

GERENCIA GENERAL

INFORME ANUAL 2024

CONTENIDO

1. CARTA GERENCIA GENERAL	7
2. INTRODUCCIÓN	8
3. SOBRE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA	9
3.1. BREVE HISTORIA.....	9
3.2. MISIÓN CON ENFASIS EN LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD	10
3.3. FILOSOFÍA CORPORATIVA	10
3.3.1. VALORES Y PRINCIPIOS.....	11
4. RESUMEN EJECUTIVO	12
5. ANÁLISIS DEL ENTORNO	13
5.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO	13
5.2. SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO NACIONAL	15
5.3. COMPARATIVO CON COOPERATIVAS AFINES.....	17
5.3.1. Crecimiento de activos.....	17
5.3.2. Crecimiento de pasivos.....	18
5.3.3. Crecimiento de patrimonio	18
5.4. RANKING COOPERATIVO	19
6. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	20
6.1. ACTIVOS.....	20
6.2. PASIVOS.....	21
6.3. PATRIMONIO	21
6.4. RESULTADOS DEL EJERCICIO	22
6.5. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS.....	22
6.6. RESULTADOS COMERCIALES.....	23
6.6.1. Crecimiento de la confianza	23
6.6.2. Gestión de captaciones.....	23
6.6.3. Crecimiento de captaciones en agencias.....	24
6.6.4. Ranking de Agencias por Captaciones	24
6.6.5. Gestión de Colocaciones	26
6.6.6. Crecimiento de colocaciones en agencias	27
6.6.7. Ranking de Agencias por Colocaciones	27
6.7. MEDIOS DE PAGO.....	29
6.7.1. Gestión de Tarjetas de Crédito	29
6.7.2. Gestión de Tarjetas de Débito	30
6.8. CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE RECLAMOS.....	31
6.9. GESTIÓN DE RECLAMOS.....	32
6.9.1. Gestión de reclamos por canal de atención.....	33
6.10. AGENCIAS Y CANALES.....	34
6.10.1. Nueva Imagen en nuestras agencias.....	34
6.10.2. Red de Atm s Andalucía.....	35
6.10.3. Red Servipagos.....	37
7. BRANDING Y RESULTADOS ECONÓMICOS	37
7.1.1. Ahorro Publicitario	38
7.1.2. Relaciones Públicas.....	39
7.2. MARCA ANDALUCÍA	40
7.3. AUSPICIOS.....	40
8. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	41
8.1. NUEVAS TECNOLOGÍAS ADOPTADAS POR LA COOPERATIVA Y SU IMPACTO EN LA OPERACIÓN	41

8.1.1.	Automatización Robótica de Procesos.....	41
8.1.2.	Crédito en línea	42
8.1.3.	Disponibilidad de los Servicios.....	43
8.1.4.	Gestión de Desarrollos Internos	43
8.2.	FUTURAS INVERSIONES EN TECNOLOGÍA Y SU POTENCIAL PARA TRANSFORMAR PRODUCTOS Y SERVICIOS	44
8.2.1.	Actualización versionamiento de COBIS	44
8.2.2.	Servicio de alojamiento de servidores (housing), equipos de comunicación y seguridad, enlaces de datos e internet.....	45
9.	ESTRATEGIA DE SEGURIDAD Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD AVANZADOS.....	46
9.1.	SISTEMA DE MONITOREO Y CONTROL DE SEGURIDADES DE LA INFORMACIÓN	46
9.2.	SISTEMA DE MONITOREO DE CIBERSEGURIDAD	46
9.2.1.	Herramientas de Monitoreo y Control	47
10.	INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD	49
10.1.	PRODUCTOS DIRIGIDOS A MUJERES.....	49
10.2.	DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA Y GÉNERO	49
10.3.	POLÍTICAS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO	50
10.3.1.	Participación de mujeres en Andalucía	51
11.	IMPACTO SOCIAL Y COMUNITARIO	53
11.1.	RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	53
11.1.1.	Cooperación con la Cruz Roja Ecuatoriana	53
11.1.2.	Participación como auspiciante oficial de Fundación Reina de Quito	53
11.1.3.	Incendios Forestales.....	54
11.1.4.	Donaciones Navidad.....	54
11.2.	IMPACTO EN LA COMUNIDAD	55
11.2.1.	Apoyo Sociales.....	55
11.2.2.	Apoyos deportivos	56
12.	RECONOCIMIENTOS	57
12.1.	EMPRESA SEGURA	57
12.2.	CERTIFICACIÓN WORLD COB	57
12.3.	PREMIO INTERNACIONAL PRESIDENT ´S CHOICE AWARDS 2024	58
12.4.	CALIFICACIÓN DE RIESGOS	59
13.	TALENTO HUMANO: NUESTRO MOTOR PARA EL CRECIMIENTO Y LA EXCELENCIA	60
13.1.	CLIMA LABORAL	60
13.2.	FORTEALECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PERSONAL	61
13.2.1.	Proyecto para el Fortalecimiento y Desarrollo del equipo Comercial	61
13.3.	BUENAS RELACIONES LABORALES Y COMPAÑERISMO	61
14.	EDUCACIÓN FINANCIERA.....	63
15.	CONCLUSIONES Y MENSAJE FINAL	64
15.1.	CONCLUSIONES	64
15.2.	MENSAJE FINAL	65

APÉNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2023 16

Tabla 2. Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2024 16

Tabla 3. Indicadores principales Sector Financiero Nacional 2024..... 16

Tabla 4. Indicadores financieros COAC 2024 18

Tabla 5. Crecimiento de Activos Andalucía 2013-2024 20

Tabla 7. Indicadores Financieros Andalucía 2024..... 22

Tabla 6. Comportamiento Ahorros a la Vista 2024..... 24

Tabla 8. Disponibilidad de los servicios 2024 43

APÉNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Valores y Principios 11

Gráfico 2. Crecimiento de Activos COAC 2024 17

Gráfico 3. Crecimiento de Pasivos COAC 2024 18

Gráfico 4. Crecimiento de Patrimonio COAC 2024 18

Gráfico 5. Posición Ranking COAC S1 2024..... 19

Gráfico 6. Crecimiento de Activos Andalucía 2024..... 20

Gráfico 7. Crecimiento de Pasivos Andalucía 2024 21

Gráfico 8. Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2024..... 21

Gráfico 9. Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2024..... 22

Gráfico 10. Depósitos a la Vista vs. Depósito a Plazo 23

Gráfico 11. Crecimiento de captaciones agencias 2024 24

Gráfico 12. Ranking depósitos de ahorro 2024 25

Gráfico 13. Ranking depósitos a plazo 2024..... 25

Gráfico 14. Evolución de la Cartera de Crédito 2024..... 26

Gráfico 15. Participación por tipo de cartera 26

Gráfico 16. Crecimiento de colocaciones 2024 27

Gráfico 17. Ranking cartera de agencias 2024 28

Gráfico 18. Tarjetas de crédito activas con consumo 29

Gráfico 19. Consumos de tarjetas de crédito 2024 29

Gráfico 20. Tarjetas activas 2024..... 30

Gráfico 21. Vale promedio por compra y consumo por tarjeta 2024 30

Gráfico 22. Net Promoter Score Andalucía 2024..... 31

Gráfico 23. Customer Satisfaction Score Andalucía 2024..... 31

Gráfico 24. Reclamos productos y servicios 2024 32

Gráfico 25. Principales canales de atención 2024 33

Gráfico 26. Retiros en ATMs Andalucía 2024..... 35

Gráfico 27. Depósitos en ATMs Andalucía 2024..... 36

Gráfico 28. Eficiencia transaccional ATMs 2024 36

Gráfico 29. Número de transacciones red Servipagos 2024..... 37

Gráfico 30. Estrategias de marketing 2024..... 38

Gráfico 31. Ahorro publicitario 2024 39

Gráfico 32. Relaciones públicas 2024 39

Gráfico 33. Marca Andalucía 2024 40

Gráfico 34. Auspicios 2024 41

Gráfico 35. Crédito en Línea 2024 43

Gráfico 36. Gestión ágil de proyectos..... 44

Gráfico 37. Actualización versionamiento COBIS 44

Gráfico 38. Sistema de monitoreo de ciberseguridad 2024 46

Gráfico 39. Herramienta AXUR 2024 47

Gráfico 40. Herramienta SocRADAR 2024 47

Gráfico 41. Herramienta ADLUMIN 2024 48

Gráfico 42. Distribución de ahorro y cartera por género 2024..... 49

Gráfico 43. Distribución de cartera por actividad económica y género 2024..... 50

Gráfico 44. Distribución de socios por género 2024 51

Gráfico 45. Distribución de representantes por género 2024 51

Gráfico 46. Distribución de consejos por género 2024 52

Gráfico 47. Distribución de colaboradores por género 2024 52

Gráfico 48. Clima laboral Andalucía 2024 60

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LIMITADA

1. CARTA GERENCIA GENERAL

El año 2024 representó un período de desafíos y transformaciones significativas para Ecuador, marcado por un entorno de incertidumbre política, económica y social. Frente a estos desafíos, Cooperativa Andalucía reafirmó su solidez institucional y su compromiso inquebrantable con sus más de 179.000 socios.

A pesar de los retos derivados de la inestabilidad política, los conflictos sociales y la volatilidad financiera, Andalucía mantuvo un crecimiento sostenible y ético. Logrando así garantizar la excelencia en el servicio y fortalecer la confianza en nuestra institución.

Consolidamos nuestra posición como una de las diez (10) cooperativas más destacadas del país, dentro de las 42 cooperativas del Segmento 1 y las 451 entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Este logro no solo refleja nuestra solvencia y capacidad de gestión, sino también la responsabilidad que asumimos como un actor clave en el desarrollo económico y social de nuestras comunidades.

Destacamos nuestra gestión en 2024 con el fortalecimiento de participación de las mujeres, quienes representan el 51,29% de nuestros socios y desempeñan un rol protagónico en la promoción de la equidad de género y el progreso institucional.

De cara al 2025, nos preparamos para afrontar nuevos desafíos con dedicación y determinación. Fortaleceremos nuestra capacidad de innovación para ofrecer soluciones financieras ágiles, oportunas y adaptadas a las necesidades de nuestros socios.

Seguiremos priorizando la seguridad, la transparencia y la integridad como valores fundamentales que nos definen y nos consolidan como un aliado estratégico en el cumplimiento de metas y aspiraciones de quienes confían en nosotros.

En Cooperativa Andalucía, reafirmamos nuestro compromiso de seguir construyendo un futuro sólido y próspero para nuestros socios y para el país, guiados por los principios del cooperativismo y la responsabilidad social.

“Toda una vida mejorando otras”.

Econ. Mauricio Ortiz

GERENTE GENERAL

2. INTRODUCCIÓN

Es un honor presentar ante ustedes el Informe de Gestión correspondiente al año 2024, un periodo en el que la Cooperativa Andalucía ha reafirmado su solidez, compromiso y liderazgo en el sector financiero.

Este informe presenta los principales resultados alcanzados por la Cooperativa Andalucía, resaltando los logros más significativos obtenidos gracias a una gestión eficiente y decisiones estratégicas acertadas, que han fortalecido nuestra solvencia y seguridad institucional.

En 2024, mantuvimos nuestra calificación de riesgo "AA+" otorgada por las firmas r Class International Rating y Summa Ratings, consolidando nuestra posición como una entidad confiable y resiliente. Además, nuestra presencia en el Ranking 1000 de empresas ecuatorianas refleja un crecimiento constante, ascendiendo 22 posiciones en comparación con el año anterior.

Más allá de los indicadores financieros, Andalucía ha seguido fortaleciendo su impacto en la comunidad, promoviendo el desarrollo de nuestros socios y apoyando diversas iniciativas deportivas como parte de nuestra estrategia de responsabilidad social.

A pesar de un entorno económico y social desafiante, la confianza y lealtad de nuestros socios, junto con el respaldo de nuestras autoridades y ejecutivos, han permitido mantener un crecimiento constante y sostenido por parte de Andalucía.

Este informe reafirma nuestro compromiso de crecimiento sostenible, fortaleciendo la relación con nuestros socios y contribuyendo al desarrollo del sector cooperativo y financiero nacional.

Con esta visión de crecimiento sostenible, presento a ustedes el Informe Gerencial correspondiente al período 2024.

3. SOBRE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA

3.1. BREVE HISTORIA

Bajo el liderazgo visionario del reverendo padre Gonzalo Pérez, un 27 de julio de 1969, un grupo de 28 personas fundaron la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Limitada, con un capital inicial de 230 sucres. Este acto marcó el inicio de una institución que, desde sus comienzos, se ha convertido en un pilar de confianza y desarrollo para miles de familias.

Los primeros años estuvieron impregnados de compañerismo, dedicación y un profundo sentido de pertenencia. Las jornadas laborales se extendían hasta altas horas de la noche, guiadas por un compromiso inquebrantable con el servicio a la comunidad.

“Al respecto recuerdo con agrado que los primeros préstamos ascendían a la cantidad de 50 a 200 sucres, destinados a quienes no podían acceder a un crédito bancario y que en realidad necesitaban financiarse para subsistir. Un bello recuerdo fue aquel préstamo de 10 mil sucres que se concedió para la sencilla compra de una camioneta que serviría como transporte para el barrio de la Concepción y sus alrededores” (texto tomado de la página web institucional).

“Este gran sueño de servir a toda la comunidad de Andalucía empezó en un galpón junto a la Iglesia Nuestra Señora de Fátima de la Parroquia Andalucía, donde laboraban 14 emprendedores que demostraban confianza y solidaridad, entre sí y con los socios” (texto tomado de la página web institucional).

“Y fue allí precisamente, en ese espacio amplio, pero sin separación entre escritorios, donde se llevaba a cabo el más agencioso trabajo entre apenas 11 personas: tres en ventanillas, una en Cuentas Nuevas, una Contadora, otra en Cobranzas, el señor Alfredo Izurieta Timm, Gerente en aquel entonces; tres personas en Crédito y la señora que se encargaba de la limpieza. Pronto, la Cooperativa compraría el terreno ubicado junto a la Iglesia para construir su oficina principal. Sin pausa, pero sin prisa, se colocaron las bases y se levantaron los tres pisos del edificio de la Matriz, hace 53 años aproximadamente” (texto tomado de la página web institucional).

“Allí, entre la Planta Baja, el Mezanine y el resto del edificio aún en construcción, los socios afianzaron su confianza de visitar a la Institución y sondear el crecimiento, cuando preguntaban cómo iba la apertura de cuentas, porque siempre se sintieron dueños, como lo son, de su Cooperativa Andalucía” (texto tomado de la página web institucional).

Desde entonces, los socios encontraron en la Cooperativa un lugar de confianza donde compartir sus sueños y recibir apoyo para emprender. La institución creció gracias a la preferencia de sus socios, quienes recomendaban nuestros servicios a familiares, vecinos y amigos. Esta tradición, de boca a boca, sigue siendo una de nuestras mayores fortalezas, respaldada por la calidad humana y el servicio excepcional que ofrecemos.

Al rememorar estos 54 años, encontramos que el trabajo, el respeto y la solidaridad han sido los pilares que guían nuestras acciones. Estos valores, impulsados por el padre Gonzalo Pérez y transmitidos por los directivos y colaboradores, han sido la base de nuestro crecimiento y éxito.

Lo que comenzó con un presupuesto modesto pero una visión audaz, hoy es una institución sólida y reconocida, posicionada entre las cooperativas más destacadas del país, supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Nuestra expansión física incluye 17 agencias que cubren el Distrito Metropolitano de Quito, el valle de Cumbayá, Los Chillos, y otras localidades como Pedro Vicente Maldonado, Lago Agrio, Urcuquí, Cotacachi y Manta, llevando oportunidades de crecimiento a más comunidades.

Este legado de servicio, combinado con una administración técnica rigurosa y una constante innovación en productos y servicios, nos permite seguir consolidándonos como una entidad confiable y cercana a nuestros socios. Su confianza y lealtad son el motor que nos impulsa a seguir construyendo un futuro sólido y próspero para todos.

3.2. MISIÓN CON ENFASIS EN LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Nuestra misión es impulsar el bienestar financiero de nuestros socios, promoviendo la inclusión, la equidad y la diversidad en cada una de nuestras acciones. Nos comprometemos a ofrecer servicios financieros accesibles y adaptados a las necesidades de todos nuestros socios y clientes, garantizando oportunidades de ahorro y crédito inclusivas para personas de diversos contextos socioeconómicos. Trabajamos para empoderar a nuestros socios a través de la educación financiera y el acceso a herramientas que les permitan tomar decisiones informadas, alcanzar sus metas económicas y mejorar su calidad de vida de manera sostenible.

3.3. FILOSOFÍA CORPORATIVA

Los elementos de la filosofía institucional, establecidos en la Planificación Estratégica Institucional vigente, corresponden a los descritos a continuación:



MISIÓN

"Somos una **entidad financiera** comprometida con **principios éticos y profesionales**, orientados a socios y clientes, mediante la entrega de productos y servicios con **solvencia y seguridad financiera** en base a la gestión personalizada de nuestro talento humano".



VISIÓN

"**Mantenerse** entre las cooperativas más importantes del país, con **productos ágiles e innovadores**, orientados a un servicio de excelencia".

3.3.1. VALORES Y PRINCIPIOS

Los valores y principios de Andalucía constituyen el cimiento ético y moral que guía todas sus acciones y decisiones.

Gráfico 1. Valores y Principios



Fuente: Plan Estratégico 2025-2027

VALORES

- **Honestidad:** nos enmarcamos bajo el estricto cumplimiento de políticas, normas y reglas sin distinción alguna, orientados en el beneficio de nuestros socios.
- **Solidaridad:** somos conscientes de nuestro entorno, queremos compartir con nuestros socios, clientes, personal, la comunidad, los esfuerzos que nos llevan a mejorar sus condiciones de vida.
- **Justicia - equidad:** Se define como el arte de hacer lo justo, dando a cada uno lo suyo, pensando en el bienestar de nuestros grupos de interés
- **Liderazgo:** cada día es la oportunidad de buscar la excelencia y distinción en el medio competitivo, mediante la entrega de valor a nuestros asociados.

PRINCIPIOS

- **Buen vivir:** entendemos que todos tenemos derechos y también obligaciones, es nuestra responsabilidad encaminarlos adecuadamente para buscar el beneficio de la sociedad en su conjunto.
- **Responsabilidad social:** Desarrollo constante de acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de interés.
- **Orientación al cliente:** Las organizaciones para hacer frente a la intensa competencia adaptan sus procesos de negocio orientándolos a la satisfacción de sus clientes, y ese es nuestro compromiso.

4. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe ofrece un análisis integral de los resultados alcanzados durante el año 2024, destacando los avances, desafíos y proyecciones de la gestión realizada en este período.

Durante el 2024, Andalucía registró un crecimiento del **9,48%** en el volumen de activos, superando los **USD 680.000 millones**, lo que refleja la solidez y expansión de nuestra institución. Los principales indicadores financieros se mantuvieron dentro de los niveles esperados, destacándose el indicador de morosidad, que cerró el año en **6,21%**, por debajo del promedio del sector que fue del **8,08%**. Este resultado es fruto de las estrategias efectivas implementadas para la recuperación de la cartera en riesgo, reforzando la estabilidad y confianza en nuestra gestión.

En Andalucía, se realiza una serie de actividades y proyectos orientados a la renovación de la infraestructura tecnológica, lo que permite acompañar el crecimiento Institucional, propiciando el desarrollo de productos, el fortalecimiento de canales y servicios financieros más inclusivos y accesibles, alineados con los principios del cooperativismo y la inclusión financiera.

La satisfacción de nuestros socios y clientes se mantuvo en niveles destacados, con una calificación promedio de Satisfacción del Cliente (SAT) del **95,39%**, resultado de la percepción positiva hacia los productos y servicios ofrecidos en nuestras agencias.

Además, consolidamos nuestra solvencia y seguridad al mantener la calificación de riesgo **"AA+"**, otorgada por Class International Rating y Summa Ratings, lo que refuerza nuestra posición como una entidad confiable y comprometida con el bienestar de nuestros socios.

Sin embargo, enfrentamos desafíos significativos, como la volatilidad del entorno económico, el incremento de la delincuencia organizada y la inestabilidad política. Estos factores exigen una gestión proactiva y estrategias robustas para mitigar su impacto y garantizar la sostenibilidad de nuestra institución.

El año 2024, fue un período de crecimiento y consolidación para Andalucía, marcado por avances razonables en indicadores financieros, mejoras operativas y un firme compromiso con la innovación. No obstante, reconocemos la necesidad de seguir adaptándonos a un entorno cambiante y dinámico, lo que nos permitirá mantener y fortalecer nuestra posición competitiva en el mercado.

5. ANÁLISIS DEL ENTORNO

5.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO

El año 2024 estuvo marcado por una serie de desafíos significativos tanto de índole económico, político y social, sumiendo al país en una situación crítica, que fue aún más agravada por la crisis eléctrica cuyo periodo de mayor afectación el último trimestre.

En el **ámbito económico**, Ecuador experimentó un crecimiento moderado, impulsado por el aumento en los precios del petróleo, uno de los sectores más importantes de su economía, aunque no exento de dificultades. La **inflación** se mantuvo controlada en comparación con los años anteriores, pero el país aún enfrentó retos como el desempleo y la informalidad laboral. La **deuda externa** continuó siendo un tema de preocupación. Actualmente existen tensiones globales que afectan los precios de las materias primas, tasas de interés, y otros indicadores que al final del día afectan de igual manera al país.

En el **ámbito social**, el país continuó enfrentando desafíos significativos en cuanto a pobreza, desigualdad y acceso a servicios básicos. La situación de la **seguridad** fue una de las principales preocupaciones de la ciudadanía, dado el aumento de la violencia y el narcotráfico. Sin embargo, se implementaron programas para mejorar la educación, la salud y la vivienda, que tuvieron un impacto positivo en algunos sectores de la población. La **inclusión social** también fue una prioridad, con políticas para ampliar el acceso a servicios financieros y otros programas con el fin de reducir la desigualdad en el país.

En el **ámbito político**, Ecuador transitó por un año de estabilidad relativa. A pesar de la polarización, se consolidó el nuevo gobierno bajo la presidencia de Daniel Noboa, quien asumió el cargo con el desafío de abordar la crisis fiscal, la seguridad y la lucha contra la corrupción. Las **reformas económicas y sociales** que intentó implementar encontraron tanto apoyo como resistencia, lo que provocó un ambiente político tenso, pero con un fuerte énfasis en la necesidad de reformas estructurales. La relación con los organismos internacionales también jugó un papel fundamental, debido a que Ecuador buscó financiamiento y cooperación externa para fortalecer su economía.

Dado este contexto es importante analizar los principales indicadores macroeconómicos a mayor profundidad con el fin de comprender de mejor manera tanto el origen como el impacto de estos.

Al tercer trimestre de 2024 (última información disponible), la producción del país medida a través del **Producto Interno Bruto**, presentó una variación anual de -1,5%. Esto debido principalmente a la disminución de la FBKF en 6,2% anual, así como las exportaciones en -5,01% y Gasto del Gobierno en -1,04%. En contraste, el consumo de los hogares creció en 2,9% y las importaciones en 0,3%. Por otra parte, 14 de las 20 industrias presentaron variaciones negativas. Las industrias de Suministro de electricidad y agua, manufactura de productos no alimenticios y transporte y almacenamiento presentaron los desempeños más bajos para el

trimestre con variaciones de -9,0%, -4,4% y -5,3% respectivamente. Otras industrias claves en la economía como construcción y comercio decrecieron en -2,5% y -1,1%.

Las previsiones de crecimiento para el país al cierre del año indican un decrecimiento en la economía que va entre el 0% y el 1,5%. Por otra parte, para 2025 se espera un crecimiento bastante moderado que llegue al 1%.

La **Inflación** del país se situó en diciembre de 2024 en 0,53% anual, siendo la más baja en los últimos dos años. La misma ha mantenido una tendencia a la baja, volviendo a niveles anteriores a 2022. La disminución de la inflación es una muestra del poco dinamismo económico que presenta el país. A diciembre de 2024, la canasta familiar básica estuvo cubierta y tuvo un excedente de USD 60,70.

Por otra parte, el **Mercado Laboral** ecuatoriano, al cierre de 2023 contabilizó un empleo adecuado de 33,03%, siendo la tasa más baja desde 2022. El desempleo se ubicó en 2,69%, mientras que el subempleo fue de 24,45%. Si bien el desempleo presentó una mejoría con respecto a periodos anteriores, el subempleo y empleo adecuado se deterioraron, lo cual es una muestra de la precariedad laboral que vive el país, el cual necesita urgentemente reformas laborales que estimulen el trabajo formal.

En lo referente al **Comercio Exterior**, la balanza comercial total cerró 2024 con un superávit de USD 6.678 millones, que con respecto al año anterior se triplicó. Lo anterior se da principalmente al crecimiento de las exportaciones no petroleras (USD 14.926 millones), especialmente las de tipo tradicionales con productos como camarón, banano y cacao. Por otra parte, las importaciones se redujeron en 6,4% anual, con un saldo de USD 25.164 millones. Cabe recalcar que una contracción de las importaciones si bien contribuyen contablemente a una mejor balanza comercial, también son el reflejo del poco dinamismo económico que atraviesa el país ya que los principales insumos importados son materias primas.

Las **Reservas Internacionales** finalizaron el año con un monto de USD 6.900 millones, reflejando un incremento del 54,89%, recuperando dinamismo que perdió durante 2023. Este incremento se debe en parte al acuerdo logrado con el FMI, gracias al cual han ingresado dólares tanto de esa institución como de otros multilaterales.

La **Deuda Pública Total**, llegó a noviembre de 2024 (última información disponible) a USD 63.979 millones, representando el 51.98% del PIB.

El **presupuesto General del Estado**, cerró 2024 con un superávit presupuestario de USD 2.644 millones, en donde los ingresos totales devengados presentaron un valor total de USD 35.477 millones, mientras que los egresos devengados alcanzaron los USD 32.833 millones.

Por otro lado, el **Riesgo País** cerró en diciembre de 2024 con un valor promedio de 1.200 puntos base, siendo de los más bajos del año. A lo largo de 2024, el EMBI presentó una tendencia a la baja, la cual no se incrementó importantemente a pesar de la inseguridad y la crisis energética.

Es importante mencionar un tema coyuntural como la **crisis eléctrica** que vivió el país, la cual dejó grandes secuelas en la economía, se estima que el país estuvo alrededor de 691 horas sin luz, equivalente a 28 días seguidos. Afectando tanto al desenvolvimiento de los negocios, como de actividades cotidianas, no hay una cifra exacta pero las pérdidas económicas equivalentes al 1,5% del PIB. Además, estas situaciones ahondan las desigualdades económicas y la ineficiencia en la distribución de recursos por parte del Estado.

Otro tema de importancia es el político, la **inestabilidad de un gobierno** de paso no permitieron desarrollar política pública como era necesario durante 2024. Además de causar una incertidumbre en el sector empresarial lo cual retiene la inversión. Sea cual sea la tendencia del nuevo gobierno hay temas claves que se deben atender para poder sacar al país del estancamiento económico en el cual se encuentra desde hace algunos años, entre los principales están:

- Cambios normativos totales para poder atraer inversión extranjera.
- Cuidar la liquidez interna, las reservas internacionales con el fin de precautelar la dolarización.
- Generación de empleo en condiciones formales.
- Saneamiento de las finanzas públicas (esto implica reducir gastos ya que generar más ingresos es más complicado).
- No caer en moratoria de la deuda externa ya que internacionalmente dejaría al país en una muy mala situación.
- Fortalecer sectores claves en la economía (minero, agrícola).
- Reformas al sector financiero, quien es pilar económico.

5.2. SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO NACIONAL

El sistema financiero enfrentó retos derivados de la desaceleración económica y el desempleo. De este modo al analizar el sector de la banca privada, podemos observar que los depósitos finalizaron el año con USD 53.062 millones y un crecimiento anual de 14,8%, destacando que, al inicio del año, la tasa de crecimiento anual era del 4,4%. La cartera de crédito ascendió a USD 45.934 millones y un crecimiento anual de 9,0% tasa bastante similar a la de enero de 2024 (9,1%), el crecimiento promedio anual fue de 8,2%.

Las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1, por su parte, tuvieron depósitos por USD 18.098 millones al cierre de 2024, con un crecimiento anual de 4,1%, considerando que en el mes de enero el crecimiento fue de 7,8%. El crecimiento promedio anual fue 4,9%. La cartera bruta, fue de USD 14.968 millones, en este caso la variación anual es negativa en 5,9%. Al inicio de año la variación anual fue de 9,7%. El crecimiento promedio anual fue de 1,2%.

Al cierre de 2024, el sector financiero nacional, banca privada y cooperativas, en sus principales cuentas, presentó los siguientes resultados:

- Los **Activos** presentaron un saldo de USD 94.259 millones, con un crecimiento de 11,29% respecto a 2023 (USD 84.693 millones).

- Los **Pasivos** cerraron el año con USD 83.963 millones y una variación anual de 12,03% considerando que al cierre de 2023 fueron de USD 74.945 millones.
- El **Patrimonio** finalizó 2024 con USD 10.296 implicando una variación con respecto a 2023 (USD 9.747 millones) de 5,63%.
- La **Utilidad Neta** pasó de USD 851 millones en 2023 a USD 730 millones en 2024 con una variación de 14,21%.
- El total de **Depósitos** se ubicaron en USD 72.301 millones con un incremento anual de 10,45%.
- La **Cartera Bruta** fue de USD 63.529 millones presentando una variación anual de 5,68%.

La información de forma desagregada se encuentra a continuación:

Tabla 1. Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2023

CUENTA	2023		
	BANCA	COOPERATIVAS	TOTAL
ACTIVOS	60.759	23.934	84.693
PASIVOS	54.052	20.893	74.945
PATRIMONIO	6.706	3.041	9.747
UTILIDAD	738	114	851
CARTERA BRUTA	42.129	17.984	60.113
DEPOSITOS TOTALES	46.232	19.231	65.463

Fuente: Superintendencia de Bancos y SEPS

Tabla 2. Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2024

CUENTA	2024			
	BANCA	COOPERATIVAS	TOTAL	Var anual %
ACTIVOS	68.925	25.334	94.259	11,29%
PASIVOS	61.801	22.162	83.963	12,03%
PATRIMONIO	7.124	3.172	10.296	5,63%
UTILIDAD	660	69,9	730	-14,21%
CARTERA BRUTA	45.934	17.595	63.529	5,68%
DEPOSITOS TOTALES	53.062	19.239	72.301	10,45%

Fuente: Superintendencia de Bancos y SEPS

El resultado de los principales indicadores financieros es:

Tabla 3. Indicadores principales Sector Financiero Nacional 2024

INDICADOR	BANCA	COAC
Liquidez	22,25%	36,39%
Solvencia	13,90%	17,10%
Rentabilidad ROE	10,07%	2,45%
Rentabilidad ROA	1,04%	0,30%
Cobertura	212,30%	102,48%
Eficiencia	121,95%	101,40%
Morosidad	3,16%	8,08%
Vulnerabilidad del Patrimonio	20,35%	44,67%

Fuente: Superintendencia de Bancos y SEPS

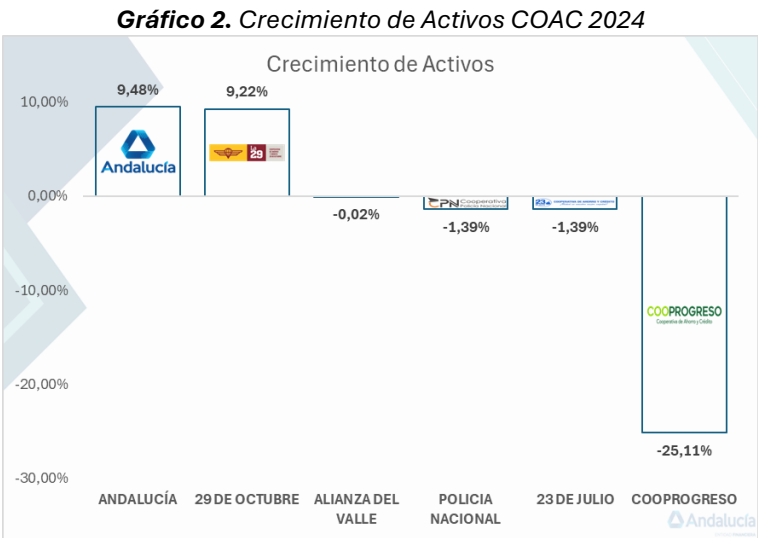
5.3. COMPARATIVO CON COOPERATIVAS AFINES

En un entorno altamente competitivo, la Cooperativa Andalucía ha mantenido un desempeño financiero sólido. En 2024, un análisis comparativo con cooperativas afines del mismo segmento incluyendo Alianza del Valle, Cooprogreso, 29 de Octubre, 23 de Julio y Policía Nacional, evidencia su crecimiento sostenido.

Andalucía registró un incremento del Activo del 9.48%, superando a la Cooperativa 29 de Octubre (9.22%), mientras que el resto de las cooperativas presentó una contracción en este rubro. En cuanto a Pasivos y Patrimonio, la Cooperativa alcanzó crecimientos del 9.85% y 6.41%, respectivamente.

Asimismo, en términos de calidad de cartera, Andalucía reportó un menor nivel de morosidad (6.21%) en comparación con el promedio de cooperativas afines (10.10%), además de destacar por sus mayores niveles de rentabilidad, con un ROA de 0.16% y un ROE de 1.61%. Estos resultados consolidan su posición como una entidad financieramente estable y resiliente.

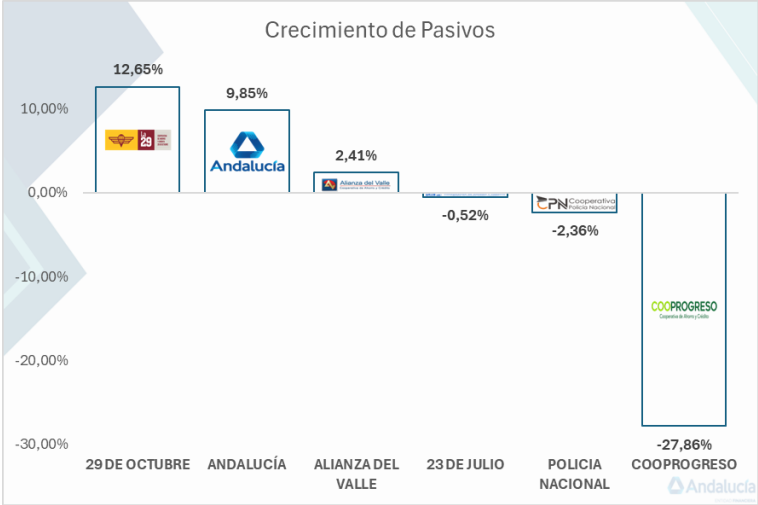
5.3.1. Crecimiento de activos



Fuente: SEPS

5.3.2. Crecimiento de pasivos

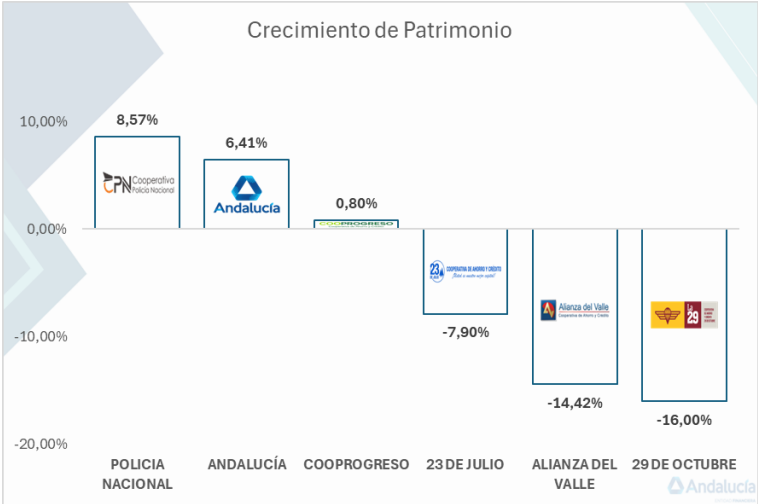
Gráfico 3. Crecimiento de Pasivos COAC 2024



Fuente: SEPS

5.3.3. Crecimiento de patrimonio

Gráfico 4. Crecimiento de Patrimonio COAC 2024



Fuente: SEPS

Adicionalmente, se presentan los principales indicadores financieros comparados con las Cooperativas afines:

Tabla 4. Indicadores financieros COAC 2024

INDICADOR	ANDALUCIA	PROMEDIO COOP AFINES
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	71,83%	171,41%
MOROSIDAD	6,21%	10,10%
ROA	0,16%	0,07%
ROE	1,61%	0,61%
EFICIENCIA ACTIVO	83,19%	86,22%
LIQUIDEZ	30,47%	38,10%

Fuente: SEPS

De esta manera se puede evidenciar que, en relación con el mercado con características similares, la Cooperativa Andalucía ha mostrado un comportamiento adecuado y competitivo. Respecto a los indicadores financieros, se puede evidenciar que en muchos casos los de la Cooperativa Andalucía son mejores que el promedio de Cooperativas afines.

5.4. RANKING COOPERATIVO

En el año 2024, Ecuador continuó enfrentando desafíos económicos y sociales que influyeron en el ritmo de recuperación de la economía nacional. Sin embargo, en este contexto, Andalucía mantuvo su posición en el ranking de Cooperativas del Segmento 1.

Posición 9 en el Nivel de Activos, en Colocaciones y Captaciones se ubica en las posiciones 11 y 10 respectivamente, mientras que en Depósitos a Plazo se alcanza la posición 7.



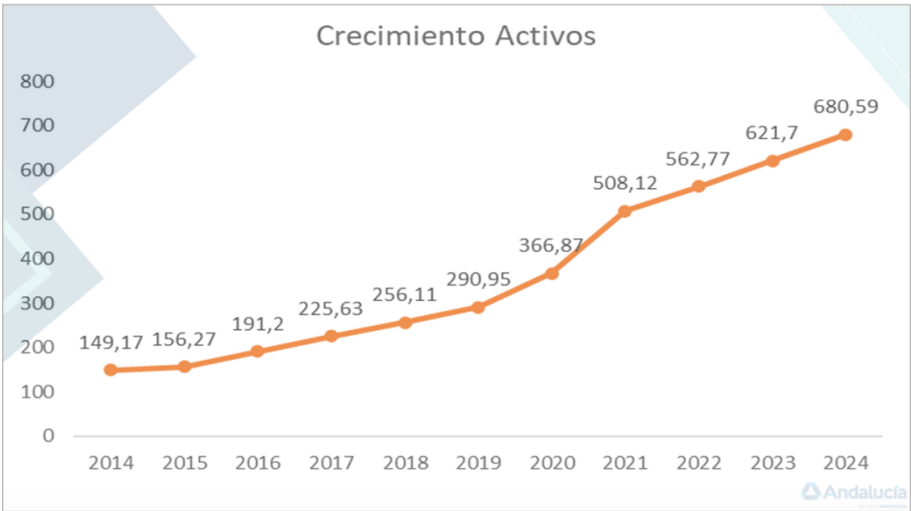
Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

6.1. ACTIVOS

Para 2024 los activos totales de la Cooperativa Andalucía se ubicaron en USD 680,59 millones, siendo superior en **9,48%**, es decir USD 58,89 millones, más que el año 2023 en donde los activos fueron de USD **621,7 millones**. Durante la última década (2014-2024), los activos de Andalucía han crecido en USD 531,42 millones lo cual significó 356,3% de crecimiento.

Gráfico 6. Crecimiento de Activos Andalucía 2024



Fuente: Balance de la Cooperativa

Tabla 5. Crecimiento de Activos Andalucía 2013-2024

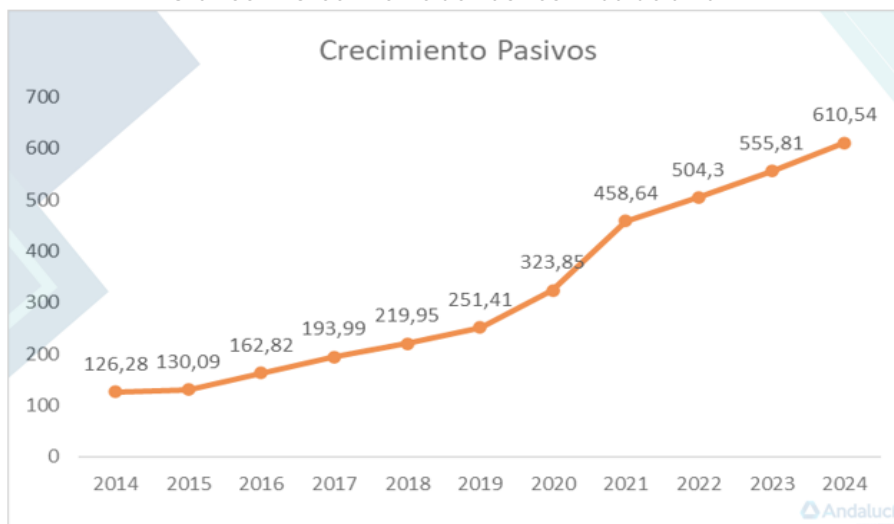
PERIDO	ACTIVOS	CRECIMIENTO ACTIVOS (USD MILLONES)	CRECIMIENTO ACTIVOS %	CRECIMIENTO DESDE 2013
2013-2017	2013: 131,90	USD 93,73	71,10%	1,71 veces
2017-2021	2017: 225,63	USD 282,49	125,20%	2,25 veces
2021-2024	2021: 508,12	USD 172,47	33,90%	1,34 veces
2014-2024	2024: 680,59	USD 531,42	356,30%	

Fuente: Balance de la Cooperativa

6.2. PASIVOS

Al cierre de 2024 los pasivos de Andalucía alcanzaron los **USD 610,54 millones**, siendo superior en **9,8%** al año 2023, de forma absoluta el crecimiento fue de USD 54,73 millones anuales. Cabe destacar que durante la última década (2014-2024), el crecimiento de los pasivos de Andalucía ha sido de 383,5%, al pasar de USD 126,28 millones a USD 610,54 millones.

Gráfico 7. Crecimiento de Pasivos Andalucía 2024



Fuente: Balance de la Cooperativa

6.3. PATRIMONIO

El patrimonio creció en 2024 en **6,4%** anual pasando de USD 65,84 millones en 2023 a **USD 70,06 millones** en 2024, es decir, un crecimiento absoluto de USD 7,37 millones. Durante la última década (2014-2024), el patrimonio pasó de USD 22,89 millones a USD 70,06 millones, implicando una variación de 206,1%.

Gráfico 8. Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2024



Fuente: Balance de la Cooperativa

6.4. RESULTADOS DEL EJERCICIO

El resultado del ejercicio de Andalucía al cierre de 2024 fue de **USD 1.112.646.**

Gráfico 9. Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2024



Fuente: Balance de la Cooperativa

6.5. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros al cierre de 2024 reflejan una gestión sólida y eficiente en la Cooperativa Andalucía. La liquidez alcanzó el **30,47%**, asegurando la capacidad para cumplir obligaciones a corto plazo, mientras que la cobertura de se ubicó en el **100.46%**, demostrando una protección robusta frente a riesgos crediticios.

Los niveles de rentabilidad registran un ROE del **1,61%** y un ROA del **0,16%**, evidenciando un crecimiento sostenible. Además, el indicador de mora se redujo en 0.17 puntos porcentuales cerrando el 2024 con un indicador del **6,21%**, gracias a estrategias efectivas de recuperación, así también la solvencia llegó al **13,48%**, superando el mínimo regulatorio del 9%.

Estos resultados consolidan la fortaleza y estabilidad financiera de la Institución, reforzando nuestro compromiso con una gestión transparente y responsable.

Tabla 6. Indicadores Financieros Andalucía 2024

INDICADOR	COMPARATIVO	
LIQUIDEZ	ANDALUCÍA	MÍNIMO
	30,47%	15,00%
ROE	ANDALUCÍA	INFLACIÓN
	1,61%	0,53%
ROA	ANDALUCÍA	SECTOR
	0,16%	0,30%
COBERTURA	ANDALUCÍA	MÁXIMO
	100,46%	100,00%
ABSORCIÓN	ANDALUCÍA	MÁXIMO
	99,26%	100,00%
MOROSIDAD	ANDALUCÍA	SECTOR
	6,21%	8,08%
SOLVENCIA	ANDALUCÍA	MÍNIMO
	13,48%	9,00%

Fuente: Balance de la Cooperativa

6.6. RESULTADOS COMERCIALES

6.6.1. Crecimiento de la confianza

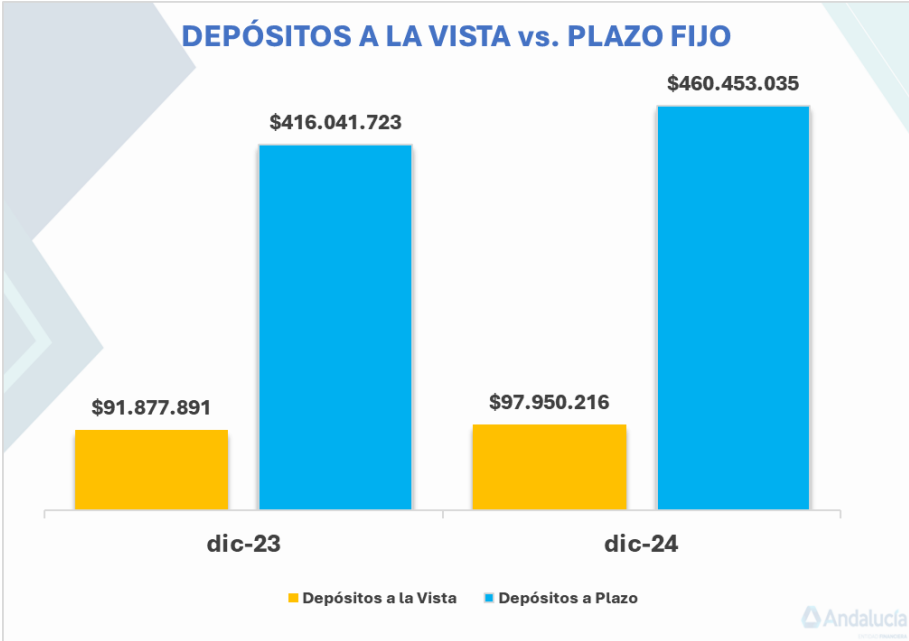
La confianza que nuestros socios han depositado en nosotros es el pilar fundamental que garantiza nuestra estabilidad financiera y crecimiento sostenible. Al cierre de 2024, contamos con **179.747 socios**, de los cuales **60.727 son socios activos**. Durante este año, se abrieron **17.008 cuentas nuevas**, se constituyeron **16.240 Depósitos a Plazo Fijo (DPF)** y se otorgaron **8.392 operaciones crediticias**. Estas cifras no solo reflejan la preferencia de nuestros socios, sino que también nos comprometen a seguir trabajando con la seriedad, transparencia y responsabilidad que nos han caracterizado a lo largo de más de cinco décadas.

6.6.2. Gestión de captaciones

Los depósitos a la vista pasaron de USD 91,9 millones en 2023 a **USD 98,0 millones** en 2024, lo que representa una variación del **6,61%** anual.

Los depósitos a plazo pasaron de USD 416,0 millones en 2023 a **USD 460,5 millones** en 2023, con un **10,67%** de crecimiento anual.

Gráfico 10. Depósitos a la Vista vs. Depósito a Plazo



Fuente: Balance de la Cooperativa

En el año 2024, el comportamiento registrado en ahorros a la vista registra un total de **11.549 nuevas aperturas** de cuenta con un saldo total de **USD 10,1 millones**. A continuación, se presenta el detalle de las aperturas por producto:

Tabla 7. Comportamiento Ahorros a la Vista 2024

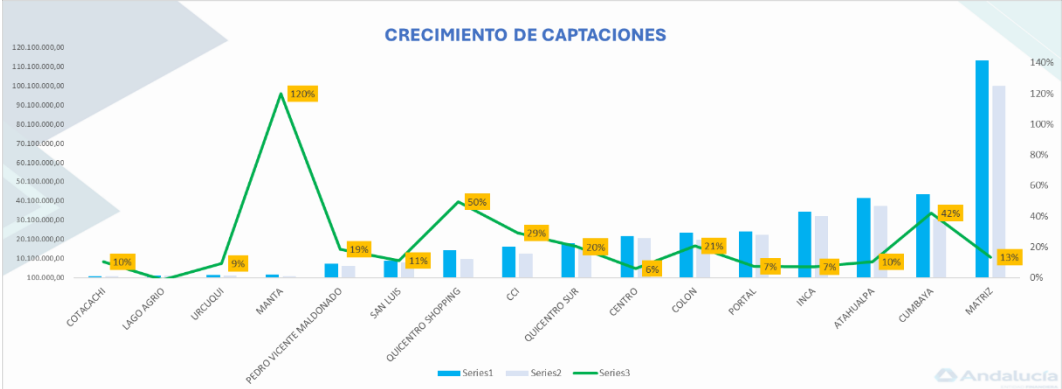
CUENTAS APERTURADAS 2024	TOTAL	
	Número de cuentas	Monto
AHORRO SOCIO	5.440	\$ 9.544.505,78
AHORRO INFANTIL	345	\$ 76.934,37
AHORRO PROGRAMADO	2.346	\$ 400.492,64
AHORRO SOLIDO	7	\$ 618,17
AHORRO FUTURO	3.411	\$ 28.045,57
TOTAL GENERAL	11.549	\$ 10.050.596,53

Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6.6.3. Crecimiento de captaciones en agencias

Las captaciones durante el año 2024 presentaron un importante crecimiento por agencias, tal es así que la Agencia Manta crece en el orden del 120%, Quicentro Shopping con el 50%, Cumbayá con el 42% entre los crecimientos más representativos.

Gráfico 11. Crecimiento de captaciones agencias 2024

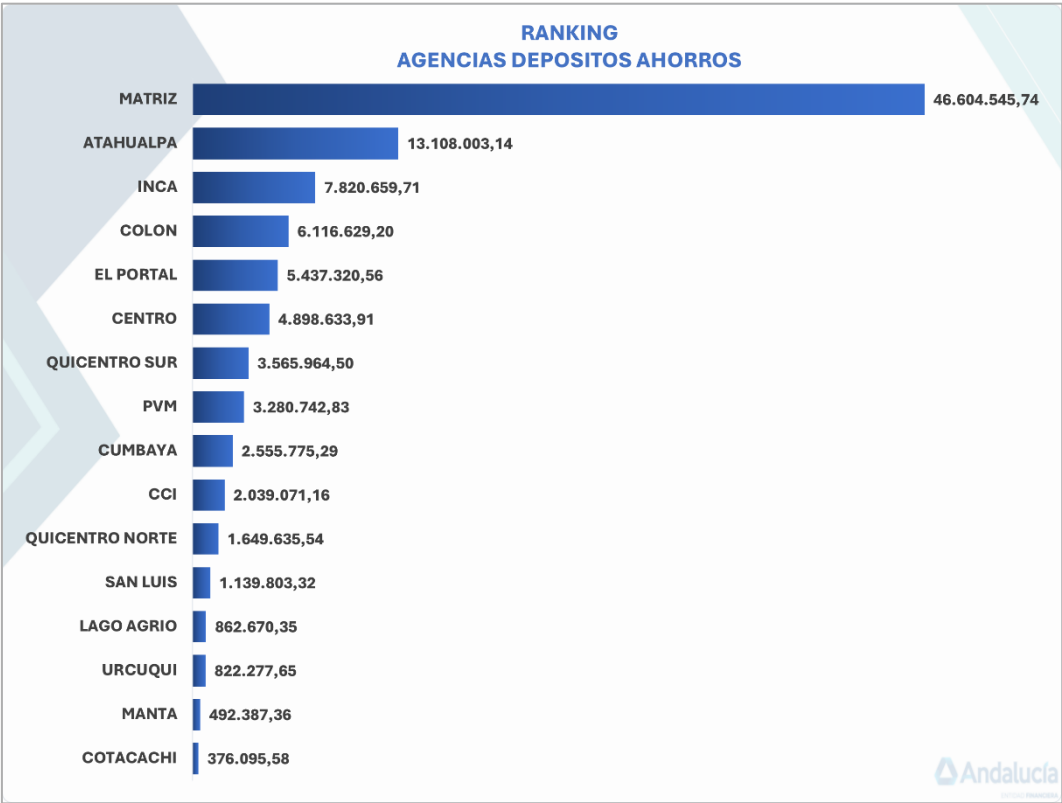


Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6.6.4. Ranking de Agencias por Captaciones

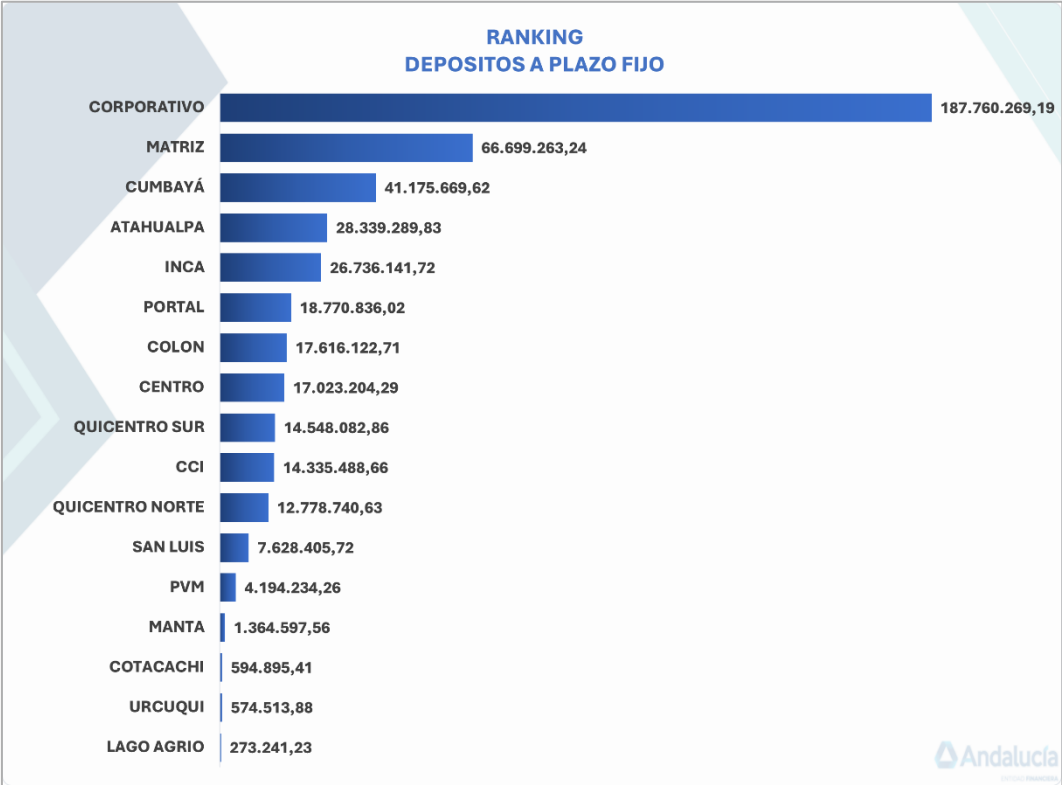
Al mes de análisis, el ranking de agencias por monto de captación acumulada ubica en primer lugar a la Agencia Matriz con un valor total de **USD 46.604.545,74** en Ahorros y **USD 66.699.263,24** en Depósitos a Plazo.

Gráfico 12. Ranking depósitos de ahorro 2024



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

Gráfico 13. Ranking depósitos a plazo 2024

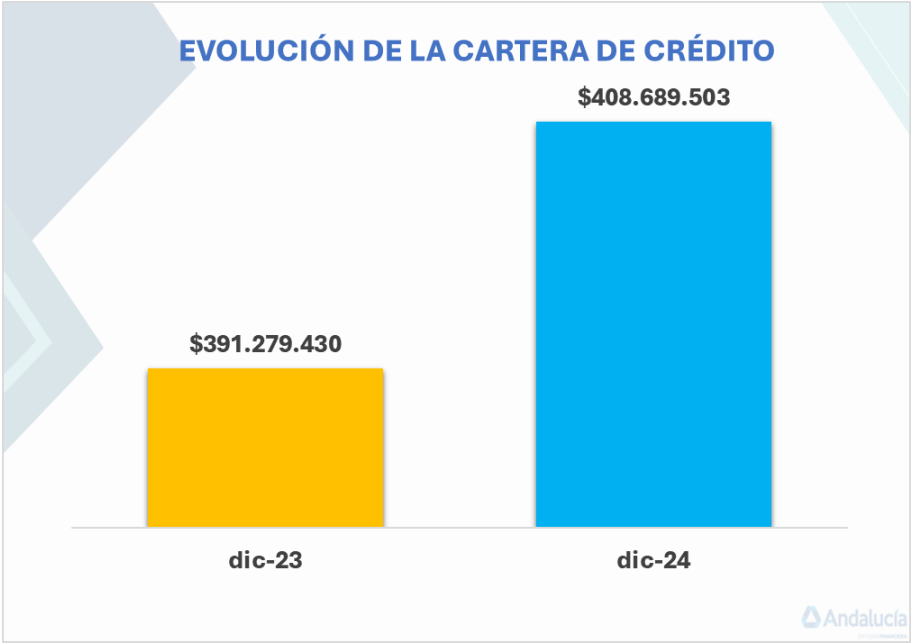


Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6.6.5. Gestión de Colocaciones

En cuanto a resultados de colocación en el año 2024, la cartera neta de crédito de Cooperativa Andalucía Limitada alcanza la cifra de **USD 408.689.503** lo que significa un crecimiento anual de **4,45%** con respecto a los USD 391.279.430 presentados en diciembre 2023.

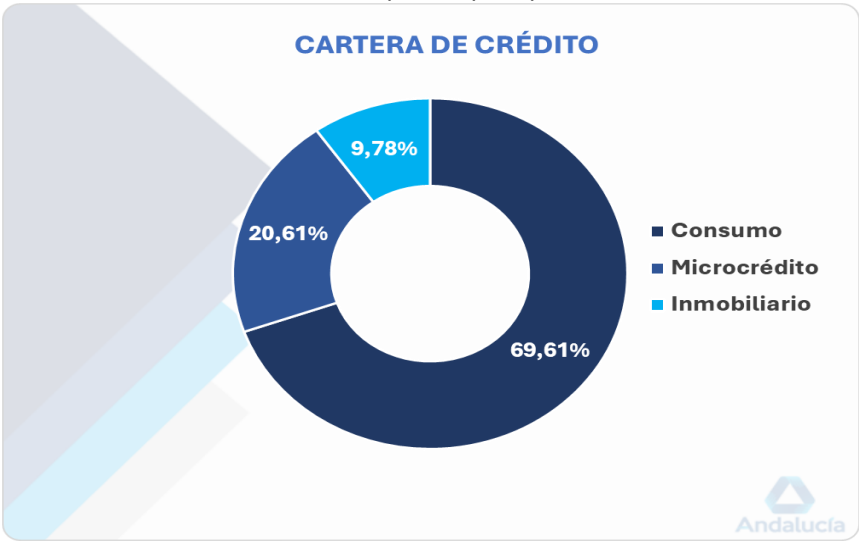
Gráfico 14. Evolución de la Cartera de Crédito 2024



Fuente: Balance de la Cooperativa

La Cartera de crédito esta compuesta el 69.61% por crédito de consumo, 20.61% microcrédito y 9.78% inmobiliario.

Gráfico 15. Participación por tipo de cartera

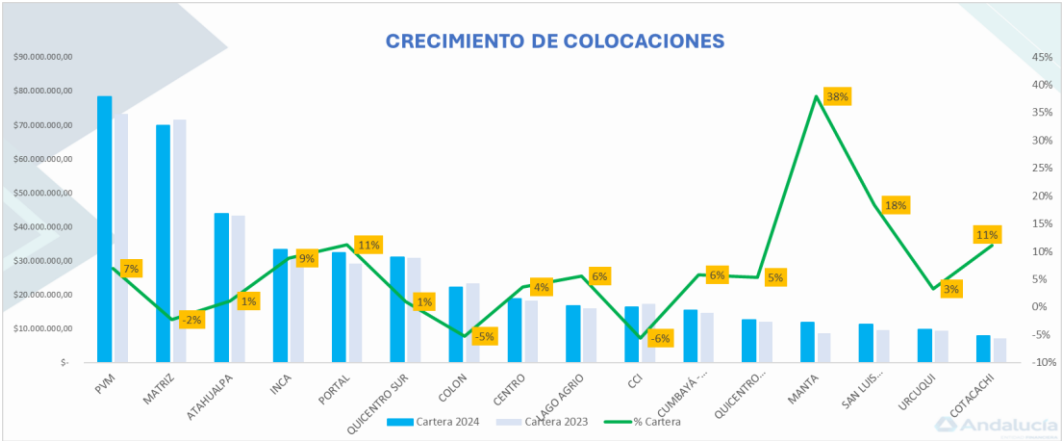


Fuente: Balance de la Cooperativa

6.6.6. Crecimiento de colocaciones en agencias

En el 2024, las colocaciones registran un importante crecimiento tal es el caso de la agencia Manta con un crecimiento del 38%, seguida de San Luis Shopping con un incremento del 18%, así también Cotacachi y Portal registran un crecimiento del 11%, mientras que Pedro Vicente Maldonado se ubica en el 7%.

Gráfico 16. Crecimiento de colocaciones 2024



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6.6.7. Ranking de Agencias por Colocaciones

Al cierre de diciembre 2024, el ranking de agencias por monto de cartera vigente ubica a las agencias Pedro Vicente Maldonado y Matriz en los primeros lugares con un valor de **USD 78.310.118,31** y **USD 69.865.973,81** que corresponde a **5.287** y **5.384** operaciones de crédito respectivamente. Es importante considerar que en este análisis se excluye la compra de cartera.

Gráfico 17. Ranking cartera de agencias 2024



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6.7. MEDIOS DE PAGO

A continuación, se muestran los resultados alcanzados en los productos de Tarjeta de Crédito y Débito:

6.7.1. Gestión de Tarjetas de Crédito

Con corte a diciembre 2024, tenemos 1.789 tarjetas emitidas de las cuales el 60% maneja un promedio de consumo y actividad recurrente mensual, es decir, 1068 tarjetas con uso frecuente del medio de pago.

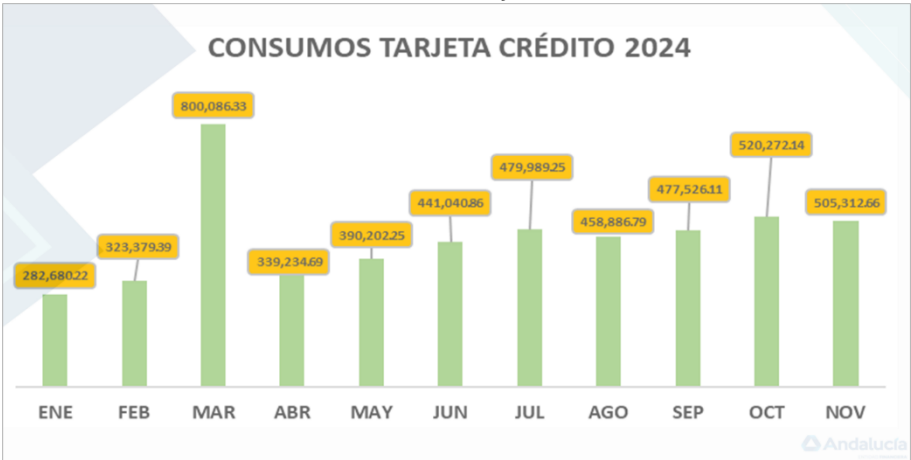
Gráfico 18. Tarjetas de crédito activas con consumo



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

De igual manera, se reporta un consumo total a corte diciembre 2024 de \$5,638,743.96, con un promedio mensual de \$ 483,000.00, este monto en transacciones corresponde a \$3,293,330.69 en consumos de comercios y \$2,345,280.00 a transacciones en avances de efectivo por canal ATM.

Gráfico 19. Consumos de tarjetas de crédito 2024



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

6.7.2. Gestión de Tarjetas de Débito

Andalucía registro hasta diciembre 2024, un total de 42,749 tarjetas débito activas con una colocación anual de 8.000 tarjetas nuevas, 699 tarjetas más que 2023, teniendo un crecimiento promedio mensual de 678 nuevas tarjetas.

Gráfico 20. Tarjetas activas 2024



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

El uso de la tarjeta de débito registró un crecimiento del 2% de nuevas transacciones en establecimientos, es decir 3.221 operaciones más que 2023. Así también el promedio de consumo mensual por tarjeta cada tarjeta es de \$58, mientras que, el vale promedio general de las tarjetas es de \$30.

Gráfico 21. Vale promedio por compra y consumo por tarjeta 2024



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

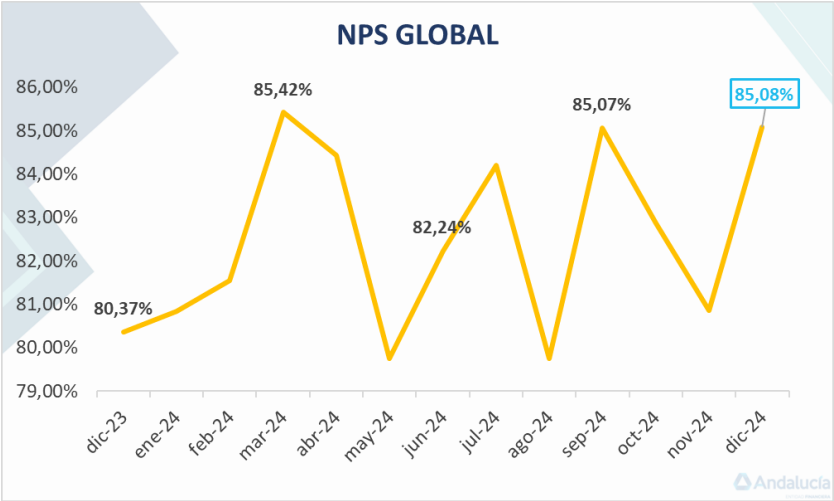
6.8. CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE RECLAMOS

La evaluación de los indicadores permite analizar los datos acumulados de enero a diciembre de 2024, ofreciendo información valiosa para impulsar la mejora continua, se cuenta con un proceso sólido para la gestión de llamadas de bienvenida, complementado con encuestas de calidad centradas en medir el Net Promoter Score (NPS) y el Customer Satisfaction Score (CSAT).

Estos indicadores son fundamentales para evaluar la lealtad inicial de nuestros socios, así como su nivel de satisfacción con los productos, servicios y experiencias que ofrece Andalucía.

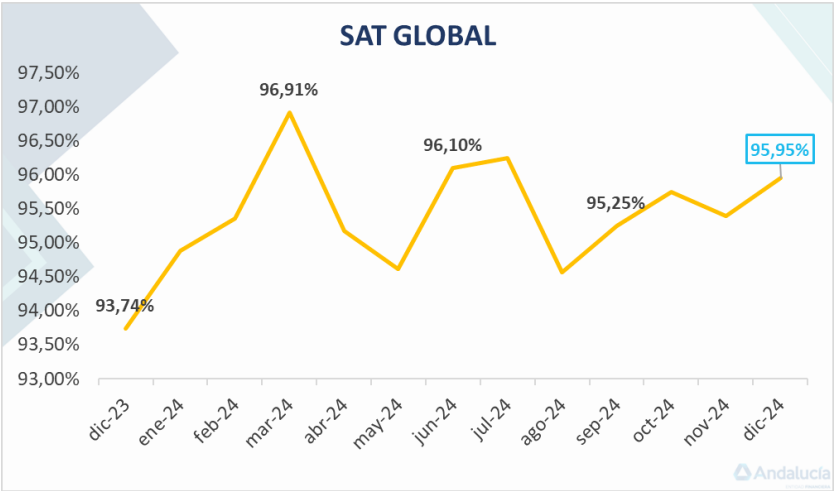
En este sentido, destacamos un NPS (Net Promoter Score) global anual de 85.08%, lo que refleja una destacada ventaja de promotores frente a pasivos y detractores. Además, hemos alcanzado un CSAT (Customer Satisfaction Score) de 95.95%, lo que indica niveles excepcionales de satisfacción en productos clave como ahorros, créditos y depósitos a plazo fijo.

Gráfico 22. Net Promoter Score Andalucía 2024



Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

Gráfico 23. Customer Satisfaction Score Andalucía 2024



Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

La medición estratégica en momentos clave del ciclo de vida del socio permite un análisis comparativo profundo, ofreciendo una visión integral de su experiencia. Este enfoque optimiza cada interacción, garantizando una atención efectiva, personalizada y alineada con sus expectativas.

6.9. GESTIÓN DE RECLAMOS

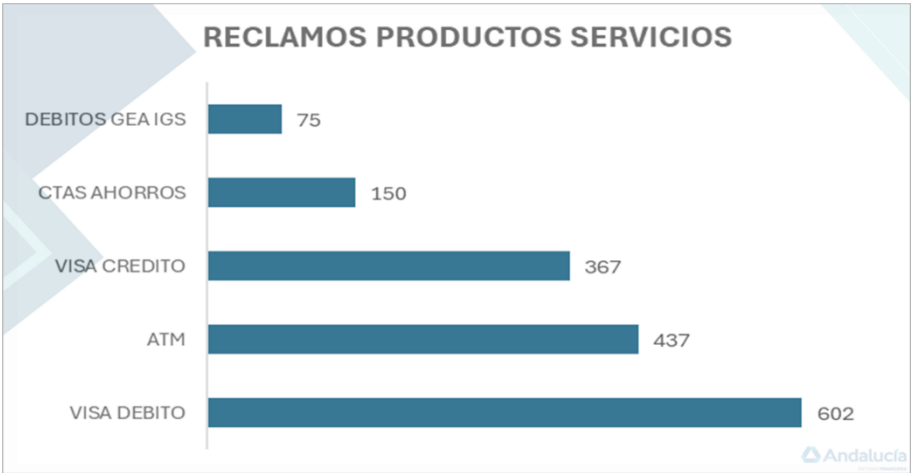
La gestión de los reclamos presentados por nuestros asociados a través de los distintos canales de atención se ha realizado dentro de los plazos establecidos. Entre los principales casos se incluyen denuncias formales recibidas mediante los mecanismos disponibles, las cuales han sido atendidas conforme al debido proceso.

A través de la Unidad de Servicio de Atención al Cliente, se registra que los principales reclamos están relacionados con las siguientes categorías:

- Cuenta de ahorros
- Tarjeta VISA Débito
- Cajero automático (ATM)
- Tarjeta VISA Crédito
- Otros servicios de asistencia (GEA, IGS)

Cada reclamo presentado por nuestros socios se gestiona con prioridad, asegurando una respuesta ágil y precisa. Una atención eficaz no solo satisface sus requerimientos, sino que también fortalece la confianza y fidelización a largo plazo.

Gráfico 24. Reclamos productos y servicios 2024

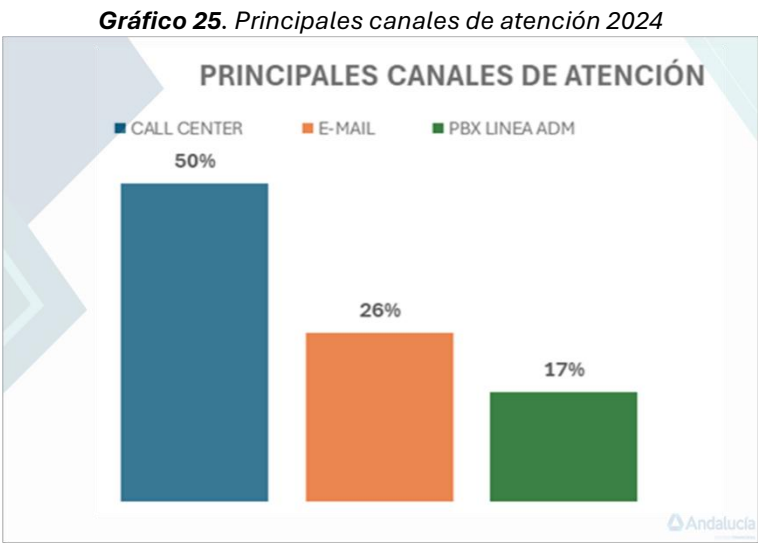


Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

6.9.1. *Gestión de reclamos por canal de atención*

Andalucía dispone de múltiples canales de comunicación para gestionar reclamos y requerimientos de socios, clientes y usuarios. Estos garantizan un contacto directo y continuo, permitiendo atender sus necesidades con precisión y reafirmando el compromiso institucional con la transparencia y la excelencia en el servicio.

A continuación, se presenta un resumen de las gestiones realizadas a través de estos canales, incluyendo el volumen de reclamos y requerimientos atendidos.



Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

El 50% de las incidencias fueron gestionadas a través del Canal Call Center, seguido por el canal de E-Mail con un 26% y el PBX con un 17%. Es importante resaltar que el canal “Agencias”, que incluye los reclamos recibidos en los Balcones de Servicios de nuestras oficinas, representa apenas el 4% del total de incidencias.

En Andalucía se identifica patrones en los reclamos con el objeto de diseñar e implementar acciones que resuelvan problemas de inmediato y prevengan su recurrencia. Este enfoque mejora la experiencia del socio y optimiza el uso de recursos.

6.10. AGENCIAS Y CANALES

En el 2024 nuestra misión es mantener cercanía con los socios y atender sus necesidades financieras.

Puntos de Atención: 17

- 1 Manta
- 1 Lago Agrio
- 1 Urcuquí
- 1 Cotacachi
- 1 Pedro Vicente Maldonado
- 12 Quito

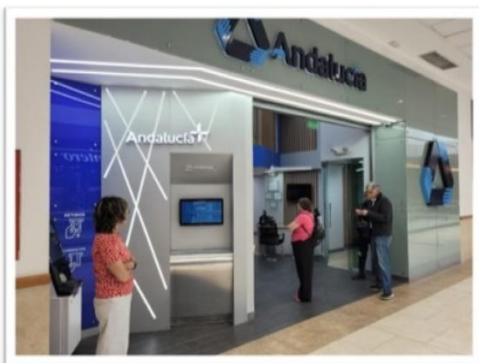


6.10.1. Nueva Imagen en nuestras agencias

Para fortalecer nuestra presencia en los centros comerciales, las agencias Scala y Atahualpa ahora cuentan con oficinas más amplias y confortables, mejorando la experiencia de servicio para nuestros socios.

Asimismo, la agencia Cotacachi ha ampliado su espacio físico, y las oficinas del Centro de Inversiones han sido reubicadas y adecuadas para ofrecer un entorno óptimo. Estas mejoras refuerzan nuestro compromiso con un servicio personalizado, distintivo de Cooperativa Andaluucía.

Agencia Scala



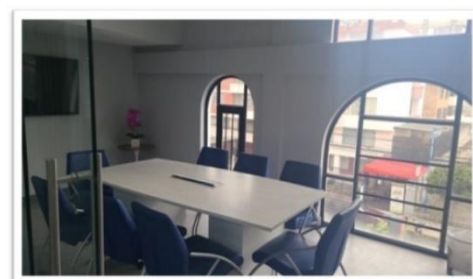
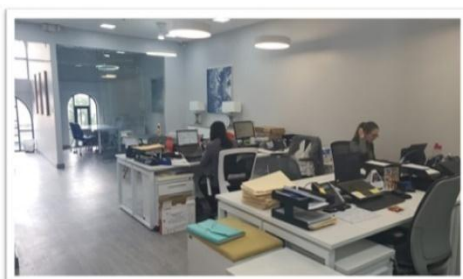
Agencia Atahualpa



Agencia Cotacachi



Centro de Inversiones



6.10.2. Red de Atm s Andalucía

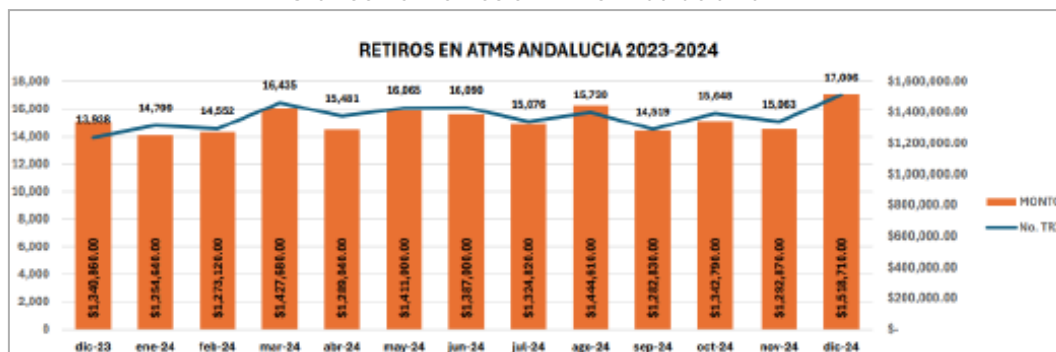
En el marco de la estrategia de optimización de servicios financieros, contar con una red propia de cajeros automáticos representa un factor clave para mejorar la accesibilidad, eficiencia y experiencia del socio en la Cooperativa Andalucía.

Actualmente se cuenta con 26 cajeros automáticos (14 Cajeros dispensadores y 12 Cajeros multiservicios).

Transaccionalidad

Al cierre del 2024 se registra un incremento del volumen de la transaccionalidad del 22.01% por concepto de retiros.

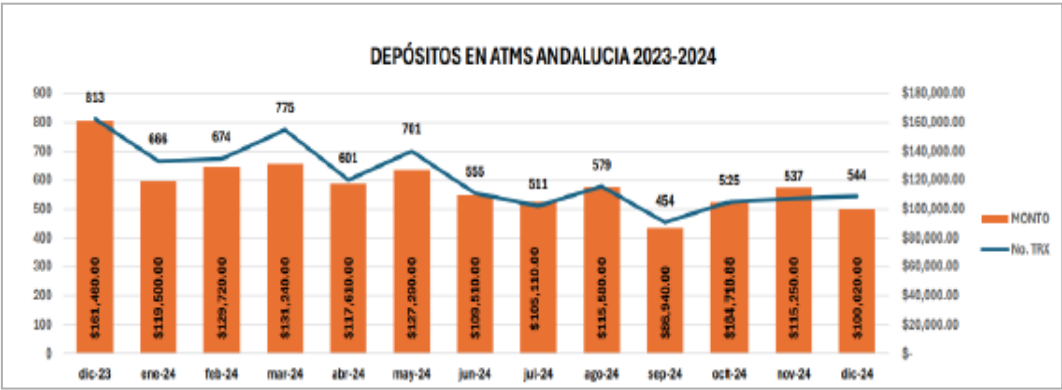
Gráfico 26. Retiros en ATMs Andalucía 2024



Fuente: Informe de transaccionalidad

El volumen de transaccionalidad por concepto de depósitos durante el 2024 superó las 7.000 transacciones.

Gráfico 27. Depósitos en ATMs Andalucía 2024



Fuente: Informe de transaccionalidad

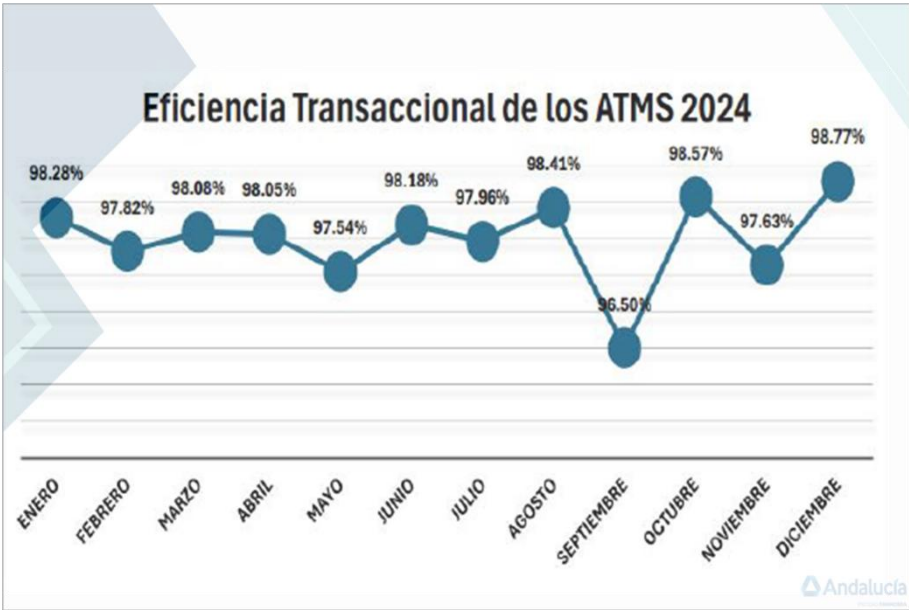
El canal de cajeros automáticos ha registrado un incremento progresivo en su utilización, evidenciando su importancia como medio principal de retiro de efectivo y consulta de saldos. Su operatividad ha permitido:

- Descongestionar la atención en ventanilla, optimizando la eficiencia operativa en agencias.
- Facilitar transacciones 24/7, garantizando disponibilidad en horarios extendidos.
- Complementar la digitalización de los servicios financieros, alineándose con la transformación tecnológica de la cooperativa.

Eficiencia Transaccional de los ATMS

Durante el año la red de cajeros automáticos de Andalucía registra un nivel de eficiencia transaccional promedio del 98%, superando así el estándar del mercado del 94%.

Gráfico 28. Eficiencia transaccional ATMs 2024



Fuente: Informe de transaccionalidad

En este sentido, fortalecer y expandir la red de cajeros automáticos representa una inversión estratégica para la Cooperativa Andalucía, consolidando su compromiso con la modernización de los servicios y la mejora continua en la atención a sus socios.

6.10.3. Red Servipagos

La Cooperativa como un servicio de valor agregado para sus socios ofrece la facilidad de ejecutar transacciones en toda la red de SERVIPAGOS/PAGO AGIL, ampliando así la cobertura y atención en horarios diferidos, en el año 2024 se transaccionó en alrededor de 14,7 millones de dólares a través de este canal.

Gráfico 29. Número de transacciones red Servipagos 2024



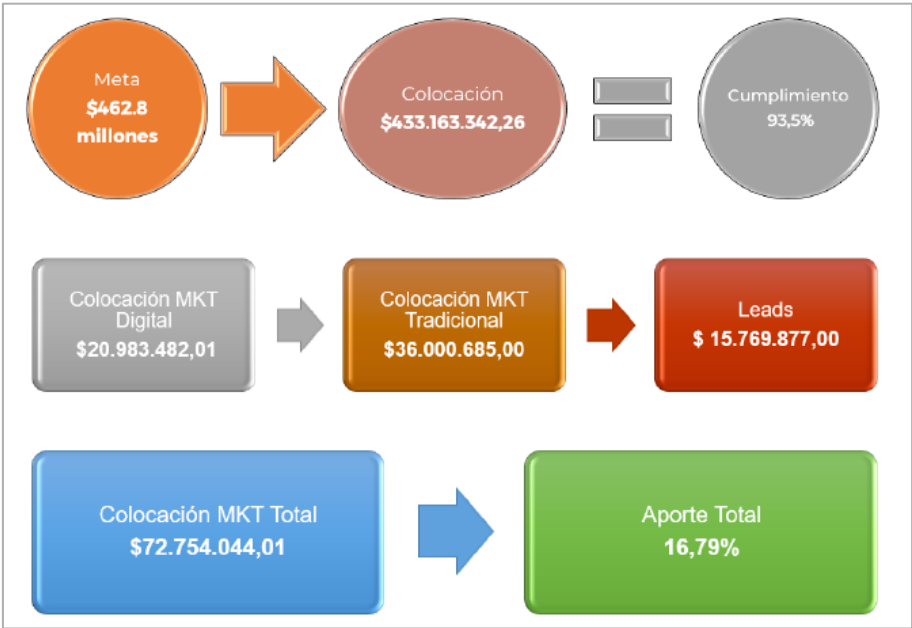
Fuente: Informe de transaccionalidad

En su mayoría los socios utilizan el canal Servipagos para realizar depósitos como alternativa a nuestras agencias.

7. BRANDING Y RESULTADOS ECONÓMICOS

El Departamento de Marketing contribuye a la consecución de los objetivos institucionales, comerciales y de Responsabilidad Social, a través de las diferentes campañas y estrategias aplicadas a lo largo del año, donde los productos de colocación tuvieron una meta de \$462,8 millones; en captación \$245 millones y \$86,7 millones en depósitos a la vista.

Gráfico 30. Estrategias de marketing 2024



Fuente: Informe de Marketing

Con corte al 31 de diciembre del 2024, el Departamento de Marketing aportó con un 16,79% a la meta comercial, alcanzando un monto total de \$72.754.044,01, de los cuales, a través de las diferentes canales digitales se han colocado \$20.983.482,01; \$15.769.877,00 en leds mientras que, por los canales de comunicación tradicional, y auspicios se colocaron \$36.000.685,00.

7.1.1. Ahorro Publicitario

La gestión en el posicionamiento de la marca Andalucía y la inversión en patrocinios deportivos ha sido clave en el aporte a los indicadores y resultados del 2024, gracias a las diferentes estrategias y acertada selección de nuestros espacios, se ha generado un ahorro publicitario de \$12.869.345,86, destacando espacios como la ubicación de inflables, vallas led, alfombras 3D, vallas fijas y el uso del logotipo en uniformes oficiales de juego, a continuación se presenta el Top 10 del retorno en dólares por las diferentes plataformas y dispositivos.

Gráfico 31. Ahorro publicitario 2024



Fuente: Informe de Marketing

7.1.2. Relaciones Públicas

Durante el 2024, se ha registrado un significativo número de impactos mediáticos. Los medios de comunicación que han publicado nuestras noticias incluyen prensa, televisión, radio y plataformas digitales. Entre las publicaciones más destacadas se encuentran artículos en importantes periódicos nacionales, segmentos en noticieros de televisión, entrevistas en programas de radio y menciones en blogs y redes sociales de alto tráfico.

Gráfico 32. Relaciones públicas 2024

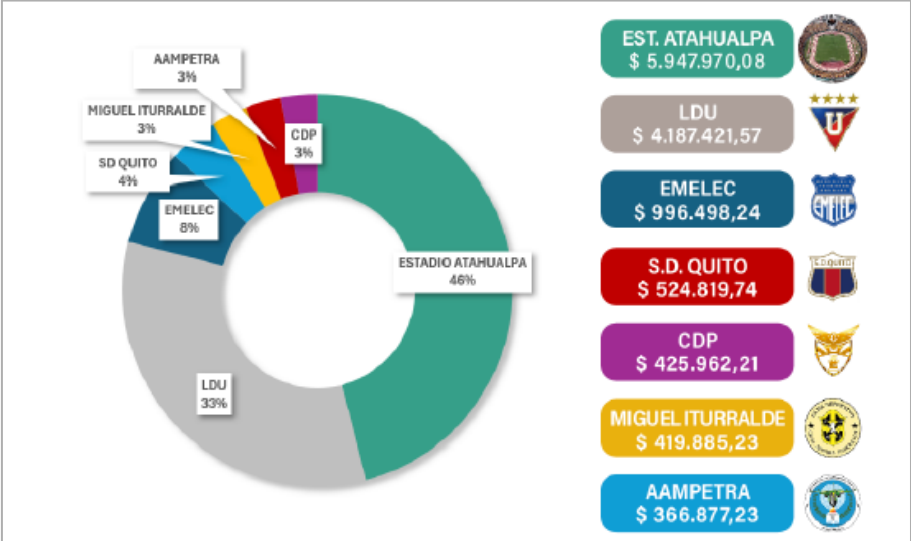


Fuente: Informe de Marketing

7.2. MARCA ANDALUCÍA

Andalucía se ha posicionado como una marca referente en cuanto a presencia de marca, el ámbito que más audiencia tiene es el deporte, especialmente el fútbol, compitiendo al mismo nivel con marcas como Marathon, Ecuabet, Banco Pichincha y Banco Guayaquil, obteniendo destacados resultados según la plataforma de medición “Audit Sport”, reflejando así la eficiencia en la gestión para apoyos deportivos en el año 2024.

Gráfico 33. Marca Andalucía 2024



Fuente: Informe de Marketing

7.3. AUSPICIOS

Dentro de la estrategia de posicionamiento e ingreso a nuevos mercados se generaron varias alianzas estratégicas con empresas, colegios, clubs sociales, y equipos deportivos, que a través de las activaciones y presencia de marca han permitido mantener el posicionamiento, además de la generación de bases y la comercialización de productos financieros acorde a cada perfil.

- Producto de colocación. - Se ha registrado una colocación de \$7.815.347,00.
- Producto de captación. - Se ha registrado 470 Depósitos a Plazo Fijo con un total de \$10.713.825,59.
- Producto de ahorros. - Se ha registrado una captación de 999 cuentas de ahorro con un saldo total de \$557.446,96.

Gráfico 34. Auspicios 2024



Fuente: Informe de Marketing

8. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

La creciente demanda de servicios financieros y el mayor acceso a la información han elevado las expectativas de nuestros socios, quienes buscan soluciones ágiles y digitales. Esto exige que nuestras plataformas tecnológicas estén preparadas para ofrecer productos y servicios a través de todos los canales disponibles.

En respuesta a esta necesidad, la modernización de la infraestructura de la cooperativa se ha convertido en un pilar clave para el desarrollo e implementación de herramientas de alto desempeño. Estas incluyen la optimización de canales digitales, el uso de inteligencia y analítica de datos, así como una mayor disponibilidad y tiempos de atención más eficientes, fortaleciendo así nuestro compromiso con la excelencia y la innovación.

8.1. Nuevas tecnologías adoptadas por la Cooperativa y su impacto en la operación

8.1.1. Automatización Robótica de Procesos

En la búsqueda constante de eficiencia y optimización de recursos, la Cooperativa Andalucía ha implementado soluciones de automatización de procesos operativos rutinarios, con el objetivo de reducir tareas manuales repetitivas y permitir que los funcionarios enfoquen su tiempo en actividades estratégicas que generen mayor valor para la institución y sus socios.

La automatización ha permitido mejorar la precisión, reducir tiempos de ejecución y minimizar riesgos operativos, fortaleciendo la gestión interna y la toma de decisiones basada en datos.

Procesos Automatizados

- **Control, cuadro y compensación de tarjetas de crédito y débito,** garantizando exactitud en las conciliaciones y optimización de tiempos.
- **Control, cuadro y compensación de transferencias interbancarias,** reduciendo errores y agilizando los procesos de liquidación.

- **Control, cuadro y compensación de servicios no financieros**, asegurando un registro eficiente y confiable.
- **Control diario de las principales cuentas**, proporcionando monitoreo continuo y alertas oportunas.
- **Seguimiento e indicadores de cobranzas (diario)**, facilitando la gestión proactiva de recuperación de cartera.
- **Asignación de cartera (fin de mes)**, optimizando la distribución de cuentas para una gestión eficiente de cobranza.

8.1.2. Crédito en línea

En el marco de la transformación digital y con el compromiso de ofrecer soluciones financieras innovadoras, la Cooperativa Andalucía ha desarrollado internamente su **producto de Crédito en Línea**, alineándose con las necesidades actuales de nuestros socios y las tendencias del sector financiero.

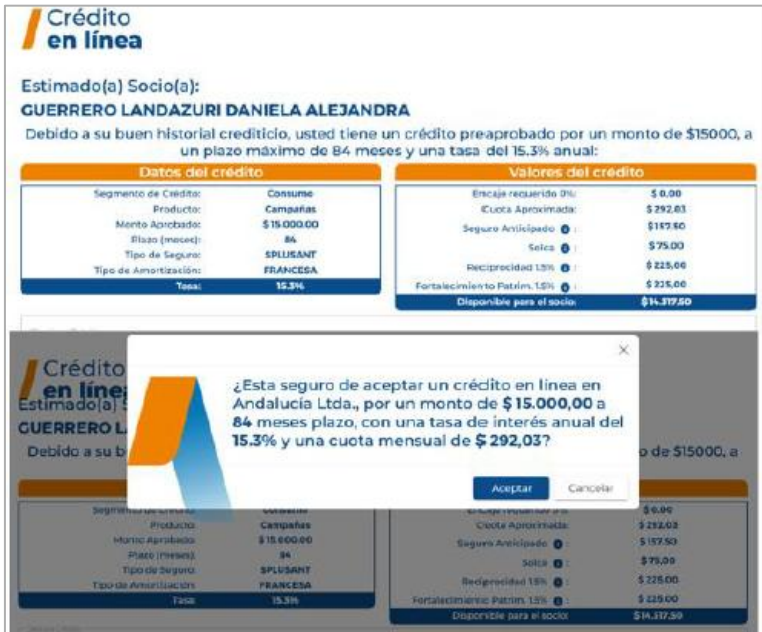
Este nuevo canal digital permite a los socios acceder a financiamiento de manera ágil, segura y sin necesidad de acudir físicamente a una agencia, optimizando así la experiencia de usuario y fortaleciendo la inclusión financiera. La implementación del Crédito en Línea ha sido posible gracias a un enfoque estratégico que integra tecnología, automatización de procesos y análisis de datos, garantizando una gestión eficiente y transparente.

Características y Beneficios del Crédito en Línea

- Evaluación y análisis de clientes preaprobados, lo que permite identificar perfiles elegibles y ofrecer financiamiento de manera proactiva.
- Notificación masiva de preaprobados, facilitando el acceso al crédito a través de una comunicación directa y oportuna con los socios.
- Pantalla de simulación de crédito en línea, donde el socio puede personalizar el monto y plazo del crédito antes de su solicitud, con total transparencia.
- Integración con firma electrónica, garantizando un proceso 100% digital y seguro, sin necesidad de trámites físicos.
- Desembolso en línea, permitiendo a los socios recibir los fondos directamente en su cuenta, reduciendo tiempos y mejorando la experiencia de servicio.
- Seguridad y confiabilidad, con procesos respaldados por estrictos controles de validación y autenticación digital.

El desarrollo interno de este producto reafirma el compromiso de la Cooperativa Andalucía con la innovación, eficiencia operativa y mejora continua en el servicio, asegurando que nuestras soluciones financieras evolucionen al ritmo de las expectativas de nuestros socios y del mercado.

Gráfico 35. Crédito en Línea 2024



Fuente: Subgerencia de Tecnología y Operaciones

8.1.3. Disponibilidad de los Servicios

En Andalucía, estamos orientados en garantizar la disponibilidad y continuidad de nuestros servicios, tal es así que al cierre del 2024 se alcanza el 99,65%.

Esto nos permite un servicio confiable y eficiente, alineado con las necesidades de nuestros socios.

Tabla 8. Disponibilidad de los servicios 2024

SERVICIO	Promedio Trimestre I	Promedio Trimestre II	Promedio Trimestre III	Promedio Trimestre IV	Promedio anual
CORE TRANSACCIONES	99.72%	99.80%	99.48%	99.76%	99.69%
OFICINAS	99.06%	98.78%	99.15%	98.74%	98.93%
ANDALUCIA VIRTUAL / APP	99.88%	99.77%	99.54%	99.66%	99.71%
PAGO DIRECTO	99.88%	99.69%	98.77%	98.86%	99.30%
SPI	100.00%	100.00%	99.54%	99.75%	99.82%
COMPRA TARJETA DE DÉBITO	100.00%	99.91%	99.69%	99.95%	99.89%
TARJETA DE CRÉDITO	100.00%	100.00%	99.74%	100.00%	99.94%
BANRED	99.91%	99.91%	99.62%	99.71%	99.79%
ATM	99.81%	99.67%	99.14%	99.66%	99.57%
SERVIPAGOS	99.85%	99.79%	99.43%	99.47%	99.64%
CALL CENTER	100.00%	100.00%	99.74%	99.76%	99.88%
Promedio	99.83%	99.76%	99.44%	99.58%	99.65%

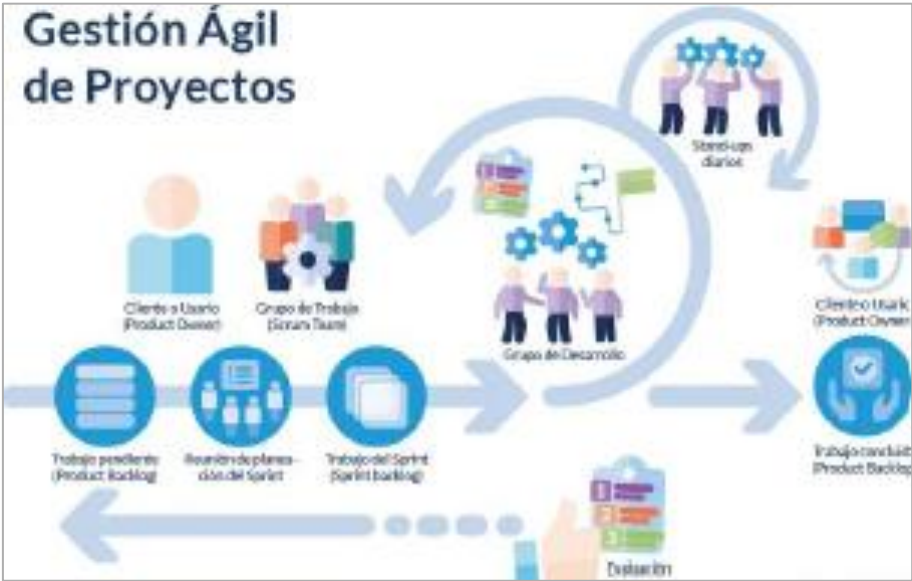
Fuente: Subgerencia de Tecnología y Operaciones

8.1.4. Gestión de Desarrollos Internos

En Andalucía, impulsamos el desarrollo interno mediante la aplicación de metodologías ágiles, lo que permite entregar valor de forma continua a las áreas usuarias.

Este enfoque garantiza que cada desarrollo se alinee con las prioridades del negocio y desarrollo progresivamente hasta su implementación efectiva.

Gráfico 36. Gestión ágil de proyectos



Fuente: Subgerencia de Tecnología y Operaciones

8.2. Futuras inversiones en tecnología y su potencial para transformar productos y servicios

8.2.1. Actualización versionamiento de COBIS

Gráfico 37. Actualización versionamiento COBIS



Fuente: Subgerencia de Tecnología y Operaciones

Para asegurar la disponibilidad y garantizar un soporte óptimo, la institución ha iniciado el proceso de actualización del core financiero COBIS. Esta modernización permitirá optimizar la plataforma transaccional, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la continuidad, alineándose con las necesidades del negocio y la evolución tecnológica.

8.2.2. *Servicio de alojamiento de servidores (housing), equipos de comunicación y seguridad, enlaces de datos e internet*

Para garantizar un servicio confiable y seguro, la Cooperativa implementará una infraestructura de alta disponibilidad en un centro de datos especializado. Esto permitirá alojar los sistemas críticos en un entorno con altos estándares de seguridad, conectividad, lo que además permitirá la optimización del tráfico de información y enlaces redundantes, fortaleciendo la eficiencia y rapidez en la gestión de los servicios financieros.

9. ESTRATEGIA DE SEGURIDAD Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD AVANZADOS

En un entorno digital cada vez más dinámico y expuesto a diversas amenazas, la seguridad de la información y la ciberseguridad se han convertido en pilares fundamentales para garantizar la continuidad operativa y la confianza de nuestros socios. Andalucía ha fortalecido sus estrategias de protección mediante la implementación de controles robustos, protocolos de prevención y respuesta ante incidentes, así como el uso de tecnologías avanzadas para mitigar riesgos. Estas acciones permiten resguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, asegurando un entorno seguro y resiliente frente a las crecientes amenazas cibernéticas.

9.1. Sistema de monitoreo y control de seguridades de la información

La implementación del Sistema de Monitoreo y Control de Seguridad de la Información ha permitido establecer una gestión centralizada y eficiente de los accesos a los diferentes recursos de la red, ya sean locales, remotos o en la nube.

Este sistema integra herramientas avanzadas que supervisan y controlan las actividades de los usuarios, garantizando una mayor protección de la información institucional. Con este enfoque, la Cooperativa fortalece su postura de seguridad, minimiza riesgos y asegura un acceso seguro y controlado a los sistemas críticos.

9.2. Sistema de monitoreo de Ciberseguridad

Como parte del fortalecimiento de la ciberseguridad institucional, en el 2024 se implementó el Sistema de Monitoreo de Ciberseguridad, el cual permite la supervisión continua y una respuesta inmediata ante posibles amenazas.

Gráfico 38. Sistema de monitoreo de ciberseguridad 2024



Fuente: Informe SINP

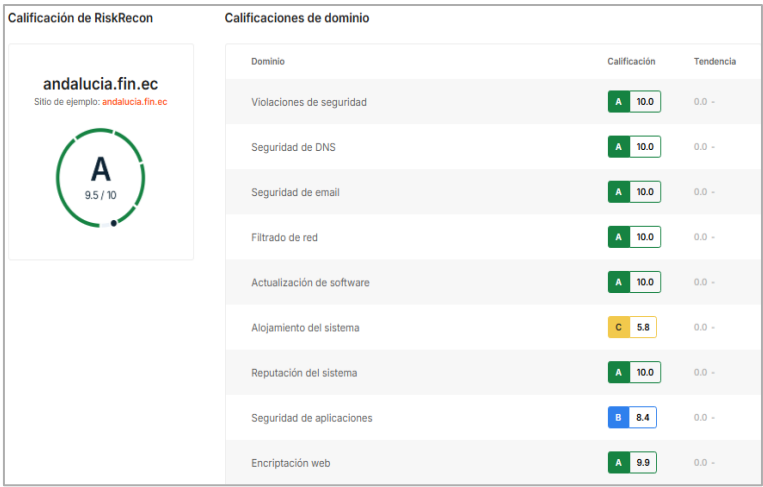
9.2.1. Herramientas de Monitoreo y Control

AXUR

La Cooperativa cuenta con herramientas especializadas para el monitoreo continuo. Lo cual permite identificar vulnerabilidades asociadas con la marca Andalucía, con relación a los activos digitales, página web, direcciones institucionales, logotipo y presencia en redes sociales.

Además, estas herramientas proporcionan una evaluación del riesgo desde una perspectiva externa, permitiendo conocer cómo es percibida la seguridad de la Cooperativa en el entorno digital. Actualmente, el nivel de seguridad proyectado es positivo, reflejando el compromiso de Andalucía con la protección de su información y reputación.

Gráfico 39. Herramienta AXUR 2024

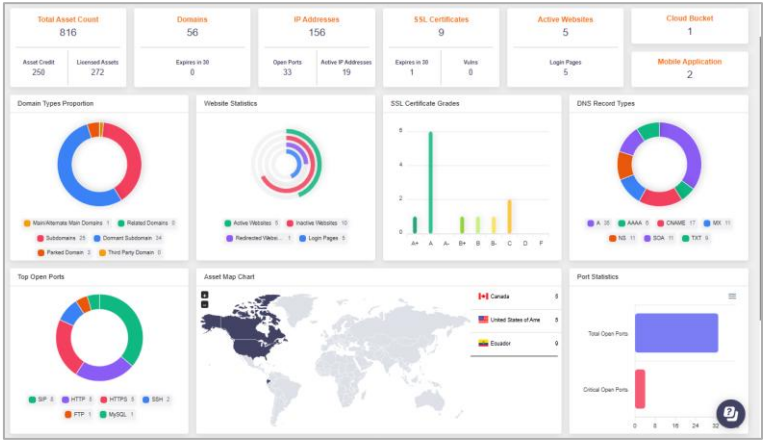


Fuente: Informe SIN

SocRADAR

Es una herramienta que brinda inteligencia contra amenazas cibernéticas, monitoreando de manera continua la presencia digital de cara al público y la exposición de datos sensibles del dominio andalucia.fin.ec y el ecosistema empresarial.

Gráfico 40. Herramienta SocRADAR 2024



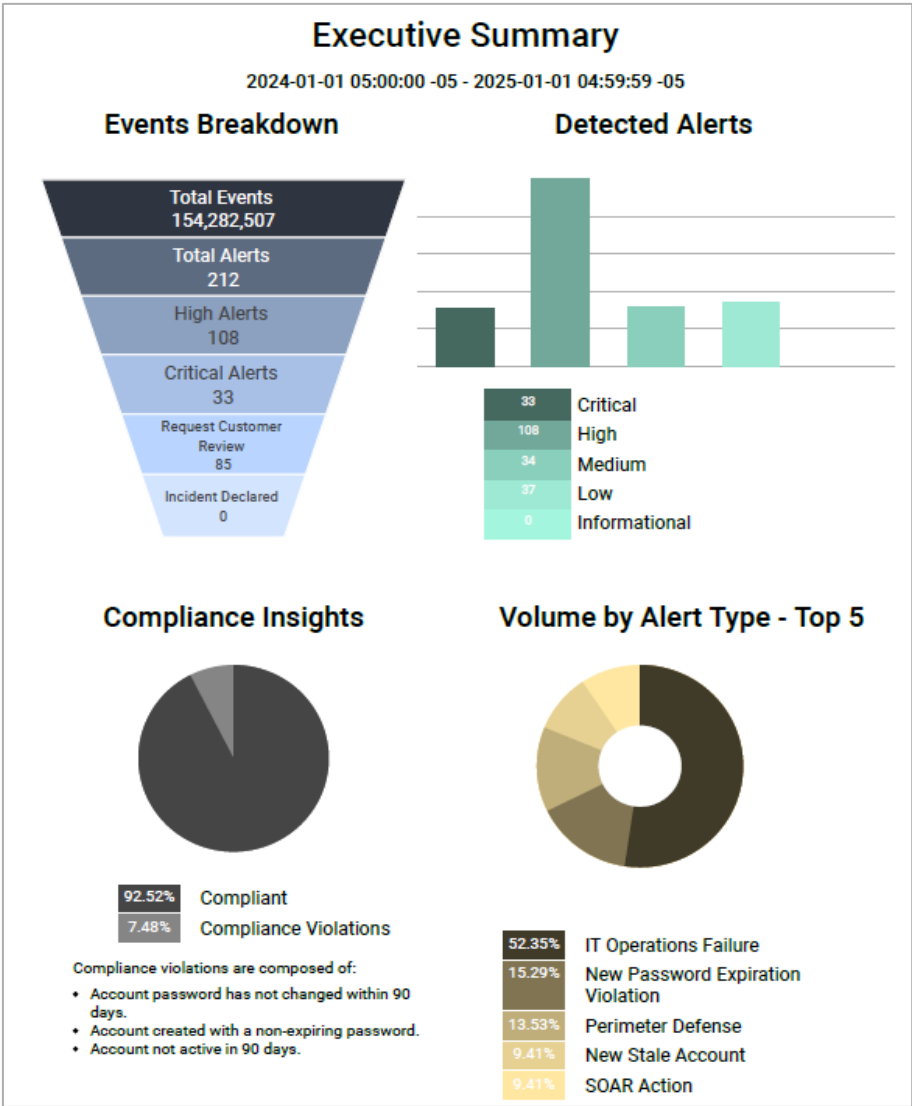
Fuente: Informe SIN

ADLUMIN

La Cooperativa utiliza ADLUMIN, una plataforma de seguridad nativa en la nube que actúa como correlacionador de eventos, permitiendo la detección temprana de ataques o eventos adversos que puedan comprometer la red interna y la información institucional.

Además, esta herramienta facilita la evaluación y mejora continua de la seguridad de los activos tecnológicos y la infraestructura de red. Para fortalecer aún más la protección, se ha integrado con otras soluciones como el EDR VisionOne de TrendMicro.

Gráfico 41. Herramienta ADLUMIN 2024



Fuente: Informe SINP

10. INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

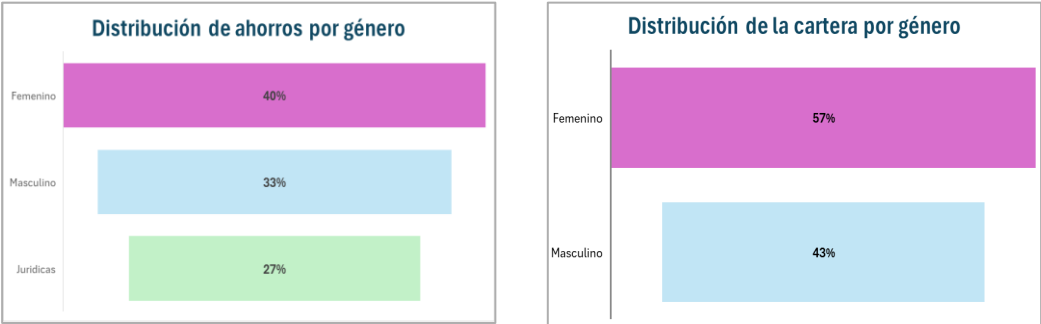
Creemos en el poder de la diversidad para fortalecer nuestra comunidad y generar un impacto positivo en el desarrollo económico y social. Por ello, seguimos trabajando para ofrecer servicios accesibles e inclusivos, que respondan a las necesidades de todos nuestros socios, sin distinción.

10.1. PRODUCTOS DIRIGIDOS A MUJERES

En la Cooperativa Andalucía, las mujeres tienen una participación destacada en nuestros productos financieros, tanto en ahorro como en crédito, representando el mayor porcentaje de usuarios. Este compromiso con la equidad de género e igualdad de oportunidades se refleja en nuestra constante búsqueda de brindar acceso inclusivo a servicios financieros que impulsen el desarrollo y bienestar de nuestras socias.

Fomentamos un entorno en el que todas las personas, sin distinción, puedan acceder a oportunidades que fortalezcan su crecimiento económico y social, reafirmando nuestro propósito de ser una Cooperativa comprometida con la inclusión y el progreso de nuestra comunidad.

Gráfico 42. Distribución de ahorro y cartera por género 2024

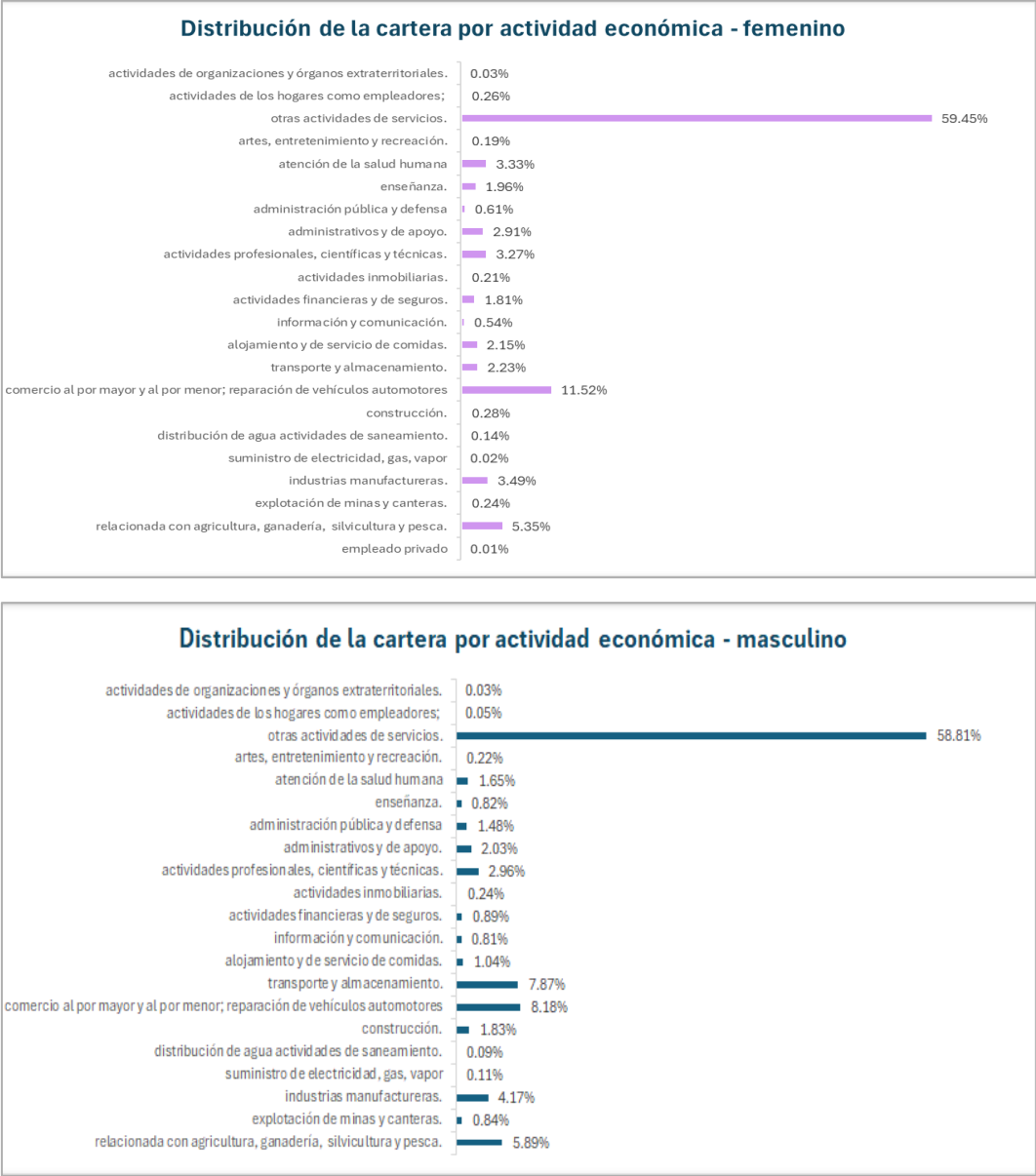


Fuente: Balance Social

10.2. DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA Y GÉNERO

Con relación a la distribución de la cartera por actividad económica y por género, se obtiene que la mayor participación se ubica en la actividad de servicios para mujeres del 59.45% y para hombres del 58.81%, lo que es muestra de la aplicación de la política de crédito en igualdad de condiciones.

Gráfico 43. Distribución de cartera por actividad económica y género 2024



Fuente: Balance Social

10.3. POLÍTICAS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

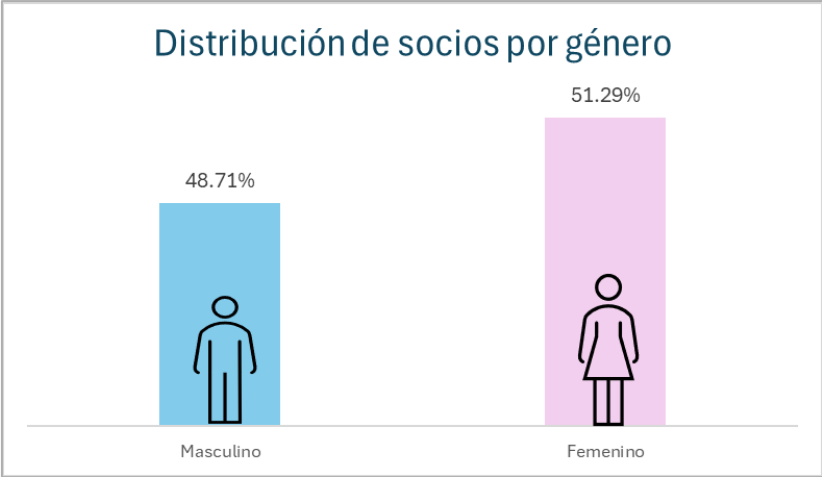
Andalucía ha reforzado sus acciones para impulsar la participación de las mujeres en todos los niveles de la organización, a través de programas de liderazgo y políticas de equidad salarial, se garantiza igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional.

Además, se han implementado redes de apoyo y mentoría que fomentan el intercambio de experiencias y el crecimiento de las colaboradoras en diferentes áreas y niveles jerárquicos. Estas iniciativas han sido clave para fortalecer la representación femenina en roles estratégicos, promoviendo un entorno más inclusivo y equitativo.

10.3.1. Participación de mujeres en Andalucía

En la Cooperativa Andalucía, la inclusión y la diversidad son valores fundamentales que nos definen. Actualmente, el 51% de nuestros socios son mujeres, reflejando nuestro compromiso con la equidad y el acceso igualitario a oportunidades financieras.

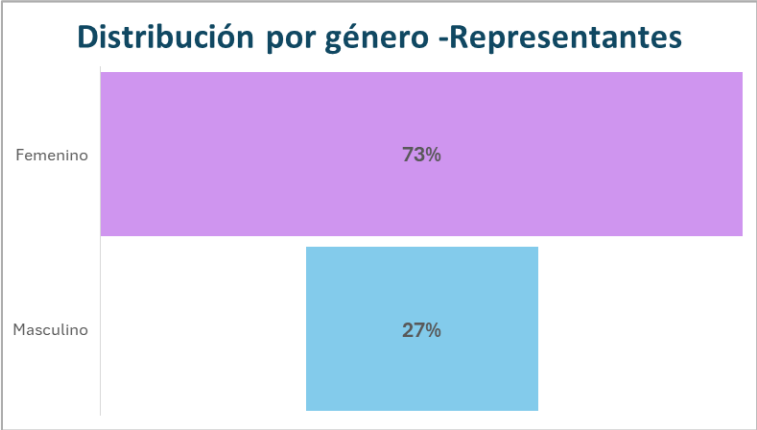
Gráfico 44. Distribución de socios por género 2024



Fuente: Balance Social

En los Organismos de Gobierno de Andalucía prevalece la participación de las mujeres, tal es así que, en nuestra Asamblea de socios, el 73% está representada por mujeres.

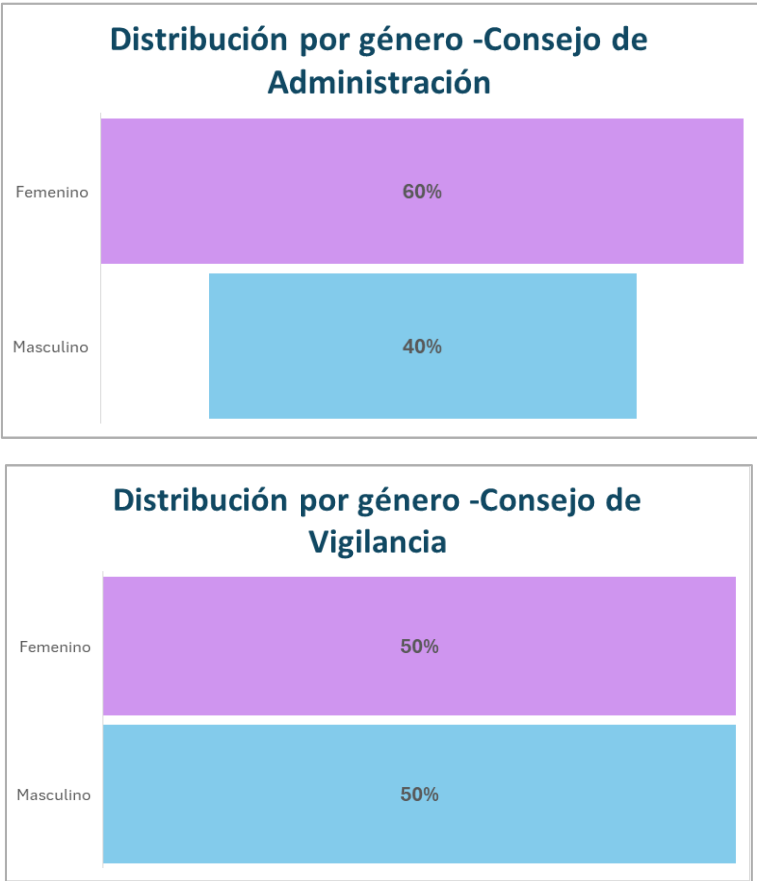
Gráfico 45. Distribución de representantes por género 2024



Fuente: Balance Social

Entre vocales y suplentes el Consejo de Administración el 60% está representado por mujeres y en Consejo de Vigilancia el 50%.

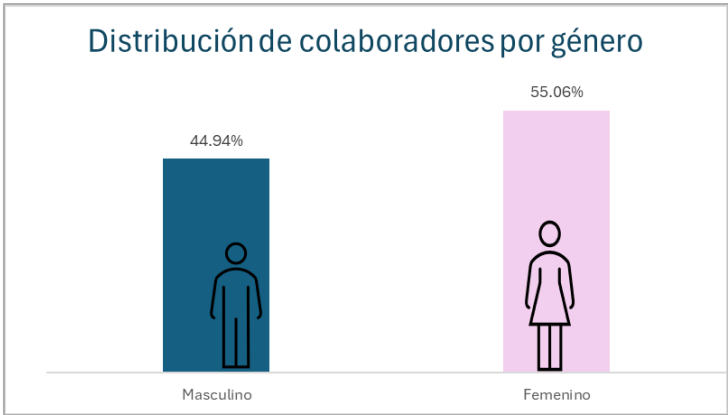
Gráfico 46. Distribución de consejos por género 2024



Fuente: Balance Social

Al cierre de 2024, la Cooperativa Andalucía cuenta con 267 colaboradores, el 55,06% está representado por mujeres y el 44,94% corresponde a hombres. Nos enorgullece fomentar un entorno inclusivo. Es importante destacar que el 45% de los puestos de jefatura están ocupados por mujeres, consolidando su liderazgo y contribución estratégica al desarrollo de la Cooperativa.

Gráfico 47. Distribución de colaboradores por género 2024



Fuente: Balance Social

Andalucía reafirma su compromiso con la equidad de género y la igualdad de oportunidades, promoviendo un ambiente donde todas las personas puedan crecer y aportar al éxito de la institución.

11. IMPACTO SOCIAL Y COMUNITARIO

11.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

11.1.1. Cooperación con la Cruz Roja Ecuatoriana

Durante el 2024 se renovó el convenio con la Cruz Roja Ecuatoriana, Junta Provincial de Pichincha, el cual tiene como objeto contribuir al funcionamiento de la Base Andalucía y Base Villaflora, con dos vehículos de pronta intervención (ambulancia) atención prehospitalaria, para que de forma mancomunada se brinde un servicio de atención inmediata, beneficiando al mayor número de personas de nuestra comunidad.

Gracias a esta alianza, durante el 2024 se han atendido más de 1200 emergencias, proporcionando asistencia rápida y eficiente a quienes más lo necesitan.



11.1.2. Participación como auspiciante oficial de Fundación Reina de Quito

Este evento forma parte de una tradición de cinco años en la que Andalucía abre sus puertas a las candidatas, demostrando su continuo apoyo a la Fundación Reina de Quito y sus proyectos.



11.1.3. Incendios Forestales

Andalucía, decidió sumarse a la ayuda para los afectados por los incendios en Quito. En un esfuerzo solidario, se donó agua, bebidas energéticas y alimento para mascotas. Las donaciones incluyeron 450 botellones de 6 litros de agua, es decir, 2.700 litros del líquido vital, más de 390 unidades de bebidas hidratantes para ayudar a recuperar fuerzas tras las duras jornadas y alimentos para mascotas.



11.1.4. Donaciones Navidad

Durante esta Navidad, logramos llevar alegría y apoyo a nuestra comunidad a través de un impacto significativo. Entregamos un total de 7.500 fundas de caramelos a 45 instituciones, incluyendo escuelas, colegios y fundaciones, llevando sonrisas a niños y familias durante esta temporada especial.



En la misión de apoyar a sectores específicos, donamos 80 kits de regalos y 150 fundas de caramelos a la Fundación Reina de Quito del Adulto Mayor, generando momentos de alegría para nuestros mayores. También entregamos 80 kits de regalos a la Unión Nacional de Educadores Jubilados de Pichincha, como un gesto de gratitud hacia quienes dedicaron su vida a la educación



Por otro lado, apoyamos a los más pequeños con 50 regalos destinados a niños de 0 a 3 años beneficiarios de la Fundación Phyllos. Además, contribuimos al mejoramiento de la infraestructura educativa al entregar 1 caneca de pintura a la Escuela Fiscal “Ángel Isaac Chiriboga”.



11.2. IMPACTO EN LA COMUNIDAD

11.2.1. Apoyo Sociales

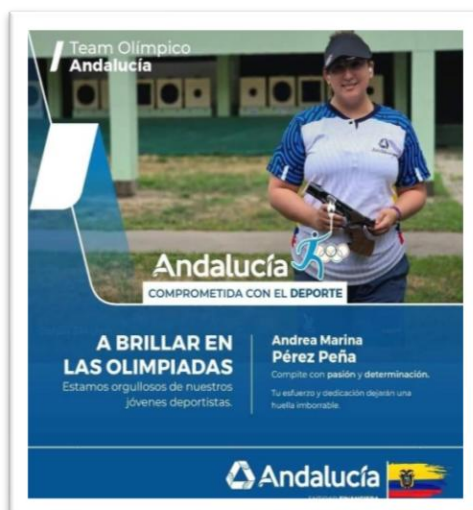
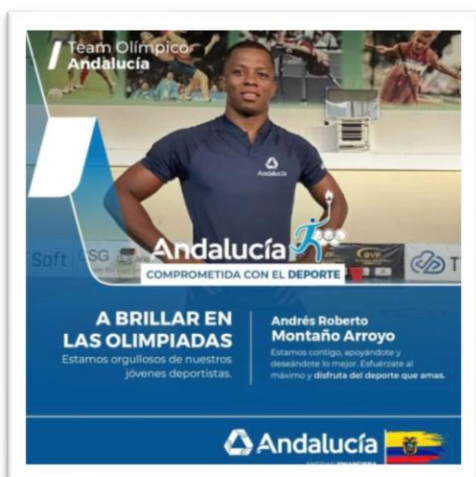
En 2024, Andalusía, en alianza con Social Médica y T-Asiste, se inaugura el **Centro de Atención Médico Andalusía**, ampliando el acceso a servicios de salud de calidad para sus socios. Ubicado en el sur de la ciudad, este centro ofrece atención médica a costos preferenciales, fortaleciendo el bienestar y la seguridad de nuestra comunidad.

Esta iniciativa reafirma nuestro compromiso de generar valor más allá de los servicios financieros, brindando soluciones integrales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros socios y sus familias.



11.2.2. Apoyos deportivos

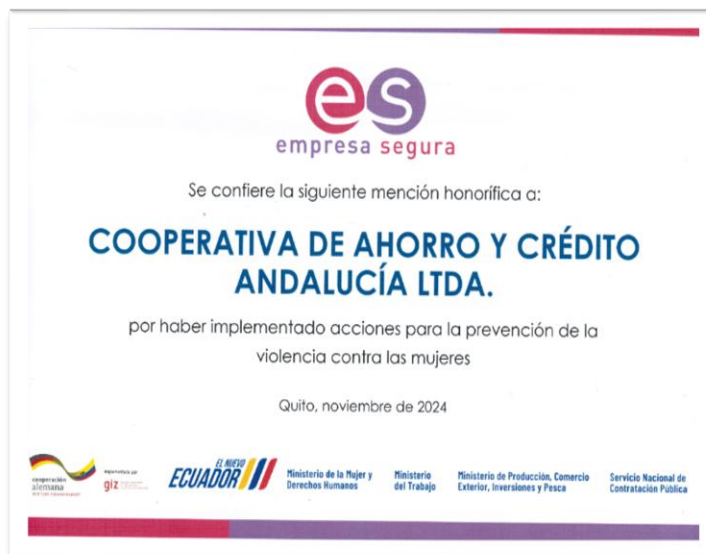
Dentro de este pilar se encuentra el Team Andalucía, conformado por 19 atletas de alto rendimiento, que se destacan en diferentes disciplinas, 7 de estos deportistas representaron a Ecuador en los Juegos Olímpicos París 2024.



12. RECONOCIMIENTOS

12.1. Empresa Segura

En el año 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, fue reconocida con la **Mención Honorífica "Sello Empresa Segura"**, otorgada por el **Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos**. Este reconocimiento destaca las acciones implementadas por la institución para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, consolidando su compromiso con la igualdad de género y la promoción de entornos seguros y libres de discriminación.



12.2. Certificación WORLDCOB



En el año 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía alcanzó un hito significativo al obtener la certificación WORLDCOB CSR:2011.3, otorgada por la World Confederation of Businesses (WORLDCOB). Este reconocimiento destaca las buenas prácticas implementadas por la institución en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), reflejando su compromiso con la sostenibilidad, la ética empresarial y el impacto positivo en la comunidad.

12.3. Premio Internacional President´s Choice Awards 2024

Andalucía fue reconocida con el Premio Internacional President´s Choice Awards 2024, el cual reconoce a las entidades que han demostrado compromiso con la excelencia en áreas clave como la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la sostenibilidad, la innovación, y las mejores prácticas en la gestión empresarial



12.4. Calificación de riesgos

Durante el año 2024, Cooperativa Andalucía consolidó su solvencia y seguridad financiera al mantener la calificación de riesgo "AA+" otorgada por Class International Rating, complementada con una segunda calificación de "AA+" por Summa Ratings. Estos reconocimientos reflejan la fortaleza de la estructura financiera, la eficiencia en la gestión de riesgos y nuestra capacidad para operar con estabilidad y resiliencia en un entorno marcado por incertidumbre económica y política. La doble calificación "AA+" subraya la disciplina en la administración de recursos, la diversificación de ingresos y la implementación de estrategias proactivas para mitigar riesgos, reforzando la confianza de nuestros socios.



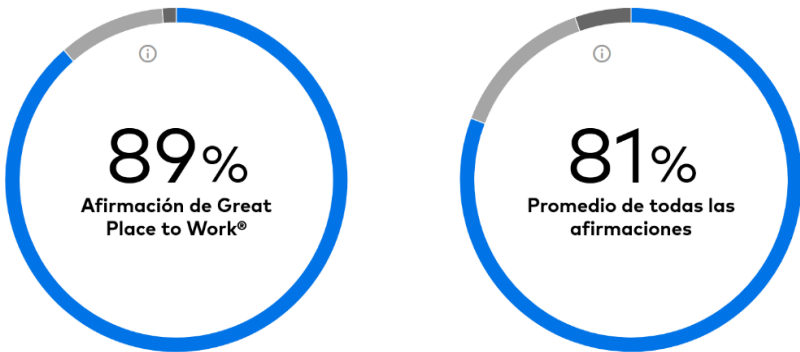
13. TALENTO HUMANO: NUESTRO MOTOR PARA EL CRECIMIENTO Y LA EXCELENCIA

13.1. CLIMA LABORAL

En la Cooperativa Andalucía, el bienestar de nuestro talento humano es una prioridad, es por ello por lo que de forma continua se monitorea y se evalúa el clima laboral a través de herramientas como la encuesta estandarizada de un “Great Place to Work”, reuniones con líderes de equipo y otros métodos de análisis. Estos procesos nos permiten identificar oportunidades de mejora y desarrollar un ambiente de trabajo más eficiente y armonioso.

Estamos conscientes que un entorno positivo impacta directamente en el desempeño, la creatividad y la retención de nuestros talentos, factores clave para el éxito de la Cooperativa. Por ello, cada dos años realizamos esta evaluación con el firme compromiso de seguir impulsando un espacio de trabajo motivador, inclusivo y alineado con nuestra cultura organizacional.

Gráfico 48. Clima laboral Andalucía 2024



Fuente: Informe Talento Humano

89% de nuestros colaboradores consideran que Coop Andalucía es un buen lugar para trabajar
10% considera que a veces sí a veces no es un buen lugar para trabajar
1% considera que no es un buen lugar para trabajar

81% afirmaciones de encuesta alcanzada
14% considera que a veces sí a veces no están de acuerdo con el factor evaluado.
5% no están de acuerdo con las afirmaciones encuestadas

13.2. FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PERSONAL

13.2.1. *Proyecto para el Fortalecimiento y Desarrollo del equipo Comercial*

Con el objetivo de fortalecer las competencias del personal comercial, se han desarrollado eventos de capacitación enfocados en mejorar sus conocimientos, procesos y funciones dentro de la Cooperativa. Estas iniciativas buscan potenciar sus habilidades y desempeño, permitiendo una evaluación posterior basada en su potencial y resultados.

Durante 2024, se llevaron a cabo diversas capacitaciones en alianza con distintos proveedores, destacando el convenio interinstitucional con la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), garantizando así una formación de alto nivel para nuestros colaboradores



Durante el 2024 se impartieron más de 3.500 horas de capacitación al personal.

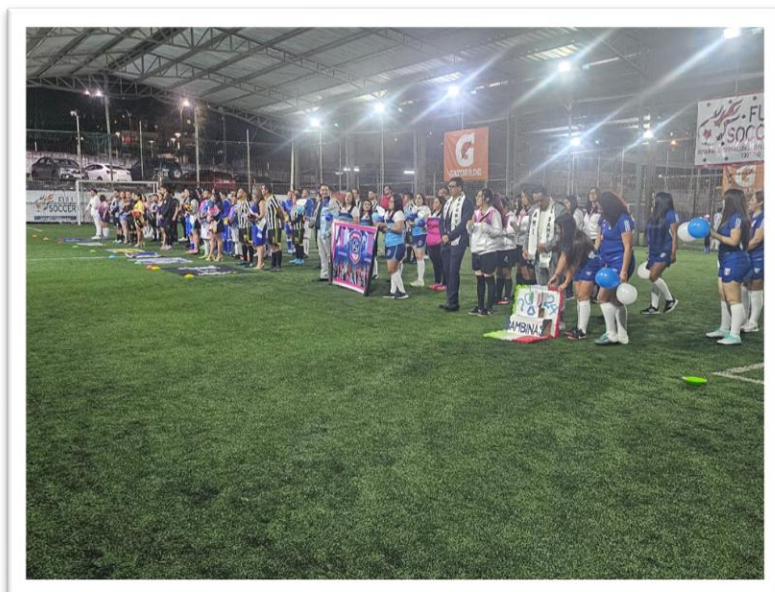
13.3. Buenas relaciones laborales y Compañerismo

Se realizaron varias actividades recreativas, fomentando la unión, la actividad física y como parte de los diferentes programas preventivos como uso y consumo de

alcohol, tabaco y drogas, Riesgo Psicosocial, Programa Actívate y vive y Pausas Activas.



A fin de fortalecer el compañerismo la participación e integración de nuestros colaboradores.



14. EDUCACIÓN FINANCIERA

Andalucía fue parte de la edición 2024 de la Campaña Global Money Week, logrando la participación de 2.193 estudiantes, quienes recibieron conocimientos valiosos de Educación Financiera a través de nuestras iniciativas. Las actividades se llevaron a cabo en Unidades Educativas y dos Centros Comerciales, alcanzando un impacto significativo en la comunidad.



El Programa de Educación Financiera superó las metas establecidas, reflejando su impacto positivo en la comunidad, y se alcanzan los siguientes resultados:

- Capacitación de 2,912 personas, superando la meta prevista.
- 54% de participación femenina, fortaleciendo el enfoque de equidad de género.
- Mejora del 17.34% en competencias financieras, según evaluaciones iniciales y finales.
- Satisfacción del programa: 4.76/5.00, evidenciando su aceptación y efectividad.
- 12 talleres ejecutados, con metodologías adaptadas a las necesidades de cada segmento.

15. CONCLUSIONES Y MENSAJE FINAL

15.1. CONCLUSIONES

- El 2024 fue un año de desafíos y oportunidades para la Cooperativa Andalucía, en un contexto económico complejo a nivel nacional, logramos mantener un crecimiento sostenido, consolidando nuestra solidez financiera, optimizando nuestros procesos y fortaleciendo nuestra oferta de productos y servicios.
- Se implementan iniciativas clave para mejorar la eficiencia operativa y la modernización tecnológica. La actualización del Core financiero, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y la optimización de los procesos nos permitirán mantener los niveles óptimos en cuanto a disponibilidad y seguridad de nuestros servicios, garantizando una atención ágil y confiable.
- La Cooperativa reafirmó su compromiso con el desarrollo profesional de su equipo a través de programas de capacitación, evaluación del clima laboral y estrategias para potenciar el liderazgo. La equidad de género ha sido un eje clave, reflejado en que el 51% de nuestros socios y el 55% de nuestros colaboradores son mujeres, con una representación del 45% en cargos de jefatura.
- Andalucía sigue promoviendo la inclusión financiera con productos accesibles y competitivos, destacando la alta participación de mujeres en ahorro y crédito. Además, la apertura del Centro de Atención Médica Andalucía amplió los beneficios para nuestros socios, reforzando nuestro enfoque en su bienestar integral.
- La implementación de sistemas avanzados de monitoreo y ciberseguridad ha fortalecido la protección de la información institucional. La adopción de herramientas ha permitido una gestión más efectiva de los riesgos tecnológicos, garantizando la continuidad operativa y la confianza de nuestros socios.
- El trabajo articulado entre la Asamblea General, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y el equipo de colaboradores ha sido clave para la toma de decisiones estratégicas y la consolidación del crecimiento institucional. La gestión oportuna y el respaldo de estos órganos de gobierno han permitido enfrentar con éxito los retos del año.

15.2. MENSAJE FINAL

En un entorno caracterizado por constantes cambios normativos y criterios técnicos en evolución, la Cooperativa actuó con responsabilidad, utilizando los medios legales disponibles, respaldados por su normativa interna y una visión comercial equilibrada. Esta combinación permitió no solo dar estabilidad a la operación financiera, sino también generar oportunidades reales para nuestros socios, especialmente en momentos donde el acceso al crédito o la regularización de obligaciones representaban un desafío.

Las decisiones adoptadas, ajustadas a derecho y alineadas con los principios del cooperativismo, fortalecieron la posición institucional, contribuyeron a mejorar la calidad de la cartera y anticiparon posibles exigencias regulatorias, asegurando así la sostenibilidad y confianza en nuestra gestión.

Este logro no sería posible sin el respaldo y la gestión estratégica de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, a quienes agradecemos profundamente por su liderazgo y compromiso con el futuro de nuestra Cooperativa. Asimismo, destacamos el esfuerzo incansable de nuestro equipo de trabajo, quienes con su dedicación y profesionalismo han sido clave para mejorar nuestros procesos, fortalecer nuestros servicios y mantener la confianza de nuestros socios.

Durante este año, hemos dado pasos importantes en la modernización de nuestra infraestructura, optimizando la disponibilidad y seguridad de nuestros servicios. También hemos reforzado la ciberseguridad y actualizado nuestra metodología de trabajo para hacerla más eficiente y alineada con las mejores prácticas del sector. Estos avances nos han permitido seguir evolucionando y ofrecer soluciones financieras más sólidas y confiables.

Nuestro compromiso sigue firme. Continuaremos trabajando con pasión, responsabilidad y visión a largo plazo para consolidar a Andalucía como una Cooperativa innovadora, inclusiva y cercana a sus socios. Creemos en el poder del esfuerzo conjunto y en la importancia de seguir construyendo, día a día, una institución que brinde seguridad, respaldo y oportunidades a quienes confían en nosotros.

Con optimismo y determinación, seguiremos impulsando el crecimiento de Andalucía, porque sabemos que cada desafío es una oportunidad para mejorar y cada logro es el resultado del trabajo en equipo. ¡Gracias por ser parte de esta historia y por construir juntos un futuro sólido para nuestra Cooperativa!

Su amigo y servidor

Mauricio Ortiz
GERENTE GENERAL