



INFORME ANUAL 2023

CONTENIDO

1.1	CARTA GERENCIA GENERAL.....	4
1.2	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	SOBRE LA COOPERATIVA ANDALUCIA.....	6
2.1	BREVE HISTORIA.....	6
2.1	MISIÓN CON ENFASIS EN LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD.....	8
3.	RESUMEN EJECUTIVO.....	10
4.	ENTORNO ECONÓMICO Y DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA.....	11
4.1	ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO.....	11
4.2	SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO NACIONAL.....	12
4.3	COMPARATIVO CON COOPERATIVAS AFINES.....	13
4.4	RANKING COOPERATIVO.....	16
4.5	DESEMPEÑO FINANCIERO.....	17
4.6	RESULTADOS COMERCIALES.....	20
5.	INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA e INFRAESTRUCTURA.....	29
5.1	Avances tecnológicos implementados.....	29
5.2	Cómo la tecnología mejora la experiencia y seguridad del socio.....	33
6.	ESTRATEGIA DE SEGURIDAD Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD AVANZADOS.....	34
7.	INCLUSIÓN, DIVERSIDAD y CUALIFICACION.....	35
7.1	PRODUCTOS DIRIGIDOS A MUJERES.....	35
7.2	Políticas de inclusión y diversidad en el lugar de trabajo.....	36
8.	IMPACTO SOCIAL Y COMUNITARIO.....	40
8.1	RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	40
8.2	impacto EN LA comunidad.....	44
8.3	RECONOCIMIENTOS.....	45
9.	SALUD Y BIENESTAR.....	47
9.1	Programas de salud mental y física.....	47
10.	EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL.....	48
11.	SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	52
12.	TRASPARENCIA FINANCIERA Y EDUCACIÓN.....	53
13.	TESTIMONIOS Y CASOS DE ÉXITO.....	54
14.	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD.....	55
15.	CONCLUSIONES Y MENSAJE FINAL.....	56
15.1	CONCLUSIONES.....	56
15.2	MENSAJE FINAL.....	58
16.	ÁPENDICES.....	59

COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA.

1. CARTA GERENCIA GENERAL

El 2023 fue un año de retos y cambios, todavía con una situación económica deprimida post-COVID, adicionalmente con incertidumbre política y financiera marcando el ambiente en Ecuador.

Frente a estos desafíos, Cooperativa Andalucía ha demostrado su fortaleza y compromiso, trabajando arduamente para mantener la confianza de sus más de 178.000 socios.

A pesar de los conflictos y la transición presidencial, nuestro enfoque ha sido fomentar un crecimiento sostenible y ético, adaptándonos a las dinámicas del mercado para asegurar la excelencia en el servicio

Nuestra historia nos posiciona ahora entre las diez cooperativas más destacadas del país, dentro de las 44 cooperativas del segmento 1 y de las 451 entidades a nivel general, una posición relevante que la llevamos con responsabilidad

hacia nuestros socios y la comunidad.

Destacamos especialmente el papel fundamental de las mujeres en nuestra cooperativa, quienes han demostrado diariamente su fuerza y liderazgo, contribuyendo significativamente al progreso y la igualdad de género, las mismas representan más del 48% de nuestros socios.

Mirando hacia el 2024, nos enfocamos en afrontar nuevos desafíos con dedicación y en continuar innovando para ofrecer soluciones financieras que respondan a las necesidades de nuestros socios, manteniendo la seguridad y la integridad que como entidad nos caracteriza. Este compromiso es el corazón de nuestra cooperativa, y nos impulsa a seguir siendo un aliado clave en el logro de sus objetivos y aspiraciones.

“Toda una vida mejorando otras”.

Econ. Mauricio Ortiz.
GERENTE GENERAL

2. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión representa el instrumento mediante el cual, se presenta ante la Asamblea General de Socios los resultados, reconocimiento y logros alcanzados por la Cooperativa Andalucía Ltda; durante el año 2023.

Se detallan los principales resultados e indicadores alcanzados de la gestión comercial, financiera, riesgos, responsabilidad social y estratégica de la institución, así como los hitos con mayor trascendencia alcanzados gracias a las decisiones oportunas y la administración eficiente de la Cooperativa Andalucía juntamente con el desempeño de sus unidades operativas.

Además, se destaca la solvencia y seguridad mantenida por la Cooperativa Andalucía durante el periodo 2023, reflejada en su calificación de Riesgo "AA+" otorgada por la calificadora de riesgo Class International Rating, que fue incrementada en el año que abarca este informe.

La Cooperativa Andalucía se distingue por sus acciones en beneficio de sus socios y la comunidad, alineando sus operaciones con los principios cooperativos y su compromiso con la responsabilidad social, resaltando la línea de comunicación de apoyo al deporte, en diversas disciplinas, como una estrategia de posicionamiento de marca e integración con la comunidad.

Los resultados obtenidos subrayan el compromiso, esfuerzo, capacidad y sentido de pertenencia de los colaboradores, que han sido fundamentales para los logros alcanzados en 2023 y para seguir ofreciendo a los socios y clientes de la Cooperativa Andalucía un servicio eficiente y de calidad para satisfacer sus necesidades financieras.

A pesar del entorno desafiante, y gracias a la confianza, lealtad y retribución de los socios, así como al respaldo constante de las autoridades y ejecutivos la Cooperativa Andalucía mantiene un crecimiento constante dentro del sector cooperativo y del sistema financiero nacional, como lo demuestra su posición en los diferentes rankings relacionados con los indicadores financieros y como una de las 200 empresas a nivel país que más crecieron de acuerdo con el estudio realizado por Revista Ekos (Edición No. 356).

3. SOBRE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA

3.1 BREVE HISTORIA

Bajo el liderazgo y visión del reverendo padre Gonzalo Pérez, un 27 de julio de 1969, un grupo de 28 personas decidieron conformar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., con un capital de 230 sucres.

La memoria de esos primeros años se mantiene viva: el compañerismo, el trabajo arduo hasta entrada la noche, la entrega, el sentido de pertenencia y servicio a la gente, eran el común denominador de las labores diarias.

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

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

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

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

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. Desde ese entonces, cada vez se añadían más personas a la lista de socios de la Cooperativa gracias a la preferencia demostrada por nuestros socios al referirnos 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 rememorar estos 53 años encontramos que el trabajo, 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.

La idea del padre Pérez nació con poco presupuesto, pero con gran visión, pues hoy, más de cinco décadas después, vemos los frutos: una Institución sólida, copartícipe con los socios que lo necesitan y posicionada entre las más reconocidas cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En la actualidad nuestro crecimiento físico para atender a nuevos mercados suma hasta el momento 17 agencias, cuya cobertura alcanza 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, otorgando la oportunidad de crecimiento a sus pobladores.

Todo esto sumado a la cultura de servicio, parámetros técnicos de administración y la generación de nuevos productos y servicios, son las pautas que permitirán que nos sigamos consolidando como una entidad confiable para nuestros socios quienes nos han distinguido con su confianza.

3.2 MISIÓN CON ENFASIS EN LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Nuestra misión es fomentar el bienestar financiero de nuestros socios, promoviendo la inclusión y la diversidad en todas nuestras operaciones.

Nuestro compromiso es ofrecer servicios financieros accesibles y equitativos, brindando oportunidades de ahorro y crédito a personas de todas las condiciones socioeconómicas.

Buscamos empoderar a nuestros socios, promoviendo la educación financiera y facilitando el acceso a recursos que les permitan alcanzar sus metas económicas y mejorar su calidad de vida.

➤ Filosofía Corporativa

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



MISIÓN

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

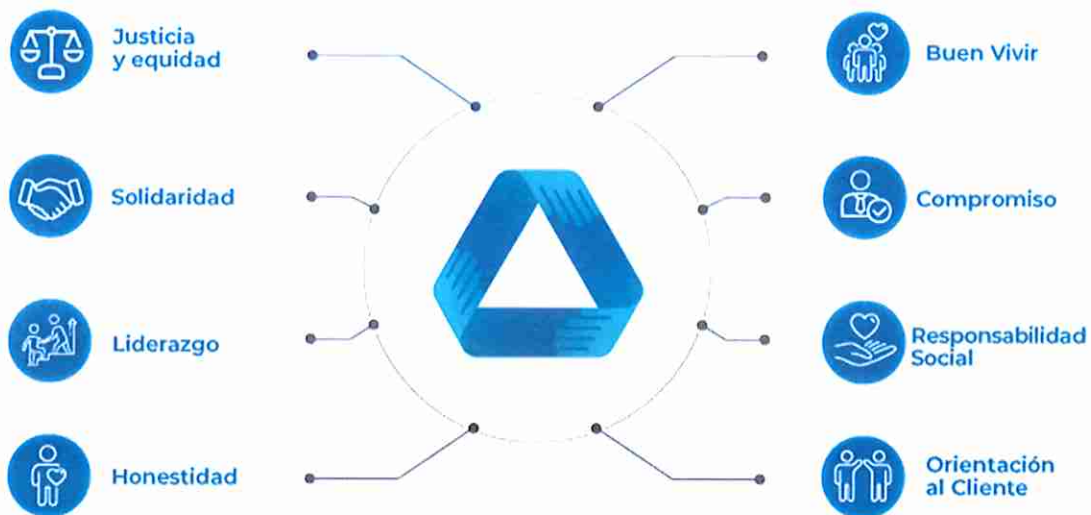


VISIÓN

"Ser una **cooperativa** entre las más grandes del país, con **productos ágiles e innovadores** y orientados a un servicio de excelencia.

VALORES Y PRINCIPIOS

En el marco de la cultura organizacional de la Cooperativa, se establecen los siguientes valores y principios:



4. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe ofrece un análisis de los resultados alcanzados durante el año 2023, el cual permitirá establecer una visión integral de la gestión efectuada en el período de análisis.

Durante el año 2023 Andalucía registró un crecimiento en el volumen de activos del 10,46% respecto del mismo período frente al año anterior superando los USD 600.000 millones, los principales indicadores se han mantenido en los niveles esperados; sin embargo, es importante mencionar que el indicador de morosidad al cierre del año se ubicó en el 6,38% (menor que el promedio de las entidades afines que fue del 9.38%), como resultado del éxito obtenido en la aplicación de las estrategias de recuperación de la cartera en riesgo.

En Andalucía se viene realizando una serie de actividades y proyectos orientados a la renovación de la infraestructura tecnológica, lo cual permitirá acompañar el crecimiento Institucional, propiciando el desarrollo de productos, el fortalecimiento de canales y servicios financieros que lleguen al mercado objetivo de la Cooperativa con miras a fortalecer el espíritu de Cooperativismo e inclusión financiera. La satisfacción del socio/cliente se mantiene alta, con una calificación promedio de satisfacción del cliente (SAT) del 93,74% (el cual se obtiene del promedio de la medición del total de agencias referente a la percepción de los productos y servicios ofertados); se destaca la solvencia y seguridad mantenida por Andalucía y hoy somos AA+, lo que nos permite consolidarnos como una entidad responsable y comprometida con la confianza de nuestros socios.

A pesar de los lo avanzado, es necesario identificar algunos desafíos, como la volatilidad del entorno, el incremento de la delincuencia organizada, la inestabilidad política, por lo que será necesario fortalecer la gestión proactiva para mitigar el impacto que puedan tener estas variables en el devenir de Andalucía.

En resumen, el año 2023 fue un año desafiante pero positivo, con un crecimiento razonable en sus principales indicadores, mejoras operativas, entre otros aspectos, sin embargo, se reconoce la necesidad de seguir innovando y adaptándose al entorno cambiante, lo que nos permitirá mantener y fortalecer nuestra posición competitiva en el mercado.

5. ENTORNO ECONÓMICO Y DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA

5.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONÓMICO

Los hechos suscitados en 2023 como, la ola de inseguridad que afectó a nuestro país, los apagones del último trimestre, la expectativa de un fuerte fenómeno del niño, la disolución de la Asamblea Nacional y las posteriores elecciones presidenciales, los crecientes casos de corrupción no son hechos aislados y han afectado de forma paralela al dinamismo económico.

Adicionalmente, la situación fiscal del país, la disminución de ingresos del estado, el creciente riesgo país, la disminución de reservas internacionales, se han conjugado para que 2023 sea uno de los años más complejos y con menos margen de maniobra en el ámbito económico.

De este modo, al tercer trimestre de 2023 (última información disponible), la producción del país medida a través del **Producto Interno Bruto**, mostró una variación anual de 0,4% siendo la más baja desde 2021. Esto se da principalmente por una disminución en el consumo de los hogares, así como de la inversión. Por otra parte, 11 de las 20 industrias presentaron variaciones negativas. Las industrias de Refinados de petróleo, Construcción y Pesca y acuicultura presentaron los desempeños más bajos para el trimestre con variaciones de -16,7%, -12,2% y -8,5% respectivamente. Otras industrias claves en la economía como manufactura de productos alimenticios y comercio decrecieron en -4,5% y -5,1% respectivamente.

La **Inflación** del país se situó en diciembre de 2023 en 1,35% anual. La misma ha mantenido una tendencia a la baja, volviendo a niveles anteriores a 2022. Por su parte, la **Canasta Familiar Básica** cerró el año con un costo de USD 786,31, considerando que el ingreso de los hogares se situó en USD 840,00.

El **Mercado Laboral** ecuatoriano, al cierre de 2023 contabilizó un empleo adecuado de 35,9%, bastante similar a la tasa de 2022. El desempleo se ubicó en 3,4%, mientras que el subempleo fue de 21,2% (19,4% en 2022). Lo anterior

es una clara muestra que el empleo no puede recuperarse a los niveles prepandemia.

En lo referente al **Comercio Exterior**, la balanza comercial total cerró 2023 en USD 1.998 millones, lo cual implicó una disminución del 14% anual. Lo anterior se da principalmente por la disminución de la balanza petrolera (USD 2.193 millones) efecto de la disminución del precio del barril del petróleo, cabe destacar que el desempeño de la balanza no petrolera fue mejor (USD -194,8 millones). Las exportaciones se redujeron en 4,69% anual alcanzando un monto de USD 31.126 millones, mientras que las importaciones también se redujeron en 3,96% anual con un monto de USD 29.128 millones.

Las **Reservas Internacionales** finalizaron el año con un monto de USD 4.454 millones, reflejando una caída anual de 47,37%, llegando a los niveles más bajos desde 2021. Esto se debe principalmente a que existe menos ingresos al país, principalmente porque ya no existieron desembolsos de deuda externa.

La **Deuda Pública Total**, llegó a diciembre de 2023 a USD 60.695 millones, representando el 50,76% del PIB.

El **Presupuesto General del Estado**, cerró 2023 con un déficit de USD 5.747 millones, muy por encima del déficit de 2022.

5.2 SITUACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO NACIONAL

Al cierre de 2023, el sector financiero nacional, banca privada y cooperativas, en sus principales cuentas, presentó los siguientes resultados:

Los **Activos** presentaron un saldo de USD 84.693 millones, con un crecimiento de 7,38% respecto a 2022 (USD 78.870 millones).

Los **Pasivos** cerraron el año con USD 74.945 millones y una variación anual de 6,98% considerando que al cierre de 2022 fueron de USD 70.057 millones.

El **Patrimonio** finalizó 2023 con USD 9.747 implicando una variación con respecto a 2022 (USD 8.813 millones) de 10,60%.

La **utilidad neta** pasó de USD 758 millones en 2022 a USD 852 millones en 2023 con una variación de 12,41%.

El **total de depósitos** se ubicaron en USD 65.463 millones con un incremento anual de 6,69%.

La **cartera bruta** fue de USD 60.113 millones presentando una variación anual de 9,65%.

Los resultados de los principales indicadores financieros son:

Principales Indicadores Financieros

INDICADOR	BANCA	COAC
<i>Liquidez</i>	24,13%	26,30%
<i>Solvencia</i>	13,79%	15,49%
<i>Rentabilidad ROE</i>	12,36%	3,88%
<i>Rentabilidad ROA</i>	1,23%	0,47%
<i>Cobertura</i>	211,09%	103,42%
<i>Eficiencia</i>	125,41%	105,80%
<i>Morosidad</i>	3,20%	6,90%
<i>Vulnerabilidad del Patrimonio</i>	20,12%	41,20%

Fuente: Banco Central del Ecuador

5.3 COMPARATIVO CON COOPERATIVAS AFINES

Con el fin de analizar los resultados obtenidos por la Cooperativa Andalucía desde una perspectiva más amplia en el mercado, se ha realizado un comparativo con las Cooperativas afines a su segmento por sus características similares a los mercados que atienden, énfasis en Pichincha, y por ubicarse como las 10 primeras Cooperativas más grandes del Segmento 1, tomando como referencia las siguientes cooperativas: Alianza del Valle, Cooprogreso, 29 de octubre, Policía Nacional y 23 de Julio.

De esta manera y considerando el último año completo, se han obtenido los siguientes resultados:

- Crecimiento de activos



- Crecimiento de pasivos



- Crecimiento de patrimonio



Adicionalmente, los principales indicadores financieros comparados con las Cooperativas afines son los siguientes:

INDICADOR	ANDALUCIA	PROMEDIO COOP AFINES
<i>SOLVENCIA PATRIMONIAL</i>	13,17%	13,01%
<i>MOROSIDAD</i>	6,38%	9,38%
<i>ROA</i>	0,35%	0,22%
<i>ROE</i>	3,32%	2,00%
<i>EFICIENCIA ACTIVO</i>	103,04%	93,17%
<i>LIQUIDEZ</i>	22,47%	29,33%

De esta manera se muestra que, en relación con el mercado con características similares, Andalucía presenta un comportamiento adecuado y competitivo. Respecto a los indicadores financieros, se puede evidenciar que en muchos casos los de la Cooperativa Andalucía son mejores, tales como la Solvencia que se ubica en 13,17%, frente al 13,01% de COACS afines, en lo referente a la morosidad Andalucía se ubica en 6,38%, mientras que las afines superan el 9%, así también en lo relacionado a rentabilidad Andalucía alcanza 3,32% en ROE y ROA 0,35% mientras que las cooperativas afines alcanzan el 2% y 0,22% respectivamente.

5.4 RANKING COOPERATIVO

En el año 2023, se registraron eventos de índole económico y social que influyeron en el desarrollo del país, implicando una recuperación aún más lenta de la economía nacional; sin embargo Andalucía ha mantenido su posición en el ranking de Cooperativas del segmento 1, tomando en consideración los principales indicadores financieros, con lo cual da cumplimiento a lo propuesto en su planificación estratégica en cuanto a *“Ser una cooperativa entre las más grandes del país, con productos ágiles e innovadores y orientados a un servicio de excelencia”*.

Lo expuesto es el resultado de la toma de decisiones oportunas y acertadas, la observancia en las normas y leyes aplicables, la adecuada administración y gestión de los riesgos asociados y potenciales.

A nivel de **RANKING**, Andalucía en el sector cooperativo, durante el año 2023 mantuvo un crecimiento estable en sus resultados:



Fuente: DATA SEPS

5.5 DESEMPEÑO FINANCIERO

➤ **ACTIVOS**

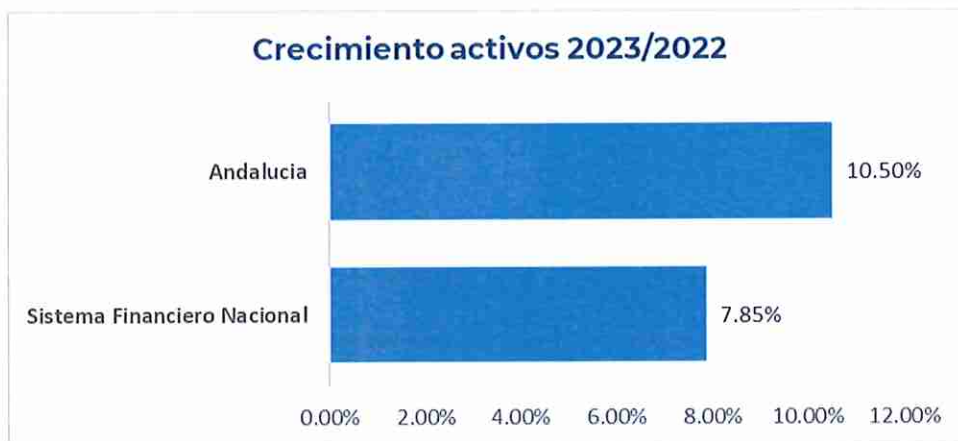
Para 2023, los activos totales de la Cooperativa Andalucía se ubicaron en USD 621,7 millones, siendo superior en 10,46% (USD 58,93 millones) al año 2022 en donde los activos fueron de USD 562,77 millones.



▪ **Crecimiento de Activos**

Durante la última década (2013-2023), los activos de Andalucía han crecido en USD 489,8 millones lo cual significó 371,3% de crecimiento.

PERIODO	ACTIVOS	CRECIMIENTO		
		ACTIVOS (USD MILLONES)	CRECIMIENTO ACTIVOS %	CRECIMIENTO DESDE 2013
2013-2017	2013: 131,9	\$93,73	71,06%	1,71 veces
2017-2021	2017: 225,63	\$282,50	125,21%	2,25 veces
2021-2023	2021: 508,13	\$113,52	22,34%	1,22 veces
2013-2023	2023: 621,65	\$489,75	371,30%	4,71 veces



Andalucía para el año 2023 mostró un crecimiento de 10,50% en sus activos encontrándose por encima del crecimiento del Sistema Financiero Nacional.

➤ **PASIVOS**

Al cierre de 2023, los pasivos de Andalucía alcanzaron los USD 555,81 millones, siendo superior en 10,2% al año 2022, de forma absoluta el crecimiento fue de USD 51,51 millones anuales.



▪ **Crecimiento de Pasivos**

Cabe destacar que durante la última década (2013-2023), el crecimiento de los pasivos de Andalucía ha sido de 390,18%, al pasar de USD 113,9 millones a USD 555,81 millones.

PERIODO	PASIVOS	CRECIMIENTO PASIVOS (millones)	CRECIMIENTO PASIVOS %	CRECIMIENTO DESDE 2013
2013-2017	2013: 113,9	\$80,60	71,09%	1,71 veces
2017-2021	2017: 193,99	\$264,65	136,42%	2,36 veces
2021-2023	2021: 458,64	\$97,17	21,19%	1,21 veces
2013-2023	2023: 555,81	\$442,42	390,18%	4,9 veces

➤ PATRIMONIO

El patrimonio creció en 2023 en 12,6% anual pasando de USD 58,47 millones en 2022 a USD 65,84 millones en 2023, es decir, un crecimiento absoluto de USD 7,37 millones.



▪ Crecimiento Patrimonio

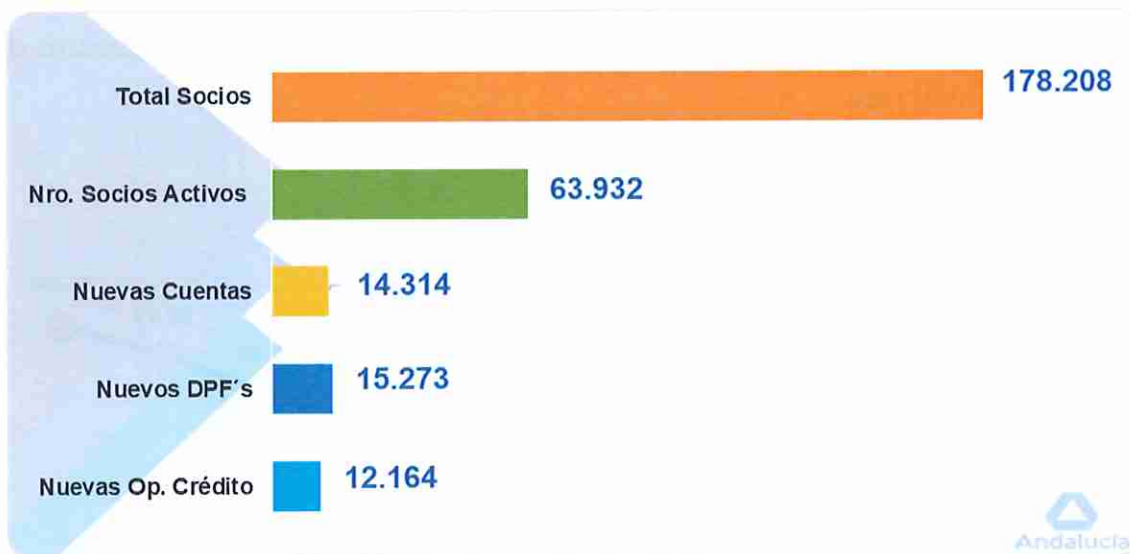
Durante la última década (2013-2023), el patrimonio pasó de USD 18,51 millones a USD 65,84 millones, implicando una variación de 255,7%.

PERIODO	PATRIMONIO	CRECIMIENTO PATRIMONIO (millones)	CRECIMIENTO PATRIMONIO %	CRECIMIENTO DESDE 2013
2013-2017	2013: 18,51	\$13,13	70,91%	1,71 veces
2017-2021	2017: 31,64	\$17,85	56,44%	1,56 veces
2021-2023	2021: 49,49	\$16,35	33,04%	1,33 veces
2013-2023	2023: 65,84	\$47,33	255,70%	3,56 veces

5.6 RESULTADOS COMERCIALES

➤ Crecimiento de la confianza

La confianza que han depositado nuestros socios permite garantizar la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible, hoy contamos con 178.208 socios de los cuales 63.932 son socios activos, así también se abrieron 14.314 cuentas, 15.273 nuevos DPF y 12.164 operaciones crediticias, lo que nos compromete a seguir trabajando con la seriedad y responsabilidad que nos caracteriza.



▪ GESTIÓN DE CAPTACIONES Y COLOCACIONES

Los depósitos a la vista pasaron de **USD 85,3 millones** en 2022 a **USD 91,9 millones** en 2023 lo que representa una variación del **1,72%** anual.

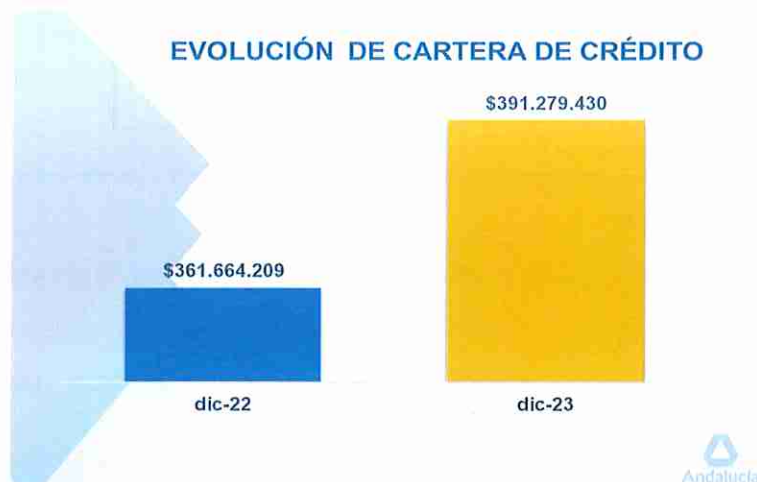
Los depósitos a plazo pasaron de **USD 367,3 millones** en 2022 a **USD 407,2 millones** en 2023, con un **9,82%** de crecimiento anual.



En el año 2023, el comportamiento registrado en ahorros a la vista registra un total de **14.314 nuevas aperturas** de cuenta con un saldo total de **\$14,8 millones**. A continuación, se presenta el detalle de las aperturas por producto:

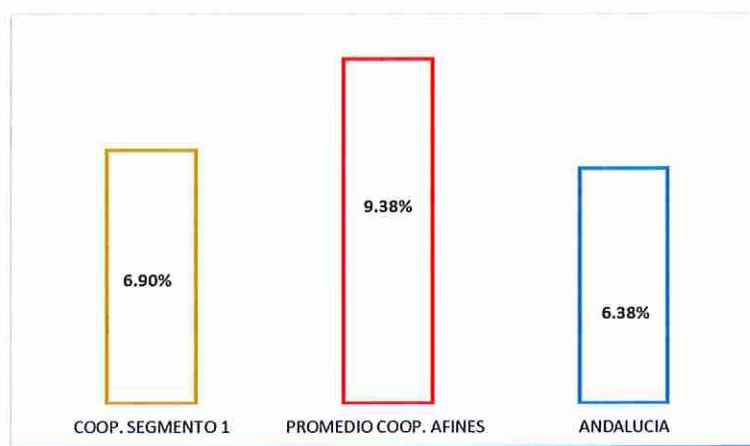
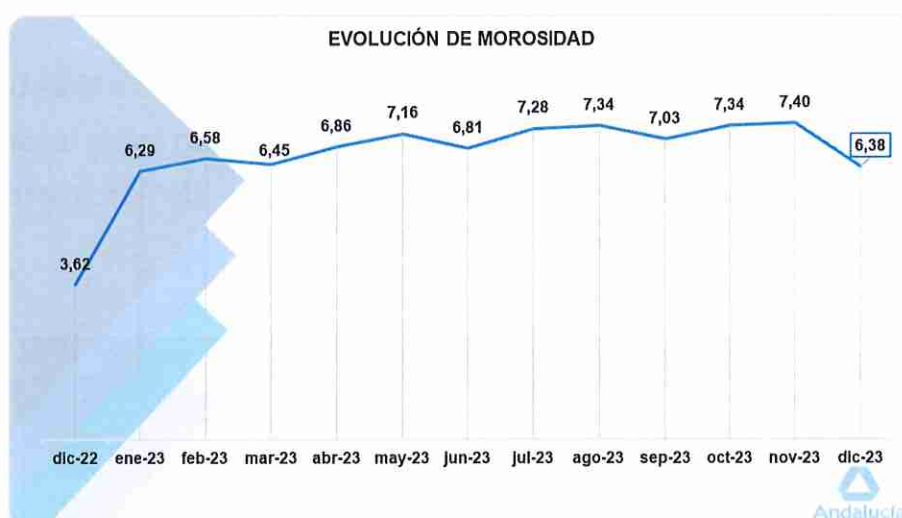
TIPO DE CUENTA	APERTURAS 2023	MONTO
AHORRO SOCIO	7.265	4.737.441,05
AHORRO INFANTIL	478	173.490,03
AHORRO PROGRAMADO	2.578	1.952.570,16
AHORRO FLEXIBLE	3.976	580.416,90
CUENTA EMPRESARIAL	13	4.990.489,62
TOTAL	14.314	14.815.697,34

En cuanto a resultados de colocación en el año 2023, la cartera neta de crédito de Cooperativa Andalucía Ltda. alcanza la cifra de **USD 391.279.430** lo que significa un **crecimiento anual de 8,19%** respecto a diciembre de 2022.



➤ **Morosidad**

En enero de 2023, el ente de control dispuso el cambio de la metodología para el cálculo de la cartera en riesgo PAR 30, lo que ocasionó un incremento en el indicador, sin embargo y gracias a la aplicación de estrategias de recuperación de la cartera, al cierre del periodo se obtuvo un indicador del 6,38% frente al 6,81% registrado en el 2022, lo que es muestra de la gestión eficaz del riesgo crediticio y un compromiso con la educación financiera de nuestros socios.



Concomitante con lo explicado respecto a la posición de Morosidad del sistema Cooperativo que se ubicó en el 6,90% y de las cooperativas de comparación o Afines que fue del 9,38%, es muestra de adecuada gestión aplicada para la recuperación de cartera.

➤ **PRINCIPALES INDICADORES**



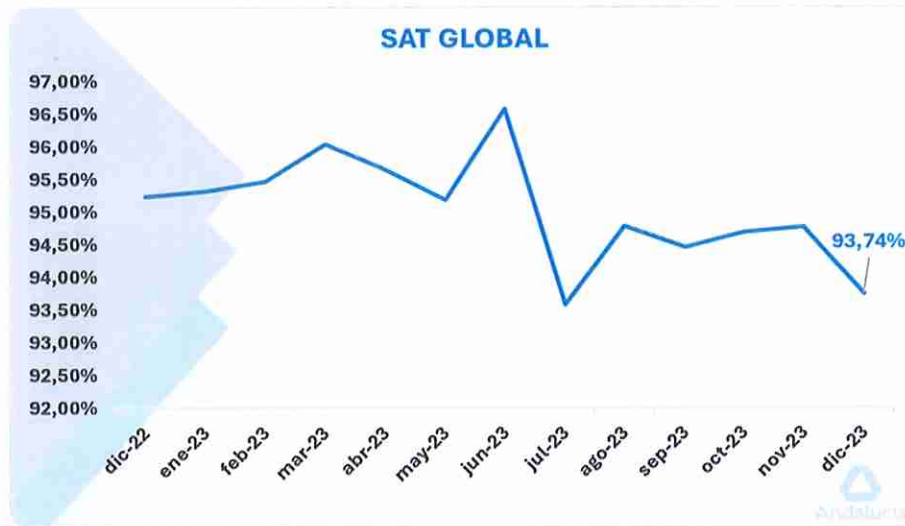
COMPARATIVA

	ANDALUCÍA	SECTOR
LIQUIDEZ	22,47%	15,00% <i>MÍNIMO</i>
ROE	3,32%	3,27% <i>SECTOR</i>
ROA	0,35%	0,37% <i>SECTOR</i>
COBERTURA	100,46%	100,00% <i>MÁXIMO</i>
ABSORCIÓN	97,05%	100,00% <i>MÁXIMO</i>
MOROSIDAD	6,38%	7,60% <i>SECTOR</i>
SOLVENCIA	13,17%	9,00% <i>MÍNIMO</i>

Los indicadores permiten el monitoreo del desempeño financiero y la capacidad de la Institución para cumplir con su misión de proporcionar servicios financieros a sus socios de manera segura y sostenible, tal es así que al cierre del 2023 el indicador de liquidez se ubica en el 22,47%, un indicador de cobertura de provisiones superior al 100%, niveles de rentabilidad del 3,32% ROE y ROA del 0,35%, un indicador de mora con tendencia a la baja del 6,38% y solvencia del 13,17% cifra superior al mínimo esperado del 9%.

➤ **Calidad del servicio y satisfacción del cliente**

De igual manera, el índice de **Satisfacción del Cliente (SAT)**, el cual se obtiene del promedio de la medición total de las agencias de la Cooperativa, registra un valor global del **93,74%** sobre la percepción de los productos de ahorros, créditos y plazo fijo.



➤ **Agencias y Canales**

En el 2023 nuestra misión es mantener cercanía con los socios y atender sus necesidades financieras.

Puntos de Atención: 17

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



Cajeros automáticos: 21

- 14 Cajeros dispensadores
- 7 Cajeros multiservicios



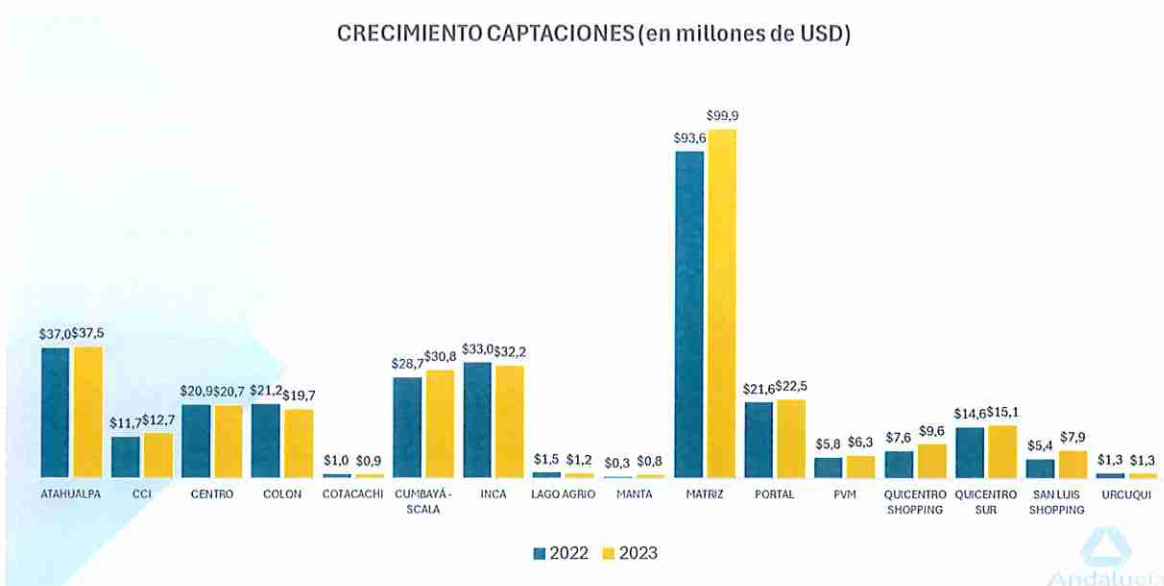
Canales de Atención:



➤ **Crecimiento de Captaciones en Agencias**

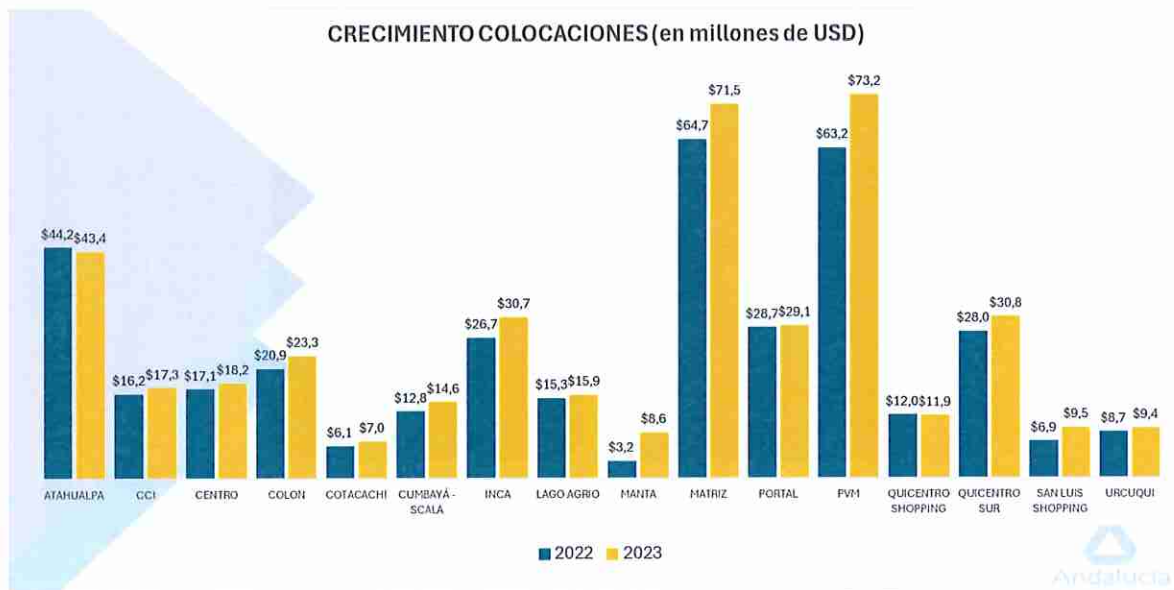
En el 2023, agencia Manta registra un crecimiento del 187,86%, seguida de San Luis Shopping con un aumento del 45,68%, Quicentro Shopping con un incremento del 26,56% y Pedro Vicente Maldonado 9,12%.

CRECIMIENTO CAPTACIONES (en millones de USD)



➤ **Crecimiento de Colocaciones en Agencias**

Las colocaciones muestran importantes crecimientos, agencia manta registra un incremento del 165,46%, San Luis Shopping el 37,14%, Pedro Vicente Maldonado con el 15,96% y El Inca con 14,69%. Estos datos reflejan la estratégica expansión y el rendimiento positivo de nuestras operaciones en las diversas agencias.



➤ **Branding y resultados económicos**

En el año 2023 se aplicaron estrategias de branding alineados con los valores, la visión y la misión institucional, con el objeto de generar resultados económicos positivos y que además permitan fortalecer la reputación de la cooperativa, mejorar la participación de los socios y atraer a nuevos y potenciales socios y clientes.



Con la implementación de la estrategia de posicionamiento e ingreso a nuevos mercados se generaron varias alianzas estratégicas con empresas, clubs sociales, equipos deportivos que a través de las activaciones y presencia de marca han permitido mantener el posicionamiento, además de comercializar productos financieros acordes a cada perfil.

➤ Marketing Deportivo

Andalucía se ha posicionado como una marca fuerte y referente en el ámbito del deporte que más audiencia tiene como es el fútbol, compitiendo al mismo nivel con marcas fuertes como son Marathon, Ecuabet, Banco Pichincha y Banco Guayaquil, obteniendo mejores resultados según la plataforma de medición "Audit Sport", reflejando así la eficiencia de los auspicios en el año 2023.

Con la definición de alianzas con equipos de fútbol de gran importancia tales como Liga deportiva universitaria, Sociedad deportivo Quito, Aucas, Emelec y Delfín, aparte de cubrir las áreas de agencias de la cooperativa, además esta estrategia se constituye como uno de los medios más importantes para posicionar marca, según lo manifiesta los estudios de mercado realizados, más sin embargo para Andalucía es de suma relevancia que sus aliados mantengan dentro de sus lineamientos evitar cualquier tipo de discriminación, fomentar la diversidad, y promover la inclusión. Adicionalmente, Andalucía genera apoyos deportivos en múltiples disciplinas para lo cual dispone de convenios con entidades como la concentración deportiva de Pichincha, equipos de ajedrez para niños, entre otros.

Free Press



➤ Marca Andalucía

La gestión en posicionamiento de marca presenta un retorno de inversión significativo, logrando un crecimiento en el ahorro publicitario del 13% con respecto al año 2022. La inversión en patrocinios deportivos y la exposición de marca en sus diferentes plataformas y dispositivos ha sido clave en el aporte a los indicadores y resultados del 2023, gracias a las diferentes estrategias, espacios publicitarios, y exposición de nuestra marca tanto en uniformes como en la

ubicación de inflables, vallas fijas, vallas led, alfombras 3D dentro de los escenarios.

Las instituciones que desempeñaron un papel protagónico en el ámbito del marketing deportivo ecuatoriano son “Banco Pichincha y Discover”, y Andalucía se ubica como una de las entidades de similar participación.

Es importante mencionar que Andalucía ha generado un importante impacto a través de su participación en el ámbito deportivo, y se estima que para que una Institución pueda alcanzar estos resultados se debería realizar una inversión de más 12.8 millones, lo que es muestra de la efectividad en la aplicación de la estrategia de marketing y el aprovechamiento de los convenios interinstitucionales.



6. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

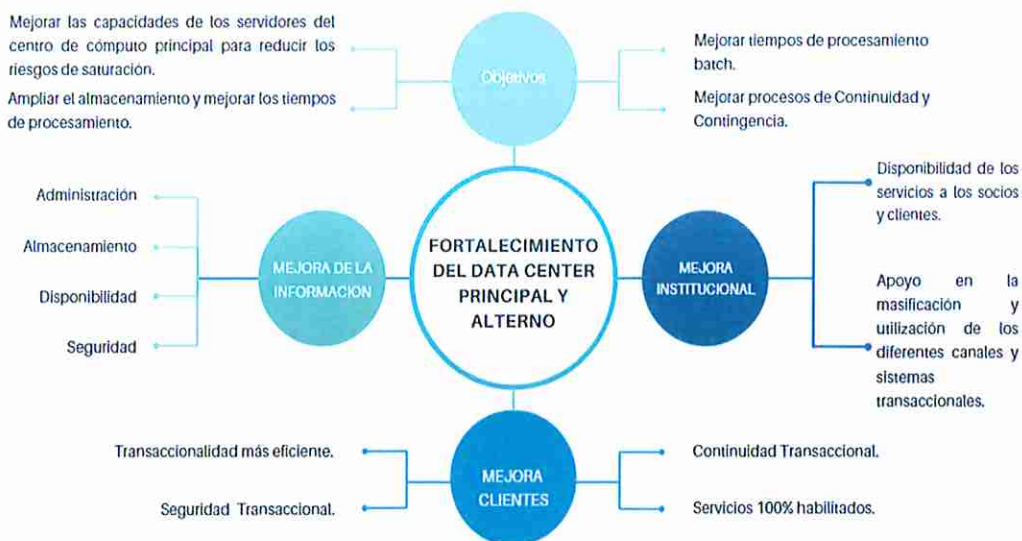
El avance de la tecnología ha generado gran impacto en diferentes actividades de las personas, y el sector financiero no es la excepción. Nuestro país ha experimentado un crecimiento con la demanda de servicios financieros, así como por la adopción de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente, apalancando la transformación digital.

6.1 Avances tecnológicos implementados

➤ Nuevas tecnologías adoptadas por la Cooperativa y su impacto en la operación

Fortalecimiento Del Data Center Principal Y Alterno

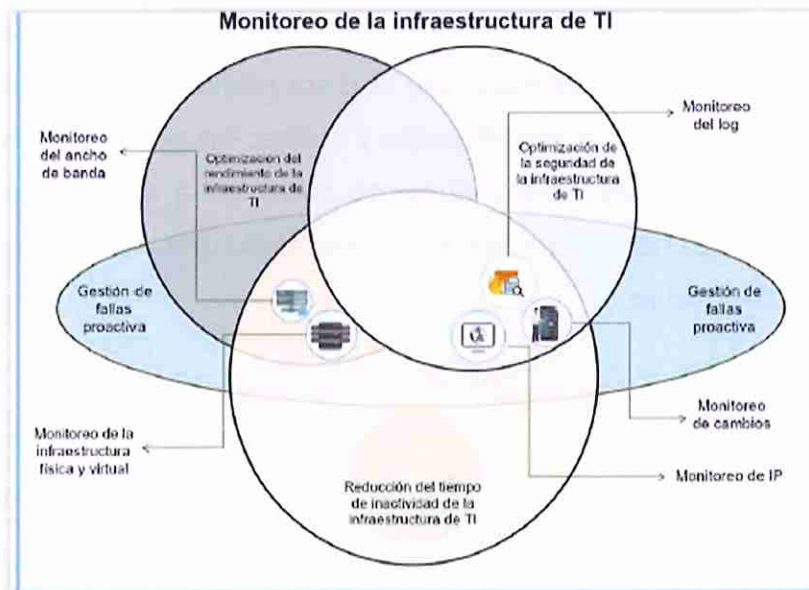
El fortalecimiento de la infraestructura Tecnológica es importante para mejorar la administración, almacenamiento, disponibilidad y seguridad de los datos, que garanticen el crecimiento Institucional, la disponibilidad de los servicios a los socios y clientes, apoyo en la masificación y utilización de los diferentes canales y sistemas transaccionales, adicionalmente contribuirá al mejoramiento de la experiencia de la experiencia del servicio, generando una transaccionalidad más eficiente y con seguridad.



El crecimiento de los últimos años y la proyección de nuevos negocios para los años venideros nos obligaron a realizar un análisis de las capacidades de procesamiento, almacenamiento y recursos tecnológicos de los principales componentes de la infraestructura que soportan los productos y servicios que brinda la Cooperativa, donde se determinó que era necesario actualizar y mejorar las capacidades de los servidores del centro de cómputo principal para reducir los riesgos de saturación, ampliar el almacenamiento y mejorar los tiempos de procesamiento.

➤ Herramienta de Monitoreo de Infraestructura

El monitoreo de la infraestructura tecnológica de la Cooperativa es una herramienta que permite identificar en tiempo real el estado de los diferentes servicios tecnológicos, permitiendo realizar acciones proactivas que busquen mejorar la disponibilidad, eficiencia y prevención de incidentes.

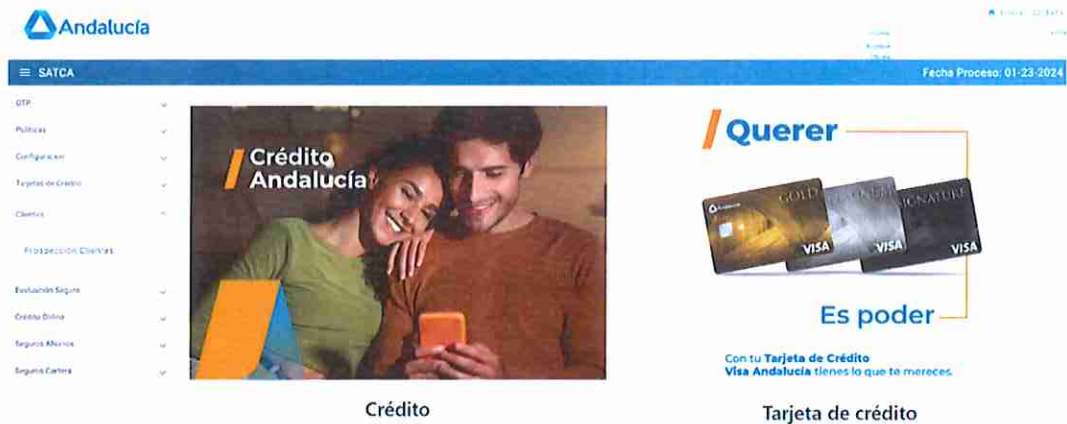


La visualización y monitoreo integral de los recursos de infraestructura de servidores permite:

- Consumo de espacios en disco, memoria, procesamiento (CPU).
- Tiempo de disponibilidad.
- Mejora de monitoreo con enfoque a servicio.
- Reducir tiempos de inactividad tecnológica.

➤ Sistema Administrativo Y Transaccional COAC Andalucía – SATCA

Se ha implementado el sistema SATCA el cual permite integrar los procesos operativos, evaluar políticas, generar análisis de un prospecto de crédito y/o tarjetas de crédito, integración con funcionalidades con proveedores.

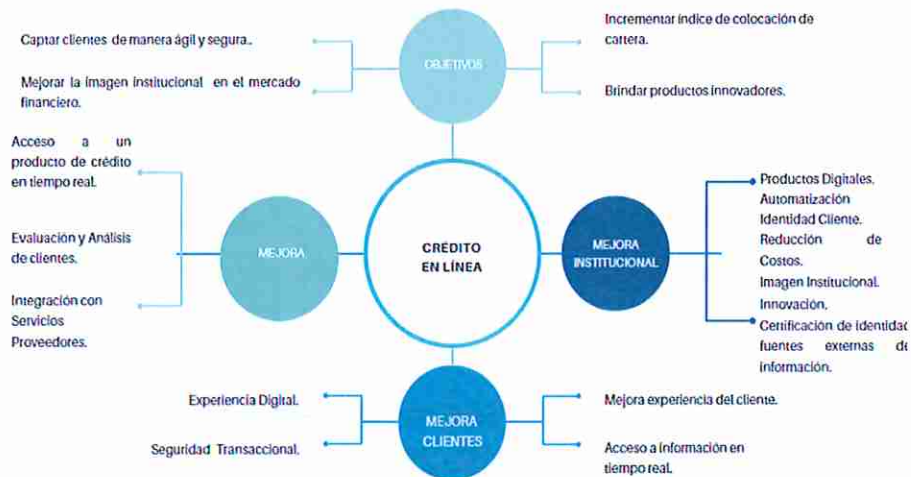


SATCA ha permitido adaptar y automatizar procesos del negocio, reduciendo considerablemente, el trabajo manual con la implantación de nuevos procesos digitales.

➤ Crédito en Línea

El avance tecnológico a nivel mundial ha desarrollado nuevos hábitos en las personas, la forma de consumo e interacción con los medios de pago y herramientas transaccionales ha derivado en el incremento del uso de dispositivos electrónicos y de plataformas en línea.

La Cooperativa tiene como principal objetivo ofrecer servicios financieros de forma digital, lo que permitirá aumentar el flujo transaccional de créditos hacia nuestros clientes.



➤ Futuras inversiones en tecnología y su potencial para transformar productos y servicios

La adopción de tecnologías emergentes, como robotización (RPA), conocimiento del cliente (CRM), analítica de datos, conocimiento de hábitos y preferencia de consumo, el entorno cloud privada - pública, el blockchain, la IA (Inteligencia Artificial), implican la incorporación de soluciones tecnológicas financieras. En ese contexto focalizaremos nuestros esfuerzos en los siguientes proyectos e iniciativas:

- Actualización de versión de base de datos y del core financiero.
- Actualización de sistemas operativos y de recursos a los diferentes servidores y aplicaciones.
- Evaluación e implementación de datacenter alternativo.
- Monitoreo y mejoras en ciberseguridad.
- Mejoras en los procesos de tecnología y desarrollo.
- Implementación, documentación y pruebas de contingencia.
- Oferta de productos financieros en línea (Onboarding digital).
- Soluciones de analítica de datos y paneles gerenciales.
- Rediseño y creación de nuevos canales electrónicos con enfoque en la experiencia del usuario

6.2 Cómo la tecnología mejora la experiencia y seguridad del socio

La pandemia cambió completamente los paradigmas de experiencia del cliente, las entidades financieras se han visto la necesidad de implementar soluciones tecnológicas que permitan establecer nuevas relaciones con sus clientes; lo que ha llevado a generar novedosos puentes digitales de interacción adaptables a las nuevas y exigentes demandas de los consumidores.

En Andalucía a fin de mejorar la experiencia y seguridad del socio, se ha orientado los esfuerzos para fomentar la confianza, la protección inmediata frente amenazas sin olvidar el establecimiento de la normativa, para lo cual se han implementado medidas de seguridad sólidas como: cifrado de datos, firewalls y autenticación de dos factores.

Cabe mencionar que estas acciones nos permitirán fortalecer la relación con nuestros socios y clientes, fomenta la fidelidad, ya que los recursos económicos de nuestros socios, así como sus datos se encuentran resguardados.

BENEFICIOS	SEGURIDAD	SOCIOS/CLIENTES
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de seguridad sólidas: cifrado de datos, firewalls y autenticación de dos factores. Cumplir con regulaciones y normativas de protección de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalece Relación con la institución. Fomenta Fidelidad de los clientes. Cumplir con las normativas muestra al cliente que la institución se toma en serio la privacidad y está comprometida con proteger sus datos.
Protección contra amenazas.		
Cumplimiento Normativo		

➤ Mejoras en la experiencia del Socio

El constante monitoreo a los servicios catalogados como críticos permiten garantizar en todo momento la disponibilidad de los servicios y con ello la experiencia del socio al acceder a nuestros productos y servicios.

7. ESTRATEGIA DE SEGURIDAD Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD AVANZADOS

De la misma manera que la tecnología ha evolucionado en los últimos años, existen riesgos que también se han incrementado de forma importante, por tal motivo, conscientes de la necesidad de realizar acciones para proteger la infraestructura, se ha realizado diversas actividades en la búsqueda de mejorar el monitoreo de la seguridad institucional, las mismas que se detallan a continuación:

Medidas de mitigación Phishing:

Es la suplantación de la página web transaccional y direccionar a usuarios para el robo de las credenciales de acceso a Andalucía Virtual este tipo de ataques son muy comunes y buscan por medio de ingeniería social obtener acceso a los recursos de socios y clientes para transferirlos de forma fraudulenta hacia otras cuentas. Para minimizar este tipo de ataques se han implementado diferentes mejoras en nuestro sitio web que dificultan los accesos fraudulentos:

- Mejora en el manejo de doble factor de autenticación.
- Monitoreo de alertas para detectar sitios falsos.
- Monitoreo exploración en internet a nivel Dark y Deep web se realiza una revisión diaria de potenciales exposiciones de credenciales de acceso de usuarios internos, socios y clientes, una vez identificada la información comprometida se procede a tomar acciones para el bloqueo de los respectivos accesos.
- Búsqueda de patrones de comportamiento inusuales.

POLIZA CYBER - MODULO OTP:

Disponemos de una póliza Cyber de un módulo propio de generación y validación de claves temporales (OTP). Este módulo al ser un desarrollo propio cuenta con niveles de seguridad y segregación de funciones que hacen que sea virtualmente imposible el descubrir la forma de generación y validación de los OTPs, lo cual reduce las probabilidades de fraude o robo de identidad.

Doble Factor De Autenticación Plataforma Office 365:

Al configurar autenticación multifactor (MFA), se añade una capa extra de seguridad al Microsoft 365 para inicio de sesión de usuarios internos.

Herramienta Adlumin:

ADLUMIN es una plataforma de seguridad nativa en la nube y analítica que permite evaluar y mejorar continuamente la postura de blindaje sobre los activos tecnológicos y elementos de red de la Cooperativa.

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.

8. INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Los programas de inclusión y diversidad son iniciativas diseñadas para fomentar un entorno de trabajo, educativo o social que valore y respete las diferencias individuales de las personas, ya sea en términos de género, raza, etnia, orientación sexual, habilidades físicas o mentales, edad, religión, entre otros aspectos. Estos programas buscan promover la igualdad de oportunidades y la equidad para todos.

8.1 PRODUCTOS DIRIGIDOS A MUJERES

En Andalucía conocemos el rol que desempeñan las mujeres en la sociedad y la economía de nuestro país. Durante el año 2023 el género femenino registra una participación en el portafolio de productos ofertados por nuestra Institución equivalente al 58%, es decir representan más de 154 millones del total de ahorros.

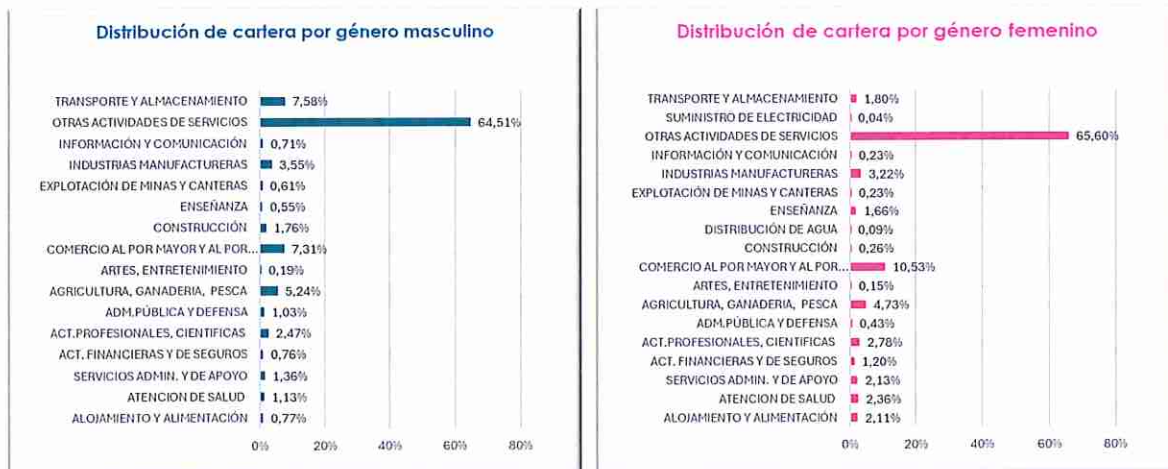


Así también en este período se cuenta con más de 11.000 operaciones de consumo otorgadas a mujeres en relación de dependencia laboral, y más de 3.000 operaciones han sido generadas para microempresarias y emprendedoras, estos resultados nos demandan un mayor compromiso y responsabilidad para continuar trabajando por nuestras socias quienes día a día con ejemplo, esfuerzo y trabajo nos demuestran que para las mujeres no existen barreras que limiten su crecimiento y cumplimiento de objetivos.



➤ **Distribución de cartera por actividad económica y género**

Con relación a la distribución de la cartera por actividad económica y por género, se obtiene que la mayor participación se ubica en la actividad de servicios para mujeres del 65,60% y para hombres del 64,51%, lo que es muestra de la aplicación de la política de crédito en igualdad de condiciones.



8.2 Políticas de inclusión y diversidad en el lugar de trabajo

➤ **Igualdad de oportunidades**

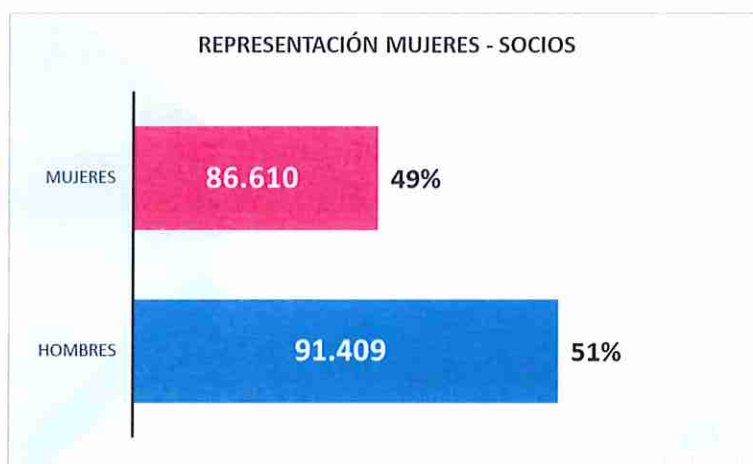
En línea con su compromiso con la igualdad de género, la Cooperativa Andalucía ha intensificado sus esfuerzos para promover la participación activa de las mujeres en todos los niveles de la organización. Se han implementado programas específicos para fomentar el liderazgo femenino y se han establecido

políticas que garantizan la equidad en la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional.

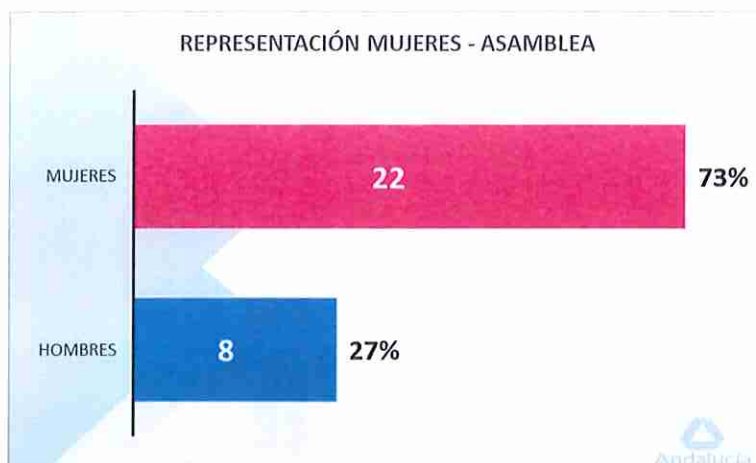
Además, la cooperativa ha creado redes de apoyo y mentoría para mujeres, facilitando el intercambio de experiencias y conocimientos entre colaboradoras de diferentes áreas y niveles jerárquicos. Estas iniciativas han demostrado ser fundamentales para fortalecer la representación de las mujeres en roles de liderazgo y contribuir al empoderamiento de estas en el entorno laboral.

➤ Participación de mujeres en Andalucía

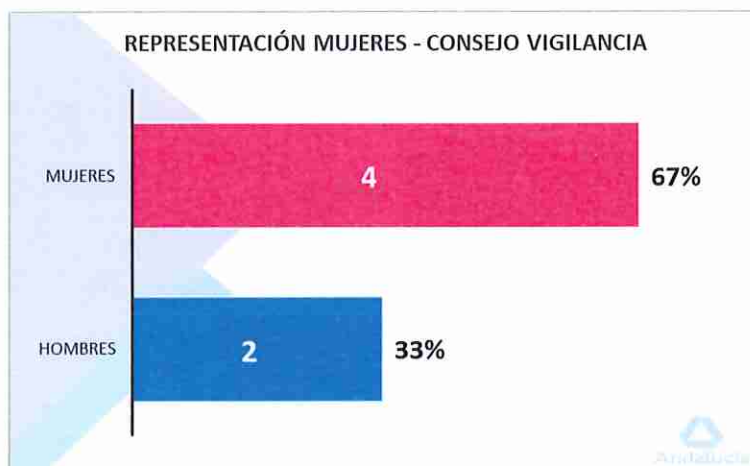
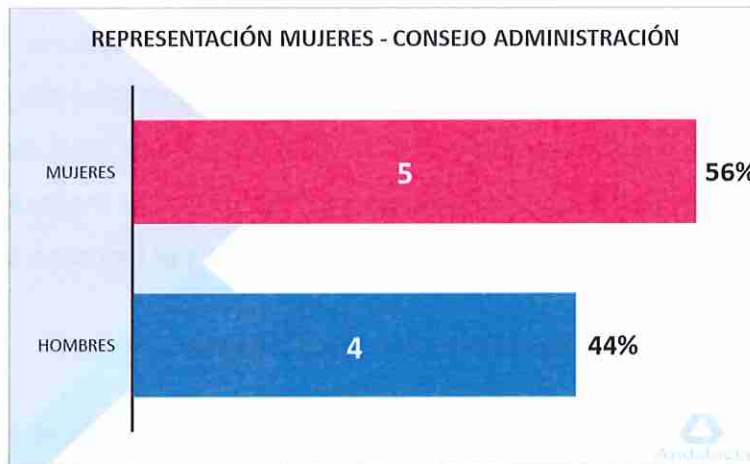
Cada vez son más las mujeres que van ocupando espacios en el ámbito laboral, tal es así que en Andalucía el 49% de total de socios corresponde a mujeres.



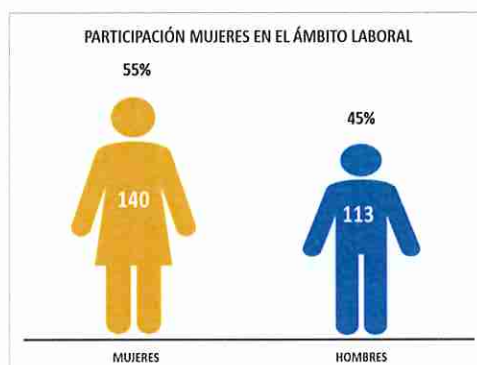
En los Organismos de Gobierno de Andalucía prevalece la participación de las mujeres, tal es así que, en nuestra Asamblea de socios, el 73% está representada por mujeres.



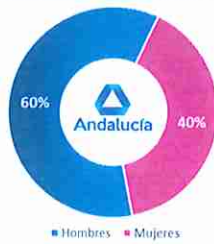
En el Consejo de Administración el 56% está representado por mujeres y en Consejo de Vigilancia el 67% es ocupado por el género femenino.



Al cierre del 2023 contamos con 253 colaboradores; 55% mujeres, 45% hombres, y hoy estamos orgullosos de contar con ese aporte siendo así que el 47% de los puestos de jefaturas en Andalucía son ocupados por mujeres, demostrando su liderazgo y compromiso para con la Institución. Cabe indicar que para el año 2022 las jefaturas ocupadas por mujeres representaban el 40%.

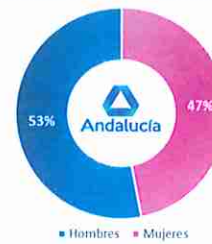


Participación en Jefaturas 2022



VS.

Participación en Jefaturas 2023



➤ **Prevención de la violencia contra las mujeres y cualquier tipo de discriminación**

Es nuestra responsabilidad el crear espacios seguros libres de cualquier forma de violencia y discriminación, es por ello que contamos con la normativa y los procedimientos que nos permiten garantizar un ambiente y clima laboral adecuado.

La diversidad se considera un activo fundamental en la Cooperativa Andalucía. Se valora la contribución de personas con diferentes antecedentes, experiencias y perspectivas, ya que esto enriquece el ambiente laboral y promueve la innovación. Por lo tanto, se han implementado políticas inclusivas que garantizan un trato justo y respetuoso para todos los colaboradores, independientemente de su origen étnico, orientación sexual, edad o discapacidad.

Además, la cooperativa promueve la sensibilización y la capacitación en temas de diversidad e inclusión, con el objetivo de crear una cultura organizacional que celebre y respete la singularidad de cada individuo. Se fomenta el diálogo abierto y el intercambio de ideas sobre temas relacionados con la diversidad, lo que contribuye a la construcción de un ambiente de trabajo inclusivo y enriquecedor para todos los colaboradores.

En resumen, la Cooperativa Andalucía reconoce la importancia de la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo y está comprometida a seguir promoviendo activamente estos valores en todas sus operaciones.

1. Código de Ética

2. Protocolo contra toda forma de violencia
3. Reglamento interno de trabajo
4. Procesos de talento humano que fortalecen la inclusión e igualdad de oportunidades.

9. IMPACTO SOCIAL Y COMUNITARIO

9.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Cooperativa Andalucía ha consolidado su compromiso sólido con la Responsabilidad Social a través de una variedad de iniciativas concretas que tienen como objetivo contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de los grupos de interés en sus zonas de influencia. Estas acciones se basan en datos reales y resultados medibles, lo que demuestra el impacto positivo que la cooperativa ha logrado en la comunidad.

➤ Cooperación con la Cruz Roja Ecuatoriana



La implementación de las Bases de Atención Inmediata Andalucía y Villaflora es un proyecto emblemático que refleja la colaboración estratégica entre la Cooperativa Andalucía y la Cruz Roja Ecuatoriana - Junta Provincial de Pichincha. Estas bases no solo brindan atención inmediata en situaciones de emergencia, sino que también representan un refugio seguro y reconfortante en tiempos de adversidad.

Su propósito principal es reconocer la importancia vital de la atención primaria en emergencias, donde cada segundo debe ser tomado en cuenta. Además, estas iniciativas demuestran el poder de la colaboración entre diferentes actores sociales para construir una red de apoyo sólida y resiliente en la comunidad.

En resumen, las Bases de Atención Inmediata Andalucía y Villaflora son un ejemplo inspirador de sensibilidad, solidaridad y acción colectiva ante las necesidades más urgentes de la comunidad.

“Andalucía benefició a más de 900 personas y sus familias en 2023, con el servicio de Ambulancia y atención inmediata.”



➤ **Participación como auspiciante oficial de Fundación Reina de Quito**

La colaboración con La Reina y exReinas de Quito que se dedican a programas de gestión social, especialmente enfocados en la atención temprana e inclusión educativa de niños con Síndrome de Down, es una muestra conmovedora de solidaridad y compromiso con la comunidad más vulnerable. En un esfuerzo por apoyar esta noble causa, la participación en eventos como la elección a reina de San Francisco de Quito y el desfile de modas “Contrastes 2023” ha adquirido un significado profundo.

Estos eventos no solo son ocasiones de celebración y entretenimiento, sino también oportunidades para generar conciencia y recaudar fondos vitales para el Centro Terapéutico, que brinda atención integral a niños, niñas y jóvenes con Síndrome de Down. La elección a reina y el desfile de modas se han convertido en plataformas destacadas para destacar el talento de diseñadores ecuatorianos,

al tiempo que se promueve la inclusión y se respalda la labor vital del centro terapéutico.





➤ **Manos que dan Reciben**



Andalucía siempre preocupada por quienes más lo necesitan es por ello que se brindó apoyo a varios grupos vulnerables mediante donaciones de víveres a víctimas de desastres naturales, también a los damnificados de las intensas lluvias que provocaron inundaciones en Esmeraldas a inicios de junio de 2023.

➤ **Apertura UPC Matovelle**

Para respaldar iniciativas positivas y fortalecer la seguridad comunitaria, se llevó a cabo la reinauguración de la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) en el sector Matovelle. Esta acción busca mejorar los niveles de seguridad en la zona, promoviendo un entorno más seguro y protegido para todos los residentes y visitantes.



9.2 IMPACTO EN LA COMUNIDAD

➤ Apoyo a la comunidad brigada de salud

Preocupada por el bienestar de sus socios, Andalucía impulsó los servicios prestados por las brigadas de salud a precios populares con la empresa Servicio de Especialidades Medica Andalucía SEMA, a fin de brindar atención médica preventiva de calidad.



➤ Apoyos Sociales

Andalucía siempre preocupada por quienes más lo necesitan, es por ello que se procedió con la entrega de presentes navideños a las siguientes instituciones:

- Fundación de Ciegos – episcopal de Pichincha
- Escuela vencedores
- Capilla de Fátima
- Escuela Adventista
- Fundación renacer
- Liga Inter parroquial de Nayón
- Liga Inter parroquial de Llano chico
- Fundación de ligas federadas de pichincha
- Misión pastoral del Ecuador

➤ **Apoyos deportivos**

Creemos en las nuevas promesas deportivas, por eso impulsamos el deporte en las distintas disciplinas:

- Andrés Bravo; campeón ciclismo juvenil
- Gabriela Vargas; campeona mundial de patinaje
- Emilio Darquea; deportes ecuestres
- Semillero qbike BMX
- Barbara Ramirez BMX
- Esteban Mejía BMX
- Ana Laura Uquillas BMX

9.3 RECONOCIMIENTOS

Andalucía durante el año 2023, ha sido merecedora de reconocimientos, en los cuales se destaca las prácticas de prevención contra la violencia a la mujer, y Certificación de Responsabilidad Social:

➤ **Empresa Segura:**

La ejecución de acciones para prevenir la violencia contra las mujeres significa un beneficio para la empresa que lo implementa, ya que significa que es un lugar de trabajo seguro para sus colaboradoras. Es por ello por lo que la Cámara de Industria y Producción (CIP) otorgó esta distinción honorífica a la Cooperativa por haber implementado acciones de este tipo que sirvan para prevenir y erradicar la violencia de género.



➤ **Certificación WORLDCOB:**

Andalucía obtuvo la ratificación de la Certificación Internacional de Responsabilidad Social Empresarial, otorgada por la World Confederation of Businesses, como reconocimiento y un distintivo a las prácticas desarrolladas en materia de Responsabilidad Social, las cuales han contribuido al desarrollo y bienestar de nuestros grupos de interés.



➤ **CALIFICACIÓN DE RIESGOS**

Andalucía recibió la calificación de “Riesgo Instituciones Financieras AA+”, valoración sustentada en la buena calidad de activos de la institución y una correcta gestión en la administración de los riesgos. De esta manera, la cooperativa ratificó una vez más su solidez y solvencia patrimonial, así como un adecuado desempeño.

Class International Rating
CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.

CERTIFICADO
CALIFICACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE FORTALEZA FINANCIERA DE:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCÍA LTDA.

El Comité de Calificación No. F065 - 2023 celebrado en Quito, el día 26 de diciembre de 2023, con información financiera cortada al 30 de septiembre de 2023 por unanimidad decidió otorgar a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCÍA LTDA. la calificación de:

“AA+”

La entidad es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las entidades que se encuentran en la categoría más alta de calificación.
La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

Quito, 26 de diciembre de 2023.



Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

CLASS INTERNATIONAL RATING, debidamente autorizada a operar como Calificadora de Riesgos, ha desarrollado la calificación de riesgos de fortaleza financiera con el cuidado y precaución necesarios para su elaboración. La información no ha originado en Fuentes que se estiman confiables, especialmente de la institución y los informes de auditoría externa. CLASS INTERNATIONAL RATING no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Este estudio técnico de CLASS INTERNATIONAL RATING, así como la calificación otorgada, constituye una opinión sobre el riesgo global y no son recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio, sino una evaluación sobre el riesgo involucrado en éste. La presente Calificación de Riesgos tiene una vigencia de tres meses o menos, en caso que la calificadora decida revisarla en menor plazo.

10. SALUD Y BIENESTAR

10.1 Programas de salud mental y física

➤ **Campaña de Vacunación contra la Influenza AH1N1, AH3N2 e Influenza Estacional**

LA VACUNA DE ESTE AÑO!!

- La vacuna que aplicaremos este año se llama **INFLUVAC TETRA**, que es una vacuna **TETRAVALENTE**, lo que quiere decir que nos protege de 4 cosas:
 - Influenza AH1N1,
 - Influenza AH3N2,
 - 2 Cepas de Influenza tipo B (o estacional).



En Andalucía nos importa nuestro Talento Humano y por eso los cuidamos y propiciamos campañas de vacunación contra la influenza. En el 2023 se realizaron un total de 228 inmunizaciones.

➤ **Comunicados digitales e información continua de salud**

Con el objetivo de mantener a los colaboradores de la Cooperativa Andalucía informados y actualizados sobre Seguridad y Salud Ocupacional, se implementa una estrategia constante de divulgación de consejos prácticos para promover la salud y prevenir enfermedades. Esto asegura que todos los miembros del equipo estén equipados con la información necesaria para cuidar su bienestar en el entorno laboral.



CAMPAÑA DE VACUNACIÓN
CONTRA INFLUENZA AH1N1,
AH3N2 E INFLUENZA
ESTACIONAL (Tipo B - 2 cepas)

AÑO 2023



Informativo sobre la Campaña de Vacunación Influenza.

DEPARTAMENTO MÉDICO COOPERATIVA ANDALUCÍA



Informativo sobre el Día Mundial de SSO – 28 de abril.



Informativo sobre La Prevención del Cáncer de Mama

11. EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

En Andalucía, se fomenta y apoya activamente la realización de actividades que benefician a los colaboradores, proporcionando una experiencia motivadora que integra tanto la salud como el bienestar en el ámbito laboral.

➤ Buenas relaciones laborales y Compañerismo





➤ **Liderazgo e integración del talento humano**

Creemos en nuestro talento humano y es por ello por lo que buscamos potenciar sus habilidades.

Desarrollo de liderazgo: mediante la ejecución de programas que permitan identificar, cultivar habilidades de liderazgo.

Comunicación efectiva: desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal, así como la creación de canales de comunicación efectivos.

Construcción de equipos: creación de un ambiente de trabajo colaborativo

Andalucía tiene como objetivo centrarse en áreas claves que permitan fortalecer el liderazgo y la integración del talento humano a la interna, lo que a su vez contribuirá en nuestro éxito a largo plazo.



➤ **Ambiente de trabajo positivo – eventos sociales**

Promovemos la camaradería en el talento humano, ya es fundamental para promover un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y productivo.





12. SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Andalucía se compromete con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente con una visión integral reconociendo la importancia de gestionar de manera eficiente los recursos.



La adopción de prácticas responsables a través de la creación de políticas de ahorro en el consumo de recursos y la gestión efectiva de residuos, permiten contribuir de manera positiva con la conservación del entorno para las generaciones presentes y futuras.

RECURSO	ACCIÓN	APLICACIÓN
Agua	Eficiencia del consumo de agua	Instalación de grifos temporizadores
		Instalaciones de sanitarios ahorradores de agua
		Política de no incurrir en el desperdicio de agua
		Mantenimiento de tubería y grifería para evitar desperdicios
		Riego eficiente de espacios verdes
Energía eléctrica	Eficiencia del consumo de energía eléctrica	Aprovechar luz natural
		Uso de iluminación eficiente (led)
		Instalar detectores de movimiento-encendido en las áreas comunales
		Rediseño y separación de circuitos de iluminación;
		Apagar y desconectar todo tipo de máquinas, computadoras, cargadores y equipos electrónicos cuando no se utilicen
		Motivar y facilitar el uso de escaleras por parte del personal y usuarios externos de la instalación, en el caso de ascensores
Mantenimiento de instalaciones eléctricas cuando sea necesario		
Papel	Eficiencia del consumo de papel y gestión de reciclaje	Reutilizar las hojas impresas de un solo lado para imprimir documentos borradores
		Para la lectura, análisis y revisión de borradores de documentos, se utiliza formatos electrónicos.
		Evitar en lo posible la impresión de documentos o llenado físico de formularios, encuestas, entre otros; gestionando la revisión y aprobación digital, para lo cual se debe hacer uso de firmas electrónicas, tanto a nivel interno, como para suscripción de convenios y contratos de la institución.

13. TRASPARENCIA FINANCIERA Y EDUCACIÓN

En este ámbito Cooperativa Andalucía, consciente que la necesidad de nuestros socios no solo se orienta a la entrega de productos y servicios financieros acorde a sus necesidades, sino también Es fundamental proporcionar una formación adecuada que dote de herramientas que permitan fortalecer conceptos básicos en finanzas personales, de tal manera que les permita tomar decisiones financieras acertadas, para lo cual se ha establecido un programa de Educación Financiera, el cual tiene como objetivo brindar capacitaciones de interés y que generen valor a nuestros grupos de interés.

➤ Programa de educación financiera – ABC financiero

Al 2023 se ha capacitado a un total de 975 personas en edades comprendidas desde los 13 a los 64 años, impulsando y fortaleciendo el conocimiento sobre el uso responsable de recursos, incentivando a la creación de hábitos de ahorro y manejo del dinero, endeudamiento saludable, planificación, presupuesto, productos y servicios financieros, entre otros.



Programa de Educación Financiera – ABC FINANCIERO				
Capacitaciones Impartidas dentro del Programa - 2023				
Orden Cronológico	Fecha de la Capacitación	Tema de la Capacitación	Grupo Etario	Rango de edad
1	22 de febrero del 2023	Normativa de derecho y obligaciones	Adultos	30 a 64 años
2	16 de marzo del 2023	Conocimientos digitales financieros	Jóvenes Secundarios y Jóvenes Adultos	13 a 29 años
3	27 de abril del 2023	Oferta financiera de productos y servicios	Jóvenes Adultos y Adultos	18 a 64 años
4	25 de mayo del 2023	Construcción de negocios	Emprendedores	18 a 64 años
5	27 de junio del 2023	Salud mental y bienestar emocional	Colaboradores	18 a 64 años
6	29 de junio del 2023	Ahorro y metas financiera	Niños	8 a 12 años
7	26 de julio del 2023	Cooperativismo	Adultos	30 a 64 años
8	24 de agosto del 2023	Educación financiera práctica para el microempresario	Emprendedores	18 a 64 años
9	21 de septiembre del 2023	Técnicas de comunicación efectiva	Colaboradores	18 a 64 años
10	27 de noviembre del 2023	Aprende ahorrar manejando tu dinero	Jóvenes	13 a 17 años
11			Secundarios	
12	13 de diciembre del 2023	Planificando nuestras finanzas para un futuro sano	Jóvenes Secundarios	13 a 17 años

➤ **Global Money Week 2023**

Se realizaron charlas de Educación Financiera tanto a nivel presencial como digital, en la Unidad Educativa Fiscal Vencedores y en la Universidad Técnica Particular de Loja en las jornadas de la semana mundial del ahorro de la ciudad de Quito, obteniendo 201 participantes entre clases virtuales, presenciales e híbridas.



14. TESTIMONIOS Y CASOS DE ÉXITO

Andalucía a lo largo de más de 50 años de vida institucional se ha caracterizado por entregar soluciones financieras ágiles y eficientes, pensadas siempre en el bienestar de sus socios y clientes. Karina Hurtado, Elvira Chasi, Nelly García y Rosa Guerra son un claro ejemplo de que con el apoyo, respaldo y seguridad financiera de un aliado estratégico como lo es Andalucía se puede mejorar la vida de otros.

Karina Hurtado, a través de un crédito pudo expandir su centro de fisioterapia demostrando su profesionalismo en cada uno de sus servicios. Elvira Chasi en conjunto con su esposo administran una fábrica de muebles de oficina, con el apoyo de Andalucía adquirieron nuevas y mejores maquinarias. Rosa Guerra con su empresa "Choco Cumi" dedicada a la elaboración de los más finos chocolates, con su aporte ayuda a mujeres que han sido víctimas de violencia. Nelly García propietaria de "Ítalo Café" gracias a un crédito de Andalucía, cumplió su sueño de tener su propia cafetería.



15. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

La información es el principal activo y saber tratarlo es la clave para el crecimiento institucional, de ahí la necesidad de establecer los mecanismos necesarios que permitan salvaguardar la información personal y financiera de manera segura.

Es por ello, que en Andalucía hemos iniciado un proceso para el establecimiento de las medidas sólidas de seguridad y de esta manera resguardar los datos sensibles, para lo cual se ha implementado procesos para reducir la accesibilidad a la información, adopción de herramientas de seguridad para encriptación y tokenización, creación de políticas para la protección de datos e Implementar mecanismos de gestión de eventos y protocolos a seguir durante infiltraciones o amenazas.

Seguridad	Protección De Datos
Identificar y clasificar información sensible.	Clasificar la información con datos sensibles.
Reducir la accesibilidad a la información.	Ejecutar monitorización de datos y de autenticación y gestión de acceso.
Adoptar herramientas de seguridad.	Tecnologías avanzadas de seguridad como encriptación, tokenización, etc.
Crear políticas internas claras.	Definir los procesos, soluciones, pasos y mecanismos de seguridad y protección de datos a colaboradores, socios externos y usuarios.
Planificar medidas de contingencia para fugas de datos.	Implementar mecanismos de gestión de eventos y protocolos a seguir durante filtraciones o amenazas.

16. CONCLUSIONES Y MENSAJE FINAL

16.1 CONCLUSIONES

- El Activo total registra un crecimiento anual del **10,46%**, con relación a diciembre de 2022, dicha variación se explica por el crecimiento y aporte de los principales activos productivos, como la cartera de crédito con un crecimiento anual en el orden del **8,19%**.
- El Pasivo total registra un crecimiento anual del **10,21%** entre sus principales rubros se evidencia un crecimiento anual en depósitos a la vista del **1,72%**, mientras que los depósitos a plazo crecen anualmente en el orden del **9,82%**.
- El Patrimonio Total registra un crecimiento anual del **12,62%** mientras que el indicador de solvencia patrimonial se ubica en **13,17%**, cumpliendo con la holgura estándar requerida (9%).
- El indicador de morosidad durante el período de evaluación se ubica en **6,38%**, como resultado de la efectividad en la aplicación de las estrategias para recuperación de cartera.

- Cooperativa Andalucía, presenta niveles adecuados de rentabilidad, tal es así que el **ROE** es de **3,32%** y el **ROA** de **0,35%**.
- Respecto a la evaluación del presupuesto se puede evidenciar que existe un **99,54%** de cumplimiento en Activos, **98,68%** en cumplimiento del presupuesto de Pasivos y **107,44%** en cumplimiento de presupuesto de Patrimonio.

16.2 MENSAJE FINAL

Cooperativa Andalućía se distingue por su consolidada presencia en el sector financiero de Ecuador, impulsando un modelo de crecimiento y sostenibilidad que contribuye cada vez más al desarrollo de la comunidad y a la postre del país.

Esta institución ha demostrado una notable capacidad de adaptación y una firme dedicación hacia sus socios y clientes, fundamentos que subrayan su trayectoria de 53 años.

El año 2024 se vislumbra como un horizonte lleno de retos y compromisos reafirmados hacia nuestra comunidad de socios y clientes. Estamos decididos a seguir avanzando en la innovación y el desarrollo de soluciones financieras que respondan de manera efectiva a las demandas del mercado, asegurando la integridad y seguridad en cada una de nuestras operaciones. Este esfuerzo representa nuestra gratitud hacia la confianza que nuestros socios han depositado en nosotros.

El respaldo y la orientación proporcionados por nuestras distinguidas autoridades de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia han sido pilares en nuestra capacidad para navegar a través de desafíos significativos y alcanzar nuevos horizontes, reflejando así un crecimiento no solo en tamaño, sino en calidad de nuestra institución.

Gracias a estos esfuerzos, Andalućía ha fortalecido su posición como una de las cooperativas de clásica estabilidad en el Ecuador, situándose en estos últimos años entre las diez más grandes del país. Lo que implica una responsabilidad aún mayor hacia nuestros socios y la comunidad en general. En este sentido, con la bendición de Dios reafirmo nuestro compromiso de continuar promoviendo un crecimiento equilibrado y sostenible, trabajando codo a codo entre nuestro gran equipo de trabajo con nuestros socios, y siendo su principal soporte en la realización de sus metas y sueños.

Su servidor y amigo



Econ. Mauricio Ortiz.
GERENTE GENERAL

17. APÉNDICES

17.1 GLOSARIO

- **Activos:** Recursos financieros y bienes poseídos por la cooperativa.
- **Branding:** Estrategia de construcción y gestión de la marca de la cooperativa.
- **Call Center:** Centro de atención telefónica para consultas y servicios a los socios.
- **Canasta Básica Familiar:** Conjunto de bienes y servicios necesarios para cubrir las necesidades básicas de una familia.
- **Captaciones:** Fondos y recursos financieros obtenidos por la cooperativa a través de depósitos y otros medios.
- **Cartera Bruta:** Total de préstamos y créditos otorgados por la cooperativa.
- **Chatbot:** Programa informático que simula una conversación con usuarios para brindar información y servicios.
- **Cobertura Cartera Problemática:** Medida de protección financiera contra pérdidas por préstamos incobrables.
- **Cobertura Financiera:** Medidas y estrategias para garantizar la estabilidad financiera de la cooperativa.
- **Colocaciones:** Préstamos y créditos otorgados a los socios y clientes.
- **Comercio Exterior:** Actividades comerciales con países extranjeros.
- **Data Center:** Centro de procesamiento y almacenamiento de datos de la cooperativa.
- **Depósitos:** Fondos y recursos financieros colocados en la cooperativa por los socios y clientes.
- **Depósitos a la Vista:** Fondos disponibles para retiro inmediato por parte de los socios.
- **Depósitos a Plazo:** Fondos colocados en la cooperativa por un período determinado con tasas de interés específicas.
- **Eficiencia Financiera:** Medida de la capacidad de la cooperativa para generar ingresos con sus recursos.
- **Filosofía Corporativa:** Principios y valores que guían las acciones y decisiones de la cooperativa.
- **Grado de Absorción:** Capacidad de la cooperativa para absorber pérdidas financieras.
- **Hitos:** Logros y eventos importantes en la historia y evolución de la cooperativa.
- **Inflación:** Aumento generalizado y sostenido de los precios en la economía.
- **Liquidez:** Disponibilidad de fondos y activos líquidos para cumplir con obligaciones financieras.

- **Liquidez Primera Línea:** Disponibilidad inmediata de fondos para enfrentar obligaciones financieras urgentes.
- **Liquidez Segunda Línea:** Fondos y recursos disponibles en caso de necesidades financieras a mediano plazo.
- **Mercado Laboral:** Entorno y condiciones relacionadas con el empleo y el trabajo.
- **Morosidad:** Incumplimiento en el pago de préstamos y obligaciones financieras.
- **Pasivos:** Obligaciones y deudas de la cooperativa.
- **Patrimonio:** Recursos financieros y bienes de propiedad de la cooperativa que respaldan sus operaciones.
- **Planificación Estratégica:** Proceso de establecimiento de objetivos y acciones a largo plazo para el éxito de la cooperativa.
- **Principios Cooperativos:** Valores fundamentales que guían el funcionamiento y la estructura de la cooperativa.
- **Producto Interno Bruto (PIB):** Valor total de la producción de bienes y servicios en un país en un período determinado.
- **Rentabilidad ROA:** Indicador de la eficiencia en la generación de beneficios en relación con los activos de la cooperativa.
- **Rentabilidad ROE:** Medida de la rentabilidad en relación con el capital propio de la cooperativa.
- **Reservas Internacionales:** Fondos y activos financieros mantenidos en monedas extranjeras por la cooperativa.
- **Responsabilidad Social:** Compromiso de la cooperativa con el bienestar social y ambiental de la comunidad.
- **Solvencia:** Capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras.
- **Sostenibilidad:** Prácticas y políticas para asegurar el desarrollo sostenible y la continuidad de la cooperativa.
- **Transparencia:** Prácticas y políticas que garantizan la claridad y la información accesible para los socios y la comunidad.
- **Utilidad Neta:** Ganancia después de deducir todos los costos y gastos de la cooperativa.

17.2 Beneficios de los programas que promueve la cooperativa.

FONDO MORTUORIO

El fondo mortuario es un beneficio que los familiares de los socios de la institución pueden acceder en el caso de fallecimiento del titular /socio, y de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en Norma Interna.

Los familiares pueden acceder al beneficio con el cumplimiento de requisitos, entre los que se encuentra la prueba del fallecimiento con la partida de defunción, monto mínimo en la cuenta de ahorro socio, estar al día en las obligaciones con la institución y otros de acuerdo con el reglamento.

El beneficio es un valor económico que se sitúa de acuerdo con las tablas en la normativa interna, para lo cual se sigue el proceso establecido que inicia en las agencias de la institución.

ASISTENCIAS

Con aliados estratégicos, se comercializan asistencias médicas, hogar y servicios de garantía que permiten entregar beneficios a nuestros socios para mejorar su calidad de vida y de sus familias.

El acceso a las asistencias es a través de campañas directas con los proveedores, quienes entregan todos los beneficios de los productos.

Más de 3,500 socios y sus familias, gozan de los beneficios de asistencias y servicios de garantía.

