios financieros. Esto incluye personas de bajos ingresos, comunidades rurales, así como de los diferentes grupos vulnerables.

Los programas, proyectos e iniciativas de responsabilidad social implementados por CoopMego ha demostrado que tienen un poder significativo para influir de manera positiva en la economía de sus socios y en las diferentes comunidades en las que estos se desarrollan, mientras cumple con su función financiera. Al incorporar la responsabilidad social en sus operaciones, la Cooperativa no solo contribuye al bienestar colectivo, sino que también demuestran que el éxito económico puede ir de la mano con una adecuada formación de las personas.

Mi mensaje para la Cooperativa es que cada acción en favor de la responsabilidad social, el cooperativismo y la educación nos acerque más a la construcción de un futuro justo, solidario y sostenible y se refleje nuestro compromiso con el bienestar de los socios, las personas, las comunidades y el entorno. Que todo el equipo de CoopMego, trabajando unido, fortalezca su misión y sea el motor de cambio que inspire a otros a unirse a este propósito colectivo. Recordemos que el impacto más grande no siempre es el que se ve, sino el que transforma vidas y deja un legado positivo para las generaciones futuras. ¡Juntos podemos seguir haciendo la diferencia!

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Informes de las Unidades de Control



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Informe de la **unidad de cumplimiento**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda. realiza sus actividades de intermediación monetaria considerando como un eje principal la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, mediante un sistema de prevención, observando y cumpliendo la legislación nacional vigente y disposiciones emitidas por Junta de Política y Regulación Financiera, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y Unidad de Análisis Financiero y Económico.

La administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos se ha desarrollado ejecutando actividades lideradas por la Unidad de Cumplimiento y definidas en su Plan anual de trabajo para el año 2024, orientadas a: prevenir que en nuestra Entidad ingresen recursos originados en actividades ilícitas; así como, en supervisar que todos los estamentos cumplan con las políticas, procedimientos y controles implementados. El apoyo de los señores directivos, gerente, integrantes del Comité del Cumplimiento y de cada responsable de área, ha permitido ejecutar las actividades planificadas en su totalidad, contribuyendo el conocimiento de las contrapartes: administradores, trabajadores, socios, proveedores; y, del mercado. A continuación el detalle de las principales actividades realizadas:

- Verificación del cumplimiento de la Política “Conozca a su socio” en la oficina matriz y agencias, mediante visitas in situ, supervisando los procedimientos y políticas dispuestas en la normativa.
- Verificación in situ de la aplicación de las políticas: “Conozco a su administrador y trabajador” y “Conozca a su proveedor” establecida en el Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, en su vinculación y permanencia.
- Análisis de los documentos metodológicos para establecer perfiles, criterios y factores de riesgos de las distintas contrapartes.
- Monitoreo transaccional permanente y gestión de debidas diligencias en función de perfil de riesgo de los socios y/o clientes, administradores, trabajadores y proveedores, mediante el aplicativo informático “ControlA”, con el objetivo de identificar transacciones inusuales no compatibles a los perfiles financieros y económicos de las contrapartes identificados;
- Evaluación de los riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo mediante la actualización de la matriz de administración de riesgo.
- Gestión del programa de capacitación y evaluación en materia de prevención y control de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, dirigidas a administradores y trabajadores.
- Verificación del funcionamiento de los controles internos relacionados a listas de control y generación de formulario de origen de fondos.
- Actualización del Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
- Atención a los requerimientos de información de las autoridades judiciales, organismos de control y otros organismos homólogos.

- Envío de reportes a la Unidad de Análisis Financiero y Económico de acuerdo con lo estipulado en la Ley.
- Elaboración del Plan de trabajo del oficial de cumplimiento para el año 2025 obedeciendo a las disposiciones emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Administración integral de riesgos

En el 2024 la economía ecuatoriana enfrentó múltiples desafíos, siendo el sector financiero uno de los más afectados en su estabilidad y desempeño, pues la morosidad creció notablemente y la demanda de crédito disminuyó.

Ante un entorno local con incertidumbre por los efectos adversos descritos, Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., adoptó un enfoque de gestión de riesgos sólido y fundamentado en las disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que le ha permitido mantener su estabilidad financiera y la capacidad suficiente para continuar sirviendo de forma sostenible a sus socios mediante la oferta de productos, canales y servicios financieros.

Riesgo de Crédito, Ambiental y Social

En respuesta a la crisis económica y financiera que afrontó el país en el 2024, la Junta de Política y Regulación Financiera dispuso a las entidades financieras que proporcionen a los deudores las medidas que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Con base en dichas disposiciones, la Cooperativa aplicó el diferimiento de operaciones crediticias, es así como, a diciembre de 2024 reportó al Organismo de Control un total de 631 operaciones de crédito diferidas.

Pese a las medidas adoptadas; así como, a las estrategias de recuperación de cartera implementadas, el indicador de morosidad de la Cooperativa incrementó anualmente, pues pasó de 8.42% a 8.70% en diciembre 2024, lo que indica un leve deterioro en la calidad de la cartera, influenciado en gran parte por las condiciones económicas desfavorables que afrontó el país.

La cobertura de provisiones, las cuales constituyen una reserva económica para cubrir las posibles pérdidas derivadas del incumplimiento o impago de sus deudores cerró en diciembre 2024 en 141.29%, indicador que permitirá cubrir holgadamente dichas pérdidas esperadas.

Respecto de la colocación de créditos, la cartera registró una variación anual negativa del 2.10% para ubicarse al cierre del 2024 en US\$ 277.22 millones; el segmento de crédito de mayor contracción fue el microcrédito. Por su parte, el segmento consumo continuó situándose como el segmento de mayor participación, pues significó el 59% de la cartera total.

Al cierre del 2024 el saldo de las inversiones de la Cooperativa se ubicó en US\$ 89.25 millones, la mayor parte, el 68.53%, está colocado en entidades financieras con nivel de riesgo “bajo”, el restante 31.47% en entidades de riesgo “medio”. Cabe resaltar que, como parte de la gestión de riesgos se han establecido políticas y límites de colocación de inversiones, los cuales son verificados de forma continua a fin de mitigar los riesgos asociados.

En cumplimiento a las disposiciones emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en materia de riesgo ambiental y social, al corte diciembre 2024, la Cooperativa aplicó el proceso de debida diligencia a 68

operaciones de crédito que se categorizaron con riesgo ambiental y social “alto” y “medio”; y, en los casos que aplicaron, se definieron los correspondientes planes de acción a fin de mitigar los riesgos identificados.

Riesgo de liquidez y mercado

Las obligaciones con el público constituyen la principal fuente de fondeo de la Cooperativa, el saldo a diciembre de 2024 fue de US\$ 359.55 millones, con respecto al año anterior creció en 9.9%. El indicador de liquidez de primera línea que mide la capacidad de la Cooperativa para cumplir con los requerimientos de efectivo de sus socios en el corto plazo se ubicó en 52.31%, el de segunda línea cerró en 52.94%. De acuerdo con los límites definidos por la Cooperativa, dichos indicadores se ubicaron en niveles de riesgo “bajo”; así mismo, fueron muy superiores a los requeridos por el Organismo de Control, 2.72% y 3.40% respectivamente.

La gestión de los flujos de efectivo durante el 2024 fue adecuada, lo que nos ha permitido mantener una liquidez saludable y por lo tanto no ha sido necesario activar el Plan de Contingencia de Liquidez. El análisis de brechas de liquidez ha sido una herramienta fundamental en esta gestión.

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 de balance y margen financiero; para el efecto, las metodologías de análisis han permitido establecer los niveles de exposición, cuyos indicadores al 2024 se mantuvieron en niveles de riesgo aceptables.

La concentración de los diez mayores depositantes respecto del total de captaciones fue de 2.64%, por lo que, al cierre del 2024 y de acuerdo con los límites de riesgo de mercado definidos por la Cooperativa, el nivel de riesgo fue “bajo”.

El índice de solvencia patrimonial se ubicó al cierre de 2024 en 27.41%, superando ampliamente el mínimo requerido del Organismo de Control (9%). Este resultado refleja una gestión prudente y una sólida posición financiera de la Cooperativa.

Riesgo Operativo y Legal

La gestión de los riesgos operativos a los cuales se expone la Cooperativa se enmarca en las disposiciones emitidas por el Organismo de Control. La finalidad de esta gestión ha sido minimizar las posibles pérdidas derivadas de la materialización de dichos riesgos y mantener la sostenibilidad y buen funcionamiento de la Cooperativa.

La participación de la Dirección de Riesgos Integrales en la definición de las iniciativas de negocio ha sido fundamental para que las operaciones se realicen dentro de un marco de seguridad y prudencia. Esta forma de gestión ha permitido a la Cooperativa anticipar y minimizar la ocurrencia de los riesgos evaluados.

A diciembre de 2024 la matriz de riesgos está conformada por 158 riesgos operativos, de los cuales: 44 (91%) son de nivel de riesgo residual “bajo”; 10 (6%) de nivel de riesgo residual “medio” y 4 (3%) de nivel de riesgo “alto”. Los riesgos que se encuentran fuera de la zona de riesgo aceptado (medio y alto) cuentan con planes de acción para lograr su mitigación.

El compromiso claro con la gestión de riesgo operativo por parte de la alta dirección, la alineación de la gestión de riesgos al proceso de toma de decisiones a fin de que esta sea más informada y responsable, y la capacitación continua al personal y directivos, han sido los pilares fundamentales para el fortalecimiento de la cultura de riesgos de la Cooperativa.

En noviembre de 2024 el Consejo de Administración aprobó el Plan de Continuidad del Negocio y otros documentos que sustentan este proceso. La implementación de este plan, en conformidad con las normativas vigentes y las mejores prácticas, fortalece la capacidad de la Cooperativa para enfrentar eventos disruptivos, protegiendo sus operaciones.

La Cooperativa cuenta con una estructura de 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 riesgo. las gestiones telefónicas y notificaciones in situ, respectivamente. Por otra parte, como resultado de la gestión de cobranza judicial, durante el 2023 se logró una recuperación de US\$ 2.6 millones de dólares del saldo capital de cartera en demanda.

Las medidas para controlar el riesgo de crédito incluyen la administración del portafolio de inversiones. Al cierre del 2023 el saldo de las inversiones de la Cooperativa se ubicó en US\$ 79.13 millones. Con la aplicación de la metodología para la definición de los cupos de inversiones en entidades del Sistema Financiero Nacional implementada por la Cooperativa, la mayor parte de las inversiones, el 87.63%, están colocadas en entidades financieras con nivel de riesgo “bajo”.

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

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Informe Auditoría Interna



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Informe de Auditoría Interna a la Asamblea General de Representantes

1. Objetivo

Informar a la Asamblea General de Representantes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., sobre las labores desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna durante el ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024.

2. Base legal

El presente informe cumple con los requerimientos establecidos en el Art. 245 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual establece que es responsabilidad de la Cooperativa presentar a consideración de los socios los informes de los auditores interno y externo sobre la situación de la Institución. Adicionalmente, se contemplan requerimientos en los Arts. 219 y 230 del mismo Código; en el numeral 8 del Art. 17 del Estatuto Social; y, en el numeral 8 del Art. 29 del Reglamento a la Ley Orgánica.

3. Responsabilidad de la administración

La administración de la Cooperativa es responsable de establecer los objetivos institucionales, emitir resoluciones de los Consejos, ejecutar operaciones y transacciones, cumplir con la normativa interna y externa, y preparar, presentar y aprobar fielmente los estados financieros de acuerdo con las normas contables establecidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Además, es responsable del control interno necesario para asegurar que los estados financieros estén libres de incorrecciones materiales debido a fraude o error.

4. Responsabilidad del auditor

De acuerdo con los artículos 219, 230 y 245 del Código Orgánico Monetario y Financiero, mi función como auditor interno es examinar y evaluar los aspectos mencionados previamente, asegurando el funcionamiento adecuado del sistema conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Esto requiere aplicar juicio y escepticismo profesional. La seguridad razonable ofrece un alto grado de certeza, pero no garantiza que una auditoría conforme a las NIA detecte todas las incorrecciones materiales.

Los exámenes y evaluaciones se realizaron exclusivamente para cumplir con lo señalado en el párrafo anterior. Por lo tanto, no se han revelado necesariamente todas las debilidades significativas del sistema de control interno debido a sus limitaciones inherentes. En consecuencia, no puedo emitir una opinión concluyente sobre el cumplimiento de todos los objetivos del sistema de control interno en su totalidad.

5. Cumplimiento del plan de trabajo de la unidad de Auditoría Interna

El plan de trabajo de la Unidad de Auditoría Interna para el año 2024 fue aprobado inicialmente por el Consejo de Vigilancia y ratificado posteriormente por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las actividades de control previstas en dicho plan se han cumplido en su totalidad. En esencia, el enfoque de control se centró en evaluar el cumplimiento de las siguientes actividades:

5.1. De fortalecimiento y aseguramiento del control interno institucional

Entendiendo que un control interno efectivo es un aspecto decisivo del sistema de gobierno de una organización y que además crea una ventaja competitiva al permitir asumir riesgos adicionales, la Cooperativa ha adoptado medidas basadas en principios clave que representan buenas prácticas para evaluar y mejorar los sistemas de control interno.

Estos principios están orientados a apoyar y alcanzar los objetivos de la organización; a determinar funciones, competencias y responsabilidades en todos los niveles de la Cooperativa; a promover una cultura motivacional para que todos sus miembros actúen en línea con las estrategias de gestión de riesgos y las políticas de control interno; a vincular los objetivos de control interno con los objetivos de desempeño individual de sus integrantes; y a comunicar regularmente para asegurar que los principios de control interno sean completamente comprendidos y aplicados correctamente, garantizando transparencia y rendición de cuentas.

Es importante destacar, como parte del fortalecimiento del ambiente de control, la observancia de la integridad y los valores éticos en el desempeño diario de las actividades operativas y administrativas de la Cooperativa.

De las pruebas realizadas, podemos inferir que las operaciones y los estados financieros están en concordancia con la Ley, el Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no habiéndose detectado deficiencias significativas que afecten la razonabilidad de la información revelada por la Entidad. De esta manera, se cumplen los postulados básicos de control interno relacionados con: presentar información financiera con suficiencia y confiabilidad, velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, y alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia.

La favorable evolución de los niveles de control interno es el resultado del permanente apoyo y preocupación de los Consejos de Administración y Vigilancia, así como de la Gerencia, y de la profesionalización de su personal en el desarrollo de sus actividades.

5.2. De la gestión de riesgos

La adecuada gestión del riesgo es fundamental en la estrategia de la Cooperativa, ya que garantiza la solvencia y el desarrollo sostenible de la Entidad. Para una gestión efectiva y con una visión integral de riesgos, contamos con la Dirección de Riesgos Integrales, estructurada según la complejidad de las operaciones y enfocada en la gestión de los riesgos de liquidez, crédito, operativo y legal, observando las disposiciones emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Mensualmente, se generan informes y reportes para el monitoreo del riesgo de liquidez y mercado. Los análisis indican que los índices resultantes están dentro de los límites aprobados por el Comité de Administración

Integral de Riesgos. La Cooperativa cuenta con un Plan de Contingencia de Liquidez que no ha sido necesario activar debido a los altos niveles de liquidez mantenidos por la Institución (44.4% de liquidez inmediata y 53% de liquidez de segunda línea), permitiendo atender sin restricciones la demanda de socios y clientes.

En cuanto a la gestión de riesgo de crédito, la Dirección de Riesgos Integrales ha estructurado una base de datos que recoge información sobre el comportamiento de los principales indicadores del proceso crediticio, clasificándola por asesor, tipo de crédito, agencia, sector económico, tipo de garantía y niveles de concentración.

Respecto al riesgo operativo, la Cooperativa mantiene un enfoque de mejora continua, actualizando la documentación que sustenta los procesos operativos y realizando un inventario de los riesgos inherentes y los controles asociados a dichos procesos.

Mediante aplicativos específicos para la gestión de riesgos, se consideran los procesos de identificación, medición, priorización, control, mitigación, monitoreo y comunicación, permitiendo implementar actividades de control en cada proceso de la Cooperativa.

Trimestralmente, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requiere que el auditor interno emita un informe sobre la gestión de riesgos integrales y de liquidez. Al 31 de diciembre de 2024, el informe concluyó en que:

“...la Cooperativa cumple con los requerimientos normativos constantes en la Resolución No. 128-2015-F expedida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, hoy Junta de Política y Regulación Financiera e incorporada en el Libro 1 de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguro; así como también, se han definido los límites para el monitoreo de los distintos tipos de riesgo establecidos por el organismo de control, los mismos que son permanentemente monitoreados para la adopción de los correspondientes correctivos.”

5.3. De la gestión de prevención del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo

Realizamos pruebas para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la Cooperativa, destinados a mitigar el riesgo de lavado de activos, de acuerdo con la sección XI del Libro I, "Sistema Monetario y Financiero," de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. En el informe de auditoría, con corte al 31 de diciembre de 2024, se concluyó lo siguiente: *"La Cooperativa cumple razonablemente con los requerimientos establecidos en la normativa objeto de seguimiento."*

5.4. De los procedimientos de auditoría informática

Las pruebas de auditoría informática realizadas por la Unidad de Auditoría Interna han determinado que la información procesada a través de los diferentes aplicativos informáticos está adecuadamente protegida, observando los principios de integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Debido a la sensibilidad del manejo de la información mediante herramientas informáticas y canales electrónicos, se han establecido acciones de monitoreo para fortalecer las seguridades físicas y lógicas, con el fin de mitigar el riesgo de intrusiones no autorizadas, tanto externas como internas. Además, se cuenta con un Plan de Contingencia y Recuperación de Desastres Informáticos (PCRDI), cuyo propósito es garantizar la continuidad de las operaciones en caso de contingencia.

5.5. Del cumplimiento de disposiciones emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y recomendaciones efectuadas por Auditoría Externa e Interna

Efectuamos el seguimiento a las disposiciones emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y a las recomendaciones efectuadas por Auditoría Externa y Auditoría Interna, estableciéndose que las mismas se han implementado y cumplido de manera satisfactoria.

5.6. Del cumplimiento de normas de prudencia financiera

Efectuamos pruebas relacionadas con la medición y cumplimiento de las normas de prudencia financiera, estableciendo que la Cooperativa mantiene niveles de patrimonio técnico y liquidez superiores a los requeridos por el organismo de control. No se han concedido operaciones fuera del cupo establecido en el Art. 450 del Código Orgánico Monetario y Financiero, ni se han presentado casos que evidencien situaciones preferenciales para directivos, funcionarios y trabajadores en cuanto a plazos, tasas de interés y garantías en los distintos productos y servicios que ofrece la Cooperativa. Los niveles de provisiones para la cartera en riesgo continúan siendo fuertes. A diciembre de 2024, el nivel de cobertura de la cartera improductiva es del 141.3%.

5.7. Del control sobre las agencias

Se han realizado visitas a las agencias que mantiene la Cooperativa. De la aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento se ha determinado que estas cumplen con las actividades de control que se encuentran establecidas en los diferentes manuales de políticas y procedimientos que dispone la Institución; así como también, se ha propuesto planes de mejora cuya finalidad es la de fortalecer el sistema el control interno.

6. Opinión de los estados financieros y del gobierno cooperativo.

6.1. Del gobierno cooperativo

Por la estructura organizacional de la Cooperativa, los niveles de comunicación y transparencia de la información, así como por el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno, concluyo que la cuenta con una sólida estructura de control

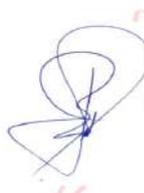
interno y de gobierno cooperativo, caracterizada por la participación democrática de sus miembros y la transparencia en la toma de decisiones. Este enfoque promueve la equidad y el beneficio mutuo, priorizando el servicio a los socios y la comunidad. Además, se complementa con principios de gobierno corporativo que aseguran la transparencia, responsabilidad y sostenibilidad de la empresa. En conjunto, estas características garantizan que las actividades y operaciones se realicen de manera responsable y sustentable.

6.2. De los estados financieros

Con base en las pruebas realizadas sobre la consistencia, legalidad y propiedad de las revelaciones presentadas en el balance general de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2024, así como en el respectivo estado de resultados por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, concluyo que estos estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda. al 31 de diciembre de 2024. Asimismo, los resultados de sus operaciones están de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y autorizados por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

A su consideración.

Atentamente,

 Firmado digitalmente por
VÍCTOR
ALEJANDRO
SOTO
Fecha:
2025.03.12
10:43:12 -05'00'

Víctor Alejandro Soto

Auditor Interno

cc. Señor gerente

Señor presidente del Consejo de Vigilancia

Archivo



MEMORIA
INSTITUCIONAL

Informe Auditoría Externa



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito



MEMBER FIRM

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Asamblea General de Representantes y al Consejo de Administración de
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA “MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA” LTDA.

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda. (la Cooperativa)**, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2024, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio, y el estado de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.** al 31 de diciembre de 2024, así como sus resultados, los cambios en el patrimonio, y flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Fundamento de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *“Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros”* de nuestro informe.

Somos independientes de la Cooperativa de conformidad con el *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo Internacional de Ética para Contadores* (Código de Ética del IESBA) y las disposiciones de independencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho código.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual. Estas cuestiones fueron tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión de auditoría, y no expresamos una opinión por separado sobre estas cuestiones.



GOLDEN AUDIT CÍA. LTDA.
AUDITORES EXTERNOS



MEMBER FIRM

Provisión para cartera de crédito y contingentes

La Administración de la Cooperativa, establece provisiones para cubrir posibles pérdidas en la recuperación de los activos de riesgo, en base a la morosidad y en apego a las políticas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Nuestros principales procedimientos de auditoría para cubrir este asunto fueron:

- Verificar la clasificación, calificación, instrumentación y registro de la cartera de crédito, de acuerdo con la normativa vigente.
- Verificar el cálculo para la calificación y constitución de provisiones para los activos de riesgo.
- Verificar la suficiencia de la provisión para los activos de riesgo

En las Notas 3 y 7 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre la constitución de las provisiones para los activos de riesgo.

Patrimonio técnico

La Cooperativa, de conformidad con las disposiciones legales, debe mantener una relación entre su patrimonio técnico constituido y el patrimonio técnico primario, en comparación con la suma ponderada de sus activos de riesgo y contingentes, que no sea inferior al 9% y al 6%, respectivamente. Asimismo, en relación con los activos totales y contingentes, el requerimiento de patrimonio técnico constituido debe ser de al menos el 4%.

Nuestros principales procedimientos de auditoría para cubrir este asunto fueron:

- Verificar la información reportada por la Cooperativa en el formulario FS01 "Formulario de solvencia".
- Revisar el cumplimiento de la normativa vigente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto a la conformación del patrimonio técnico.

En la Nota 16 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el patrimonio técnico.

Reconocimiento de intereses ganados en cartera de crédito e intereses pagados por las captaciones

La Cooperativa reconoce los intereses por la cartera de crédito y de captaciones de acuerdo con las políticas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y por la Junta de Política y Regulación Financiera.

Nuestros principales procedimientos de auditoría para cubrir este asunto fueron:



GOLDEN AUDIT CÍA. LTDA.
AUDITORES EXTERNOS



MEMBER FIRM

- Obtener los saldos mensuales de la cartera de crédito por operación, así como de las captaciones y conciliar estos anexos con los saldos de los estados financieros.
- Verificar que las tasas de interés aplicadas en las operaciones de crédito y de captaciones estén debidamente aprobadas conforme la normativa interna de la Cooperativa y que éstas en el caso de las tasas activas no sobrepasen los máximos establecidos por el organismo de control.
- Realizar un recálculo de los intereses devengados ganados y causados durante el periodo de revisión y su revelación en los estados financieros conforme lo establece la normativa vigente.

En las Notas 3 y 19 se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el reconocimiento de los ingresos.

Evaluación de los controles generales de tecnología de la información

La Cooperativa utiliza varios aplicativos informáticos para el procesamiento de sus operaciones cuyo volumen transaccional y nivel de automatización es alto; existe un riesgo inherente en los procesos y funcionamiento de los aplicativos informáticos, por lo que consideramos un asunto clave de auditoría.

Nuestros principales procedimientos de auditoría para cubrir este asunto fueron:

- Obtuvimos un entendimiento y evaluamos el diseño e implementación de los controles generales de tecnología de la información y del proceso de transferencia de datos entre los diferentes aplicativos para la preparación de los estados financieros.
- Revisamos la integridad y exactitud de los reportes financieros

Bases contables

Sin calificar nuestra opinión, informamos que tal como se indica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las que difieren de ciertas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Estos estados financieros fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, consecuentemente pueden no ser apropiados para otros propósitos.

Responsabilidades de la Administración de la Cooperativa sobre los estados financieros

La Administración de la Cooperativa es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y del control interno que la Administración consideró necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de valorar la capacidad de la Cooperativa para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos



GOLDEN AUDIT CIA. LTDA.
AUDITORES EXTERNOS



MEMBER FIRM

relacionados y utilizando el principio contable de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados de la administración de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando ésta exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y son consideradas materiales si, individualmente o en conjunto, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantuvimos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, ya sea por fraude o error; diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos y, obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que aquella resultante de un error, ya que el fraude involucra colusión, falsificación, omisiones deliberadas, distorsión, o elusión del control interno.
- Obtuvimos un conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Cooperativa.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables, y las revelaciones realizadas por la Administración.
- Nuestra responsabilidad también fue, concluir sobre lo apropiado del uso por parte de la Administración, de las bases contables de negocio en marcha y, con base en la evidencia obtenida, concluimos que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como un negocio en marcha. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría hasta la fecha de nuestro informe; sin embargo, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Cooperativa no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que expresen una presentación razonable.



MEMBER FIRM

Comunicamos a los encargados del Gobierno Cooperativo, respecto a, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría, y los hallazgos significativos de auditoría, incluidas posibles deficiencias significativas en el control interno que identificamos durante la auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Nuestros informes sobre: comisario, recomendaciones sobre la estructura del control interno, límites de operaciones activas y contingentes, revisión de las medidas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, información financiera suplementaria, y cumplimiento de las obligaciones tributarias de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina "Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda** por el ejercicio económico que terminó el 31 de diciembre de 2024, son emitidos por separado.

Sandro Pillco Bacuilima, MBA
Socio
Registro CPA. No. 36.323

Goldenaudit Cia. Ltda.

Registro No. SEPS-INSEPS-CA-2022-0031

Loja, 31 de enero de 2025

MEMORIA
INSTITUCIONAL

Anexos



CoopMego
Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Fondo Monetario Internacional, FMI.

Balance general

Balance general (en miles de dólares)

Descripción	Dic-2023	Dic-2024	Var. Anual	
			\$	%
Activo	416,968.9	450,899.9	33,930.9	8.1%
Fondos disponibles	53,381.4	85,790.1	32,408.8	60.7%
Inversiones	79,130.1	89,251.1	10,121.0	12.8%
Cartera de créditos	252,574.3	243,144.9	-9,429.3	-3.7%

Descripción	Dic-2023	Dic-2024	Var. Anual	
			\$	%
Cuentas por cobrar	7,944.0	3,626.0	-4,317.9	-54.4%
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	1,716.9	1,710.4	-6.4	-0.4%
Propiedades y equipo	8,985.4	10,501.9	1,516.5	16.9%
Otros activos	13,237.0	16,875.3	3,638.3	27.5%
PASIVO	341,475.6	372,825.5	31,349.9	9.2%
Obligaciones con el público	327,170.7	359,554.4	32,383.7	9.9%
Depósitos a la vista	99,323.7	106,060.1	6,736.5	6.8%
Depósitos a plazo	214,156.3	238,670.6	24,514.3	11.4%
Depósitos Restringidos	13,690.8	14,823.6	1,132.9	8.3%
Obligaciones inmediatas	58.1	12.8	-45.4	-78.0%
Cuentas por pagar	11,115.1	11,311.5	196.4	1.8%
Otros pasivos	3,131.7	1,946.8	-1,184.8	-37.8%
Patrimonio	75,493.3	78,074.4	2,581.0	3.4%
Capital social	27,319.1	28,246.3	927.2	3.4%
Reservas	41,510.9	46,612.7	5,101.8	12.3%
Superavit por valuaciones	2,922.0	2,985.4	63.4	2.2%
Resultados	3,741.4	230.0	-3,511.4	-93.9%
Utilidad del ejercicio	3,741.4	230.0	-3,511.4	-93.9%
	-	-	-	
	-	-	-0.0	
	-	-	-	
	-	-	-0.0	

Fuente: Estados Financieros CoopMego

Relación entre el patrimonio técnico y los activos y contingentes ponderados por riesgo

Al 31 de diciembre de 2024 (en miles de dólares)	
Descripción	Total
Conformación del patrimonio técnico	
Total del patrimonio técnico primario	73,081.3
Total del patrimonio técnico secundario	10,519.1
Total del patrimonio técnico constituido	83,600.5

Al 31 de diciembre de 2024 (en miles de dólares)	
Activos y contingentes ponderados por riesgo	
Activos ponderados con 0.00	-
Activos ponderados con 0.20	-
Activos ponderados con 0.50	44,714.4
Activos ponderados con 1.50	260,338.8
Total de activos ponderados por riesgo	305,053.2
Requerimiento, posición y relación de patrimonio técnico	
Requerimiento de patrimonio técnico 9%	27,454.8
Posición excedentaria o deficitaria del patrimon. tec.	56,145.7
Activos totales y Contingentes 4,00%	18,038.1
P.T. Constituido/total activos pond. por riesgo	27.4%

Fuente: Estados Financieros CoopMego

Estado de resultados

(en miles de dólares)

Descripción	Dic-2023	Dic-2024	Var. Anual	
			\$	%
Ingresos financieros	42,020.6	44,902.5	2,881.9	6.9%
Egresos financieros	19,918.6	23,035.8	3,117.2	15.6%
Margen financiero bruto	22,102.0	21,866.7	-235.4	-1.1%
Provisiones contra gastos	5,567.4	8,874.0	3,306.6	59.4%
Margen financiero neto	16,534.6	12,992.7	-3,542.0	-21.4%
Gastos de operación	15,478.1	16,869.3	1,391.2	9.0%
Margen de intermediación	1,056.6	-3,876.6	-4,933.2	-466.9%
Otros ingresos y gastos	4,820.6	4,472.2	-348.4	-7.2%
Resultados antes de impuestos y participación	5,877.1	595.5	-5,281.6	-89.9%
Impuesto a renta y participación a trabajadores	2,135.8	365.5	-1,770.2	-82.9%
Resultados del ejercicio	3,741.4	230.0	-3,511.4	-93.9%

Fuente: Estados Financieros CoopMego

Estado de cambios en la situación financiera

(en miles de dólares y en porcentaje)

Rubro	Var. anual	Fuentes	Usos	Fuentes	Uso
Activo	33,930.9	13,753.7	47,684.6	26.2%	91.0%
Fondos disponibles	32,408.8	-	32,408.8		61.8%
Inversiones	10,121.0	-	10,121.0	18.0%	19.3%
Cartera de créditos	-9,429.3	9,429.3	-		
Deudores por aceptaciones	-	-	-	8.2%	
Cuentas por cobrar	-4,317.9	4,317.9	-		
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	-6.4	6.4	-	0.0%	
Propiedades y equipo	1,516.5	-	1,516.5		2.9%
Otros activos	3,638.3	-	3,638.3		6.9%
Pasivo	31,349.9	32,577.3	1,227.4	62.1%	2.34%
Depósitos a la vista más restringidos vista	6,531.5	6,531.5	-	12.5%	
Depósitos a plazo más restringidos plazo	25,849.4	25,849.4	-	49.3%	
Cuentas por pagar	196.4	196.4	-	0.4%	
Otros pasivos	-1,227.4	-	1,227.4		2.3%
Patrimonio	2,581.0	6,092.4	3,511.4	11.6%	6.70%
Capital social	927.2	927.2	-	1.8%	
Reservas	5,101.8	5,101.8	-	9.7%	
Otros aportes patrimoniales	-	-	-		
Superavit por valuaciones	63.4	63.4	-	0.1%	
Resultados	-3,511.4	-	3,511.4		6.7%
Totales	33,930.9	52,423.4	52,423.4	100.0%	100.0%

Fuente: Estados Financieros CoopMego

Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de administradores y ejecutivos(en dólares)

Categoría	Total año 2024	% participación	Promedio mensual
Consejo de Administración	63,360	3.5%	5,280
Consejo de Vigilancia	34,560	1.9%	2,880
Comisión de Educación	16,515	0.9%	1,376
Comisión de Educación	4,140	0.2%	345

Categoría	Total año 2024	% participación	Promedio mensual
Directores	297,744	13.6%	20,265
Jefes	1,196,289	67.0%	99.691
Total	1,786,216	100%	148.851

Fuente: Estados Financieros CoopMego, Base de datos de RRHH

Nota: En Jefes están incluidos los Jefes Departamentales, Jefes de Agencia, Jefe Zonal, Auditor Interno, Asesora Legal, Contador, Oficial de Cumplimiento, Oficial de Seguridad de la Información, Supervisores, Coordinadores; se considera todos los ingresos incluidos beneficios sociales, horas extras, bonos.

Índices financieros

(en porcentaje)

	Dic-2023	Dic-2024	COACS S1 dic-2024
Suficiencia Patrimonial			
Cobertura patrimonial de activos	590.8%	1111.2%	197.9%
Cobertura patrimonial de activos	23.8%	27.4%	17.1%
Estructura y calidad de activos			
Morosidad bruta total	8.42%	8.70%	8.0%
Provisiones / cartera de crédito improductiva	128.4%	141.3%	103.0%
Manejo administrativo			
Activos productivos / pasivos con costo	112.3%	11.3%	10.1%
Grado de absorción.- gastos oper / margen fin.	93.6%	129.8%	105.1%
Gastos de personal / activo total promedio	1.6%	1.5%	1.5%
Gastos operativos / activo total promedio	3.8%	3.9%	3.8%
Rentabilidad			
Rendimiento sobre activo - ROA	0.9%	0.1%	0.3%
Rendimiento sobre patrimonio - ROE	5.2%	0.3%	2.4%
Liquidez			
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	29.5%	44.4%	36.2%
Índice de liquidez de segunda línea	44.2%	53.0%	

Fuente: Estados Financieros CoopMego

Calificación de riesgo

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 407-2024 celebrado el 12 de diciembre de 2024, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2024, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.**

“A+”

Categoría A: La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se supere rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 12 días del mes de diciembre de 2024.

Econ. Santiago Coello
Gerente General

“La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR – PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio”



CERTIFICA

En la ciudad de Quito D.M., a los 04 días del mes de diciembre de 2024, UNIONRATINGS Calificadora de Riesgos S.A. decidió otorgar la siguiente categoría de Calificación a la Fortaleza Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CoopMego con corte de información a septiembre de 2024.

“A+”

A La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

A la categoría descrita se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 04 días del mes de diciembre de 2024.



Econ. Santiago Sosa
Gerente General



CoopMego

Cooperativa de Ahorro y Crédito



Tarjeta débito
Mastercard



Conoce más en:
CoopMego.com