



CoopMego

Cooperativa de Ahorro y Crédito

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

EJERCICIO ECONÓMICO 2024

LOJA, MARZO DE 2025

» INDICE

INTRODUCCIÓN	3
LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL 2024	4
PRINCIPALES CIFRAS DE LA COOPERATIVA EN EL 2024	9
GESTIÓN INSTITUCIONAL	15
RESUMEN	34

Loja, marzo de 2025

» INTRODUCCIÓN

Señores representantes de la Asamblea General:

En cumplimiento a lo previsto en el marco jurídico que regula el accionar de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, en mi condición de gerente de Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., me es grato presentar a vuestra consideración el informe de gestión de la gerencia correspondiente al 2024.

Los resultados que se presentan a continuación son el reflejo del esfuerzo conjunto de nuestros directivos y colaboradores, respaldados principalmente por la confianza inquebrantable de nuestros socios, quienes, a pesar de los desafíos económicos, de seguridad y la crisis energética que caracterizaron el 2024, han seguido confiando en la Cooperativa como su aliada financiera. Esta confianza a más de convertirnos en una organización que aporta al desarrollo del sur del Ecuador nos ha permitido construir relaciones sólidas y exitosas, basadas en la comunicación y la colaboración, promoviendo así la productividad y la armonía.

Gracias a la implementación efectiva de estrategias que estuvieron alineadas con nuestra misión y visión institucional, hemos logrado avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas. Lo dicho ha permitido no solo mejorar la experiencia y comodidad de nuestros socios, sino ofrecer soluciones financieras de excelencia, por medio de la integración de nuestros canales físicos y digitales, respondiendo así a las necesidades cambiantes de la comunidad.



LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL 2024

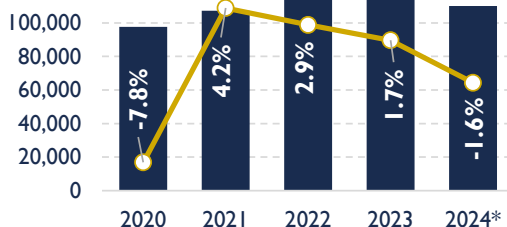
» LA ECONOMÍA DEL ECUADOR EN EL 2024

PRODUCCIÓN, PRECIOS Y EMPLEO

El más reciente reporte del Banco Central del Ecuador revela que el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador en el tercer trimestre de 2024 se contrajo en 1.5% comparado con el mismo periodo del año 2023 (no está disponible el dato del periodo octubre a diciembre de 2024), y los expertos en la materia anticipan una caída total del PIB de hasta 1,6% para el año completo. Factores como la crisis energética, el estancamiento económico y la reducción de la inversión contribuyeron a este desempeño económico negativo.

PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

Millones USD



*Datos Provisionales

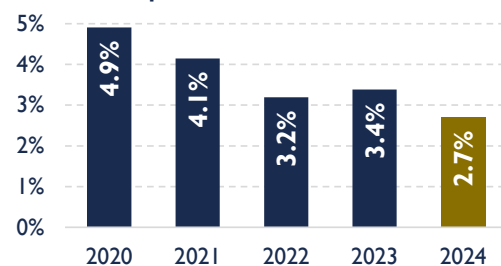
Fuente: Banco Central del Ecuador

De los 20 sectores económicos, seis mostraron crecimiento: arte y entretenimiento (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%). En contraste, sectores como suministro de electricidad y agua (-9%), manufactura de productos no alimenticios (-5,4%), transporte y almacenamiento (-5,3%) y minería (-5,1%), experimentaron caídas significativas.

ENTORNO LABORAL

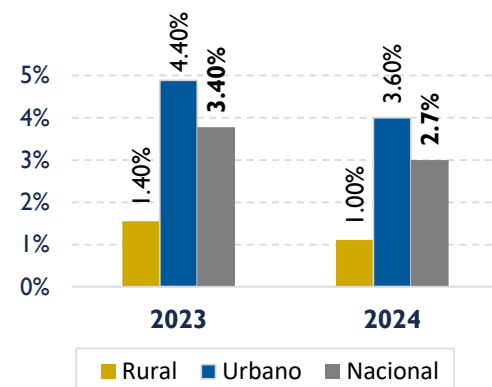
La tasa de desempleo a nivel nacional al final de diciembre de 2024 alcanzó un 2,7% con respecto al 3,4% del mismo periodo del año anterior, si bien el desempleo se redujo, el subempleo se incrementó, 262.959 personas perdieron su empleo adecuado en el transcurso de este año, ya que a diciembre de 2023 eran 3'093.647 trabajadores y para diciembre de 2024 bajaron a 2'830.688.

Tasa Desempleo %



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Al desagregar por áreas, la tasa de desempleo fue del 3,6% para el área urbana, mientras que para el área rural fue del 1,0%.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Al disgregar el desempleo por sexo, los resultados revelan que las mujeres poseen una mayor tasa de desempleo

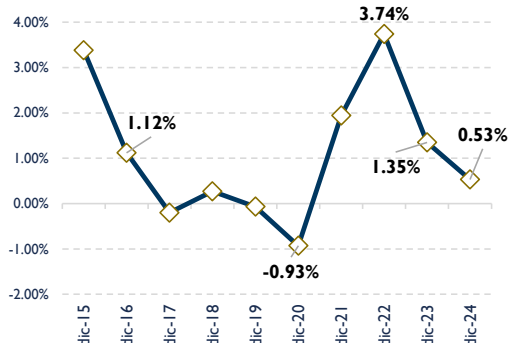
con respecto de sus contrapartes hombres. De la PEA a nivel nacional, de las mujeres el 3,4% estuvo en situación de desempleo, mientras que, de los hombres a tasa fue del 2,2%.

INFLACIÓN MENSUAL Y ANUAL

La inflación mensual de diciembre de 2024, respecto a la de noviembre del indicado año, fue de -0,99%. La inflación en diciembre de 2024 fue del 0,53%; como referencia, en diciembre de 2023 se ubicó en el 1,35%.

Con respecto al costo de la Canasta Familiar Básica (CFB), al 31 de diciembre de 2024 fue de USD 797.97, mientras que, el ingreso familiar mensual de un hogar tipo sumo los USD 858 dólares.

Inflación Anual en los meses de diciembre



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

EXPORTACIONES

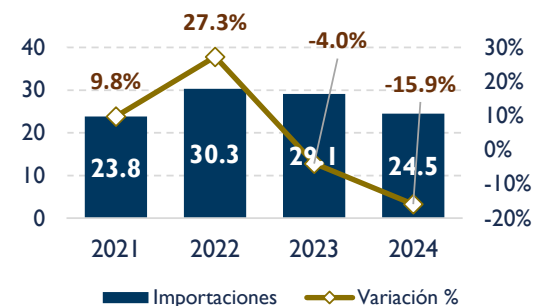
Entre enero y noviembre de 2024, las exportaciones totales de Ecuador sumaron USD 31.229 millones, estas se incrementaron en un 9% con respecto al mismo período del 2023, que alcanzó los USD 28.530 millones. Las exportaciones no petroleras no mineras representaron el 63% del total, con USD 19.526 millones, evidenciando un crecimiento del 14% en comparación

con los USD 17.117 millones del año anterior. Por otro lado, las exportaciones petroleras generaron ingresos por USD 8.183 millones en el 2024, con un volumen total exportado de 120,05 millones de barriles.

IMPORTACIONES

Entre enero y diciembre de 2024, las importaciones totales de Ecuador alcanzaron aproximadamente USD 24.551 millones, lo que representa una disminución del 15,9% en comparación con los USD 29.128 millones registrados en el mismo período del 2023. Esta reducción se atribuye a diversos factores económicos y comerciales que afectaron al país.

Millones USD



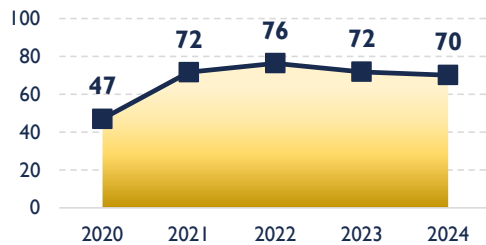
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

PRECIO DEL BARRIL DE PETRÓLEO WTI

En diciembre de 2024 el precio promedio del barril de petróleo West Texas Intermediate alcanzó un valor de USD 70.1 dólares, lo que representa una caída en el precio del 2.5% con respecto al mismo mes del 2023. En el 2024, el precio del WTI fluctuó entre 67 USD y un máximo de 87 USD por barril, influido por recortes de producción de la OPEP+, y por tensiones geopolíticas en Oriente Medio. Sin embargo, la débil demanda global y temores de recesión

limitaron los incrementos esperados, registrando precios por debajo de los niveles proyectados a pesar de ajustes estratégicos.

Precio en USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

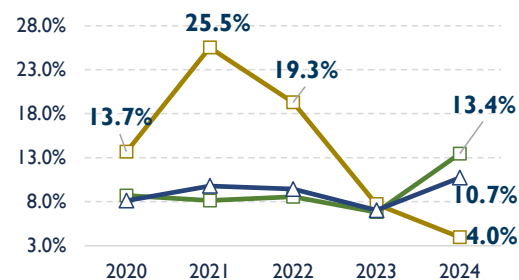
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

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

• Activos

Al 31 de diciembre de 2024, el sistema financiero nacional alcanzó un saldo de USD 103.542 millones de dólares en activos totales que, medido con el saldo al 31 de diciembre de 2023, representa un crecimiento del 10.7%.

Tasas de Crecimiento %



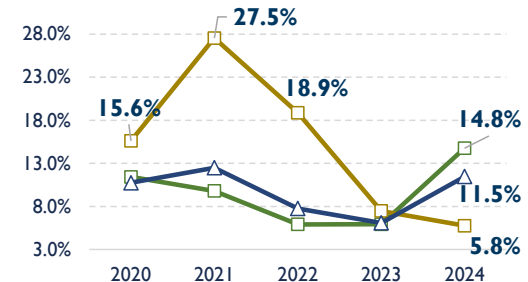
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

• Obligaciones con el público

Las obligaciones con el público del sistema financiero nacional en el 2024

crecieron en un 11.5%. Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I alcanzaron un crecimiento anual del 5.8%, mientras que el subsistema banca pública registra una tasa anual decreciente.

Tasas de Crecimiento %

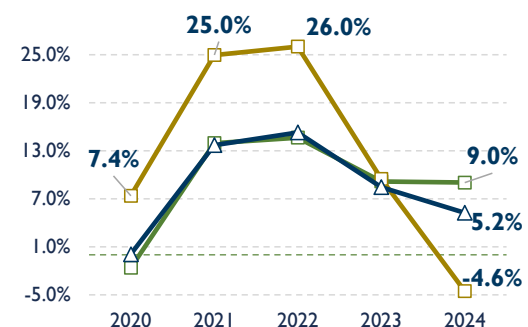


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

• Cartera de Créditos

La cartera de créditos en el sistema financiero nacional alcanzó la suma de USD 68.652 millones de dólares, valor superior en 5.2% con respecto al de diciembre de 2023. En las cooperativas del segmento I la cartera registró un decrecimiento del -4.6%.

Tasas de Crecimiento %



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

A excepción del subsistema de bancos privados, a diciembre de 2024, los demás subsistemas del sistema financiero ecuatoriano experimentaron incrementos de un solo dígito. Esta

divergencia se debe a la desaceleración económica y a la caída de la demanda interna, que afectaron principalmente a las cooperativas de ahorro y crédito.

- **Morosidad**

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

De esta forma al 31 de diciembre de 2024, los bancos privados presentaron una morosidad del 3.16%, representando el menor porcentaje con relación a los demás subsistemas, además, disminuyó respecto al 3.20% de diciembre del 2023.

La banca pública presentó una morosidad del 16.7%, constituyéndose en la más alta del sistema financiero nacional.

El subsistema de cooperativas del segmento I, cerró el 2024 con una morosidad del 8.0%, indicador que es mayor al registrado al 31 de diciembre de 2023, esta fue del 7.1%.

Las cooperativas del segmento 2; y, las mutualistas de igual forma registraron al 31 de diciembre de 2024 indicadores de morosidad superiores a los del año inmediato anterior.

Subsistemas	dic-23	dic-24	
Bancos Privados	3.20%	3.16%	↓
Bancos Públicos	14.2%	16.7%	↑
Cooperativas S1	7.1%	8.0%	↑
Cooperativas S2	5.8%	7.1%	↑
Mutualistas	7.7%	8.3%	↑

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

PROYECCIONES DE CRECIMIENTO DEL PIB PARA EL 2024

Las perspectivas de crecimiento económico para el Ecuador en el 2025 varían según diferentes organismos internacionales y nacionales.

El Banco Mundial proyecta un desarrollo del 2%, el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima un incremento del 1,6%, el Banco Central del Ecuador (BCE) prevé un crecimiento del 1,5%, aunque esta proyección se realizó antes de la crisis eléctrica que vivió el país, y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) avizora un producto interno bruto del (PIB) del 1,4%.

Previsiones de crecimiento Ecuador (PIB)	
	2025
BM	2.0%
FMI	1.6%
CEPAL	1.4%
Promedio	1.7%

Fuente: Organismos Multilaterales

Estos pronósticos reflejan una expectativa de recuperación económica moderada tras la contracción experimentada en el 2024. Factores como la estabilización de la crisis eléctrica, el incremento en la inversión para la generación de energía eléctrica, y una mayor dinámica en el crédito para personas y empresas, podrían contribuir a este crecimiento. Sin embargo, la magnitud de la recuperación dependerá de la evolución de las condiciones económicas internas y externas; así como, de la implementación de políticas que promuevan la inversión y la productividad en el país.



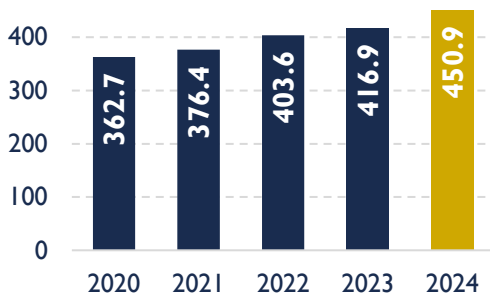
PRINCIPALES CIFRAS DE LA COOPERATIVA EN EL 2024

» ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2024

ACTIVOS

Al cierre del ejercicio económico 2024, la Cooperativa registró activos por la suma de USD 450,9 millones, lo que implica un crecimiento anual de USD 33,9 millones (8.1%). La cifra alcanzada se sustenta principalmente por el incremento de los fondos disponibles en USD 32,4 millones (60.7%); de las inversiones en USD 10,1 millones (12,8%); y, de otros activos USD 3,6 millones (27.5%).

Millones USD



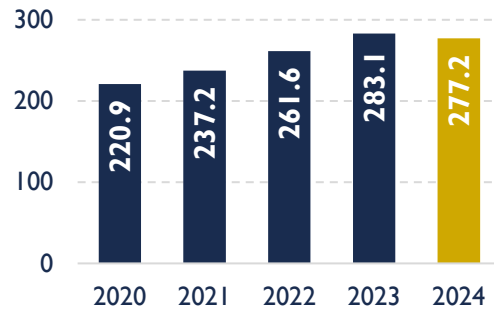
Fuente: Balances CoopMego

CARTERA DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2024, la cartera de crédito de la Cooperativa registró un saldo de USD 277,2 millones, reflejando una disminución del 2,1%. En valores absolutos, esta variación equivale a una reducción de USD 5,9 millones en comparación con el saldo alcanzado al cierre del año 2023.

Es importante destacar que las provisiones para la cartera de créditos al cierre del presente ejercicio económico se ubicaron en USD 34,0 millones, por lo que se mantiene una adecuada cobertura para la cartera improductiva.

Cartera Bruta - Millones USD



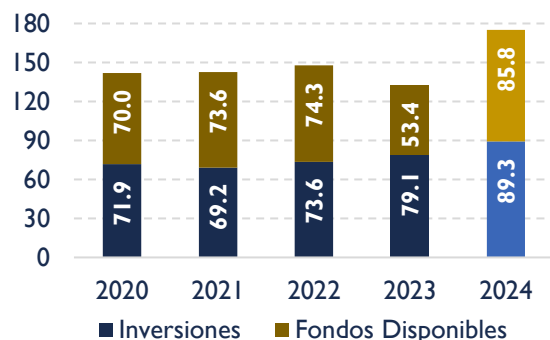
Fuente: Balances CoopMego

INVERSIONES Y FONDOS DISPONIBLES

Las inversiones y fondos disponibles al 31 de diciembre de 2024 cerraron en USD 89,2 millones y USD 85,7 millones, respectivamente. Las inversiones registraron un crecimiento anual absoluto de USD 10,1 millones (12,8%); mientras que los fondos disponibles experimentaron un crecimiento anual de USD 32,4 millones (60.7%).

Es importante señalar que el aumento de los fondos de liquidez responde a un incremento de USD 25,1 millones de la cuenta Bancos y otras entidades financieras, lo que representa una variación positiva del (152.5%).

Millones USD

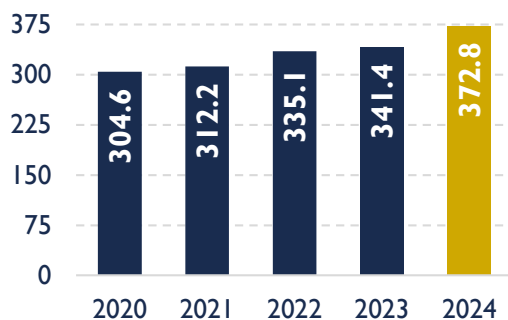


Fuente: Balances CoopMego

PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2024, los pasivos de la Cooperativa se ubicaron en USD 372,8 millones, los que se incrementaron en USD 31,3 millones (9.2%) con respecto al saldo del año anterior y están integrados principalmente por obligaciones con el público, estas representan el 96.4% del total de los pasivos y se constituye como el rubro principal.

Millones USD



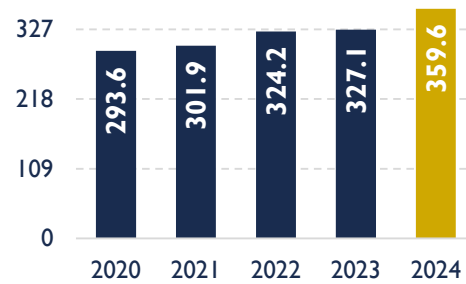
Fuente: Balances CoopMego

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Al 31 de diciembre de 2024, la Cooperativa registró USD 359,6 millones en obligaciones con el público, reflejando un incremento de USD 32,3 millones (9.9%) con respecto al 31 de diciembre de 2023 (USD 327,1 millones).

El incremento de las captaciones fue impulsado principalmente por los depósitos a plazo que incluidos los depósitos restringidos cerraron al 31 de diciembre del 2024 con un saldo de USD 252,8 millones, y una variación anual absoluta de USD 25,8 millones (11.4%). Por su parte los depósitos a la vista al cierre del 2024 alcanzaron los USD 106,6 millones lo que significó un aumento absoluto anual de USD 6,5 millones (6.5%).

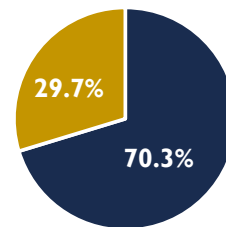
Obligaciones con el Público- Millones USD



Fuente: Balances CoopMego

La estructura de las captaciones se encuentra conformada en un 70.3% por depósitos a plazo más restringidos, y el 29.7% por depósitos a la vista más restringidos.

Estructura de Captaciones



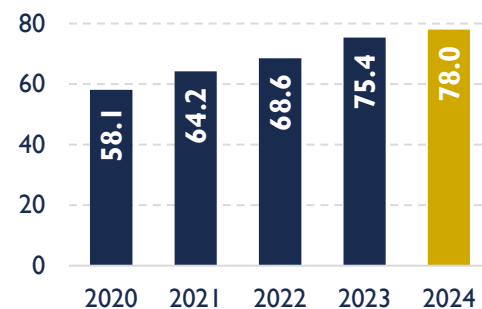
■ Depósitos a Plazo ■ Depósitos a la Vista

Fuente: Balances CoopMego

PATRIMONIO

En el 2024 el patrimonio de Cooperativa se incrementó en el 3,4% con respecto al del año anterior, al pasar de USD 75,4 millones a USD 78,0 millones, lo que significó un incremento de USD 2,5 millones, sustentado básicamente en el crecimiento del capital social (aportes o certificados de aportación) en USD 927 mil (3.4%) y el incremento de las reservas en USD 5,1 millones (12.3%).

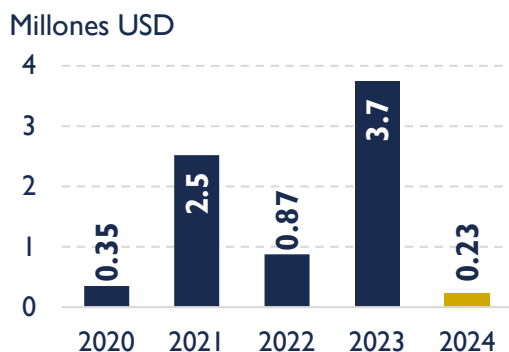
Patrimonio - Millones USD



Fuente: Balances CoopMego

RESULTADOS

En el ejercicio económico 2024, la Cooperativa generó resultados después de la participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones, por un valor total de **USD 230 mil**, siendo menor en USD 3,5 millones a los registrados al 31 de diciembre de 2023 (USD 3,7 millones). A pesar de las adversidades derivadas de la coyuntura económica, marcadas por la crisis energética y la disminución en la demanda de crédito, las estrategias implementadas demostraron ser acertadas. El trabajo coordinado entre los directivos y colaboradores de nuestra Entidad Financiera fue fundamental para enfrentar y superar estos desafíos con éxito.



Fuente: Balances CoopMego

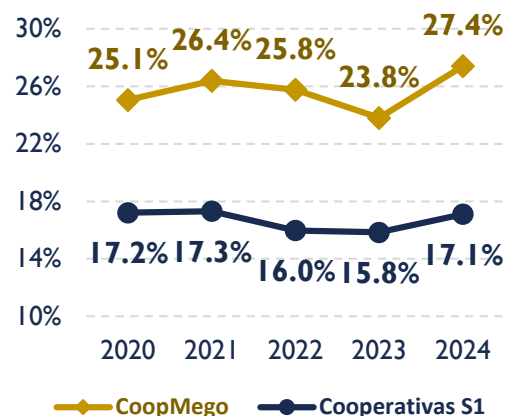
Al 31 de diciembre de 2024, la Cooperativa alcanzó un ROE del 0.3%, cifra inferior al promedio del Sistema de Cooperativas del Segmento I, que se situó en 2.4%, y significativamente menor al 10.0% registrado por los Bancos Privados. Respecto al ROA, se logró un 0.05%, mientras que el Sistema de Cooperativas obtuvo un 0.29% y los Bancos Privados alcanzaron un 1.04%. Mejorar estos indicadores es crucial para fortalecer la competitividad y sostenibilidad financiera de la

Cooperativa en un entorno exigente y competitivo.

INDICADORES FINANCIEROS

Patrimonio Técnico (Solvencia)

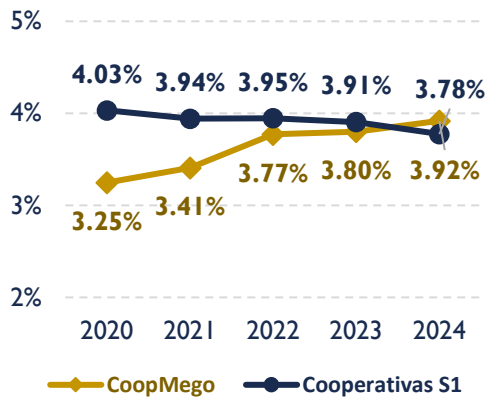
El patrimonio técnico de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2024 alcanzó el 27.4%, porcentaje superior al mínimo requerido por Ley que es del 9%; por lo tanto, esta Entidad Financiera dispone de una suma apreciable para afrontar pérdidas potenciales, precisando que el sistema de Cooperativas del Segmento I registró un patrimonio técnico promedio del 17.1%.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Eficiencia Microeconómica

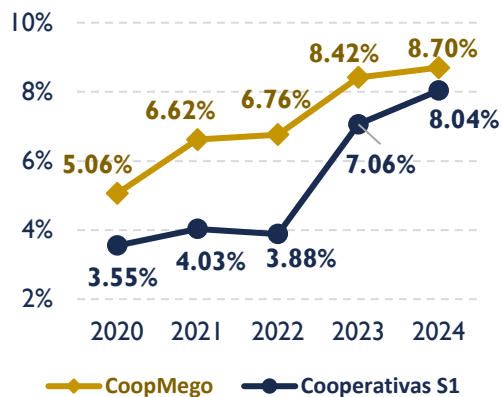
El índice de eficiencia microeconómica de la Cooperativa es superior en 14 décimas con respecto al indicador del Sistema de Cooperativas del Segmento I; es así, que al cierre del año fiscal 2024 el índice de gastos de operación sobre el total de activos promedio fue de 3.92%, mientras que el indicador del Sistema de Cooperativas del Segmento I fue de 3.78%, por su parte, el indicador del sistema de bancos privados fue del 3.9%.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

▪ Morosidad

Al 31 de diciembre de 2024, el indicador de morosidad de la Cooperativa es mayor al del Sistema de Cooperativas del Segmento I, tendencia que se ha mantenido durante los últimos 4 años. Esto exige la necesidad de perfeccionar la identificación de operaciones de crédito con alto riesgo antes de su colocación e intensificar esfuerzos en la gestión de cobranzas.



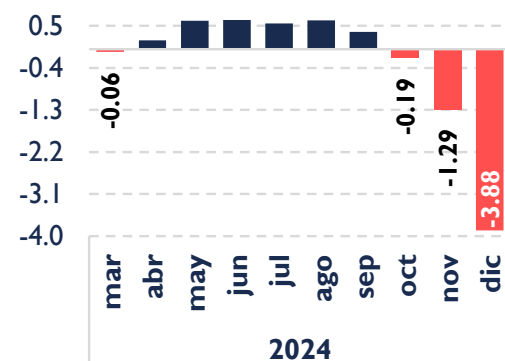
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El índice de morosidad de nuestra Entidad Financiera al 31 de diciembre de 2024 se ubicó en el 8.70%, mientras que el índice del sistema de referencia a esa misma fecha cerró en 8.04%. Por su parte, el sistema de Bancos Privados

posee un indicador de morosidad de 3.16% a la fecha del informe.

▪ Margen de Intermediación Financiera

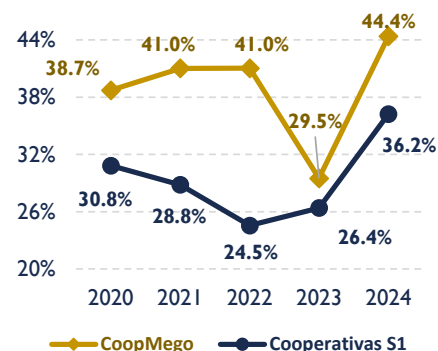
Durante el 2024, la Cooperativa registró meses con márgenes de intermediación financiera negativos, especialmente en el último trimestre del año. Este indicador ha desmejorado por la poca demanda de crédito y el incremento de la morosidad de la cartera de crédito.



Fuente: Balances CoopMego

▪ Liquidez

Al 31 de diciembre 2024, la Cooperativa contó con un indicador de liquidez de primera línea del 44.4%, superior al del sistema de Cooperativas del Segmento I que cerró en el 36.2%, asegurando la disponibilidad de activos líquidos para cubrir los requerimientos de los socios.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

» CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO DEL AÑO 2024

De las metas presupuestadas para el 2024, la Cooperativa logró un cumplimiento del **96.6%** en **activos**, estos alcanzaron un valor de USD 450,9 millones cuando la meta era de USD 466,7, arrojando un desfase de USD 15,8 millones.



Fuente: Balances CoopMego

Con respecto a los **pasivos** la Cooperativa alcanzó un cumplimiento del **98.8%**, cerrando su valor en USD 372,8 millones, la meta propuesta fue de USD 377,4 millones, registrando un desfase de USD 4,6 millones.



Fuente: Balances CoopMego

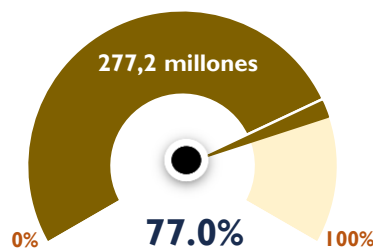
Y, en relación con la meta presupuestada para el **patrimonio**, esta alcanzó un cumplimiento del **87.5%**, cerrando con un valor de USD 78,0 millones, lo que arrojó un desfase de USD 11,1 millones con relación a la meta proyectada que fue de USD 89,2 millones.



Fuente: Balances CoopMego

La **cartera bruta** alcanzó el **77.0%**, logrando USD 277.2 millones de los USD 360.1 millones presupuestados, arrojando un desfase de USD 82.8 millones al cierre de 2024.

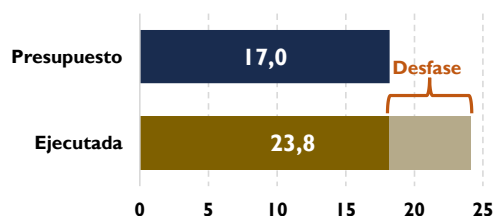
Cumplimiento Cartera Bruta



Fuente: Balances CoopMego

Se presupuestó como **cartera vencida** máximo el valor de USD 18.2 millones, pero esta llegó a USD 24.1 millones, cuyo cumplimiento fue del **75.7%**, por lo que registro un exceso de USD 5.8 millones.

Cumplimiento Cartera Vencida



Fuente: Balances CoopMego

Finalmente, los **depósitos a plazo y restringidos** superaron los valores presupuestados, estos alcanzaron el 105.6% y el 101.1%, respectivamente; mientras que los **depósitos a la vista** registraron un cumplimiento del 100.2%.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

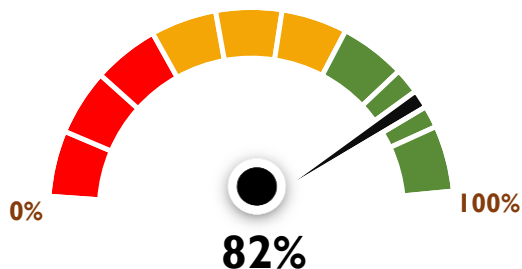
» INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

PLAN ESTRATÉGICO

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

El 31 de diciembre de 2024 es el segundo año de ejecución del plan estratégico, cuyo cumplimiento promedio fue del **82%**, indicando que este cuenta con 14 objetivos estratégicos y 24 indicadores, de los cuales 5 tienen frecuencia de medición mensual y la diferencia anual.

Cumplimiento Plan Estratégico 2024



Fuente: CoopMego, Dirección de Planificación y Proyectos

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

compartidas); la morosidad; cumplimiento del presupuesto de colocación y nuevos canales de atención.

En el 2025 se continuará con la ejecución de los proyectos relacionados con las mejoras a los aplicativos Gestiona y CrediScore, los cuales inciden directamente en el proceso de crédito y la gestión de cobranza en campo.

PLAN OPERATIVO ANUAL

El cumplimiento del Plan Operativo del año 2024 registró un cumplimiento del **91%**, el que contenía 8 proyectos a ejecutar, de los cuales 2 fueron suspendidos.

El detalle de cumplimiento por proyecto es el siguiente:

PROYECTO	ESTATUS A DIC-2024
Estudio de Factibilidad para la implementación del Chatbot en Whatsapp	100%
Mejoramiento de la App Gestión Net	100%
Ruta de Inclusión Financiera	100%
Implementación de RPA/BPM	97%
Reestructuración Sistema Win Score	94%
Implementación de Kioscos de Autoservicio	33%
Consultoría para implementar un modelo de Gobierno de TI	Suspendido
Consultoría para implementar un modelo de Gobierno de Datos	Suspendido

Fuente: CoopMego, Dirección de Planificación y Proyectos

Cerramos el 2024 con dos proyectos suspendidos y uno con un cumplimiento inferior al 80%. No obstante, el desempeño general superó al del año anterior. Es importante resaltar que varios proyectos no concluidos seguirán en ejecución durante 2025, garantizando la continuidad de las estrategias establecidas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

GESTIÓN COMERCIAL

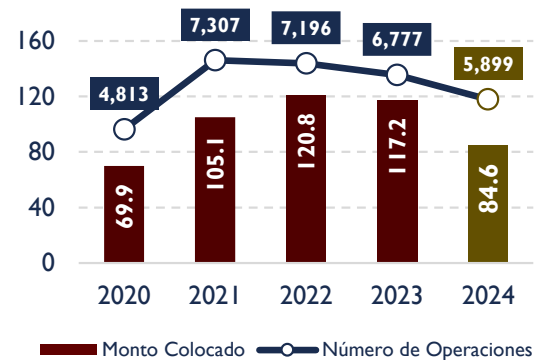
Durante el segundo semestre de 2024, la cartera de crédito en Ecuador sufrió una desaceleración debido a la crisis energética y a la inseguridad, lo que también impactó a la Cooperativa. Al cierre del 2024, la cartera bruta alcanzó USD 277,2 millones, registrando una caída del 2.10% con respecto al año anterior. Por más que nuestras tasas de interés para créditos son muy competitivas y los plazos para amortizarlos muy flexibles, la demanda de créditos disminuyó debido a la contracción económica.

Ante este panorama, la gestión comercial se centró en un enfoque personalizado con los socios, buscando estrategias para aliviar sus compromisos financieros. Se priorizó la consolidación de deudas mediante créditos con plazos más amplios, facilitando la reducción de la carga financiera y mejorando la estabilidad económica de los hogares.

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

largo plazo del sector cooperativo financiero.

Consecuente a lo dicho, la Cooperativa en el 2024 desembolsó USD 84,6 millones de dólares en créditos, distribuidos en 5,899 operaciones, de las cuales 2,475 correspondieron a créditos nuevos.

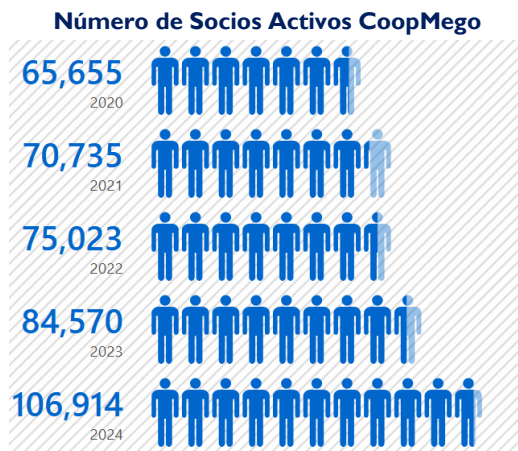


Fuente: Bases CoopMego

Durante el 2024, la gestión de la morosidad se desarrolló en un contexto de recesión económica, con una contracción del PIB y una crisis energética que provocó apagones generalizados de hasta 14 horas diarias. En este contexto, el indicador de mora al 31 de diciembre del 2024 cerró en 8.70%, superando la meta presupuestada del 5.07%. Factores como el incremento de la inseguridad, el aumento del subempleo, y la falta de liquidez en el sector público afectaron significativamente la capacidad de pago de las familias y de los negocios.

Ante estas circunstancias, hemos intensificado las gestiones de cobranza de acuerdo con las políticas establecidas; adicionalmente, realizamos educación financiera para concientizar a los socios sobre las ventajas de ser puntual en los pagos, reiterando nuestro firme compromiso de lograr mejorar su situación financiera en medio de tantos desafíos.

Fruto de las iniciativas enfocadas en la retención, activación y atracción de nuevos socios, observamos un avance significativo en el número de socios activos, pasando de 84 570 en diciembre de 2023 a 106 914 a diciembre del 2024, incrementándose estos en 22,344 (26.4%). Cabe señalar que las estrategias ejecutadas fortalecieron la base de socios de la Cooperativa, reflejando un crecimiento sustancial y destacando el éxito de nuestras acciones.



Fuente: Bases CoopMego

▪ Canales de Atención y Servicios

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

Actualmente la Cooperativa cuenta con canales digitales innovadores, servicios avanzados, plataformas en línea y aplicaciones móviles que permiten a los socios realizar transacciones de manera eficiente y segura. Así mismo,

adoptamos tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, para mejorar la personalización de servicios y la toma de decisiones. Buscamos optimizar la experiencia del socio, ofreciendo acceso inmediato a servicios como préstamos, consultas y asesoramiento financiero virtual.

A continuación, presentamos el detalle del número de usuarios y de las transacciones realizadas en nuestros canales durante el 2024:



Usuarios

Tx:

Transacciones

	 53,671 Tx: 1,948,872
	 58,711 Tx: 329,604
	 18,133 Tx: 157,164
	Retiros: 2,846,249 Depósitos: 49,679
	Tarjetas Activas : 72,255
	Retiros: 661,067 Depósitos: 683,158 Recaudaciones: 490,812

Fuente: Bases CoopMego

Así mismo, en el 2024 ejecutamos mejoras a nuestros canales de atención que se detallan a continuación:

- Canal **MegoMóvil**, este se mantiene en constante actualización, por lo que al ingresar nuestros socios a la aplicación disponen de un entorno de fácil navegación. En el 2024 este canal logró 16 868 nuevos usuarios; es decir, tuvo un crecimiento anual del 46% con respecto a los del 2023.

- El portal transaccional **MegoOnline**, accesible vía web, experimentó importantes mejoras en el 2024, optimizando la experiencia de los socios y ampliando sus funcionalidades. Estas actualizaciones han fortalecido su operatividad, facilitando el acceso a nuestros servicios financieros de forma digital. Como resultado, el canal registró 17.922 nuevos usuarios en el año, representando un crecimiento del 44% con respecto al 2023.
- **MegoWallet**, nuestra billetera electrónica, opera como un medio de pago digital, permitiendo a los socios que disponen de la aplicación realizar transacciones de pago y cobro entre sí. En noviembre de 2024, cumplió dos años desde su lanzamiento, su aceptación es positiva en el mercado. Durante el 2024, se ejecutaron un total de 157.164 transacciones.
- La red de **Cajeros Automáticos** de nuestra Entidad Financiera está integrada por 89 cajeros, disponibles para atender las 24 horas del día a los socios, clientes y usuarios. Cuenta con cajeros depositarios que permiten realizar a más de retiros operaciones de depósitos en efectivo, pago de servicios tanto en efectivo como con tarjeta, y transferencias entre cuentas de ahorro de la Cooperativa, fortaleciendo de esta forma la experiencia del usuario.
- Nuestra **Tarjeta de Débito franquicia MasterCard** mantiene un alto nivel de usabilidad, con una tendencia de crecimiento constante. Al 31 de diciembre de 2024, el número de tarjetas activas fue de 72.255, reflejando su amplia aceptación y confianza por parte de nuestros socios.
- Las **ventanillas físicas** de atención continúan siendo el canal tradicional al servicio de nuestros socios, clientes y usuarios, las que nos permiten ofrecer un servicio personalizado, puntualizando que existe un segmento de la población que aún prefiere ser atendida de forma personal en lugar de utilizar canales digitales.
- La Cooperativa ofrece a los socios, clientes y usuarios la facilidad para que, por medio de sus canales físicos o electrónicos, realicen pagos de servicios básicos con cero costos de comisión, estrategia que refuerza nuestra competitividad frente a otras entidades financieras al brindarle un valor agregado a los servicios que ofertamos.
- Por requerimiento institucional, en el 2024 la Cooperativa fortaleció su infraestructura física con la construcción de un moderno edificio en Yantzaza, actualmente en este funciona su Agencia en la referida ciudad de Yantzaza, de tal forma que hoy nuestros socios disfrutan de instalaciones confortables y seguras para realizar sus transacciones.
- **Comunicación con los socios**
Para esto empleamos una diversidad de canales de comunicación e interacción, incluyendo redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, Twitter y Messenger; así como, nuestra página web. Además, usamos medios tradicionales como la radio y la prensa impresa para situaciones específicas,

puntualizando que por los indicados canales nos aseguramos de mantener a nuestros socios, clientes y usuarios debidamente informados, al mismo tiempo que los aprovechamos para promocionar de manera activa los productos y servicios de la Cooperativa.

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

GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO A SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS

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

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

Asimismo, la gestión proactiva, activa y eficiente de los problemas y reclamos presentados por nuestros socios, clientes y usuarios nos conducen a la mejora continua y la innovación.

Analizar sus insatisfacciones y aplicar lo aprendido es fundamental para generar buenas relaciones con el público y marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de estas.

En el transcurso del 2024, se contabilizaron 775 reclamos formales que fueron tratados rigurosamente observando los procedimientos establecidos. Además, se gestionó 1,825 prospectos de crédito, y se brindaron 1,805 asistencias a nuestros socios, proporcionando un apoyo personalizado para garantizar su satisfacción.

Prospectos de Crédito  Casos: 1,825	Ayuda a Socios  Casos: 1,805
 Reclamos: 775	

Fuente: Bases CoopMego

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

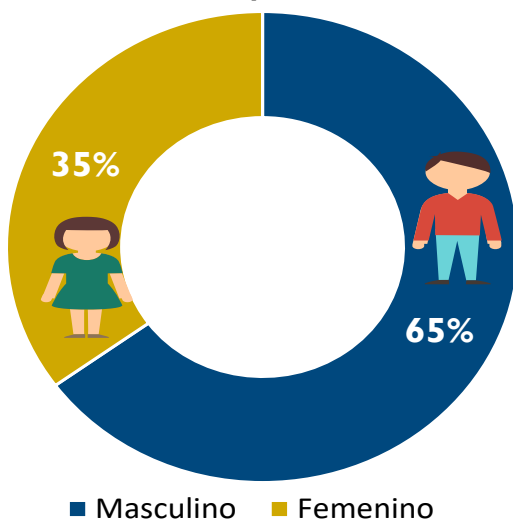
La gestión del talento humano es un pilar estratégico fundamental para impulsar el crecimiento de la Cooperativa. Gracias al compromiso de nuestros colaboradores y a la cultura organizacional sólida centrada en la satisfacción de las necesidades de los socios, clientes y usuarios, estamos preparados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

Al finalizar el 2024 la plantilla de la Cooperativa estuvo integrada por 392 personas, el 65% de esta fue del género masculino y el 35% del género femenino.

La igualdad de género, la no discriminación en el ámbito laboral y la

eliminación de conductas excluyentes son aspectos fundamentales que se observan en nuestra Entidad Financiera. Al cierre del 2024, los mandos medios y altos están liderados en un 38% por personal femenino, a su cargo se encuentran las direcciones de negocios, administrativo financiero, riesgos integrales, legal, y las jefaturas de operaciones y recursos humanos, destacando el papel protagónico de las mujeres en la toma de decisiones.

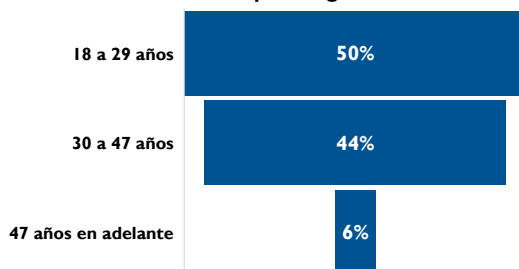
Colaboradores por Género 2024



■ Masculino ■ Femenino
Fuente: Recursos Humanos, CoopMego

La mayor concentración de nuestra fuerza laboral se encuentra entre los 18 a los 29 años, que corresponde al 50%; entre los 30 a los 47 años representa el 44%; y el 6% está conformado por colaboradores de 47 años en adelante.

Colaboradores por rango de edad



Fuente: Recursos Humanos, CoopMego

Así mismo, el 66% de nuestra fuerza laboral cuenta con estudios

universitarios, el 19% con estudios secundarios, el 4% con tecnologías, y el 11% tiene estudios de postgrado.

Actualmente la Cooperativa cuenta con 17 trabajadores con capacidades diferentes, de estos 53% son mujeres y 47% son hombres, situación que revela su compromiso con la diversidad y refleja nuestra dedicación en fomentar un ambiente laboral inclusivo.

Procesos de incorporación y mejora

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

En 2024, se incorporaron 76 personas como colaboradores de la Cooperativa y se desempeñan en las áreas de Operaciones, Negocios, Tecnología de la Información y Comunicación, para ellos se implementó un programa de inducción a fin de que se adapten a nuestra filosofía institucional, logrando una experiencia satisfactoria.

Con respecto al proceso de vinculación de estudiantes universitarios con nuestra Entidad Financiera, en el 2024 se recibió a 17 estudiantes, quienes aplicaron sus conocimientos en las áreas de: Planificación y Proyectos, Tecnología de la Información y Comunicación, 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.

Entre los programas de formación ejecutados en el 2024 se destacan:

- 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.
- 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 la

Cooperativa, por lo que uno de los objetivos es promover un ambiente laboral sano, y que los colaboradores se sientan satisfechos, por lo que nos esforzamos por despertar en estos su sentido de pertenencia con la Entidad.

Anualmente, evaluamos el ambiente laboral, con el objetivo de conocer nuestras fortalezas e identificar espacios de mejora. En el 2024 alcanzamos un indicador de satisfacción del 84%.

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

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

Cultura Organizacional

Nuestra cultura organizacional es un componente esencial en la gestión de la Cooperativa, esta se alinea con la estrategia institucional relacionada con misión, visión y la forma de trabajo de cada colaborador, se basa en los valores instituidos como: vocación de servicio, mejora continua, compromiso, trabajo en equipo, e integridad y proactividad. En el 2024, se aplicó la evaluación de desempeño 360°, mediante la cual cada colaborador fue evaluado por su par, jefe directo y cliente interno, sus resultados revelaron el rendimiento laboral de cada uno de estos y permitieron tener una visión más completa de su desempeño, a más identificó sus fortalezas y debilidades,

con base a estas se diseñan planes de formación y carrera.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La base fundamental para la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en la Cooperativa se encuentra en nuestra política, la cual se refuerza mediante el cumplimiento de normas internas y externas. Nos esforzamos por generar bienestar en nuestros trabajadores, para lo cual efectuamos evaluaciones periódicas de riesgos a los puestos de trabajo, las que nos permiten identificar, medir y mitigar todos los hallazgos. En el 2024, se ejecutaron:

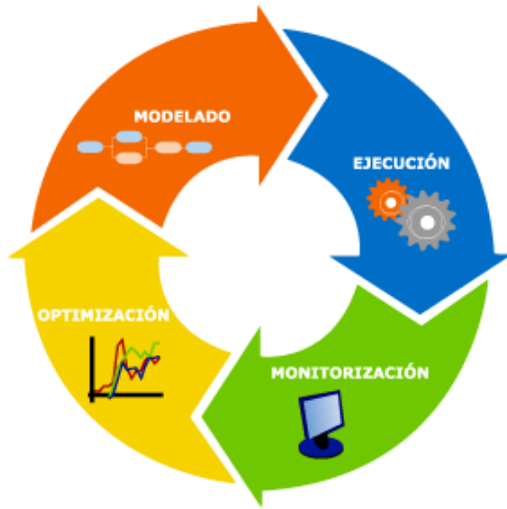
Programas de seguridad:

- Programa de prevención integral al uso y consumo de drogas en espacios laborales públicos y privados.
- Programa de prevención de riesgos psicosociales.
- Curso sobre conducción a la defensiva de vehículos.
- Curso sobre reglamento de higiene y seguridad de la Cooperativa.
- Socialización de 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.
- Charla sobre buenas prácticas ambientales.

Programa de vigilancia de la salud:

- Charlas para la prevención del VIH, planificación familiar, salud sexual y reproductiva.
- Charla y campaña sobre salud visual.
- Charlas sobre nutrición y buena salud.
- Capacitación relacionada con la prevención de riesgos físicos, químicos, ergonómicos, psicosociales, mecánicos, biológicos.
- Capacitación a brigadistas de primeros auxilios.
- Charlas para la prevención integral al uso y consumo de alcohol y drogas.
- Sensibilización del programa psicosocial.
- Charlas para prevenir el acoso laboral, violencia y discriminación en el trabajo.
- Inmunizaciones respecto a influenza.
- Charlas para la administración del estrés, conflicto familia-trabajo, burnout, inseguridad contractual y trabajo emocional.
- Caminata anual por la salud y carrera 5k por la erradicación de la violencia contra la mujer, carrera que fue organizada por el Ministerio de Salud Pública - Zona 7 Loja.

GESTIÓN POR 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 óptimos en nuestra Cooperativa.

La alineación de los procesos con los objetivos y metas de la Cooperativa, de seguro la conducirá hacia el éxito sostenible, a la innovación, a la satisfacción del socio y/o cliente, y a incrementar su rentabilidad.

Modelo de gestión por procesos aplicado

El modelo de gestión por procesos implementado en la Cooperativa incluye las siguientes fases, las cuales se ejecutan de forma ordenada:

- Relevamiento de la información.
- Diseño del proceso.
- Mejora del proceso.
- Construcción del proceso.
- Implementación del proceso.

Madurez de los procesos

Los beneficios de incrementar en la Cooperativa la madurez de sus procesos nos conducirá a una reducción de costos, a la optimización de las provisiones, a la entrega de productos y servicios con calidad, lo que mejorará 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 intervenidos

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



Documentación generada

La documentación elaborada detalla los pasos necesarios para realizar una tarea o proceso. En ella, se prioriza el "cómo" de la implementación sobre el "cuánto" del impacto del proceso. Al 31 de diciembre de 2024, se generaron los siguientes documentos:

15 Manuales
11 Metodologías
8 Políticas
5 Reglamentos
2 Planes
1 Instructivo

DESARROLLO TECNOLÓGICO



En el 2024 se ejecutaron mejoras significativas a las tecnologías de la información, consolidando su visión de ser la Cooperativa del futuro, estas estuvieron enfocadas en fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la seguridad y optimizar la experiencia de los socios. A continuación, se detallan los eventos más relevantes:

- 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 de crédito. 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; y, cálculo y gestión del comité de crédito.
- Se mejoró la aplicación **Gestiona**, utilizada por los gestores de negocios y de cobranzas, incorporando nuevos módulos para: cobranzas y seguimiento de clientes; gestión de ventas de productos financieros; y, seguridad y monitoreo en tiempo real.
- 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, mejorando la accesibilidad a los servicios financieros.

- 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.
- 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; y, generación de estados de cuenta y procesamiento de pagos.
- Se integraron nuevas funcionalidades a nuestro canal electrónico **Megomóvil** 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 propósito, y gestión de tarjetas de débito.
- Se implementó exitosamente el sistema de monitoreo de fraudes **Sentinel**, permitiendo una supervisión proactiva y la detección temprana de actividades sospechosas en las transacciones.

En resumen, en el 2024 se impulsó el desarrollo tecnológico de la Cooperativa con mejoras en eficiencia

operativa, seguridad y expansión de servicios para los socios.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



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

Riesgo de crédito, ambiental y social

En respuesta a la crisis económica de 2024, la Junta de Política y Regulación Financiera dispuso a las entidades financieras implementar medidas de alivio para los deudores. En este contexto, a diciembre de 2024 la Cooperativa reportó al Organismo de Control un total de 631 operaciones de crédito diferidas.

No obstante, a estas medidas y a las estrategias diseñadas para la recuperación de la cartera vencida, el

indicador de morosidad aumentó en términos anuales del 8.42% en el 2023 al 8.70% al 31 de diciembre de 2024, reflejando un deterioro en la calidad de la cartera.

La cobertura de provisiones al cierre del 2024 fue del 141.29%, disponiendo de una sólida reserva económica para enfrentar posibles pérdidas derivadas del incumplimiento en el pago de los créditos.

En cuanto a la colocación de créditos, la cartera registró una disminución anual del 2.10%, ubicándose en USD 277.22 millones. El microcrédito fue el segmento más afectado, mientras que el crédito de consumo continúa siendo el de mayor participación, pues representa el 59% de la cartera total.

Las inversiones de la Cooperativa alcanzaron USD 89.25 millones, con un 68.53% colocado en entidades de riesgo "bajo" y un 31.47% en entidades de riesgo "medio". La gestión de riesgos incluye políticas y monitoreo continuo para mitigar riesgos asociados a estas inversiones.

En cumplimiento a lo previsto en el marco regulatorio, la Cooperativa aplicó debida diligencia a 68 operaciones de crédito con riesgo ambiental y social "alto" y "medio", estableciendo planes de acción para mitigar posibles impactos.

Riesgo de liquidez y mercado

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

Las obligaciones con el público representan la principal fuente de financiamiento de la Cooperativa, al 31 de diciembre de 2024 alcanzaron un saldo de USD 359.55 millones, con un crecimiento del 9.9% con respecto al año anterior. El indicador de liquidez de primera línea cerró en 52.31% y el de segunda línea en 52.94%, ambos ubicados en niveles de riesgo “bajo” y superiores a los mínimos requeridos por el Organismo de Control.

La gestión de los flujos de efectivo durante el 2024 fue adecuada, permitiendo mantener una liquidez saludable sin necesidad de activar el plan de contingencia de liquidez. El análisis de brechas de liquidez ha sido clave para optimizar la administración de recursos y mitigar riesgos.

El riesgo de mercado está vinculado a las fluctuaciones en tasas de interés y su impacto en el margen financiero. En el 2024, las metodologías de análisis implementadas permitieron monitorear la exposición y mantener los indicadores en niveles de riesgo aceptables.

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

La concentración de los diez mayores depositantes representó el 2.64% del total de captaciones, manteniéndose dentro de los límites de riesgo definidos por la Cooperativa y categorizado como un nivel de riesgo “bajo”.

El índice de solvencia patrimonial cerró en el 2024 con el 27.41%, superando ampliamente el mínimo exigido del 9%, lo que refleja una gestión prudente y una sólida posición financiera.

Riesgo operativo y legal

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

La Dirección de Riesgos Integrales ha desempeñado un rol clave en la planificación estratégica, asegurando que las iniciativas de negocio se desarrollen en un marco de seguridad y prudencia, esto ha permitido anticipar y mitigar la materialización de riesgos.

Al 31 de diciembre de 2024, la matriz de riesgos operativos incluyó 158 riesgos, de estos el 91% fueron categorizados con riesgo residual “bajo”, el 6% con riesgo “medio”, y el 3% con riesgo “alto”. Para los riesgos fuera del nivel aceptable, se implementaron planes de mitigación.

El fortalecimiento de la cultura de riesgos en la Cooperativa se ha basado en el compromiso de la alta dirección, la integración del riesgo en la toma de decisiones y la capacitación continua del personal y directivos.

En noviembre de 2024, el Consejo de Administración aprobó el plan de continuidad del negocio, el que tiene como propósito garantizar que las operaciones críticas de la Cooperativa se mantengan y se pueda responder de

manera efectiva a interrupciones o desastres.

La Cooperativa dispone de una estructura especializada en la gestión del riesgo legal, lo que ha permitido identificar y corregir fallas normativas, minimizando el impacto financiero derivado de contingencias legales.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



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

La Cooperativa definió un plan estratégico de seguridad de la información, el cual está orientado al fortalecimiento del 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, el que contiene 45 iniciativas con sus respectivos

responsables y fechas de ejecución, en el 2024 se cumplieron 19 iniciativas.

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

La Cooperativa ha implementado herramientas tecnológicas para monitorear sus bases de datos y prevenir la fuga de información. Por medio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), un proveedor externo supervisa 31 dispositivos de su infraestructura tecnológica, mientras que el Departamento de Seguridad de la Información y la Dirección de Tecnología gestionan los eventos detectados, mitigando vulnerabilidades.

Además, se contrató un servicio de protección de marca para identificar suplantaciones de identidad, fugas de información y campañas negativas en redes sociales y sitios web.

Con el propósito de generar una cultura de seguridad en directivos, proveedores, trabajadores, socios/clientes de la Cooperativa y público en general, en el 2024 se desarrollaron diferentes actividades con el fin de que conozcan, mitiguen y anticipen cualquier evento de riesgo. Periódicamente se efectuó la difusión de boletines de seguridad y riesgo de fraude entre todos los trabajadores; además, en octubre de 2024 se desarrolló la capacitación

“Gestión de Seguridad de la Información y Ataques Informáticos”, en la que participaron 344 colaboradores, 10 directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia, y el suscrito.

SEGURIDAD FÍSICA



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

Para fortalecer la seguridad física y electrónica de la Cooperativa, el Departamento de Seguridad Física implementa acciones permanentes de optimización y mejora, garantizando un entorno seguro y alineado con los estándares de protección de entidades del sistema financiero nacional.

Se realiza una evaluación continua a la empresa proveedora del servicio de seguridad y vigilancia privada fija, verificando el cumplimiento de sus obligaciones patronales, administrativas y legales. Además, se supervisa que el mantenimiento y la reposición de armamento se ejecuten de acuerdo con los plazos establecidos por el Comando

Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Dirección de Control de Armas.

Asimismo, se efectúa un seguimiento riguroso a la ejecución del plan de capacitación del personal de seguridad fija, priorizando entrenamientos en protocolos de emergencia, prácticas de tiro y relaciones humanas, asegurando su preparación ante posibles incidentes.

Durante el 2024, se gestionó la renovación de los certificados de seguridad de algunas oficinas de la Cooperativa, estos son emitidos por el Ministerio de Gobierno, posterior a una inspección in situ que la realiza el Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) de la Policía Nacional. Cabe señalar que la evaluación abarca la verificación integral de los sistemas físicos y electrónicos, incluyendo dispositivos de seguridad, controles de acceso, videovigilancia, procedimientos de seguridad, idoneidad del personal y bóvedas.

FORTALECIMIENTO DEL BUEN GOBIERNO

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

La Cooperativa, comprometida con la mejora continua, ha adoptado e incorporado las mejores prácticas de buen gobierno. En este marco, hemos acogido plenamente la Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, asegurando su cumplimiento en nuestra gestión institucional.

Destaco que dicho marco normativo contiene prácticas sólidas, principios éticos y elementos fundamentales de la cultura cooperativa, que orientan y regulan la gestión de la Entidad; por lo que, en consonancia con lo dicho disponemos de un Reglamento de Buen Gobierno y un Reglamento Interno.



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

Adicionalmente, contamos con un Código de Ética y Comportamiento, debidamente aprobado por el Consejo de Administración, su contenido es de cumplimiento obligatorio por parte de los señores representantes de la Asamblea General, vocales de los consejos, integrantes de los diferentes comités y comisiones, administradores,

funcionarios y trabajadores de la Cooperativa, este guía nuestra conducta, motivándonos al cumplimiento de funciones y actividades con estricto apego a valores, principios éticos y normas de comportamiento.

A finales del 2024 se evaluó el plan estratégico y el plan operativo para el indicado año, insumo que sirvió de base para definir el plan operativo para el 2025.

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

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EDUCACIÓN COOPERATIVA

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

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

Nuestra Cooperativa desarrolla su gestión considerando a la responsabilidad social como un elemento estratégico, razón por la que, a más de ofrecer sus productos y servicios financieros en términos

ventajosos para el socio, cliente y usuario, tiene la plena convicción de generar acciones transparentes, éticas, innovadoras y sostenibles encaminadas a lograr un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental, y para la construcción de un mundo mejor.

Impacto social en la educación financiera

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

- **Programa Megoeduca:** Se logró la capacitación de 1.524 personas a nivel nacional por medio de talleres virtuales y presenciales. Los eventos estuvieron enfocados a generar conocimiento para un uso responsable de todos los servicios financieros que ofrece el mercado.
- **Programa Escuela de Liderazgo Cooperativista:** Tiene como propósito formar cooperativistas competentes, en estos eventos participaron 547 personas, entre estos socios y distintos actores de la economía popular y solidaria.
- **Programa Global Money Week:** Para inspirar a los jóvenes a ser promotores de hábitos financieros responsables, se desarrolló el Global Money Week en la que participaron 750 estudiantes de distintas unidades educativas de Loja.

- **IV Congreso Internacional de Cooperativismo Resiliente:** En alianza con la UTPL, reunimos a 284 líderes y trabajadores de cooperativas del sur del Ecuador en un espacio de análisis y aprendizaje. Expertos abordaron los principales desafíos del sector, compartiendo estrategias para fortalecer el liderazgo, impulsar la innovación y fomentar buenas prácticas cooperativas, garantizando la sostenibilidad financiera en la Economía Popular y Solidaria.

Impacto social en la salud

- **Jornadas médicas CoopMego:** Más de 300 socios de Zamora, Yantzaza y Paltas recibieron de forma gratuita atención médica en diversas especialidades; así como, medicamentos, gracias a las jornadas médicas organizadas con el apoyo de la Fundación SER.



- **Campaña de Salud Visual para niños:** En el Día del Niño, brindamos atención oftalmológica a 45 niños de escuelas fiscales en Loja y entregamos lentes gratuitos a quienes los necesitaban, gracias a nuestra alianza con Lens Express.

Impacto social solidario

Nuestro actuar se rige por los principios y valores cooperativos, por ello en

beneficio de nuestra comunidad hemos participado en:

- **Jornadas de Donación de Sangre:** Bajo el lema ¡Donar sangre es donar vida!, junto a la Cruz Roja Ecuatoriana, recolectamos 72 unidades de sangre donadas por nuestros colaboradores, ayudando a salvar vidas en la comunidad.



- **Campaña: “Quilanga necesita Nuestra ayuda”:** Gracias al aporte voluntario de los trabajadores de la Cooperativa, entregamos 100 kits de ropa y alimentos a familias afectadas por los incendios en San Antonio de las Aradas y Fundochamba, Quilanga.
- **Acciones para prevenir y erradicar la violencia de género:** Patrocinamos y participamos en la carrera 5K por el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, promoviendo conciencia y apoyo a esta causa en Loja.

Impacto económico en socios y comunidad

- **Encuentro de emprendedores- Emprende Innova-** Celebramos nuestro aniversario con 66 socios emprendedores en un evento de aprendizaje, reconocimiento y

networking, brindando capacitación sobre canales electrónicos y estrategias de crecimiento con expertos y emprendedores exitosos.

- **Emprendimiento con CoopMego:** 69 socios de nuestra Cooperativa que deseaban iniciar o mejorar sus emprendimientos e insertarse en el campo laboral, adquirieron conocimientos técnicos y financieros por medio de los talleres dictados por el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, esto gracias a la alianza estratégica que mantenemos.
- **Proyecto ruta de inclusión financiera - 2da intervención:** En alianza con Plan Internacional, capacitamos a 19 mujeres emprendedoras de las asociaciones: “Reina del Cisne” y “18 de noviembre”, del cantón Calvas. La temática tratada incluyó: gestión contable, cooperativismo, educación financiera, producción sostenible, y comercialización, fortaleciendo así sus conocimientos en beneficio de los emprendimientos que lideran y de las cajas de ahorro a las que pertenecen.

Acciones para reducir el impacto ambiental

La Cooperativa en todo tiempo motiva a sus trabajadores a tomar acciones para contribuir al cuidado y sostenibilidad ambiental del planeta, por lo que desarrolla talleres relacionados con la indicada temática, actividades de reciclaje y consumo responsable dentro de la Entidad y en su entorno familiar.

- **Reciclatón 2024:** Participamos en la campaña "Loja Recicla: Separar para Recuperar", realizando exposiciones y mingas de reciclaje en coordinación con el Ministerio del Ambiente, UTPL y GAD Municipal de Loja.
- **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.





RESUMEN

» RESUMEN:

- Durante el tercer trimestre de 2024 la economía del país registró un decrecimiento del 1,5% comparado con el mismo periodo del 2023 (no está disponible el dato del periodo octubre a diciembre de 2024). Factores como la crisis energética, el estancamiento económico y la reducción de la inversión contribuyeron a este desempeño económico negativo.
- La tasa de desempleo a nivel nacional al 31 de diciembre de 2024 alcanzó un 2,7% con respecto al 3,4% del mismo período del año anterior, si bien el desempleo se redujo, el subempleo se incrementó, 262.959 personas perdieron su empleo adecuado en el transcurso de este año.
- La inflación mensual en diciembre de 2024, respecto a la de noviembre del indicado año, fue del -0,99%. La inflación anual de precios de diciembre de 2024, con relación a la de diciembre de 2023, alcanzó el 0,53%; como referencia, en diciembre de 2023 fue del 1,35%.
- En diciembre de 2024 el precio promedio del barril de petróleo West Texas Intermediate alcanzó un valor de USD 70.1 dólares, lo que representa una caída en el precio del 2.5% con respecto al mismo periodo del 2023.
- La caída de la actividad económica en el consumo de los hogares, en la inversión y en las importaciones determinó en el 2024 una menor demanda de crédito con relación a los años previos, lo que impacto en el ritmo de crecimiento de los activos, pasivos y cartera de créditos del sistema financiero nacional.
- El subsistema de cooperativas del segmento I, cerró el 2024 con una morosidad del 8.0%, indicador que es mayor al registrado al 31 de diciembre de 2023, este fue del 7.1%.
- Las perspectivas de crecimiento para Ecuador, según organismos internacionales, reflejan indicadores modestos para el 2024. El FMI proyecta un crecimiento del 1.6%, el Banco Mundial anticipa un 2.0%, mientras que la CEPAL estima un crecimiento del 1.4%.
- Al 31 de diciembre de 2024, la Cooperativa registró activos por la suma de USD 450,9 millones, lo que implica un crecimiento anual de USD 33,9 millones (8.1%) con respecto al 2023. La cifra alcanzada se sustenta principalmente por el incremento de los fondos disponibles en USD 32,4 millones (60.7%); de las inversiones en USD 10,1 millones (12,8%); y, de otros activos USD 3,6 millones (27.5%).
- Al 31 de diciembre de 2024, los pasivos de la Cooperativa se ubicaron en USD 372,8 millones, los que se incrementaron en USD 31,3 millones (9.2%) en relación con el saldo del año que antecede, y están integrados principalmente por obligaciones con el público, estas representan el 96.4% del total de los pasivos y se constituyen como el rubro principal.

- En el 2024 el patrimonio de Cooperativa se incrementó en el 3,4% con respecto al del año anterior, al pasar de USD 75,4 millones a USD 78,0 millones, lo que significó un incremento de USD 2,5 millones.
- En el ejercicio económico 2024, la Cooperativa generó una utilidad después de la participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones por USD 230 mil, siendo menor en USD 3,5 millones a la del 2023 (USD 3,7 millones).
- La Cooperativa alcanzó un retorno sobre el capital ROE del 0.3%, cifra inferior al promedio del Sistema de Cooperativas del Segmento I, que se situó en 2.4%, y significativamente menor al 10.0% registrado por los Bancos Privados. Respecto al ROA, se logró un 0.05%, mientras que el Sistema de Cooperativas obtuvo un 0.29% y los Bancos Privados alcanzaron un 1.04%.
- El patrimonio técnico de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2024 se ubicó en 27.4%, porcentaje superior al mínimo legal requerido del 9%, evidenciando una adecuada capacidad de esta para afrontar pérdidas potenciales. El sistema de Cooperativas del Segmento I registró un patrimonio técnico del 17.1%.
- El índice de morosidad de nuestra Cooperativa al cierre del 2024 se ubicó en el 8.70%, mientras que el índice del sistema de referencia se ubicó en el 8.04%. Por su parte el sistema de Bancos Privados registró un indicador de morosidad del 3.1% a la misma fecha.
- Durante el 2024, la Cooperativa registró meses con márgenes de intermediación financiera negativos, especialmente en el último trimestre del año. Este indicador ha desmejorado por la poca demanda de crédito y el incremento de la morosidad de la cartera de crédito.
- Al 31 de diciembre de 2024, la Cooperativa mantuvo un indicador de liquidez de primera línea del 44.4%, superior al del sistema de Cooperativas del Segmento I que cerró en el 36.2%, asegurando la disponibilidad de activos líquidos para cubrir los requerimientos de nuestros socios.
- El presupuesto de la Cooperativa para el 2024, se cumplió en un 96.6% en activos; en un 98.8% en pasivos; y, en un 87.5% en el patrimonio. La cartera de crédito por su parte se logró en un 77%, y la cartera vencida en un 75.7%.
- El 31 de diciembre de 2024 se constituye en la fecha de corte del segundo año del plan estratégico, cuyo cumplimiento promedio fue del 82%, acotando que este cuenta con 14 objetivos estratégicos y 24 indicadores, de los cuales 5 tienen frecuencia de medición mensual y la diferencia anual.
- El Plan Operativo del 2024 alcanzó una ejecución del 91%, de sus 8 proyectos previstos 2 fueron suspendidos.

- En el 2024 desarrollamos estrategias comerciales que se enfocaron en la búsqueda de la eficiencia, la innovación y la diversificación de servicios de la Cooperativa, se privilegió la comunicación directa con nuestros socios, clientes y usuarios, y el buen desempeño de todos los canales digitales, a fin de lograr la satisfacción de las personas que los usan.
- Actualmente hemos puesto a disposición de nuestros socios, clientes y usuarios, canales digitales innovadores, plataformas en línea y aplicaciones móviles, a fin de que desde el lugar en el que se encuentren realicen sus transacciones de manera eficiente y segura. La Cooperativa además ha adoptado tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, elementos que nos han permitido mejorar la personalización de los servicios y la toma de decisiones. Se pretende mejorar la experiencia del socio, ofreciendo acceso inmediato a servicios de préstamos, consultas y asesoramiento financiero virtual.
- En el transcurso del 2024 se recibieron 775 reclamos formales, los que fueron tratados rigurosamente siguiendo los procedimientos establecidos. Además, se gestionó 1,825 prospectos de crédito, y se brindaron 1,805 asistencias a nuestros socios, proporcionando un apoyo personalizado para garantizar su satisfacción.
- La plantilla de colaboradores de nuestra Cooperativa al 31 de diciembre de 2024 estuvo integrada por 392 personas, de estas el 65% son del género masculino y el 35% del género femenino.
- La gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en la Cooperativa se refuerza mediante el cumplimiento estricto de la normativa interna y externa. Buscamos constantemente el bienestar de nuestros trabajadores mediante la aplicación de evaluaciones periódicas de riesgos a los diferentes puestos de trabajo. Este proceso nos permite identificar, evaluar y mitigar cualquier hallazgo desde su origen.
- Los beneficios de incrementar la madurez de los procesos en la Cooperativa incluyen la reducción de costos, la optimización de las provisiones, 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%.
- En el 2024 se realizaron mejoras significativas a las tecnologías de la información, inspirados en la visión de ser la Cooperativa del Futuro. Estas mejoras estuvieron enfocadas en perfeccionar los canales electrónicos, reducir la carga operativa del personal y optimizar los procesos internos.
- La Cooperativa continúa optimizando la gestión de riesgos, tomando como base el marco normativo emitido por la Junta de Política y Regulación Financiera, y la Superintendencia de Economía

Popular y Solidaria; así como, las buenas prácticas para la administración integral de riesgos, lo que le ha permitido mitigar los distintos riesgos a los que está expuesta y soportar de forma apropiada el desarrollo de la estrategia del negocio.

- La Cooperativa definió un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual está orientado al fortalecimiento del 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 ejecución, en el 2024 se cumplieron 19 iniciativas.
- La Cooperativa, comprometida con la mejora continua, ha adoptado e

incorporado las mejores prácticas de buen gobierno. En este contexto, hemos acogido plenamente la Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, asegurando su cumplimiento en nuestra gestión institucional.

- Consideramos a la responsabilidad social como un elemento estratégico para la gestión de la Cooperativa, por medio de la cual buscamos mejorar la calidad de vida de los socios, clientes, usuarios, y del medio ambiente, esto sin perder la perspectiva de lograr un buen desempeño financiero que aseguren la sustentabilidad y sostenibilidad de la Entidad en el mercado financiero.

Loja, marzo de 2025

Atentamente,

Alberto Geovanny Bustos Parra,
GERENTE

