



**Andalucía**  
ENTIDAD FINANCIERA

# GERENCIA GENERAL

# INFORME ANUAL 2025

Econ. Mauricio Ortiz



## CONTENIDO

<b>1. CARTA GERENCIA GENERAL</b> .....	<b>7</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>3. SOBRE LA COOPERATIVA ANDALUCIA</b> .....	<b>9</b>
3.1. RESEÑA HISTÓRICA Y EVOLUCIÓN INSTITUCIONAL .....	9
3.2. MODELO COOPERATIVO .....	10
3.3. FILOSOFÍA CORPORATIVA .....	10
3.3.1. <i>MISIÓN</i> .....	10
3.3.2. <i>VISIÓN</i> .....	10
3.3.3. <i>VALORES Y PRINCIPIOS</i> .....	11
3.4. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	12
<b>4. RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>13</b>
<b>5. ANÁLISIS DEL ENTORNO</b> .....	<b>14</b>
5.1. ENTORNO MACROECONÓMICO NACIONAL .....	14
5.2. SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO NACIONAL .....	15
5.3. COMPARATIVO CON COOPERATIVAS AFINES.....	17
5.3.1. <i>Crecimiento de activos</i> .....	17
5.3.2. <i>Crecimiento de pasivos</i> .....	18
5.3.3. <i>Crecimiento de patrimonio</i> .....	18
5.4. POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y RANKING COOPERATIVO .....	19
<b>6. DESEMPEÑO FINANCIERO E INSTITUCIONAL</b> .....	<b>20</b>
6.1. EVOLUCIÓN DE ACTIVOS .....	20
6.2. EVOLUCIÓN DE PASIVOS .....	20
6.3. EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO .....	21
6.4. RESULTADOS DEL EJERCICIO.....	22
6.5. INDICADORES FINANCIEROS .....	23
<b>7. DESEMPEÑO COMERCIAL Y EXPERIENCIA DEL SOCIO</b> .....	<b>24</b>
7.1. CRECIMIENTO DE LA CONFIANZA .....	24
7.2. GESTIÓN DE CAPTACIONES .....	24
7.2.1. <i>Ahorros a la Vista</i> .....	25
7.2.2. <i>Depósitos a Plazo</i> .....	25
7.2.3. <i>Ranking de Agencias por Captaciones</i> .....	26
7.3. GESTIÓN DE COLOCACIONES .....	27
7.3.1. <i>Ranking de Agencias por Colocaciones</i> .....	28
7.4. MEDIOS DE PAGO.....	30
7.4.1. <i>Gestión de Tarjetas de Crédito</i> .....	30
7.4.2. <i>Gestión de Tarjetas de Débito</i> .....	30
7.5. CALIDAD DEL SERVICIO .....	31
7.1. GESTIÓN DE RECLAMOS Y ATENCIÓN A LOS SOCIOS .....	32
7.1.1. <i>Gestión de reclamos por canal de atención</i> .....	33
<b>8. AGENCIAS Y CANALES</b> .....	<b>34</b>
8.1. RED DE AGENCIAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN .....	34
8.2. CANALES TRANSACCIONALES Y DIGITALES.....	34

8.2.1.	Transaccionalidad con Banco Central del Ecuador y Remesas.....	34
8.2.2.	TRANSACCIONALIDAD CON BANRED .....	36
8.2.3.	TRANSACCIONALIDAD CON SERVIPAGOS .....	37
<b>9.</b>	<b>INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA .....</b>	<b>38</b>
9.1.	ESTRATEGIA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL .....	38
9.1.1.	ACTUALIZACIÓN DEL CORE FINANCIERO COBIS TOPAZ.....	38
9.1.2.	SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE SERVIDORES, EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y DE SEGURIDAD, ENLACES DE DATOS E INTERNET CON EL PROVEEDOR TELCONET .....	39
9.1.3.	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS.....	40
<b>10.</b>	<b>GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES .....</b>	<b>41</b>
10.1.	RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ.....	41
10.2.	RIESGO DE CRÉDITO .....	41
10.3.	RIESGO OPERATIVO .....	41
10.4.	RIESGO DE CONDUCTA DE MERCADO.....	42
10.5.	COMPLIANCE.....	42
<b>11.</b>	<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.....</b>	<b>43</b>
11.1.	RESULTADOS DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y CONTROL .....	43
11.1.1.	Servicio SOC-SIEM.....	43
11.1.2.	AXUR. Protección de marca.....	44
11.1.3.	Inteligencia de amenazas .....	45
<b>12.</b>	<b>INCLUSIÓN FINANCIERA, DIVERSIDAD Y EQUIDAD .....</b>	<b>46</b>
12.1.	ENFOQUE DE GÉNERO EN LA INSTITUCIÓN.....	46
12.1.1.	Base Social y Gobernanza con Enfoque de Género .....	47
12.1.2.	Participación en órganos de gobierno.....	47
12.1.3.	Talento Humano y Liderazgo Interno.....	48
12.1.4.	Participación en Servicios Financieros .....	49
12.1.5.	Acceso a crédito por tipo – Femenino.....	49
12.1.6.	Acceso a crédito por tipo – Masculino .....	49
12.1.7.	Morosidad por género .....	50
<b>13.</b>	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>51</b>
13.1.	PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....	51
13.2.	RESULTADOS E IMPACTO EN LA COMUNIDAD .....	52
13.2.1.	Proyecto ANA .....	52
<b>14.</b>	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNITARIA .....</b>	<b>53</b>
14.1.	RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL.....	53
14.1.1.	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Cooperativa y la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Pichincha: .....	53
14.1.2.	Cuidado del Medio Ambiente.....	54
<b>15.</b>	<b>MARKETING, MARCA Y POSICIONAMIENTO .....</b>	<b>54</b>
15.1.	ALIANZAS COMERCIALES .....	55
15.2.	REDES SOCIALES .....	55
15.3.	AUSPICIOS .....	56
15.3.1.	Free Press en estadios .....	56

<b>16.</b>	<b>TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>57</b>
16.1.	CLIMA LABORAL.....	57
16.2.	CAPACITACIÓN.....	57
16.3.	ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	58
<b>17.</b>	<b>RECONOCIMIENTOS</b> .....	<b>59</b>
17.1.	CERTIFICACIÓN WORLDCOB.....	59
17.2.	CALIFICACIÓN DE RIESGOS.....	59
<b>18.</b>	<b>CONCLUSIONES Y MENSAJE FINAL</b> .....	<b>60</b>
18.1.	CONCLUSIONES.....	60
18.2.	MENSAJE FINAL.....	61

## APÉNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2024.....	16
<b>Tabla 2.</b>	Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2025... ¡Error! Marcador no definido.	
<b>Tabla 3.</b>	Indicadores principales Sector Financiero Nacional 2024.....	16
<b>Tabla 4.</b>	Indicadores financieros COAC 2025.....	18
<b>Tabla 5.</b>	Crecimiento de Activos Andalucía 2013-2025.....	20
<b>Tabla 6.</b>	Indicadores Financieros Andalucía 2025.....	23
<b>Tabla 7.</b>	Apertura de cuentas por producto 2025.....	25
<b>Tabla 8.</b>	Variaciones en los principales indicadores TC.....	30
<b>Tabla 9.</b>	Variaciones en los principales indicadores TD.....	30
<b>Tabla 10.</b>	Transaccionalidad SPI enviados 2024 vs 2025.....	34
<b>Tabla 11.</b>	Transaccionalidad SPI recibidos 2024 vs 2025.....	35
<b>Tabla 12.</b>	Transaccionalidad SCI 2024 vs 2025.....	35
<b>Tabla 13.</b>	Transaccionalidad Remesas 2024 vs 2025.....	35
<b>Tabla 14.</b>	Transaccionalidad Cámara de cheques 2024 vs 2025.....	36
<b>Tabla 15.</b>	Pagos directos recibidos 2024 vs 2025.....	36
<b>Tabla 16.</b>	Pagos directos enviados 2024 vs 2025.....	36
<b>Tabla 17.</b>	Retiros ATM 2024 vs 2025.....	37
<b>Tabla 18.</b>	Depósitos ATM 2024 vs 2025.....	37
<b>Tabla 19.</b>	Depósitos ATM 2024 vs 2025.....	37
<b>Tabla 20.</b>	Disponibilidad de servicios.....	40

## APÉNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b>	Los 7 Principios Cooperativos.....	10
<b>Gráfico 2.</b>	Valores y Principios.....	11
<b>Gráfico 3.</b>	Organigrama Estructural Enero 2025.....	12
<b>Gráfico 4.</b>	Crecimiento de Activos COAC 2025.....	17
<b>Gráfico 5.</b>	Crecimiento de Pasivos COAC 2025.....	18

**Gráfico 6.** Crecimiento de Patrimonio COAC 2025..... 18

**Gráfico 7.** Posición Ranking COAC S1 2025 ..... 19

**Gráfico 8.** Crecimiento de Activos Andalucía 2025 ..... 20

**Gráfico 9.** Crecimiento de Pasivos Andalucía 2025 ..... 21

**Gráfico 10.** Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2025 ..... 21

**Gráfico 11.** Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2025 ..... 22

**Gráfico 12.** Crecimiento de la Confianza Andalucía 2025 ..... 24

**Gráfico 13.** Depósitos a la Vista vs. Depósito a Plazo ..... 24

**Gráfico 14.** Ranking depósitos de ahorro 2025 ..... 26

**Gráfico 15.** Ranking depósitos a plazo 2025 ..... 27

**Gráfico 16.** Evolución de la Cartera de Crédito 2024 ..... 27

**Gráfico 17.** Participación por tipo de cartera ..... 28

**Gráfico 18.** Ranking cartera de agencias 2025 ..... 29

**Gráfico 19.** Net Promoter Score Andalucía 2025 ..... 31

**Gráfico 20.** Customer Satisfaction Score Andalucía 2025 ..... 32

**Gráfico 21.** Tipos de reclamos 2025 ..... 32

**Gráfico 22.** Principales canales de atención 2025 ..... 33

**Gráfico 23.** Arquitectura física COBIS ..... 39

**Gráfico 24.** ADLUMIN. Salud de la red interna ..... 43

**Gráfico 25.** Estado de actividad durante el año 2025 ..... 44

**Gráfico 26.** AXUR. Estado de monitoreo e incidentes del año 2025 ..... 45

**Gráfico 27.** AXUR. Incidentes por tipo de amenaza ..... 45

**Gráfico 28.** SocRadar. Estado de atención de alertas ..... 46

**Gráfico 29.** ThreatMon. Calificación de riesgo de ciberseguridad (diciembre 2025) ..... 46

**Gráfico 30.** Distribución de socios por género 2025 ..... 47

**Gráfico 31.** Distribución del Consejo de Administración por género ..... 47

**Gráfico 32.** Distribución del Consejo de Vigilancia por género ..... 48

**Gráfico 33.** Distribución de Representantes por género ..... 48

**Gráfico 34.** Distribución de Colaboradores por género ..... 48

**Gráfico 35.** Distribución de la cartera por género ..... 49

**Gráfico 36.** Porcentaje de acceso a créditos - Femenino ..... 49

**Gráfico 37.** Porcentaje de acceso a créditos – Masculino ..... 50

**Gráfico 38.** Distribución de morosidad por género ..... 50

**Gráfico 39.** Temas de Capacitación Impartidos en 2025 ..... 51

**Gráfico 40.** Alianzas comerciales ..... 55

**Gráfico 41.** Redes sociales 2025 ..... 55

**Gráfico 42.** Auspicios 2025 ..... 56

**Gráfico 43.** Clima laboral Andalucía 2025 ..... 57

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LIMITADA

## 1. CARTA GERENCIA GENERAL

El año 2025 representó para Cooperativa Andalucía un período de consolidación institucional, fortalecimiento de capacidades internas y reafirmación de nuestro compromiso con los socios, en un entorno nacional que continuó marcado por desafíos económicos, sociales y de seguridad.

A lo largo del ejercicio 2025, Andalucía demostró una vez más su solidez financiera, su disciplina en la gestión de riesgos y su capacidad de adaptación frente a escenarios cambiantes. Gracias a una administración responsable y a decisiones estratégicas oportunas, se logró mantener un crecimiento sostenido, preservar la confianza de nuestros socios y garantizar la continuidad operativa con altos estándares de seguridad y calidad de servicio.

Nuestra posición dentro del Segmento 1 del sector financiero popular y solidario se consolidó durante el año, reflejando no solo la fortaleza de nuestros indicadores financieros, sino también la madurez de nuestro modelo de gestión, basado en principios cooperativos, transparencia y orientación al socio.

Este desempeño es el resultado del trabajo articulado entre los órganos de gobierno, la alta administración y el compromiso permanente de nuestros colaboradores.

Asimismo, se continuó impulsando la inclusión financiera, la equidad de género y el impacto social, reafirmando a Andalucía como una institución cercana, responsable y comprometida con el desarrollo de las comunidades a las que servimos.

La confianza de nuestros socios sigue siendo el principal activo de Andalucía. Su respaldo nos impulsa a mantener una gestión prudente, ética y orientada al largo plazo, asegurando la sostenibilidad institucional y la generación de valor compartido.

De cara a los próximos años, asumimos con responsabilidad el desafío de seguir fortaleciendo nuestra capacidad de innovación, anticiparnos a los riesgos del entorno y responder de manera oportuna a las necesidades de nuestros socios.

Reafirmamos nuestro compromiso de seguir construyendo una Cooperativa sostenible e inclusiva, que contribuya activamente al bienestar financiero de sus socios y al desarrollo económico y social del país.

*“Toda una vida mejorando otras”.*  
Econ. Mauricio Ortiz  
**GERENTE GENERAL**

## 2. INTRODUCCIÓN

El presente Informe Anual de Gestión tiene como finalidad informar a la Asamblea General de Socios sobre la gestión realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía durante el ejercicio 2025, así como sobre los principales resultados obtenidos y las acciones desarrolladas en beneficio de la institución y de sus socios.

Este documento expone, de manera estructurada, los aspectos más relevantes relacionados con la administración de los recursos, el desempeño económico y financiero, la prestación de servicios, el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de los principios cooperativos que rigen a Andalucía.

El informe recoge los hechos y resultados más significativos del año, incluyendo:

- El comportamiento general de los ahorros, créditos y servicios.
- La situación económica y financiera de la Cooperativa.
- Las acciones ejecutadas para fortalecer la seguridad, la tecnología y la continuidad operativa.
- El compromiso social, humano y cooperativo de la institución.
- Los principales desafíos enfrentados y las perspectivas hacia el siguiente período.

La información presentada responde al principio de rendición de cuentas, permitiendo a los socios conocer cómo se desarrolló la gestión institucional y cómo las decisiones adoptadas estuvieron orientadas a preservar la estabilidad, solvencia y sostenibilidad de la Cooperativa.

A través de este informe, Cooperativa Andalucía reafirma su compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la participación de los socios, pilares fundamentales del modelo cooperativo y de la relación de confianza que sostiene el crecimiento y fortalecimiento institucional.

### 3. SOBRE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA

#### 3.1. RESEÑA HISTÓRICA Y EVOLUCIÓN INSTITUCIONAL

El recuerdo de los primeros años de la Cooperativa Andalucía se mantiene vivo. El compañerismo, el don de servicio y el trabajo arduo hasta altas horas de la noche eran la tónica en un principio. El 27 de julio de 1969, bajo el liderazgo y visión del reverendo padre Gonzalo Pérez, 28 personas decidieron conformar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., con un capital de 230 sucres.

En ese entonces se entregaban préstamos de 50 a 200 sucres para las personas que no podían acceder al crédito bancario y que verdaderamente necesitaban ese dinero para sacar adelante a su familia.

Uno de los primeros préstamos de 10 mil sucres fue concedido para la compra de una camioneta que iba a ser usada por su dueño para ofrecer el servicio de transporte en el barrio y en sus alrededores. De este modo 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. Allí laboraban 14 emprendedores que demostraban confianza y solidaridad entre uno y otros y con todos los socios de la Cooperativa Andalucía.

Allí los socios afianzaron su confianza de visitar a la Institución y preguntar si cada día se aperturaban más cuentas nuevas, porque siempre se sintieron dueños, como lo son, de su Cooperativa Andalucía. En ese instante como ocurre hasta la actualidad, los asociados encontraban en los funcionarios de la Institución a personas de su confianza a quienes podían contarles sus sueños de abrir una microempresa y, al mismo tiempo, sentirse correspondidos con el apoyo de un crédito y consejos prácticos sobre cómo administrar su nuevo negocio.

Con el paso de los años, cada vez se añadían más personas a la lista de socios de la Cooperativa Andalucía porque los asociados recomendaban nuestros servicios a sus familiares, vecinos y amigos. Esta publicidad, boca a boca, continúa siendo una fortaleza de nuestra Institución, porque la gente reconoce la calidad humana y de servicio que les ofrecemos.

Al recordar estos 55 años encontramos que la ética, la honestidad, el respeto y la solidaridad siempre fueron la guía de cada uno de los miembros de la Cooperativa Andalucía. Una forma de vida que siempre proyectó en sus hechos y palabras el reverendo padre Gonzalo Pérez y que los directivos de la Cooperativa supieron comunicar a todos los colaboradores de la Institución.

Nuestras 17 agencias cubren todo el Distrito Metropolitano de Quito, el valle de Cumbayá y de Los Chillos, brindando la oportunidad a nuestros socios de acceder de forma fácil y rápida a nuestros productos y servicios con calidad y ahorro de tiempo. Las agencias Pedro Vicente Maldonado, Lago Agrio, Urcuquí, Cotacachi y Manta son nuestras agencias fuera del Distrito Metropolitano de Quito, otorgando la oportunidad de crecimiento a sus pobladores.

### 3.2. MODELO COOPERATIVO

Andalucía desarrolla su gestión bajo el modelo cooperativo, el cual se fundamenta en la asociación voluntaria de personas que se organizan para satisfacer necesidades económicas y sociales comunes, mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática.

Este modelo se sustenta en los siete principios cooperativos, reconocidos a nivel internacional, que orientan el funcionamiento institucional y la toma de decisiones, asegurando que la gestión esté alineada al interés colectivo de los socios:

Gráfico 1. Los 7 Principios Cooperativos



Fuente: International Cooperative Alliance

### 3.3. FILOSOFÍA CORPORATIVA

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

#### 3.3.1. 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 personalizadas de nuestro talento humano".

#### 3.3.2. VISIÓN

"Ser una **entidad financiera** sólida y reconocida entre las cinco mejores calificaciones de riesgo en el sector cooperativo, ofertando productos y servicios **ágiles, seguros y oportunos** orientados al **bienestar de los socios y clientes**".

### 3.3.3. VALORES Y PRINCIPIOS

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



*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.

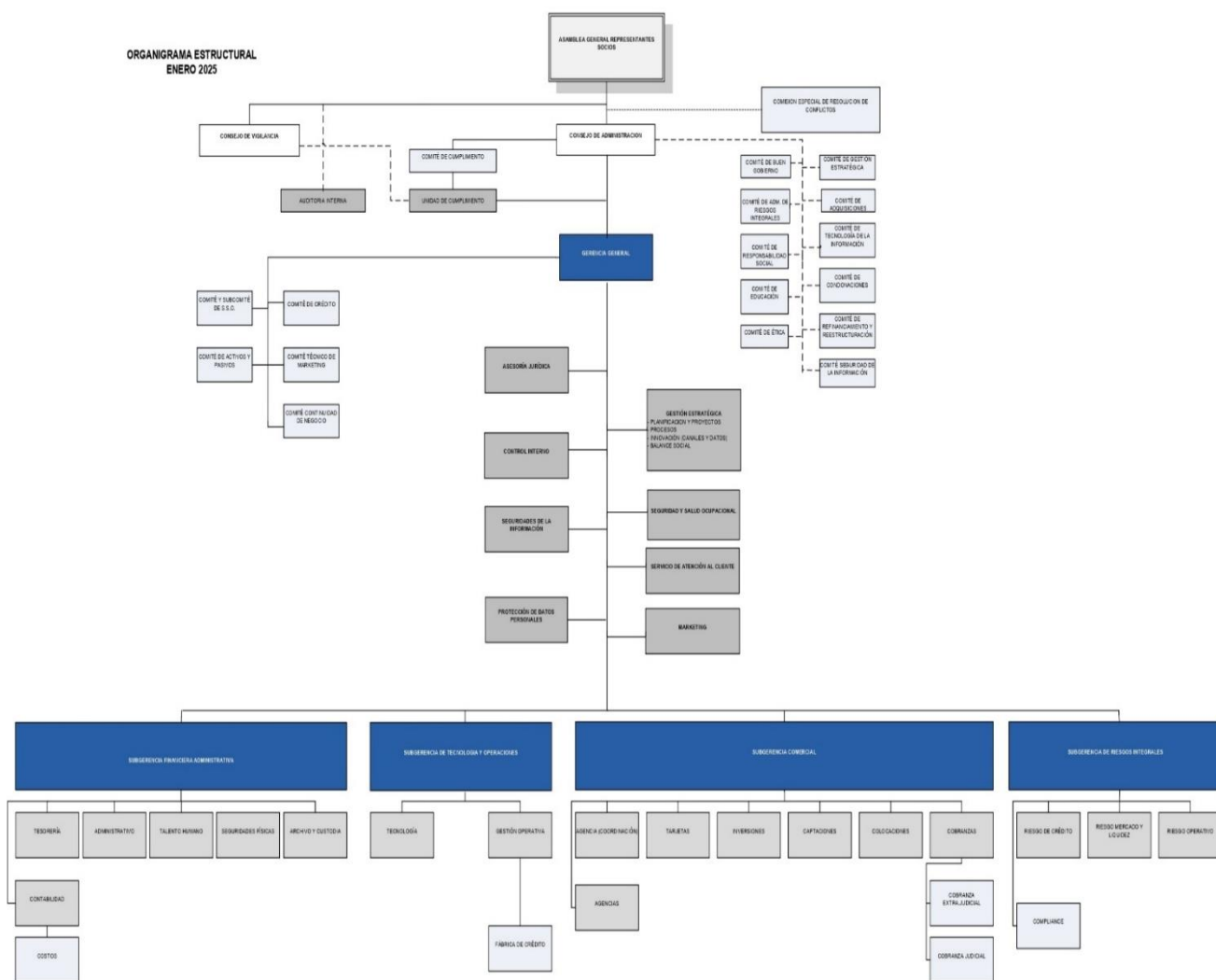
### 3.4. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Cooperativa Andalucía cuenta con una estructura de gobierno corporativo definida, en concordancia con la normativa vigente y los principios del modelo cooperativo. La Asamblea General de Socios constituye el máximo órgano de decisión, responsable de definir las directrices generales de la institución.

El Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia ejercen sus funciones conforme a sus atribuciones legales y estatutarias, asegurando una adecuada supervisión, control y orientación estratégica de la gestión institucional. La Gerencia General es responsable de la administración operativa, la ejecución de las decisiones estratégicas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta estructura organizacional permite una adecuada separación de funciones, promueve la transparencia en la gestión y fortalece los mecanismos de control interno, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad de la Cooperativa.

Gráfico 3. Organigrama Estructural Enero 2025



Fuente: Plan Estratégico 2025-2027

## 4. RESUMEN EJECUTIVO

Durante el año 2025, la Cooperativa mantuvo una gestión basada en criterios de prudencia financiera, sostenibilidad institucional y protección de los intereses de los socios, priorizando la adecuada administración del riesgo y la estabilidad de largo plazo por encima de la generación de rentabilidad. Este enfoque preventivo responde a la tendencia observada en el entorno económico, aun cuando el contexto macroeconómico al cierre del período presenta señales favorables.

En este marco, la institución consolidó su crecimiento institucional mediante la expansión sostenida de sus activos y operaciones, el fortalecimiento de su estructura financiera y el mantenimiento de adecuados niveles de liquidez, cobertura y solvencia, elementos que respaldan la estabilidad de la Cooperativa y su capacidad para enfrentar escenarios futuros.

El desempeño comercial evidencia el fortalecimiento de la confianza de los socios, reflejado en la apertura de nuevas cuentas, el dinamismo en las captaciones y la continuidad de las operaciones crediticias, manteniéndose una administración selectiva de la originación de cartera orientada a preservar la calidad de la cartera.

Los resultados alcanzados durante 2025 muestran una institución que avanza de manera sostenida, con una gestión responsable y prudente, enfocada en el fortalecimiento institucional, la sostenibilidad financiera, garantizando así la continuidad del crecimiento bajo principios cooperativos y de estabilidad en el tiempo.

## 5. ANÁLISIS DEL ENTORNO

### 5.1. ENTORNO MACROECONÓMICO NACIONAL

El año 2025 se caracterizó por una fase de estabilización y recomposición económica para el Ecuador, posterior a la contracción registrada en 2024. Si bien se observaron señales de recuperación en algunos indicadores macroeconómicos, el desempeño general de la economía continuó condicionado por limitaciones estructurales, como la baja inversión, la informalidad laboral, la rigidez fiscal y un entorno político y social aún frágil. En este contexto, la recuperación fue moderada y heterogénea entre sectores, más asociada a factores coyunturales que a un proceso sostenido de crecimiento.

En el tercer trimestre de 2025, la **economía ecuatoriana** registró un crecimiento interanual de 2,4% en su serie ajustada por estacionalidad, reflejando una expansión de la actividad económica en comparación con el mismo período del año anterior. No obstante, en comparación con el segundo trimestre de 2025, el PIB experimentó una contracción de 2,2%, resultado que estuvo condicionado principalmente por choques de oferta de carácter transitorio como la caída de la producción petrolera en julio de este año, debido a la suspensión temporal de bombeo en el Sistema de Oleoducto Transecuatoriano (SOTE) y en el Oleoducto de Crudos Pesados (OCP). Dichas interrupciones se produjeron como consecuencia de deslizamientos de tierra y procesos de erosión regresiva en el río Coca, asociados a condiciones climáticas extremas registradas en la provincia de Napo.

La **inflación** anual cerró en 1,91%, con una caída de 0,14% en diciembre, impulsada principalmente por la reducción de precios en alimentos como huevos, pollo, limón y café, entre otros. Esta tendencia también se reflejó en una disminución del costo de la canasta básica, que bajó dos dólares, y de la canasta vital, con una reducción superior a cuatro dólares. La baja inflación, apoyada además por la caída en precios de productos diversos como electrodomésticos, artículos de higiene y entretenimiento, indica un entorno de estabilidad de precios que favorece el poder adquisitivo de los hogares y contribuye a un cierre de año económico positivo.

El costo de la **canasta básica familiar** alcanzó los USD 819,01, mientras que el ingreso familiar promedio se ubicó en USD 877,33. Esta relación permitió una cobertura del 107,12%, generando un excedente de USD 58,32. Estos resultados evidencian una capacidad suficiente de los hogares para cubrir el costo de la canasta y una ligera mejora en su poder adquisitivo respecto al mes anterior, cuando la cobertura fue del 106,85%, lo que representa un incremento de 0,27 puntos porcentuales.

En el sector externo, la **balanza comercial** se mantuvo positiva durante 2025, aunque con una reducción del superávit frente al año anterior, como resultado del repunte gradual de las importaciones, especialmente de bienes intermedios y de capital. Este comportamiento, si bien redujo el saldo comercial, reflejó una cierta recuperación de la actividad económica.

Las **Reservas Internacionales de Libre Disponibilidad** (RILD), en diciembre se ubicaron en USD 9.795,1 millones, registrando un incremento mensual de USD 110,3 millones como resultado del movimiento neto entre ingresos y egresos del período; los ingresos totalizaron USD 6.261,5 millones y provinieron principalmente de los giros del exterior del sector privado, los desembolsos de endeudamiento externo, la exportación de hidrocarburos y los depósitos de efectivo en las bóvedas del Banco Central del Ecuador (BCE), mientras que los egresos sumaron USD 6.151,2 millones y estuvieron concentrados en los giros al exterior del sector privado, los retiros de efectivo de las bóvedas del BCE, el servicio de la deuda externa pública y la importación de derivados.

Ecuador cerró diciembre de 2025 con un **Riesgo País** de 492 puntos, superando nuevamente el umbral psicológico de los 500 puntos después de ocho años, lo que evidencia una recuperación de la confianza internacional tras un periodo de alta volatilidad. Esta mejora se explica, por el respaldo financiero de organismos multilaterales como el FMI, el Banco Mundial y el BID, que fortalecieron la estabilidad fiscal y respaldaron la disciplina macroeconómica del país. Mantener el indicador cerca de los 500 puntos mejora la percepción de solvencia y puede reducir el costo de financiamiento externo, beneficiando al Estado y al sector privado.

El **mercado laboral** siguió siendo uno de los principales retos estructurales. Si bien la tasa de desempleo se mantuvo en niveles relativamente bajos, el empleo adecuado continuó estancado, mientras que el subempleo y la informalidad persistieron como los rasgos predominantes del mercado de trabajo. Esta situación evidenció la limitada capacidad de la economía para generar empleo formal y de calidad, reforzando la necesidad de reformas que promuevan mayor flexibilidad, productividad y atracción de inversión.

El año 2025 representó para el Ecuador un período de estabilización más que de recuperación plena. Si bien se logró evitar un deterioro mayor de los principales indicadores macroeconómicos y se observaron mejoras puntuales en el crecimiento, el sector externo y la estabilidad financiera, persisten desafíos estructurales significativos relacionados con la inversión, el empleo formal, la sostenibilidad fiscal y la confianza del sector privado, los cuales condicionan las perspectivas de crecimiento de mediano y largo plazo.

## 5.2. SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO NACIONAL

Durante el año 2025, el sistema financiero ecuatoriano mantuvo un desempeño estable, caracterizado por adecuados niveles de solvencia y liquidez evidenciando un crecimiento sostenido en sus principales cuentas tanto de la banca como en el sector cooperativo. Los activos del sistema crecieron en términos similares entre ambos segmentos, reflejando estabilidad y expansión de las operaciones financieras.

La banca mostró un mayor dinamismo en el crecimiento de la cartera de crédito y del patrimonio, mientras que el sector cooperativo destacó por el incremento en los depósitos, evidenciando la confianza de los socios y su capacidad de captación de recursos.

El sector continúa presentando desafíos asociados a la calidad de la cartera y al fortalecimiento patrimonial, lo que exige mantener políticas prudentes de gestión de riesgos y estrategias de crecimiento conservadoras que aseguren la sostenibilidad y estabilidad de las instituciones financieras en el mediano y largo plazo.

La información de forma desagregada se encuentra a continuación:

**Tabla 1. Cuentas principales Sector Financiero Nacional 2025**

CUENTA	CRECIMIENTO DEL SECTOR		
	BANCA	COOPERATIVAS	SECTOR FINANCIERO
<b>ACTIVOS</b>	11.2%	10.9%	11,1%
<b>PASIVOS</b>	11.3%	11.8%	11,4%
<b>PATRIMONIO</b>	10.4%	4.6%	8,6%
<b>UTILIDAD</b>	43.3%	35.9%	44,9%
<b>CARTERA BRUTA</b>	12.2%	3.7%	9,9%
<b>DEPOSITOS TOTALES</b>	14.2%	22.3%	14,0%

*Fuente: Superintendencia de Bancos y SEPS*

El resultado de los principales indicadores financieros es:

**Tabla 2. Indicadores principales Sector Financiero Nacional 2024**

INDICADOR	BANCA	COAC
<b>Liquidez</b>	20,25%	37,80%
<b>Solvencia</b>	14,32%	16,80%
<b>ROE</b>	13,50%	2,70%
<b>ROA</b>	1,31%	0,30%
<b>Cobertura</b>	221,92%	99,52%
<b>Eficiencia</b>	77,12%	101,00%
<b>Morosidad</b>	2,99%	7,80%

*Fuente: Superintendencia de Bancos y SEPS*

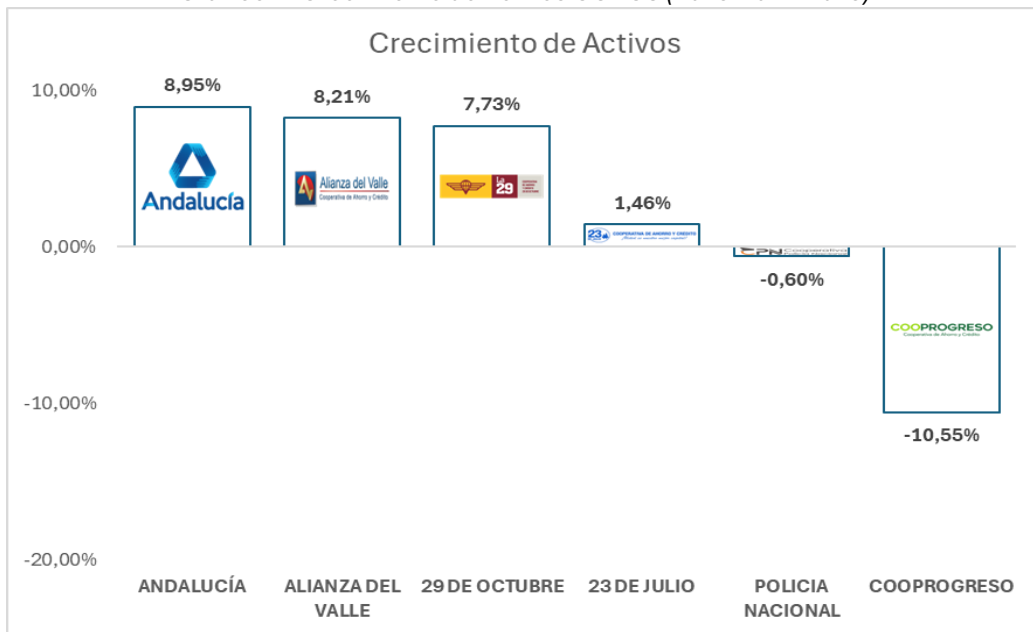
### 5.3. COMPARATIVO CON COOPERATIVAS AFINES

Con el propósito de evaluar el desempeño de Andalucía desde una perspectiva sectorial más amplia, se realizó un análisis comparativo con instituciones de similares características en tamaño, segmento y nicho de mercado, entre ellas Alianza del Valle, Cooprogreso, 29 de Octubre, 23 de Julio y Policía Nacional.

El análisis de los principales rubros Activos, Pasivos y Patrimonio durante los últimos tres años evidencia que Andalucía ha mantenido un comportamiento estable y consistente dentro del grupo de referencia, sosteniendo una posición competitiva en su segmento, respaldada por una gestión responsable que fortalece bases sólidas para un crecimiento sostenido y alineado con los principios cooperativos.

#### 5.3.1. Crecimiento de activos

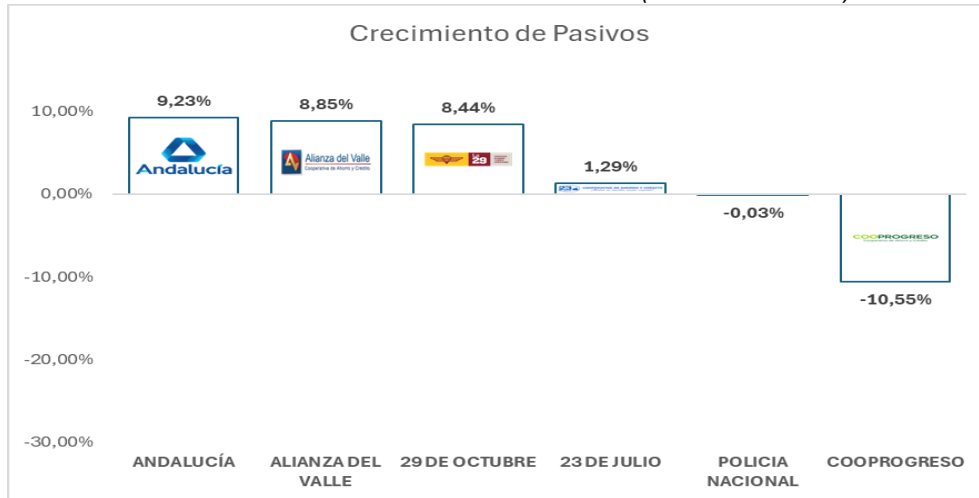
Gráfico 4. Crecimiento de Activos COACS (2023-2024-2025)



Fuente: SEPS

### 5.3.2. Crecimiento de pasivos

Gráfico 5. Crecimiento de Pasivos COACS (2023-2024- 2025)



Fuente: SEPS

### 5.3.3. Crecimiento de patrimonio

Gráfico 6. Crecimiento promedio de Patrimonio COACS (2023-2024-2025)



Fuente: SEPS

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

Tabla 3. Indicadores financieros COAC 2025

INDICADOR	ANDALUCIA	PROMEDIO COOP AFINES
MOROSIDAD	7,30%	11,39%
ROA	0,06%	0,07%
ROE	0,66%	0,74%
EFICIENCIA ACTIVO	91,45%	97,11%
LIQUIDEZ	39,47%	34,50%

Fuente: SEPS

La comparación de indicadores financieros evidencia que la Cooperativa Andalucía mantiene una posición competitiva dentro de su segmento, destacándose por registrar niveles de morosidad inferiores y una liquidez superior al promedio de cooperativas afines, lo que refleja una adecuada gestión del riesgo y una sólida capacidad de cumplimiento de obligaciones. Asimismo, los indicadores de rentabilidad y eficiencia se mantienen en niveles cercanos al promedio del grupo de referencia, confirmando un desempeño financiero estable y consistente que respalda la sostenibilidad de la institución.

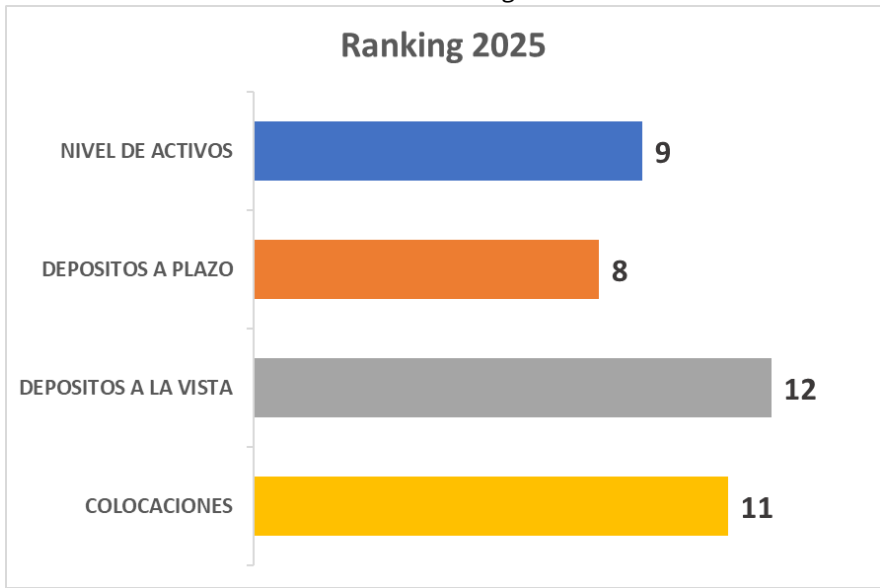
### 5.4. POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y RANKING COOPERATIVO

Durante el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía mantuvo un posicionamiento relevante dentro del ranking de Cooperativas del Segmento 1, reflejando estabilidad institucional y consistencia en su gestión.

En términos de nivel de activos, Andalucía se ubicó en la posición 9 a nivel nacional, consolidándose entre las cooperativas de mayor tamaño del segmento. En depósitos a plazo, alcanzó la posición 8, evidenciando la confianza de los socios en la institución como alternativa de ahorro. Por su parte, en depósitos a la vista, se situó en la posición 12, mientras que en colocaciones ocupó la posición 11, manteniendo una política de crédito prudente en un entorno económico aún desafiante.

Estos resultados confirman que, durante 2025, Andalucía sostuvo un desempeño competitivo y estable, preservando su presencia entre las principales cooperativas del país y fortaleciendo su rol dentro del sistema financiero cooperativo nacional.

**Gráfico 7. Posición Ranking COAC S1 2025**



**Fuente:** Subgerencia Comercial Andalucía

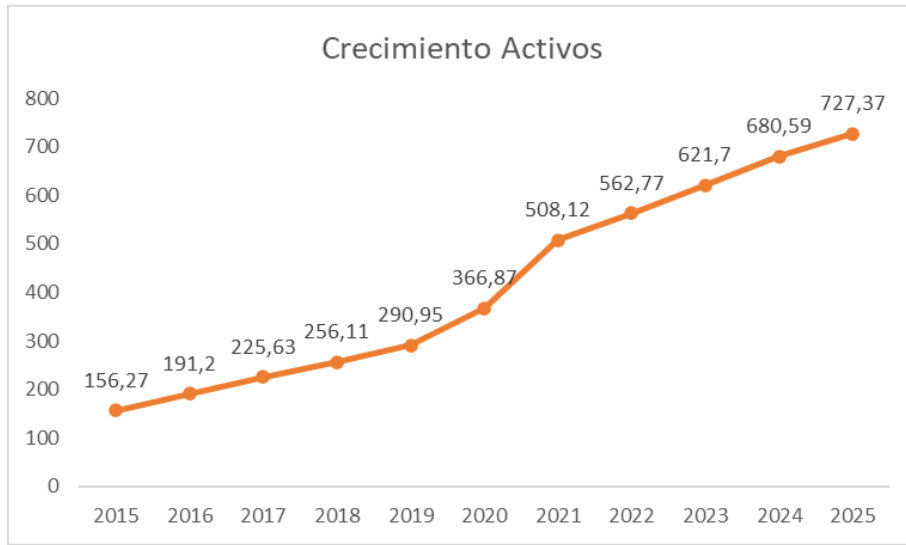
## 6. DESEMPEÑO FINANCIERO E INSTITUCIONAL

### 6.1. EVOLUCIÓN DE ACTIVOS

Para 2025 los activos totales de la Cooperativa Andalucía se ubicaron en USD 727,37 millones, siendo superior en 6,87% (USD 46,77 millones) al año 2024 en donde los activos fueron de USD 680,6 millones.

Durante la última década (2015-2025), los activos de Andalucía han crecido en USD 571,1 millones lo cual significó 365,5% de crecimiento.

**Gráfico 8. Crecimiento de Activos Andalucía 2025**



Fuente: Balance de la Cooperativa

**Tabla 4. Crecimiento de Activos Andalucía 2013-2025**

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
2015-2025	2025: 727,37	USD 571,10	365,5%	

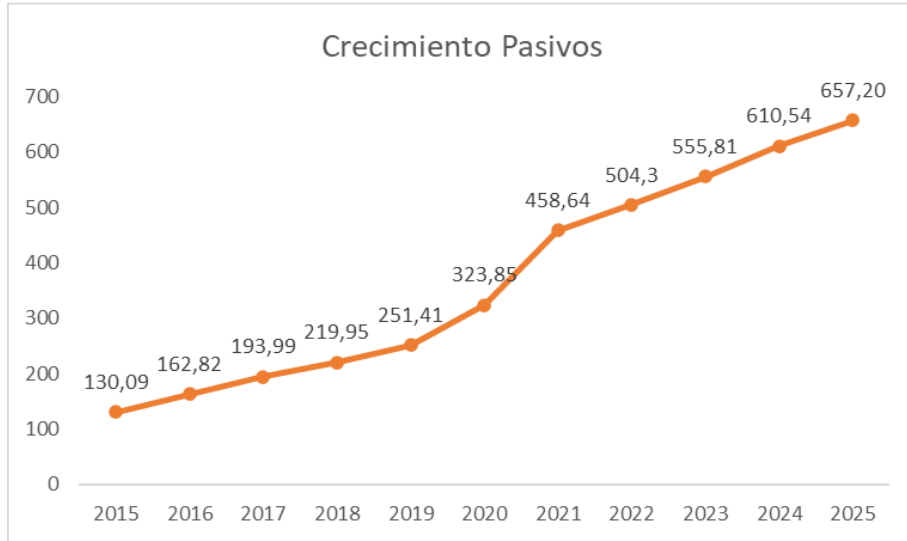
Fuente: Balance de la Cooperativa

### 6.2. EVOLUCIÓN DE PASIVOS

Al cierre de 2025 los pasivos de Andalucía alcanzaron los USD 657,2 millones, siendo superior en 7,6% al año 2024, de forma absoluta el crecimiento fue de USD 46.66 millones anuales.

Cabe destacar que durante la última década (2015-2025), el crecimiento de los pasivos de Andalucía ha sido de 405,5%, al pasar de USD 130,09 millones a USD 657,2 millones.

**Gráfico 9. Crecimiento de Pasivos Andalucía 2025**



Fuente: Balance de la Cooperativa

### 6.3. EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO

El patrimonio registró en 2025 un crecimiento anual de 0,16%, pasando de USD 70,06 millones a USD 70,17 millones, equivalente a un incremento absoluto de USD 111.626. Este crecimiento moderado se explica por la estrategia de fortalecimiento de la cobertura del riesgo crediticio, que alcanzó el 111,98%, respaldada por provisiones constituidas por USD 34,75 millones. Esta política prioriza la solidez financiera y la protección frente a riesgos futuros, aun cuando implique una expansión patrimonial relativamente baja en el período de gestión.

Durante la última década (2015-2025), el patrimonio pasó de USD 26,18 millones a USD 70,17 millones, implicando una variación de 168%.

**Gráfico 10. Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2025**



Fuente: Balance de la Cooperativa

#### 6.4. RESULTADOS DEL EJERCICIO

El resultado del ejercicio de Andalucía al cierre de 2025 fue de **USD465.550,15**.

**Gráfico 11.** Crecimiento del Patrimonio Andalucía 2025



**Fuente:** Balance de la Cooperativa

## 6.5. INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros al cierre de 2025 reflejan una gestión sólida y eficiente en Andalucía. El indicador de liquidez alcanzó el **39,47%**, se mantiene en niveles altos, como parte de una estrategia prudente orientada a fortalecer la capacidad de respuesta de la institución frente a posibles variaciones del mercado y en los niveles de ahorro de los socios. Este enfoque permite contar con reservas suficientes para enfrentar eventuales fluctuaciones en los retiros de depósitos y reducir riesgos asociados a escenarios cíclicos de liquidez. Mantener niveles elevados de liquidez implica que una parte de los recursos disponibles se conserve en activos de menor rentabilidad, lo que puede reducir el rendimiento del activo productivo. Por tanto, la institución prioriza la estabilidad financiera y la protección de los ahorristas, aun cuando ello represente una menor rentabilidad en el corto plazo.

Los niveles de rentabilidad se ubicaron en **0,66%** de ROE y **0,06%** de ROA, resultados alineados con una estrategia de carácter defensivo, priorizando el fortalecimiento de las provisiones de cartera. Esta decisión permitió alcanzar una cobertura de riesgo crediticio de **111,98%**, lo que permitirá reducir potenciales impactos financieros futuros y además atender las recomendaciones de los organismos de control. En comparación, durante 2024 se registraron niveles de ROE de 1,61% y ROA de 0,16%, con una cobertura de provisiones de 100,08%. Estos resultados reflejan la relación inversa existente entre provisiones y rentabilidad: mayores niveles de provisión fortalecen la protección frente al riesgo crediticio, aunque moderan los indicadores de rentabilidad en el corto plazo.

El indicador de mora cerró en **7,30%**, gracias a estrategias efectivas de recuperación, así también la solvencia llegó al **13,47%**, superando el mínimo regulatorio del 9%. El grado de absorción se ubicó en **93,99%**, dentro del límite prudencial (100%), evidenciando una adecuada capacidad para cubrir gastos operativos mediante una gestión eficiente y sostenible de los recursos.

**Tabla 5. Indicadores Financieros Andalucía 2025**

INDICADOR	COMPARATIVO	
	ANDALUCÍA	MÍNIMO
LIQUIDEZ	39,47%	15,00%
ROE	0,66%	0,74%
ROA	0,06%	0,07%
COBERTURA	111,98%	100,00%
ABSORCIÓN	93,99%	100,00%
MOROSIDAD	7,30%	8,05%
SOLVENCIA	13,47%	9,00%

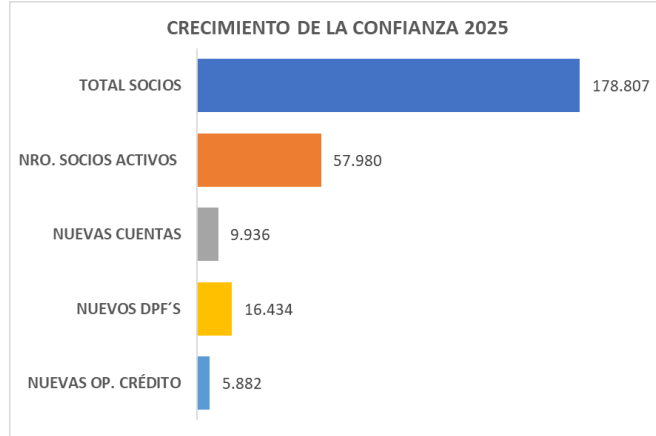
*Fuente: Balance de la Cooperativa*

## 7. DESEMPEÑO COMERCIAL Y EXPERIENCIA DEL SOCIO

### 7.1. 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 2025, la Cooperativa cuenta con **178.807** socios, de los cuales **57.980** hacen uso de los productos y servicios financieros, reflejando el nivel de vinculación y participación económica con nuestra Institución. Durante este año, se abrieron **9.936 cuentas nuevas**, se emitieron o renovaron **16.434 Depósitos a Plazo Fijo (DPF)** y se otorgaron **5.882 operaciones crediticias**.

**Gráfico 12.** Crecimiento de la Confianza Andalucía 2025



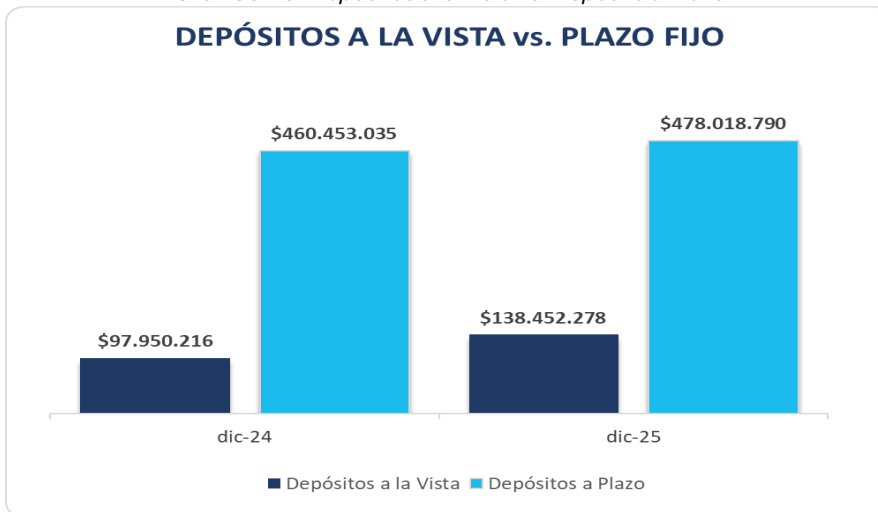
**Fuente:** Subgerencia Comercial Andalucía

### 7.2. Gestión de captaciones

Los depósitos a la vista pasaron de USD 97.950.216 en 2024 a **USD 138.452.278** en 2025, lo que representa una variación del **41,35%** anual.

Los depósitos a plazo pasaron de USD 460.453.035 en 2024 a **USD 478.018.790** en 2025, con un **3,81%** de crecimiento anual.

**Gráfico 13.** Depósitos a la Vista vs. Depósito a Plazo



**Fuente:** Balance de la Cooperativa

### 7.2.1. Ahorros a la Vista

En el año 2025, el comportamiento registrado en ahorros a la vista registra un total de **9.936 nuevas aperturas** equivalente a **USD 24.650.076,24**. A continuación, se presenta el detalle de las aperturas por producto:

*Tabla 6. Apertura de cuentas por producto 2025*

CUENTAS APERTURADAS 2025	TOTAL	
	Número de cuentas	Monto
AHORRO SOCIO	4.291	\$ 3.194.579,22
AHORRO INFANTIL	216	\$ 70.525,67
AHORRO PROGRAMADO	3.114	\$ 4.003.596,35
AHORRO SOLIDO	9	\$ 59.343,05
AHORRO FLEXIBLE	2.299	\$ 394,203.75
PREMIUM NATURAL	2	\$ 52.430,90
PREMIUM JURÍDICO	5	\$ 16.875.397,30
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.936</b>	<b>\$ 24.650.076,24</b>

*Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía*

Este frente mostró un crecimiento sólido y sostenido, fortaleciendo la liquidez institucional.

El producto de Ahorro Programado registró un crecimiento del 43%, impulsado principalmente por estrategias de venta cruzada.

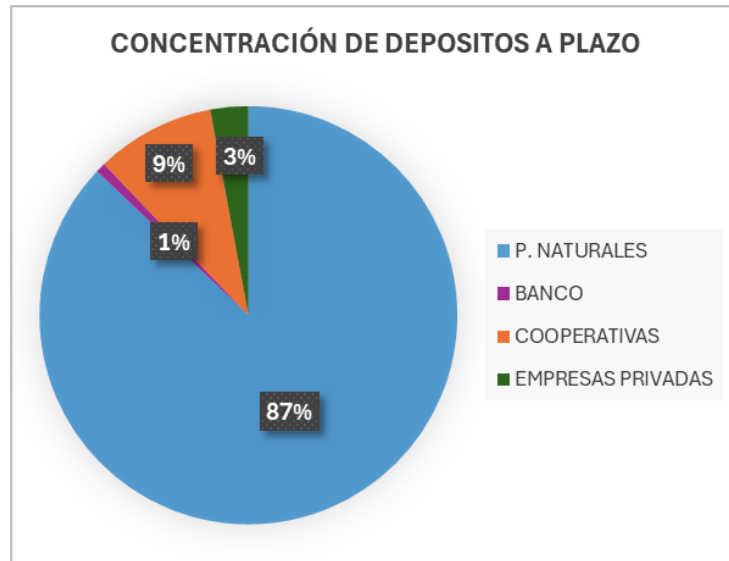
Por su parte, Socio Plus Andalucía alcanzó 2.495 cuentas con un saldo de USD 3,1 millones. Adicionalmente, el producto Ahorro Premium Jurídico concentró el 68,5% del monto de nuevas cuentas aperturadas, evidenciando la alta aceptación y competitividad de la oferta de ahorro tanto para personas naturales como jurídicas.

### 7.2.2. Depósitos a Plazo

El crecimiento de los depósitos a plazo fijo refleja la confianza sostenida de los socios y clientes en la solidez y estabilidad de la Cooperativa. El portafolio está conformado por **18.040** operaciones, con una estructura diversificada en la que el **87,1%** corresponde a personas naturales, el **9,2%** a instituciones financieras y el **2,9%** a empresas privadas, composición que evidencia una base de captaciones estable y predominantemente minorista, contribuyendo a fortalecer la liquidez institucional.

Existe una clara preferencia por el largo plazo; el 68% del portafolio de DPF se concentra en plazos mayores a 360 días.

**Gráfico 14.** Concentración depósitos a Plazo Fijo



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

### 7.2.3. Ranking de Agencias por Captaciones

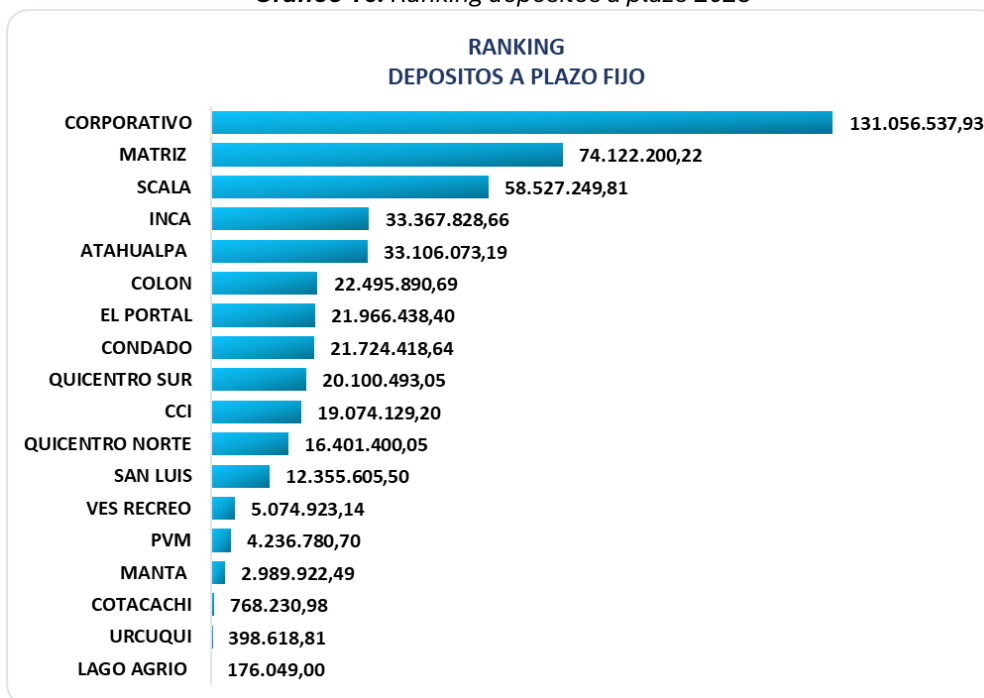
Al cierre del año 2025, el ranking de agencias por monto de captación acumulada ubica en primer lugar a la Agencia Matriz con un valor total de **USD 79.360.242,16** en Ahorros y con un monto de **USD 74.122.200,22** en Depósitos a Plazo.

**Gráfico 15.** Ranking depósitos de ahorro 2025



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

**Gráfico 16. Ranking depósitos a plazo 2025**



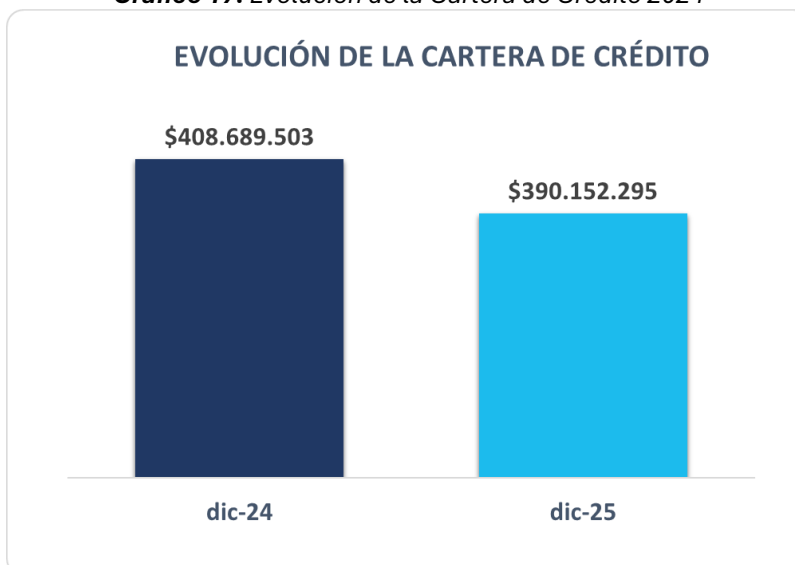
Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

### 7.3. Gestión de Colocaciones

En el año 2025, la cartera neta de crédito de Cooperativa Andalucía Ltda. alcanza la cifra de **USD 390.152.295** lo que significa una variación anual de **-4,54%** con respecto a los USD 408.689.503 presentados en diciembre 2024.

La reducción en el crecimiento de la cartera obedece a una política de originación crediticia más selectiva implementada para preservar la calidad del portafolio y reducir riesgos futuros. Esta medida disminuye temporalmente el flujo de nuevas colocaciones y modera el crecimiento del margen financiero, pero fortalece la estabilidad y sostenibilidad de la cartera.

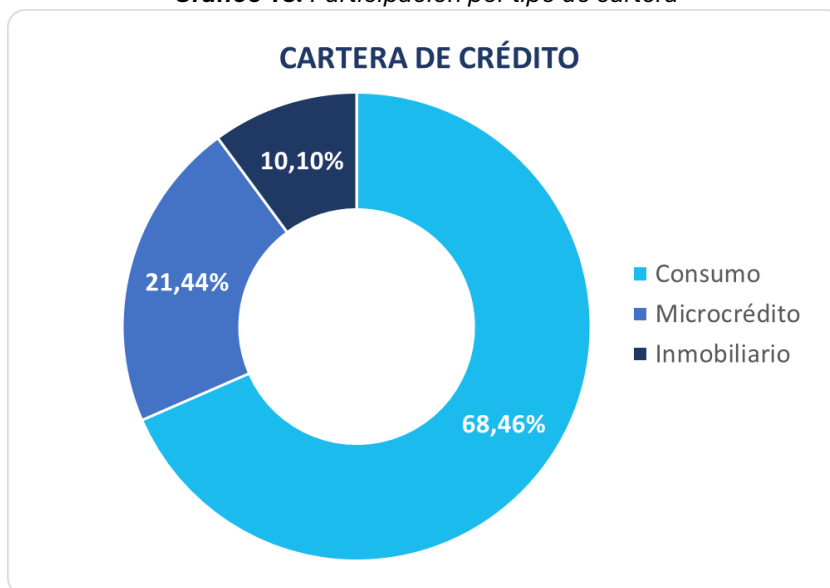
**Gráfico 17. Evolución de la Cartera de Crédito 2024**



Fuente: Balance de la Cooperativa

La estructura y concentración de la cartera crediticia se distribuye de la siguiente forma: Consumo: **68,46%**; Microcrédito: **21,44%**; Inmobiliario: **10,10%**.

**Gráfico 18.** Participación por tipo de cartera

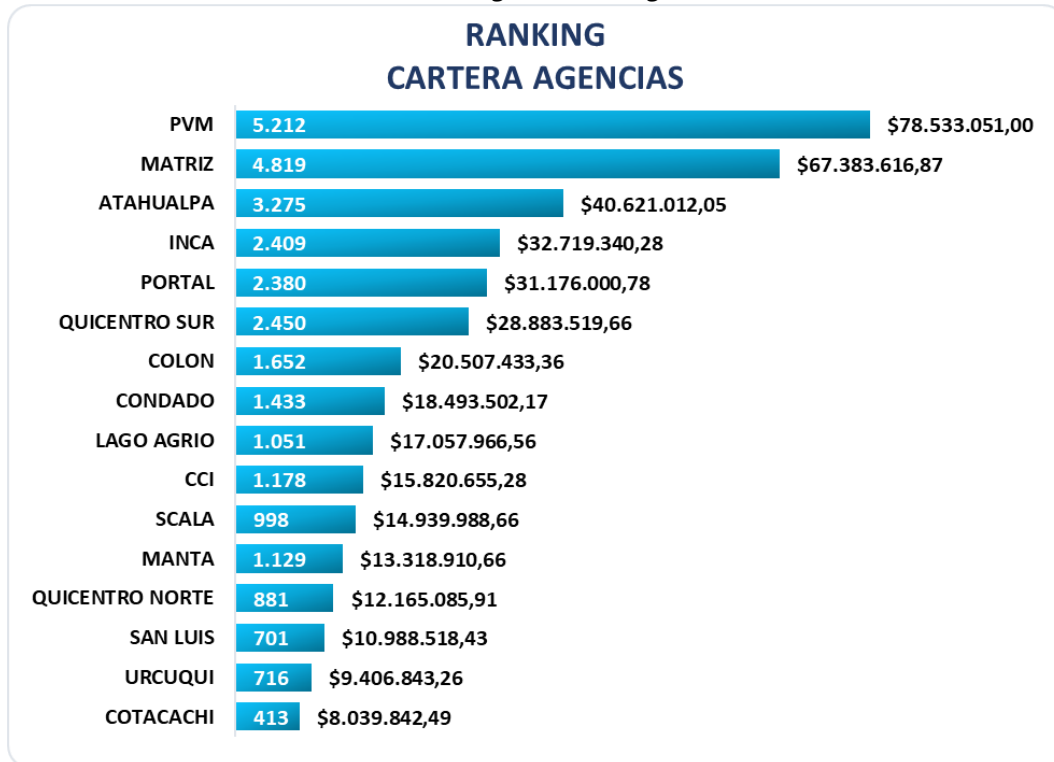


*Fuente: Balance de la Cooperativa*

### **7.3.1. Ranking de Agencias por Colocaciones**

Al cierre de diciembre 2025, el ranking de agencias por monto de cartera vigente ubica a las agencias Pedro Vicente Maldonado y Matriz en los primeros lugares, presentando un valor de **USD 78.533.051,00** y **USD 67.383.616,87** que corresponden a **5.212** y **4.819** operaciones de crédito respectivamente. Se debe considerar que en el análisis se excluye la compra de cartera.

Gráfico 19. Ranking cartera de agencias 2025



Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

## 7.4. MEDIOS DE PAGO

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

### 7.4.1. Gestión de Tarjetas de Crédito

Al cierre del período, el producto presenta un desempeño sólido, con un consumo de **USD 3.746.601,78** y una base de **2.622** tarjetas activas, reflejando la efectividad de las estrategias comerciales; no obstante, el nivel de cartera vencida de USD 571.591,00 y una tasa de morosidad del 15,26% requieren un seguimiento continuo y acciones focalizadas de control y cobranza, a fin de preservar la calidad del portafolio y asegurar un crecimiento sostenible y ordenado. El producto Tarjeta de Crédito se encuentra en fase de piloto controlado y, al cierre del período, representa el 0,88% de la cartera bruta total. Actualmente se mantiene un monitoreo permanente de su desempeño y se realizan ajustes operativos y comerciales orientados a su fortalecimiento y posterior escalamiento.

**Tabla 7.** Variaciones en los principales indicadores TC

INDICADOR	2024	2025	Usd Var	% Var
Consumo	\$2,602,934.00	\$3,746,601.78	\$1,143,667.78	43.94%
Cartera vencida	\$486,255.00	\$571,591.00	\$85,336.00	17.55%
Tasa morosidad	18.68%	15.26%	-3.42%	-18.31%
N tarjetas activas	1789	2622	833	46.56%

Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

### 7.4.2. Gestión de Tarjetas de Débito

Los resultados del año 2025 evidencian un crecimiento sólido del producto, particularmente en términos de base operativa y nivel de consumo, aunque con retos claros en activación efectiva del portafolio. El consumo total alcanzó **USD 5,519,296.31**, registrando un crecimiento del 3,64% frente a 2024, acompañado por un incremento del 3,93% en el número de transacciones, lo que confirma una mayor dinámica transaccional del producto.

**Tabla 8.** Variaciones en los principales indicadores TD

INDICADOR	2024	2025	VARIACION A 2024	% VARIACION A 2024
Consumo	\$5,325,387.17	\$5,519,296.31	\$193,909.14	3.64%
Transacciones	204525	212554	8029	3.93%
N tarjetas consumen	8196	7014	-1182	-14.42%
N tarjetas activas	15217	26265	11048	72.60%

Fuente: Subgerencia Comercial Andalucía

De manera destacada, el número de tarjetas activas creció de forma significativa, pasando de 15.217 en 2024 a **26.265** en 2025, lo que representa un incremento del 72,60%, reflejando el impacto positivo de las estrategias de colocación, renovación y expansión del portafolio.

El desempeño en el año 2025 muestra un crecimiento estructural positivo, con una base activa robusta y un consumo en aumento; sin embargo, plantea como

principal desafío para el siguiente período la conversión de tarjetas activas en tarjetas efectivamente transaccionales, aspecto clave para sostener el crecimiento, mejorar la eficiencia comercial y optimizar la rentabilidad del producto.

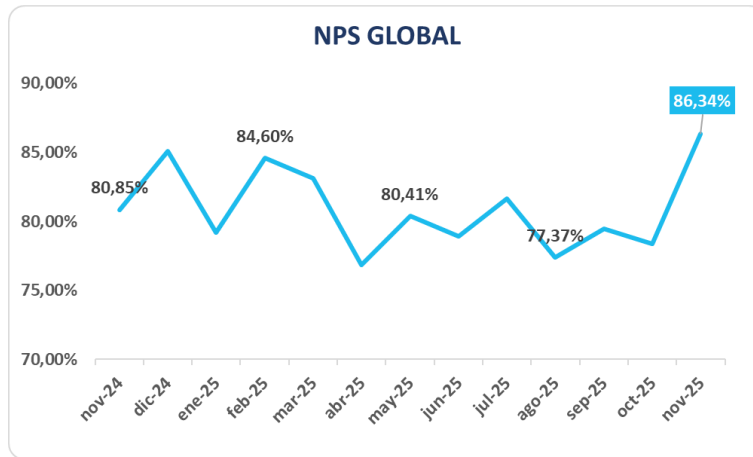
### 7.5. CALIDAD DEL SERVICIO

La revisión sistemática mensual de indicadores clave, correspondiente al período acumulado de diciembre de 2024 a noviembre de 2025, constituye el eje central de nuestro modelo de mejora continua. Este programa se enfoca en dos métricas fundamentales: el **Net Promoter Score (NPS)**, que evalúa la lealtad y disposición a recomendar, y el **Customer Satisfaction Score (CSAT)**, que mide la satisfacción inmediata.

Los resultados del período son altamente positivos y evidencian una sólida base de relación:

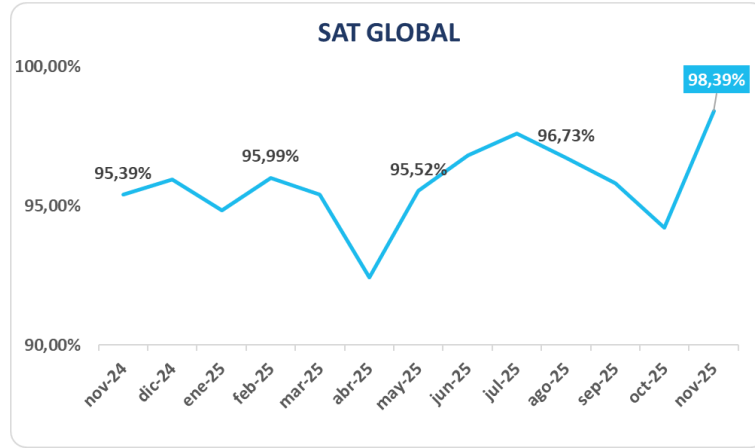
- Se ha registrado un **NPS global anual de 80,95%**, cifra que denota una proporción excepcionalmente favorable de promotores frente a clientes pasivos y detractores, reflejando una fuerte ventaja competitiva en lealtad.
- Simultáneamente, se ha alcanzado un **CSAT agregado de 95,80%**, indicativo de niveles de satisfacción sobresalientes en productos clave del portafolio, incluyendo ahorros, créditos y depósitos a plazo fijo.

Gráfico 20. Net Promoter Score Andalucía 2025



Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

**Gráfico 21.** Customer Satisfaction Score Andalucía 2025



Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

### 7.1. GESTIÓN DE RECLAMOS Y ATENCIÓN A LOS SOCIOS

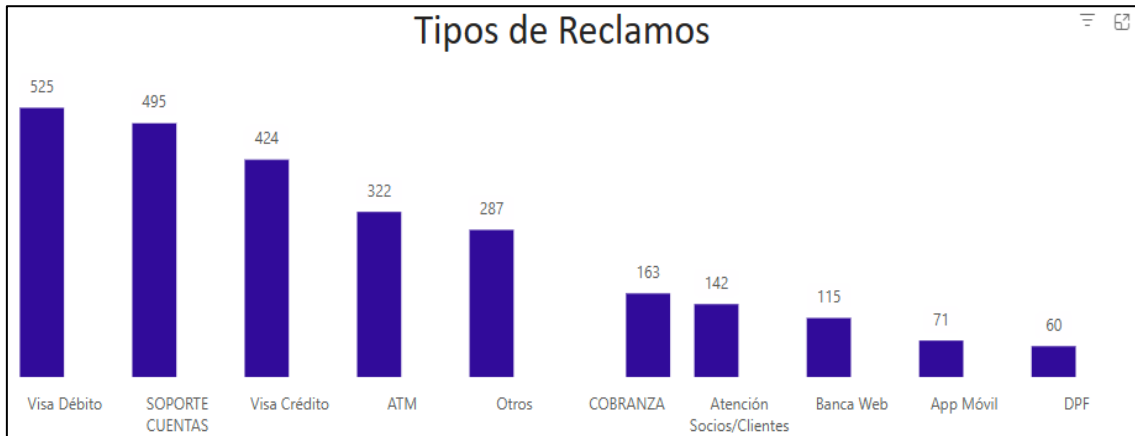
La gestión de los reclamos presentados por nuestros asociados a través de los distintos canales de atención se ha realizado dentro de los plazos establecidos. Entre los principales casos se incluyen denuncias formales recibidas mediante los mecanismos disponibles, las cuales han sido atendidas conforme 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 22.** Tipos de reclamos 2025



Fuente: Informe Servicio Atención al Cliente

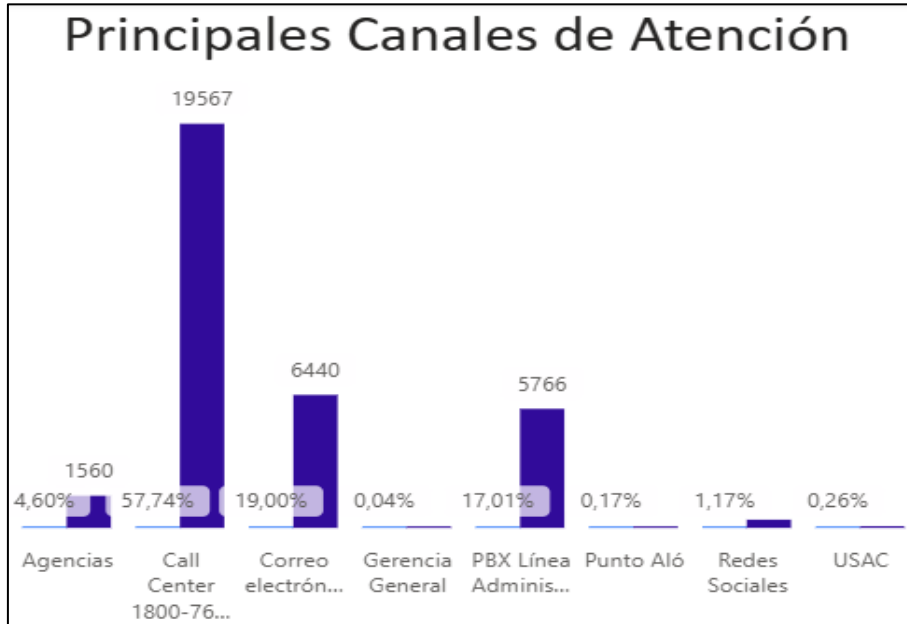
El análisis de los reclamos recibidos, segmentados por categoría de producto o servicio, permite priorizar los esfuerzos de mejora en las áreas de mayor impacto para la experiencia del socio. La distribución de los 2.744 casos registrados revela una concentración significativa en tres grandes ejes: medios de pago, soporte operativo básico y canales de autoservicio digital.

**7.1.1. 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:

**Gráfico 23. Principales canales de atención 2025**



**Fuente:** Informe Servicio Atención al Cliente

La gráfica revela que el 57,74% de las incidencias fueron gestionadas a través del Canal Call Center, seguido por el canal de E-Mail con un 19% 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 4,60% del total de incidencias.

Este análisis destaca la preferencia de los usuarios por los canales digitales y telefónicos para gestionar sus requerimientos y reclamos, lo que resalta la necesidad de continuar optimizando estos medios con el fin de asegurar una atención ágil y de calidad.

## 8. AGENCIAS Y CANALES

### 8.1. RED DE AGENCIAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

En el año 2025, nuestra misión es mantener cercanía con los socios y atender sus necesidades financieras, por tal motivo tenemos a su disposición los siguientes puntos de atención:

**Puntos de Atención: 17**

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



### 8.2. CANALES TRANSACCIONALES Y DIGITALES

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.

#### 8.2.1. Transaccionalidad con Banco Central del Ecuador y Remesas

Durante el ejercicio 2025, la Cooperativa mantuvo una operación permanente y controlada con el Banco Central del Ecuador, evidenciando una gestión continua y eficiente de la transaccionalidad institucional a través de los diferentes mecanismos habilitados por dicho organismo.

En el año 2025, la relación operativa con el BCE contempló de manera integral la ejecución de transacciones SPI enviadas y recibidas, SCI recibidas, así como la gestión de la cámara de cheques y operaciones de cash, reflejando un incremento de los flujos financieros administrados por la institución.

##### 8.2.1.1. SPI enviados

En comparación con el año 2024, el ejercicio 2025 presentó una disminución en la transaccionalidad de SPI enviados, reflejada en una reducción del 20,4 % en el monto total procesado, equivalente a USD 27,917,588.28, y una disminución del 31,9 % en el número de transacciones.

**Tabla 9.** Transaccionalidad SPI enviados 2024 vs 2025

Año	Monto total procesado (USD)	Transacciones
2024	136,571,719.27	50,246
2025	108,654,130.99	34,201

Fuente: Informe de Operaciones

8.2.1.2. *SPI recibidos*

En comparación con el año 2024, durante el ejercicio 2025 los SPI recibidos registraron un incremento del 1,7 % en el monto total procesado, equivalente a USD 1,985,900, mientras que el número de transacciones presentó una reducción del 13,1 %, correspondiente a 28,346 operaciones menos, evidenciando una mayor concentración de valor por operación y una gestión más eficiente de los flujos de ingreso interbancarios.

**Tabla 10.** Transaccionalidad SPI recibidos 2024 vs 2025

Año	Monto total procesado (USD)	Transacciones
2024	119,971,836.38	216,754
2025	121,957,736.58	188,408

Fuente: Informe de Operaciones

8.2.1.3. *Cash Management (SCI)*

En comparación con el año 2024, durante el ejercicio 2025 el proceso CASH registró un incremento del 30,3 % en el monto total procesado, equivalente a USD 13,600.12, mientras que el número de transacciones se mantuvo prácticamente estable, con un incremento del 2,2 %, correspondiente a 3 operaciones adicionales, evidenciando una mayor concentración de valor por operación y una gestión eficiente del proceso sin incremento de la carga operativa.

**Tabla 11.** Transaccionalidad SCI 2024 vs 2025

Año	Monto total procesado (USD)	Transacciones
2024	44,916.60	138
2025	58,516.72	141

Fuente: Informe de Operaciones

8.2.1.4. *Remesas*

En comparación con 2024, durante 2025 las Remesas – Envío de Dinero del Exterior registraron una disminución del 72,0 % en el monto total procesado y del 55,3 % en el número de transacciones, comportamiento coherente con la naturaleza no recurrente del producto y la concentración puntual de operaciones en meses específicos, sin impacto en la estabilidad ni en el control operativo.

**Tabla 12.** Transaccionalidad Remesas 2024 vs 2025

Año	Monto total procesado (USD)	Transacciones
2024	46,580.12	47
2025	13,055.52	21

Fuente: Informe de Operaciones

8.2.1.5. *Cámara de cheques*

Durante 2025, si bien se gestionó un 23 % menos de cheques, el monto total procesado superó en casi USD 5,3 millones al año anterior, destacándose un cuarto trimestre particularmente dinámico, impulsado por operaciones de mayor cuantía hacia el cierre del ejercicio. Esta evolución confirma una gestión operativa más eficiente y focalizada, sin incremento del riesgo operativo y con plena capacidad institucional para absorber picos estacionales.

**Tabla 13.** Transaccionalidad Cámara de cheques 2024 vs 2025

Año	Cheques procesados	Monto procesado (USD)
2024	5.660	USD 28,190,000
2025	4.342	USD 33,498,726

Fuente: Informe de Operaciones

## 8.2.2. TRANSACCIONALIDAD CON BANRED

El canal BANRED constituye una infraestructura estratégica para la transaccionalidad interbancaria de la Cooperativa, al articular servicios digitales y presenciales que facilitan a los socios el acceso a operaciones financieras de forma segura, continua y eficiente.

### 8.2.2.1. Pago directo recibidos

El proceso de Pago Directo Recibidos, operado a través de la red BANRED, evidencia en 2025 un crecimiento sostenido frente al año 2024, tanto en monto procesado como en número de transacciones, confirmando la consolidación del canal dentro de la operativa de la Cooperativa.

Durante el año 2025 se procesaron aproximadamente USD 113,9 millones, frente a USD 102,8 millones registrados en 2024, lo que representa un incremento anual de alrededor del 10,8 % en monto. De manera consistente, el número de transacciones pasó de 278.315 operaciones en 2024 a 289.266 en 2025, reflejando un crecimiento cercano al 3,9 %.

**Tabla 14.** Pagos directos recibidos 2024 vs 2025

Año	Monto total procesado (USD)	Total, de transacciones
2024	102.708.295,32	278.315
2025	113.878.752,88	289.266
Variación	+ 11.170.457,56	+ 10.951
Variación %	+ 10,8 %	+ 3,9 %

Fuente: Informe de Operaciones

### 8.2.2.2. Pago directo enviados

El comparativo anual evidencia que el proceso de Pago Directo – Enviados, operado a través de BANRED, registró en 2025 un crecimiento significativo frente a 2024, tanto en monto procesado como en número de transacciones. El incremento del 12,5 % en montos y del 19,1 % en volumen transaccional refleja una mayor adopción y uso del canal, especialmente durante el segundo semestre.

**Tabla 15.** Pagos directos enviados 2024 vs 2025

Año	Monto total procesado (USD)	Total, de transacciones
2024	35.507.803,69	146.244
2025	39.951.920,18	174.177
Variación	+ 4.444.116,49	+ 27.933
Variación %	+ 12,5 %	+ 19,1 %

Fuente: Informe de Operaciones

### 8.2.2.3. Cajeros automáticos

**Retiros Propios y Terceros:** Durante el año 2025, la transaccionalidad de retiros por cajeros automáticos se concentró mayoritariamente en retiros propios, los cuales representaron cerca de dos tercios del monto total retirado, mientras que

los retiros de terceros mantuvieron una participación aproximada de un tercio, con un comportamiento estable a lo largo del año.

**Tabla 16.** Retiros ATM 2024 vs 2025

Año	Monto Total (USD)	Transacciones
2024	15,864,400	108,226
2025	15,062,930	103,190

*Fuente: Informe de Operaciones*

**Tabla 17.** Depósitos ATM 2024 vs 2025

Año	Monto Total (USD)	Transacciones
2024	1,267,320	7,139
2025	990,980	4,901

*Fuente: Informe de Operaciones*

### 8.2.3. TRANSACCIONALIDAD CON SERVIPAGOS

Durante el año 2025, Servipagos procesó un monto acumulado de USD 8,9 millones, correspondiente a más de 41 mil transacciones (Servipagos/Pago Ágil), consolidándose como un canal relevante de servicios no financieros dentro del ecosistema transaccional de la Cooperativa.

En términos anuales, Servipagos presenta en 2025 una reducción del volumen transaccional frente a 2024, tanto en monto como en número de operaciones. El monto procesado disminuye en USD 3,33 millones (-27,2 %) y las transacciones se reducen en 17.415 operaciones (-29,5 %), esta variación responde principalmente a la migración progresiva de pagos hacia canales digitales, en especial Pago Directo y banca electrónica.

**Tabla 18.** Depósitos ATM 2024 vs 2025

Año	Monto Procesado (USD)	Transacciones
2024	12.233.379,25	59.127
2025	8.899.544,49	41.712

*Fuente: Informe de Operaciones*

## 9. INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

### 9.1. Estrategia tecnológica institucional

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.

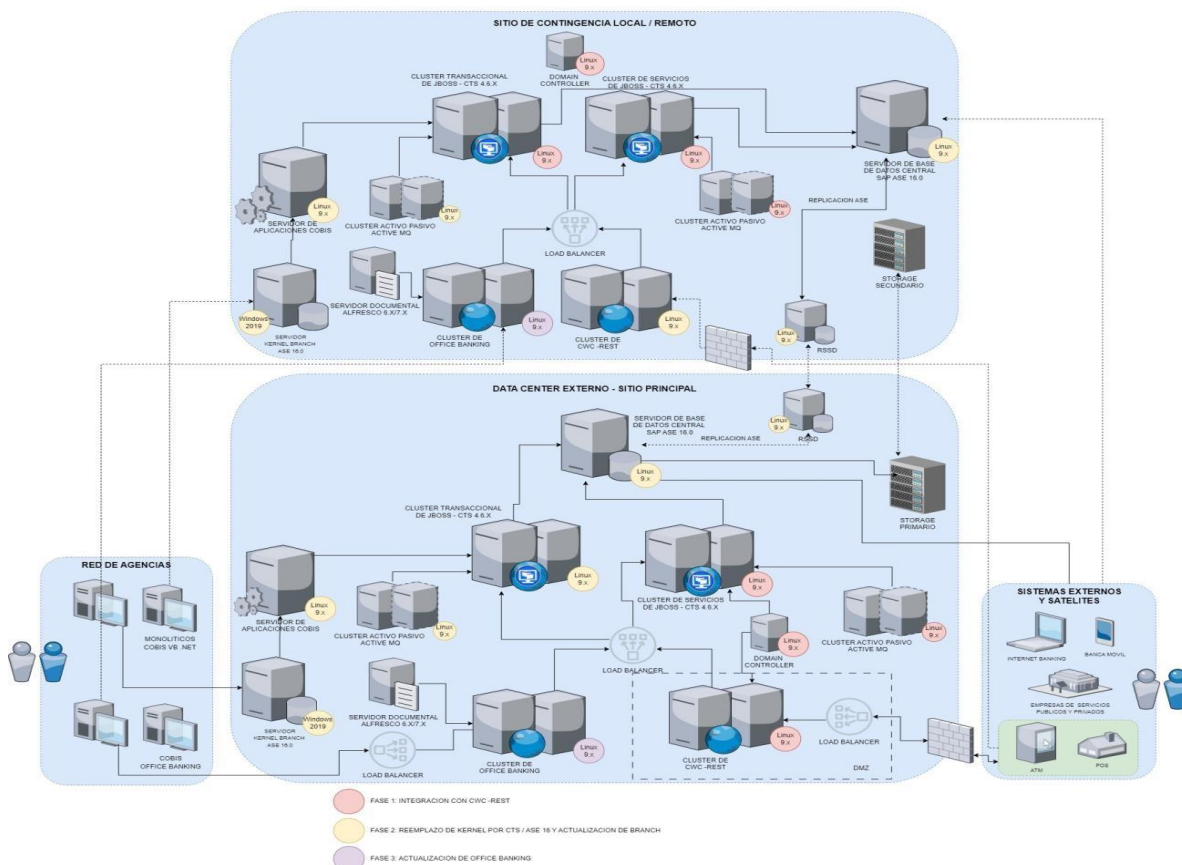
#### 9.1.1. ACTUALIZACIÓN DEL CORE FINANCIERO COBIS TOPAZ

Con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y asegurar que la institución disponga de herramientas modernas, seguras y eficientes, la Cooperativa ha definido la actualización de la plataforma COBIS, incorporando nuevas versiones de sus componentes principales, servidores de base de datos y herramientas de operación, cuyo proceso permitirá mejorar los tiempos de respuesta de las transacciones, optimizar la estabilidad del sistema y garantizar una mayor continuidad en los servicios que diariamente utilizan socios y clientes en oficinas y canales electrónicos.

Como parte de esta iniciativa, se actualizarán las soluciones de Office Banking y las aplicaciones asociadas, lo que permitirá ofrecer servicios confiables y disponibles, facilitando la gestión financiera de los usuarios. Asimismo, se implementará una nueva arquitectura de integración basada en servicios, que fortalecerá la seguridad de la información, permitirá un mejor control de las operaciones de los canales electrónicos y asegurará un procesamiento transaccional más seguro y monitoreado.

Estas acciones forman parte del proceso de modernización tecnológica institucional orientado a mejorar la experiencia de uso de los sistemas, fortalecer la operatividad interna y garantizar la prestación continua de servicios financieros oportunos, confiables y seguros para todos sus socios y clientes.

**Gráfico 24. Arquitectura física COBIS**  
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCIA  
 ARQUITECTURA FISICA - AMBIENTE DE PRODUCCION



Fuente: Informe de Tecnología

### 9.1.2. SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE SERVIDORES, EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y DE SEGURIDAD, ENLACES DE DATOS E INTERNET CON EL PROVEEDOR TELCONET

En el marco del proyecto de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional, la Cooperativa implementó un esquema de operación con centro de datos alterno en la ciudad de Guayaquil, así como servicios de conectividad redundante y soluciones de seguridad especializadas que permiten mantener los sistemas operativos aun frente a eventuales interrupciones o contingencias. Esta infraestructura incorpora múltiples proveedores de conectividad, enlaces de respaldo y mecanismos de distribución de carga de servicios, lo que mejora la disponibilidad de las plataformas tecnológicas y reduce significativamente el riesgo de interrupciones en la atención.

Asimismo, se fortalecieron los controles de seguridad informática mediante herramientas de protección perimetral, monitoreo permanente y mecanismos especializados de resguardo de las aplicaciones institucionales, garantizando un manejo más seguro de la información y de las transacciones. Como complemento, se optimizó la conectividad de las oficinas mediante enlaces redundantes que

incrementan la estabilidad del servicio y permiten mantener la continuidad operativa en caso de fallas de comunicación.

Estas acciones consolidan una infraestructura tecnológica más segura, disponible y preparada para sostener el crecimiento de la Cooperativa, contribuyendo a brindar servicios financieros estables y confiables para todos los usuarios.

**9.1.3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS**

La Cooperativa mantiene un monitoreo permanente de la disponibilidad de los servicios considerados críticos, evaluados mensualmente mediante indicadores de tiempo efectivo de operación. Los resultados obtenidos durante el período muestran niveles de disponibilidad promedio cercanos al 99,99%, reflejando la estabilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica institucional, en cumplimiento de lo estipulado en las normativas vigentes.

Este alto nivel de disponibilidad permite asegurar que los servicios financieros se mantengan accesibles de manera continua, facilitando que los socios realicen sus transacciones, consultas y operaciones con normalidad, reduciendo interrupciones y fortaleciendo la confianza en la capacidad operativa de la Cooperativa.

**Tabla 19. Disponibilidad de servicios**

METAS DEL INDICADOR		ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sept-25	oct-25	nov-25	dic-25
SERVICIOS	TOLERANCIA INDISPONIBILIDAD HORAS (MES)	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL	DISPONIBILIDAD REAL
CORE TRANSACCIONES	5,76	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	99,84%	99,96%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
OFICINAS	7,20	99,81%	100,00%	99,14%	99,53%	99,57%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	99,87%	100,00%	100,00%
ANDALUCIA VIRTUAL / APP	16,80	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,88%
PAGO DIRECTO	16,80	100,00%	99,93%	99,81%	100,00%	99,73%	99,18%	100,00%	99,63%	99,75%	100,00%	100,00%	100,00%
SPI	16,80	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
COMPRA TARJETA DE DÉBITO	5,76	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TARJETA DE CRÉDITO	3,60	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
BANRED	7,20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ATM	7,20	100,00%	99,72%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	100,00%
SERVIPAGOS	3,30	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CALL CENTER	7,20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		<b>99,98%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>

Fuente: Informe de Tecnología

## 10. GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES

### 10.1. Riesgo de Mercado y Liquidez

En cuanto a la gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez, la Institución mantuvo un control permanente de las exposiciones a los distintos factores de riesgo mediante el fortalecimiento de políticas, procedimientos y metodologías orientadas al adecuado manejo de las posiciones de liquidez y mercado. La identificación, medición y monitoreo continuo de estos riesgos permitió adoptar oportunamente medidas preventivas y correctivas, contribuyendo a preservar la estabilidad financiera institucional y asegurar niveles adecuados de solvencia y liquidez para el normal desarrollo de las operaciones.

### 10.2. Riesgo de Crédito

Durante el período evaluado, la gestión de Riesgo de Crédito se orientó a fortalecer la calidad de la cartera mediante el adecuado control de provisiones, la mejora de herramientas de evaluación y el cumplimiento de la normativa institucional. La cobertura de provisiones alcanzó el 108,42%, superando los niveles regulatorios establecidos, mientras que la morosidad global se ubicó en 7,30% al cierre de 2025. La implementación de modelos internos de scoring y pérdida esperada, junto con la actualización de la normativa interna de crédito, permitió optimizar la toma de decisiones y fortalecer los procesos de evaluación.

El cumplimiento de políticas de crédito alcanzó el 91%, identificándose oportunidades de mejora en la validación de ingresos, capacidad de pago y nivel de endeudamiento en una proporción reducida de operaciones. Asimismo, la aplicación de la metodología SARAS permitió gestionar adecuadamente los riesgos ambientales y sociales, manteniendo la mayor participación de la cartera en sectores clasificados de bajo riesgo. En este contexto, el monitoreo permanente de la cartera constituye un elemento fundamental para anticipar desviaciones, adoptar medidas oportunas de mitigación y preservar la calidad del portafolio crediticio institucional.

### 10.3. Riesgo Operativo

La gestión de Riesgo Operativo se desarrolló conforme a la normativa vigente, mediante la identificación, evaluación y seguimiento permanente de los eventos de riesgo, la actualización de matrices, la aplicación de controles y la ejecución de planes de acción orientados a proteger la continuidad de los procesos críticos institucionales. En el período se registraron 78 eventos de riesgo operativo que, tras la aplicación de los controles establecidos, se mantuvieron en niveles residuales bajo y medio, sin presentarse eventos de impacto alto o crítico, lo que evidencia la efectividad del sistema de control implementado.

De manera complementaria, se fortaleció la cultura de riesgos mediante programas de capacitación que alcanzaron a más del 99% del personal, y se ejecutó el 100% de las pruebas de continuidad del negocio junto con la actualización del Análisis de Impacto al Negocio (BIA), consolidando la capacidad de respuesta institucional ante contingencias, permitiendo fortalecer la estabilidad operativa, la continuidad de los servicios y la adecuada gestión del riesgo en la Institución.

#### **10.4. Riesgo de Conducta de Mercado**

Durante el período evaluado, la gestión del riesgo de conducta de mercado se desarrolló en cumplimiento de la normativa vigente, orientada a garantizar la protección de los derechos de los usuarios, así como la transparencia y equidad en la oferta de productos y servicios institucionales. La administración de este riesgo se sustentó en la implementación, supervisión y monitoreo permanente de políticas y procedimientos específicos, alineados con los objetivos estratégicos institucionales, lo que permitió mitigar oportunamente los riesgos asociados a prácticas inadecuadas de conducta de mercado.

Durante el ejercicio 2025, se fortaleció la capacitación del personal en materia de conducta de mercado y productos financieros, alcanzando una amplia cobertura mediante la herramienta de e-learning institucional, contribuyendo a una adecuada aplicación de las políticas y a una atención consistente y responsable en la prestación de los servicios.

#### **10.5. Compliance**

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Compliance, la Institución gestionó de manera integral los riesgos legal, reputacional y penal, obteniendo resultados que evidencian un adecuado nivel de control y mitigación. En el ámbito del riesgo legal se gestionaron 121 eventos, de los cuales el 80,17% se clasificó en nivel bajo y el 14,88% en nivel medio. Respecto al riesgo reputacional, se administraron 24 eventos, concentrándose el 91,67% en nivel bajo y el 8,33% en nivel medio.

En cuanto al riesgo penal, se identificaron y gestionaron 22 riesgos, manteniéndose al cierre del período una exposición institucional concentrada principalmente en nivel bajo (68,18%). Estos resultados reflejan la efectividad de los mecanismos de control implementados y la importancia de mantener un monitoreo permanente para asegurar el cumplimiento normativo y la adecuada gestión de los riesgos asociados a la operación institucional.

## 11. Seguridad de la información y Ciberseguridad

La gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se orientó al desarrollo de acciones destinadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, en coordinación con las distintas áreas de la Cooperativa y conforme a las responsabilidades definidas en el modelo de líneas de defensa. Estas acciones incluyeron el fortalecimiento de controles de protección tecnológica, monitoreo preventivo de amenazas, gestión de vulnerabilidades y mecanismos de respuesta ante incidentes de seguridad informática, permitiendo reducir la exposición a riesgos cibernéticos y proteger los activos de información críticos.

### 11.1. Resultados de las herramientas de monitoreo y control

El área de Seguridades de la Información mantiene una revisión permanente de las amenazas y eventos reportados por las diferentes herramientas y, en coordinación con el área de Tecnología, se procede con la respuesta y remediación pertinente.

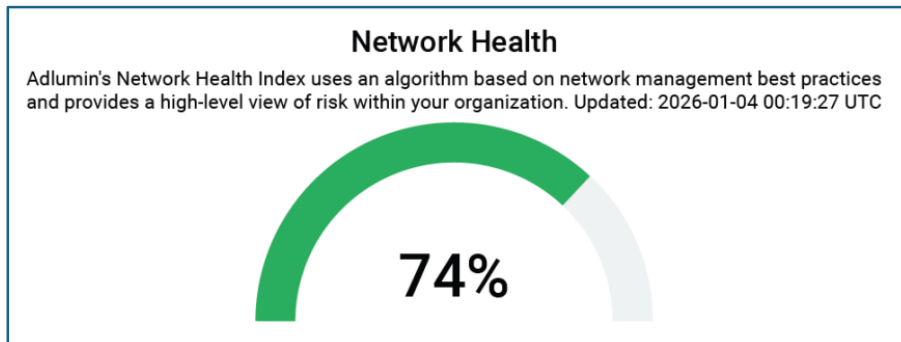
#### 11.1.1. Servicio SOC-SIEM

La herramienta utilizada como SIEM es ADLUMIN, que es un correlacionador de eventos de seguridad y está instalada en 100 activos críticos, con el fin de tener alertas tempranas ante la presencia de ataques o eventos adversos que pudieran estar atacando la red interna y poniendo en riesgo la información institucional. Esta herramienta es una plataforma de seguridad nativa en la nube y analítica que permite evaluar y mejorar continuamente la postura de blindaje sobre sus activos tecnológicos y elementos de red de la Cooperativa. A esta herramienta, se han integrado otras herramientas de protección, como el EDR VisionOne de TrendMicro, que dispone la Cooperativa.

El Centro de Operaciones de Seguridad – SOC es un centro especializado capaz de detectar y alertar eventos adversos de seguridad en los activos de la institución, así como realizar un triage continuo respecto de los posibles daños que estarían ocasionando esos eventos. Este SOC está trabajando con la herramienta ADLUMIN, con un monitoreo 24/7.

ADLUMIN reporta la salud de la red interna institucional en un 74%.

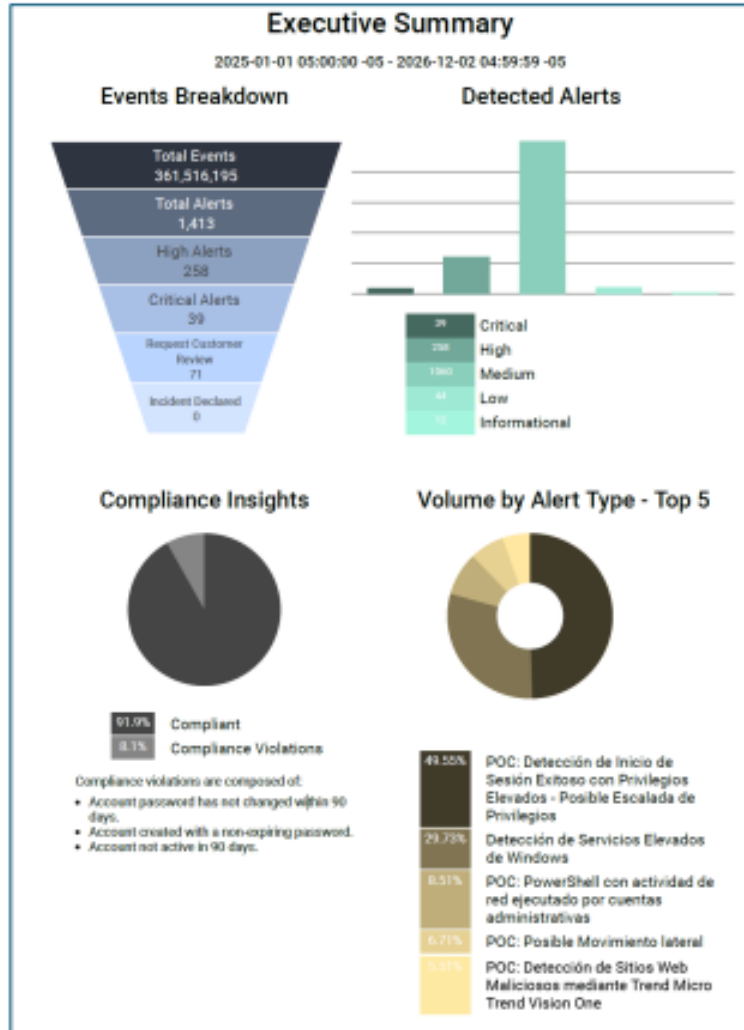
**Gráfico 25.** ADLUMIN. Salud de la red interna



**Fuente:** Herramienta ADLUMIN

A continuación, se presenta el estado de la actividad reportada por el SIEM durante el año 2025:

**Gráfico 26.** Estado de actividad durante el año 2025



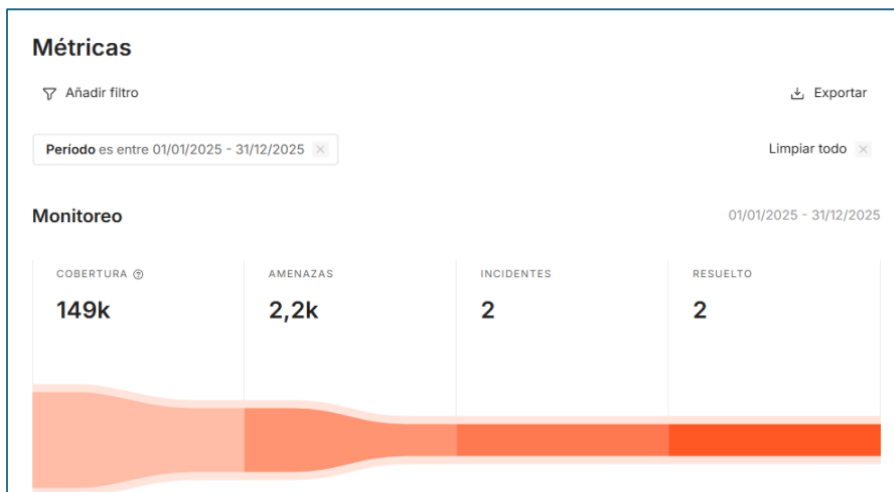
**Fuente:** Herramienta ADLUMIN

### 11.1.2. AXUR. Protección de marca

La herramienta AXUR permite detectar amenazas digitales en tiempo real con un enfoque de protección de marca de la Cooperativa Andalucía, es decir, monitorea de manera permanente en sitios externos, las vulnerabilidades asociadas a la marca “Andalucía” con relación a los activos, página web, direcciones de Andalucía, logo, presencia en redes sociales, entre otros.

Se detecta el fraude online, como páginas de phishing falsas, perfiles de redes sociales fraudulentos, dominios similares y aplicaciones falsas que suplantan a las marcas. Utiliza inteligencia artificial para simular el comportamiento del consumidor y encontrar amenazas en tiempo real.

**Gráfico 27. AXUR. Estado de monitoreo e incidentes del año 2025**



Fuente: Herramienta AXUR

Durante el año 2025, con esta herramienta se detectaron 2 incidentes, relacionados con la detección de perfiles falsos en una red social, como se indica en el cuadro siguiente:

**Gráfico 28. AXUR. Incidentes por tipo de amenaza**

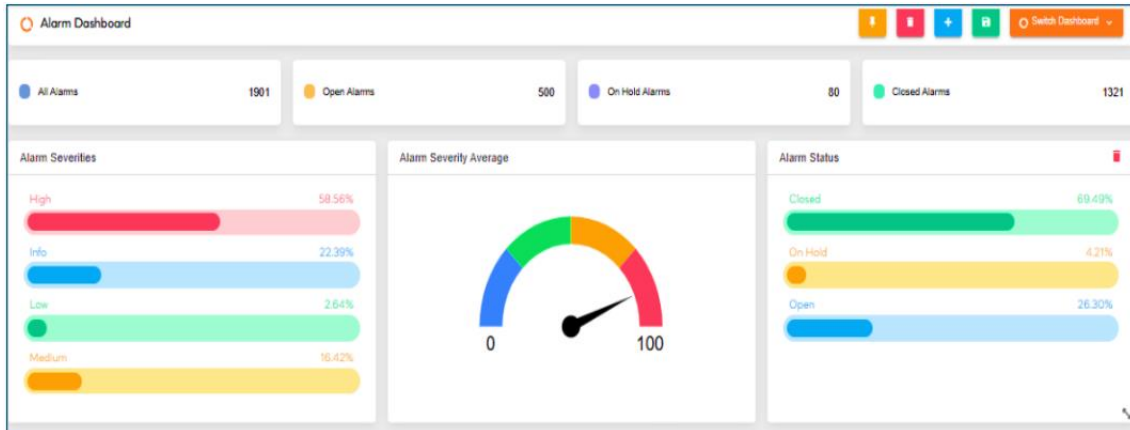


Fuente: Herramienta AXUR

### 11.1.3. Inteligencia de amenazas

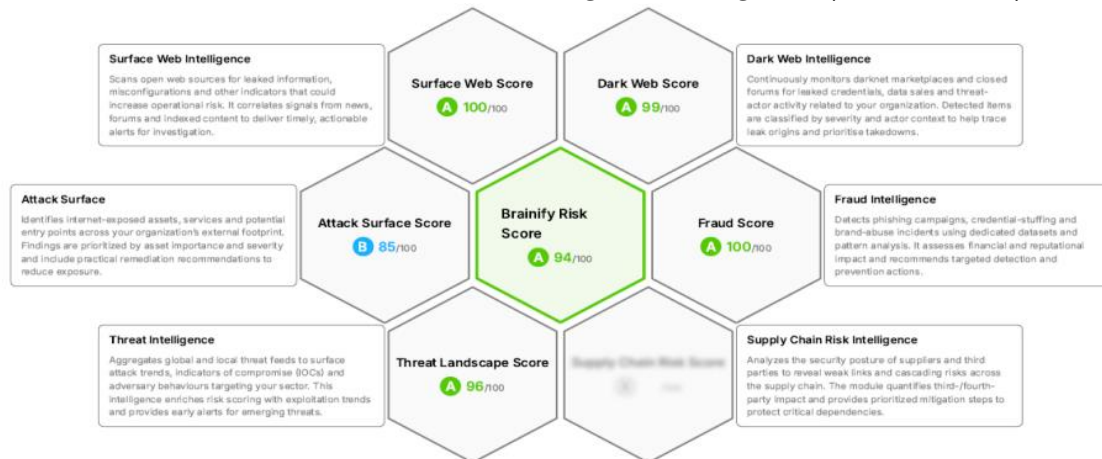
Como parte de la gestión de ciberseguridad institucional, se mantuvo el monitoreo continuo de la exposición digital de la Cooperativa y de la información pública asociada a sus dominios y presencia en internet, con el objetivo de identificar oportunamente posibles riesgos, vulnerabilidades o filtraciones de datos que pudieran afectar la seguridad de la información y la confianza de los usuarios.

El seguimiento permanente de las alertas generadas y su respectivo análisis de criticidad permitió priorizar acciones de atención y mitigación, fortaleciendo la capacidad preventiva de la Institución frente a amenazas externas y contribuyendo a la protección del ecosistema digital institucional.

**Gráfico 29. SocRadar. Estado de atención de alertas**

Las herramientas de inteligencia de amenazas disponibles permiten el monitoreo continuo e identificación de la postura de seguridad de la Cooperativa Andalucía ante ciberamenazas, en los siguientes aspectos: inteligencia en la web superficial, inteligencia en la superficie de ataque, inteligencia de amenazas, inteligencia en la dark web, inteligencia contra el fraude, inteligencia de riesgos en la cadena de suministros.

La herramienta presenta una ponderación del nivel de riesgos de la institución frente a amenazas cibernéticas, indispensable para el proceso de mejora continua de la postura de seguridad de la Cooperativa Andalucía.

**Gráfico 30. ThreatMon. Calificación de riesgo de ciberseguridad (diciembre 2025)**

Fuente: Herramienta AXUR

## 12. INCLUSIÓN FINANCIERA, DIVERSIDAD Y EQUIDAD

### 12.1. Enfoque de género en la institución

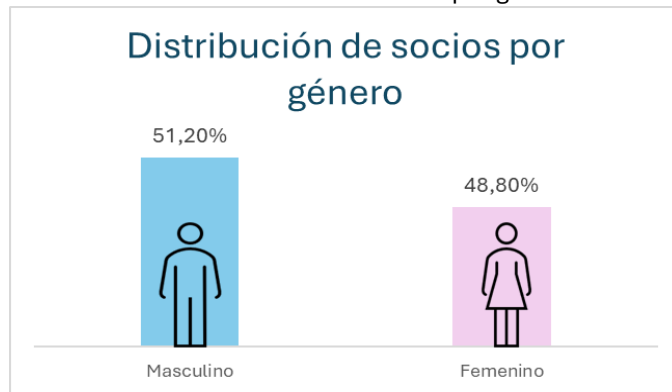
En el marco de la gestión institucional desarrollada durante el año 2025, la Cooperativa impulsó diversas acciones orientadas a fortalecer la inclusión financiera, la equidad de género y la participación institucional, reafirmando su compromiso con la generación de oportunidades equitativas y el acceso responsable a los servicios financieros.

Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de la representatividad en los espacios de gobernanza, al acceso inclusivo de los distintos segmentos de la base social a los productos y servicios institucionales, y a la consolidación de una gestión alineada con los principios cooperativos y el desarrollo sostenible de la comunidad.

**12.1.1. Base Social y Gobernanza con Enfoque de Género**

En cuanto a nuestros socios presentan una composición equilibrada entre hombres (51,20%) y mujeres (48,80%), evidenciando una participación inclusiva y representativa de ambos géneros dentro del modelo cooperativo.

**Gráfico 31.** Distribución de socios por género 2025

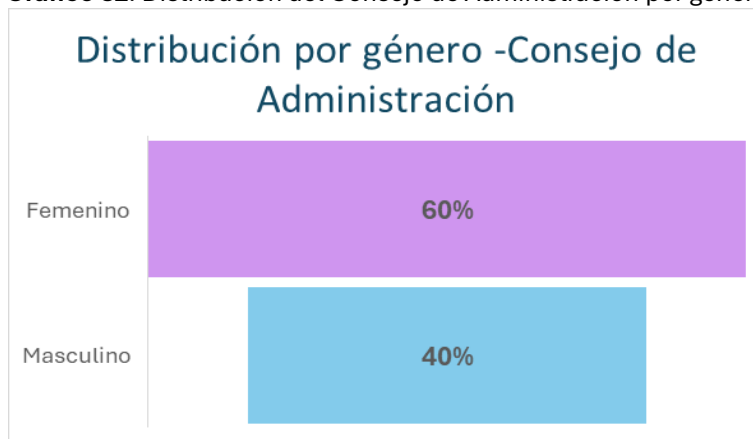


**Fuente:** Balance Social

**12.1.2. Participación en órganos de gobierno**

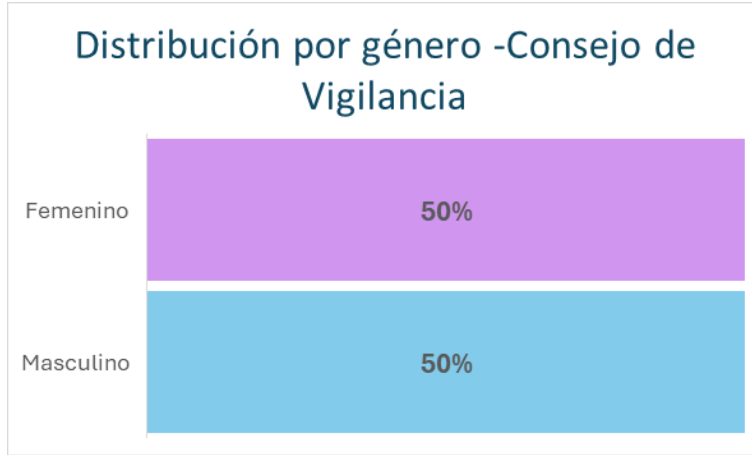
Los órganos de gobierno muestran una presencia femenina relevante, destacándose la mayoría de mujeres en la Asamblea de Representantes (73,33%) y en el Consejo de Administración (60%) y paridad en el Consejo de Vigilancia, quienes contribuyen en la toma de decisiones estratégicas.

**Gráfico 32.** Distribución del Consejo de Administración por género



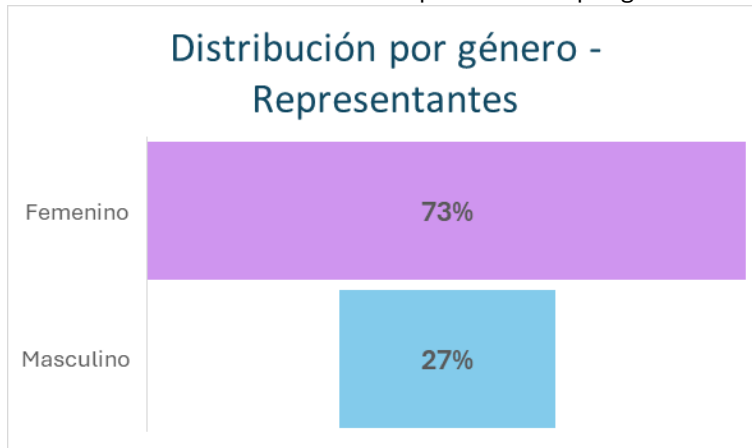
**Fuente:** Balance Social

**Gráfico 33.** Distribución del Consejo de Vigilancia por género



Fuente: Balance Social

**Gráfico 34.** Distribución de Representantes por género

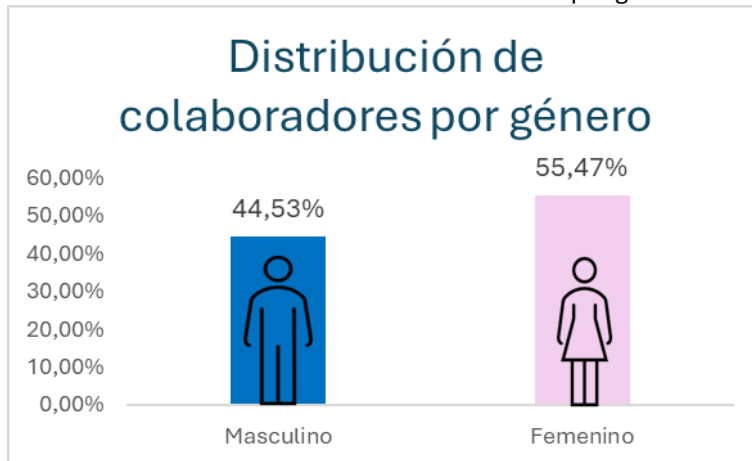


Fuente: Balance Social

### 12.1.3. Talento Humano y Liderazgo Interno

El equipo institucional está conformado mayoritariamente por mujeres (55,47%), lo que evidencia una estructura organizacional diversa e inclusiva, fortaleciendo el liderazgo y la gestión con enfoque de género.

**Gráfico 35.** Distribución de Colaboradores por género

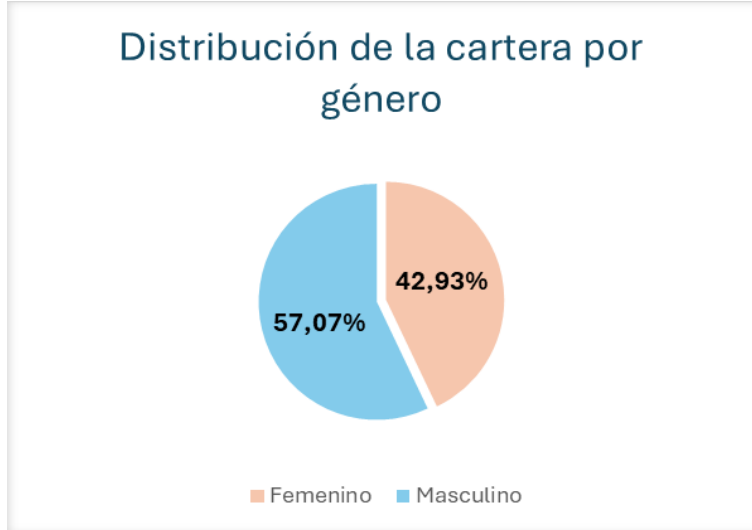


Fuente: Balance Social

**12.1.4. Participación en Servicios Financieros**

La colocación de crédito mantiene participación de ambos segmentos, con mayor proporción en hombres (57,07%) frente a mujeres (42,93%), demostrando acceso compartido a los servicios financieros de la Cooperativa.

**Gráfico 36.** Distribución de la cartera por género

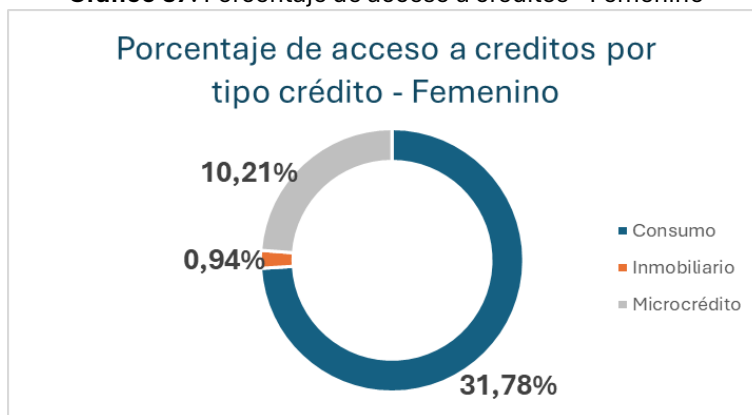


**Fuente:** Balance Social

**12.1.5. Acceso a crédito por tipo – Femenino**

El financiamiento femenino se concentra principalmente en créditos de consumo (31,78%) y microcrédito (10,21%), evidenciando su orientación hacia necesidades personales y actividades productivas de menor escala.

**Gráfico 37.** Porcentaje de acceso a créditos - Femenino

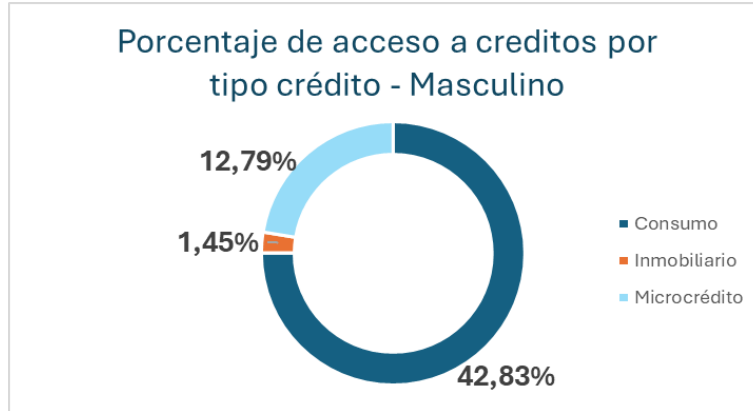


**Fuente:** Balance Social

**12.1.6. Acceso a crédito por tipo – Masculino**

En el segmento masculino predomina el crédito de consumo (42,83%) y microcrédito (12,79%), manteniendo una distribución similar a la femenina, con mayor volumen relativo de colocación.

**Gráfico 38.** Porcentaje de acceso a créditos – Masculino

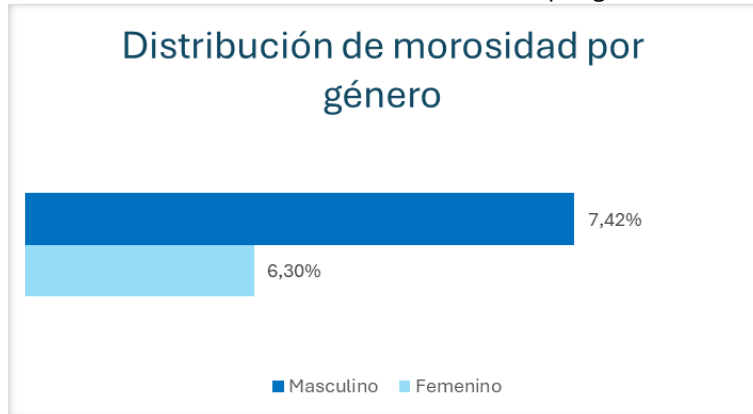


Fuente: Balance Social

### 12.1.7. Morosidad por género

La morosidad es menor en mujeres (6,30%) respecto a hombres (7,42%), lo que refleja un comportamiento de pago más favorable en la cartera femenina y una gestión crediticia responsable.

**Gráfico 39.** Distribución de morosidad por género



Fuente: Balance Social

Los resultados alcanzados durante 2025 reflejan el compromiso permanente de la Cooperativa con el desarrollo de acciones inclusivas, promoviendo la participación equitativa de mujeres y hombres en la base social y en los espacios de gobernanza, impulsando el acceso democrático a productos y servicios financieros, y consolidando un modelo cooperativo sostenible, diverso y orientado al desarrollo de la comunidad. Promueve la participación equitativa de mujeres y hombres en la base social y en los espacios de gobernanza.

## 13. EDUCACIÓN FINANCIERA

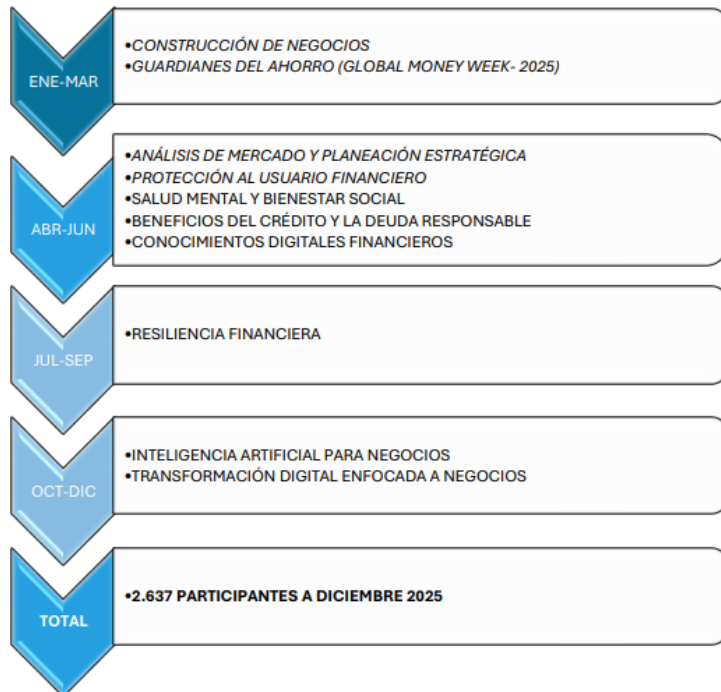
### 13.1. Programas de educación financiera

El Programa Integral de Educación Financiera “ABC FINANCIERO”, se ha desarrollado en diversas metodologías (virtual y presencial) y en 3 modalidades (sincrónica, asincrónica y presencial), mismas que buscan afianzar y fortalecer el conocimiento de los asistentes mediante prácticas lúdicas y comprensibles que se enfocan en resolver y potencializar el bienestar y la toma de decisiones financieras acertadas.

Los principales resultados obtenidos durante este año 2025, recaban en el cumplimiento de la meta de capacitados, obteniendo un resultado de **2.637 participantes**, sobrepasando el **100%** frente a lo establecido en el Plan de Educación Financiera, adicional, se consiguió obtener un porcentaje de mejora de aprendizaje del **24,10%**, finalmente, el porcentaje de satisfacción obtenido en los talleres dictados en el presente año fue de 4,80/5,00 por ende, el Programa de Educación Financiera ha logrado cumplir con los lineamientos y metas establecidas en el largo plazo, cumpliendo a cabalidad con las metas propuestas.

Adicional, dentro de los **2.637 capacitados** el aprendizaje se centra en los menores a 15 años con una representación del **63,44%**, también se emitieron capacitaciones hacia jóvenes secundarios con una representación del **18,88%** y de manera importante resumimos que el **51,73%** del total de capacitados fueron mujeres prevaleciendo el enfoque de género.

**Gráfico 40. Temas de Capacitación Impartidos en 2025**  
TEMAS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDOS EN EL AÑO



Fuente: Informe de Educación Financiera

## 13.2. Resultados e impacto en la comunidad

### 13.2.1. Proyecto ANA

En el marco de su compromiso con el desarrollo social y la inclusión económica, la Cooperativa Andalucía suscribió un convenio de cooperación con la Fundación ANA, liderada por la primera dama de la nación Lavinia Valvonesi, iniciativa orientada a fortalecer la autonomía económica de mujeres en situación de vulnerabilidad y emprendedoras, generando espacios permanentes de formación y capacitación que contribuyen al desarrollo productivo de la comunidad.

Como resultado de esta alianza, se habilitaron espacios de capacitación en el Centro y Sur de Quito, donde se inauguraron las actividades formativas con la participación de autoridades nacionales y la realización de talleres enfocados en el fortalecimiento de habilidades comerciales y tecnológicas para el emprendimiento. Posteriormente, se desarrollaron procesos de formación técnica en costura de lencería que beneficiaron a mujeres emprendedoras, así como capacitaciones en educación financiera que alcanzaron una amplia audiencia mediante transmisiones virtuales, consolidando acciones orientadas al fortalecimiento de capacidades productivas, la innovación y la autonomía económica de las participantes.



*Fuente: Capacitaciones Proyecto ANA*

## 14. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNITARIA

### 14.1. Responsabilidad social institucional

Durante el año 2025, la Cooperativa ejecutó acciones de Responsabilidad Social orientadas al bienestar de la comunidad, el desarrollo social y el cuidado ambiental, reflejando una gestión alineada con los principios de sostenibilidad y los lineamientos estratégicos institucionales.

#### 14.1.1. *Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Cooperativa y la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Pichincha:*

En el marco del convenio de cooperación con la Cruz Roja Ecuatoriana – Junta Provincial de Pichincha, durante 2025 la Cooperativa fortaleció la atención prehospitalaria mediante la operación de vehículos de pronta intervención, brindando respuesta oportuna ante emergencias y beneficiando a más de 1.300 personas y familias. El servicio cubrió 319 eventos y registró 1.336 atenciones a través de las bases Andalucía, Villaflora y Pedro Vicente Maldonado, evidenciando el alcance territorial y el impacto de esta iniciativa que reafirma el compromiso institucional con la protección y el bienestar de las comunidades.



*Fuente: Cruz Roja Ecuatoriana*

### 14.1.2. Cuidado del Medio Ambiente

En el marco de esta iniciativa, se desarrollaron acciones orientadas a promover el uso responsable de los recursos y fortalecer la cultura ambiental institucional. Para ello, se habilitaron puntos de recolección en los distintos pisos de la matriz y en áreas externas, destinados al acopio de botellas plásticas, cartón y papel, facilitando las prácticas de reciclaje y contribuyendo a la reducción del impacto ambiental generado por las actividades institucionales.



**Fuente:** Reciclaje Andalucía

## 15. MARKETING, MARCA Y POSICIONAMIENTO

Durante el año 2025, la gestión de Marketing se orientó al fortalecimiento del posicionamiento y reconocimiento de la marca Andalucía mediante la ejecución de estrategias enfocadas en la promoción de productos y servicios, así como en la generación de campañas de visibilidad institucional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos comerciales y al fortalecimiento de la presencia de la Cooperativa en el mercado.

## 15.1. ALIANZAS COMERCIALES

Como parte de esta gestión, se concretaron diversas alianzas estratégicas con empresas de distintos sectores, permitiendo que los socios accedan a beneficios y promociones exclusivas en establecimientos aliados como TVentas, Payphone, Supermaxi, Superpaco, Tipti, Akí y Megamaxi, entre otros. Estas alianzas contribuyen a generar valor agregado para los socios y fortalecen la propuesta de beneficios institucionales.

**Gráfico 41.** Alianzas comerciales



*Fuente: Informe de Marketing*

## 15.2. REDES SOCIALES

En cuanto al comportamiento de nuestras comunidades digitales, las redes sociales donde Andalucía tiene presencia registraron un crecimiento orgánico destacable durante 2025. Facebook presentó un incremento del 1,92%, Instagram creció en 3,07%, y LinkedIn mostró un aumento sobresaliente del 7,72%. Este avance adquiere aún mayor valor considerando que fue logrado sin inversión en pauta publicitaria, reflejando el interés genuino de nuestra audiencia y la efectividad del contenido compartido.

**Gráfico 42.** Redes sociales 2025



*Fuente: Informe de Marketing*

### 15.3. AUSPICIOS

Como parte de la estrategia de posicionamiento institucional, se fortalecieron alianzas con empresas, clubes sociales y organizaciones deportivas de alto prestigio, entre ellos Club Sport Emelec, Liga Deportiva Universitaria de Quito, Deportivo Quito, Club de Golf Los Cerros, Club de Golf Arrayanes y la Concentración Deportiva de Pichincha. Estas colaboraciones, mediante activaciones y presencia de marca, han potenciado la visibilidad institucional y han contribuido a generar oportunidades comerciales, facilitando la colocación de productos financieros ajustados al perfil de cada segmento.

**Gráfico 43.** Auspicios 2025



**Fuente:** Informe de Marketing

El clásico Emelec vs Barcelona SC alcanzó más de 865.000 visualizaciones, convirtiéndose en el evento deportivo por streaming con mayor número de visualizaciones en 2025 en Ecuador.

Los top partidos más vistos en streaming en 2025 siempre incluyeron encuentros de fútbol nacional (Barcelona SC vs Liga de Quito vs Independiente del Valle vs Nacional y Universidad Católica.), lo que confirma que la presencia de marca realizada por Andalucía en el año 2025 tuvo gran exposición visual.

#### 15.3.1. Free Press en estadios



La inversión realizada en patrocinios y auspicios deportivos durante el 2025 ha sido una estrategia acertada para el posicionamiento de la marca Andalucía, escoger detenidamente los espacios publicitarios tanto físicos como digitales ha generado un ahorro publicitario de \$13,4 millones, con 61.300 exposiciones y un tiempo total de exposición de 3.444 minutos en razón de la colocación de alfombras 3D, vallas fijas y móviles, vallas led, y la exhibición del logotipo de Andalucía en la indumentaria deportiva como el caso de C.S. Emelec y S.D. Quito.

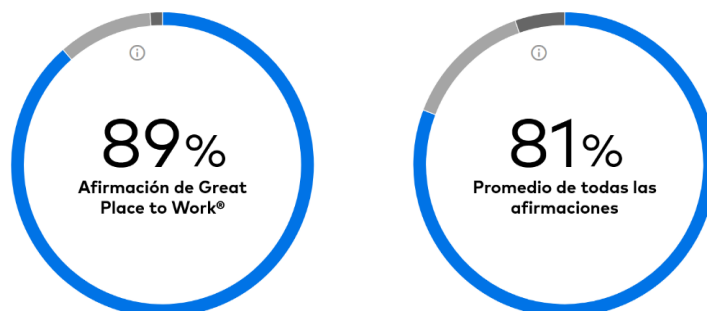
## 16. TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

### 16.1. CLIMA LABORAL

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*”. 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 44.** Clima laboral Andalucía 2025



**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

### 16.2. CAPACITACIÓN

La capacitación constituye un pilar fundamental para el fortalecimiento institucional, ya que permite potenciar las competencias, conocimientos y habilidades de nuestros colaboradores, impulsando su desarrollo profesional y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Como parte del compromiso institucional con el fortalecimiento de las competencias del talento humano, se promueve la participación del personal en programas y espacios de aprendizaje orientados a mantener actualizados sus conocimientos frente a los cambios tecnológicos, normativos y del entorno laboral. Estas acciones contribuyen a mejorar la calidad del servicio, optimizar los procesos

internos y fortalecer la capacidad de respuesta institucional. Durante el año 2025 se impartieron 1.793 horas de capacitación, lo que equivale a un promedio de 6,54 horas de formación por colaborado

Durante este año se implementó la metodología Nine Box, lo que permitió clasificar a los colaboradores según su desempeño y potencial, proporcionando una visión clara del talento disponible en la organización. Esta herramienta facilita identificar al personal clave, detectar oportunidades de desarrollo y definir planes de crecimiento individual, permitiendo al Departamento de Talento Humano y a las Jefaturas/ Subgerencias, diseñar estrategias de acompañamiento y capacitación focalizadas.

Se han generado 64 procesos de inducción, la charla de inducción de personal en la cual se socializa información respecto a:

- Misión
- Visión
- Funciones del Cargo
- Organigrama Estructural
- Reglamento interno de trabajo
- Instructivo de Imagen
- Folleto de Prevención de Lavado de Activo.
- Beneficios Cooperativa
- Guía de Inducción de Riesgos Integrales
- Guía de Inducción Unidad de Seguridades
- Guía de Inducción en Salud y Seguridad Ocupacional - Reglamento
- Código de Ética

Adicional, durante el año 2025 se programaron eventos de inducción con áreas de control y responsables de generar inducción técnica, las unidades son:

- Unidad de Cumplimiento
- Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
- Departamento de Seguridades de la Información
- Área de Seguridades Físicas
- Departamento de Riesgos integrales – riesgo operativo

### **16.3. ROTACIÓN DEL PERSONAL**

La rotación de personal presentada durante el año 2025 refleja los movimientos registrados en los diferentes procesos de ingreso y desvinculación del personal, permitiendo analizar la estabilidad laboral y la gestión del talento humano dentro de la Institución. Al cierre del año 2025, se obtiene 20,18% de rotación de personal.

## 17. RECONOCIMIENTOS

### 17.1. Certificación WORLDCOB

La Institución mantiene la Certificación en Responsabilidad Social otorgada por WORLDCOB, que reconoce la aplicación de buenas prácticas en gestión ética, sostenibilidad y compromiso social, respaldando el enfoque institucional hacia la mejora continua y la generación de impacto positivo en sus grupos de interés.



### 17.2. Calificación de riesgos

Durante el año 2025, Cooperativa Andalucía consolidó su solvencia y seguridad financiera al mantener la calificación de riesgo "AA+" otorgada por Class International Rating. Este reconocimiento refleja 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.



## 18. CONCLUSIONES Y MENSAJE FINAL

### 18.1. CONCLUSIONES

El año 2025 se desarrolló en un entorno económico nacional complejo; sin embargo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía logró mantener un crecimiento sostenido y estabilidad financiera. Al cierre del ejercicio, los activos alcanzaron **USD 727,37 millones**, registrando un crecimiento anual del **6,87%** respecto a 2024, lo que refleja la solidez de la Institución y la confianza de los socios.

La estructura financiera se fortaleció de manera consistente. Los pasivos se ubicaron en **USD 657,2 millones**, con un crecimiento anual del **7,6%**, mientras que el patrimonio alcanzó USD 70,17 millones, consolidando la capacidad de respaldo patrimonial de la Cooperativa y su sostenibilidad de largo plazo.

El resultado del ejercicio 2025 fue positivo, registrándose una utilidad de **USD 465.550,15**, lo que permitió reforzar la estructura patrimonial y cumplir con los objetivos financieros establecidos, en un contexto de prudencia y control del riesgo.

La gestión financiera mantuvo indicadores adecuados frente al sector y la normativa. La liquidez alcanzó el **39,47%**, la solvencia se ubicó en **13,47%**, superando el mínimo regulatorio del 9%, y la morosidad cerró en **7,30%**, por debajo del promedio del sector cooperativo (8,05%), evidenciando una gestión responsable del riesgo crediticio.

En el ámbito comercial, la confianza de los socios se reflejó en el crecimiento de la base social, que alcanzó **178.807 socios**, con **57.980 socios activos**. Durante el año se abrieron **9.936 nuevas cuentas**, se emitieron o renovaron 16.434 depósitos a plazo fijo y se otorgaron 5.882 operaciones de crédito, fortaleciendo la actividad institucional.

La Cooperativa mantuvo un posicionamiento relevante dentro del Segmento 1, ubicándose en la posición 9 en activos, 8 en depósitos a plazo, 12 en depósitos a la vista y 11 en colocaciones, lo que evidencia estabilidad y consistencia en su desempeño dentro del sistema financiero cooperativo nacional.

La modernización tecnológica y el fortalecimiento de la seguridad de la información constituyeron ejes estratégicos de la gestión 2025. La actualización del core financiero, la mejora de la infraestructura tecnológica y la implementación de herramientas avanzadas de ciberseguridad permitieron garantizar altos niveles de disponibilidad, continuidad operativa y protección de la información institucional.

En materia social y organizacional, la Cooperativa reafirmó su compromiso con la inclusión y la equidad de género. Las mujeres representaron el **48,80%** de la base social, el **55,47%** del personal y tuvieron una participación mayoritaria en los órganos de representación, consolidando un modelo de gestión inclusivo y alineado a los principios cooperativos.

## 18.2. MENSAJE FINAL

Como resultado de la gestión desarrollada durante el año 2025, la Cooperativa reafirma su compromiso con la sostenibilidad institucional, la administración prudente de los riesgos y la protección permanente de los intereses de sus socios, consolidando un modelo de crecimiento responsable y coherente con los principios cooperativos de ayuda mutua, inclusión financiera y servicio a la comunidad.

El fortalecimiento de las provisiones de cartera, el monitoreo continuo de los riesgos y la adecuada gestión de liquidez permitieron preservar la estabilidad de la Institución y sentar bases sólidas para enfrentar los desafíos futuros con mayor resiliencia, priorizando la seguridad de los recursos confiados por nuestros socios y la continuidad de las operaciones en el largo plazo.

Expresamos nuestro agradecimiento a la Asamblea General, al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y a todo el equipo de colaboradores, cuyo compromiso y trabajo coordinado han sido fundamentales para los avances alcanzados. De manera especial, reiteramos nuestro reconocimiento a nuestros socios, quienes con su confianza constituyen el principal respaldo y la razón de ser de la Cooperativa.

Con esta base, la Institución continuará impulsando acciones estratégicas orientadas a fortalecer su gestión, anticipar riesgos potenciales y seguir generando valor sostenible para sus socios y las comunidades a las que sirve.

Su amigo y servidor

Mauricio Ortiz  
**GERENTE GENERAL**