

2023

Memoria Anual



ARTÍCULO 245 Información a los accionistas y socios.

Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información:

- 1.- Informe de la administración;
- 2.- Balances de situación comparativos de los dos últimos años;
- 3.- Estado de cambios en la situación financiera correspondiente al último año;
- 4.- Estado de pérdidas y ganancias de los dos últimos años;
- 5.- Informe de los auditores interno y externo calificados por la respectiva superintendencia;
- 6.- Informe de la calificador de riesgos, cuando corresponda;
- 7.- Posición del patrimonio técnico;
- 8.- Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;
- 9.- Calificación de activos de riesgo del último ejercicio económico; y,
- 10.- Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores.



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

29deoctubre.fin.ec



La 29
CORPORATIVA
DE ANIMACIÓN
Y CULTURA

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Emergencias: _____

Presencia a Nivel Nacional

En la actualidad, disponemos de 34 sucursales ubicadas estratégicamente para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes.

Nuestra principal concentración de oficinas se encuentra en la Provincia de Pichincha con 9 Agencias habilitadas.



34

AGENCIAS



Índice

06	Misión – Visión	38	Gestión Comercial
07	Mensaje de Presidencia	47	Informe CAIR
09	Propósito Estratégico	58	Calificación de Riesgos
10	Objetivos Estratégicos 2023	60	Unidad de Cumplimiento
11	Consejo de Administración	75	Atención al Cliente
16	Consejo de Vigilancia	79	Responsabilidad Social
20	Informe Gobierno Cooperativo	82	Tecnología
24	Informe de Gerencia	90	Estados Financieros
36	Talento Humano	96	Reconocimientos



Propósito Estratégico

“Seremos los líderes del cooperativismo atendiendo las necesidades de nuestros socios y clientes enfocados en la responsabilidad social empresarial contando con colaboradores altamente motivados, capacitados, calificados y comprometidos con la excelencia operacional disponiendo y ofreciendo productos y servicios financieros digitales de calidad, sencillos, fluidos, amigables, ágiles, inclusivos, seguros y con tiempos de respuesta oportunos llegando a donde se encuentren nuestros socios y clientes captando nuevos segmentos de mercado en todo el territorio nacional fortaleciendo y ampliando nuestras alianzas estratégicas”

Misión

“SIEMPRE comprometidos en servir a nuestros socios, clientes y sus familias, generando la mejor experiencia”

Visión

“Ser reconocida a nivel nacional por su excelencia en el servicio personalizado”



Mensaje de Presidencia

Gral. (S.P.) Hegel Peñaherrera

El año 2023 se presentó con los efectos y las consecuencias de una pandemia, secuelas de un ajuste de políticas sociales y económicas, con la conmoción social producto de una profunda crisis de seguridad, altas tasas de desempleo y migración - todos estos factores incidieron en la economía nacional, deprimiéndola a tal punto de asfixiar a quienes más lo necesitan.

La 29 ejerciendo su liderazgo orientador en la comunidad, trata a través de la educación financiera promover la cultura de ahorro, así como la responsable utilización de los créditos otorgados a sus socios.

Estamos convencidos que “somos agentes de desarrollo” creemos que como parte del sistema financiero popular y solidario en que podemos contribuir activamente en lograr estabilidad en el mercado económico; es por eso que más de 500 mil Socios y Clientes han depositado sus ahorros para resguardarlos y darles una adecuada rentabilidad, a través de la intermediación financiera y asumiendo el papel del cooperativismo con responsabilidad social sus asociados han podido afrontar sus imperiosas necesidades.

Desempeñamos el papel como las otras instituciones financieras de similares objetivos, sin embargo debemos resaltar la gran confianza que nuestros socios y clientes han demostrado a través de sus años de presencia en veinte provincias; esa es una de la más grandes fortalezas de nuestra cooperativa junto a su desarrollo normativo y tecnológico ponernos al servicio de la sociedad ya que conscientes de que, la circulación del dinero a través de la intermediación financiera, genera o mejora los flujos de liquidez en general, crea fuentes de trabajo y de ingresos, nuevas formas de organización y de emprendimientos con sus motivados emprendedores, brindando con esto, un aporte al bienestar social y el desarrollo económico del país .

Nuestra cooperativa apalanca su norte a seguir en su propósito estratégico fortalecido en sus pilares estratégicos tales como:

- Gobernanza, sostenibilidad financiera y responsabilidad social
- Conocimiento de los socios y clientes para atender sus necesidades
- Servicio de excelencia y calidad
- Eficiencia operativa y financiera
- Soluciones ágiles, amigables, digitales e innovadoras

Son nuestros pilares estratégicos los que encarrilan el accionar de su filosofía institucional que busca el servicio personalizado y que este, sea de excelencia.

Es en su filosofía y pilares que nuestra cooperativa ha trascendido más de la mitad de un siglo llegando a sus

asociados y a sus familias de una u otra manera para solventar necesidades o proveyendo recursos y desarrollo, de ahí es que se desprende que el núcleo vital de nuestra cooperativa son nuestros socios y sus familias; que junto al talento humano que les brindan su atención apoyo y amistad han permitido la sostenibilidad a través del tiempo.

Quiero a nombre de quienes integramos los órganos de gobierno que son sus representantes, del órgano de Dirección del cual me honro en presidir, del órgano de Control y del órgano de Administración, del cual forman parte nuestros colaboradores quienes día a día están predispuestos a servirles, apoyarles y orientarles en el uso de sus recursos; a nombre de todos nosotros les estamos muy agradecidos por su dinámica y confianza.

La responsabilidad social es para nosotros “ese compromiso con la comunidad, es ese equilibrio armónico entre lo social, lo económico y lo ambiental”; ese es otro gran desafío para quienes estamos al frente de sus recursos para alcanzar esa trilogía - en lo social, en lo económico y lo ambiental- esos impactos se tienen que lograr de manera permanente y principalmente en el sentir y accionar, de nuestros socios imbuidos para profesar la esencia del cooperativismo.

Hay grandes desafíos que enfrentaremos en estos tiempos y nuestro esfuerzo, está encaminado a que nuestros socios sigan confiando en su cooperativa y que la cooperativa crea en la palabra de sus socios - que tanto los unos como los otros cumplamos nuestras responsabilidades y nuestros compromisos.

No seremos quienes solucionemos los problemas del

Ecuador; en cambio sí estamos convencidos que somos una entidad financiera solidaria que aporta con su gestión en el crecimiento de nuestra sociedad.

Quiero terminar este mensaje agradeciendo a cada uno de nuestros colaboradores, mujeres y hombres que han demostrado el cariño y el interés para poner de sí ese esfuerzo denodado, ese tiempo entregado y que dedican a su trabajo muchas de las veces negando la posibilidad de estar con sus familias. Conscientes estamos de ese gran compromiso que ponen en juego día a día por su honra, por su nombre y apellido. A ustedes mil gracias desde ya por ese servicio que ofertamos a los socios y clientes de esta gran institución.

**"SOLOS VAMOS MÁS
RÁPIDO, PERO JUNTOS,
LLEGAMOS MÁS LEJOS".**

- Anónimo.

Gral. (S.P.) Hegel Peñaherrera
PRESIDENTE





Propósito Estratégico

Además de dar sentido de dirección, el Consejo de Administración definió y persigue la consecución del Propósito Estratégico el mismo que, representó una “meta desafiante” y promovió el esfuerzo coordinado de todos.

El Propósito Estratégico es la posición de la empresa en el futuro y además establece los criterios que la organización ha de utilizar para fijar el camino a seguir.

El Propósito Estratégico de La29 es el siguiente:

“Seremos los líderes del cooperativismo atendiendo las necesidades de nuestros socios y clientes enfocados en la responsabilidad social empresarial contando con colaboradores altamente motivados, capacitados, calificados y comprometidos con la excelencia operacional, disponiendo y ofreciendo productos y servicios financieros digitales de calidad, sencillos, fluidos, amigables, ágiles, inclusivos, seguros y con tiempos de respuesta oportunos llegando a donde se encuentren nuestros socios y clientes, captando nuevos segmentos de mercado en todo el territorio nacional, fortaleciendo y ampliando nuestras alianzas estratégicas”.

Objetivos Estratégicos 2023:

Para dar sentido a la Planificación Estratégica se usa la definición de Balanced Score Card o Cuadro de Mando Integral, donde se definen 4 perspectivas que son:

- 1.- Perspectiva Financiera
- 2.- Perspectiva Socio - Cliente
- 3.- Perspectiva Procesos Internos
- 4.- Perspectiva Desarrollo y Aprendizaje

Para cada perspectiva y con el fin de cumplir con la misión y acercarnos a lo que se estableció como visión y propósito estratégico, se definieron los siguientes objetivos:

- Alcanzar la calificación AA.
- Incrementar un 5% de Socios - Clientes activos.
- Superar el 80% en el índice de satisfacción del socio - cliente.
- Mejorar los procesos del negocio para evitar un índice de deserción, que no supere el 10%.
- Incrementar un 5% en el nivel de cultura organizacional en cada uno de los valores.

Consejo de Administración



Subof. Augusto **Maruri**
Vocal

Ing. Karen **Pazmiño**
Vocal

Gral. (S.P.) Hegel **Peñaherrera**
Presidente

Econ. José **Vásquez**
Vicepresidente

Ab. Ángel **Peñafiel**
Vocal

El Consejo de Administración integrado por 5 vocales principales, profesionales en diferentes áreas de administración, finanzas, economía y derecho, que, con su conocimiento y experiencia, han contribuido de una manera responsable y competitiva al análisis y aprobación de las estrategias propuestas y presentadas por la alta gerencia asegurando que las políticas aprobadas permitan una adecuada gestión económica y financiera en pro del desarrollo sostenible de la Cooperativa.

De conformidad con las funciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto Social, Reglamento Interno y Reglamento de Buen Gobierno, durante el año 2023, dentro de sus facultades realizó 40 sesiones de las cuales 27 sesiones extraordinarias y 13 sesiones ordinarias presenciales, conociendo y resolviendo entre otros aspectos los siguientes:

- Impulsó y evaluó el funcionamiento de la Cooperativa, revisando, actualizando y aprobando políticas institucionales, procedimientos, metodologías de trabajo, y normativa en general.
- Conoció y aprobó los avances progresivos del Plan Estratégico Institucional, POA y su Presupuesto.
- Resolvió y aprobó los informes mensuales presentados por la Gerencia: en temas administrativos, operativos, financiero, tecnología, talento humano, en los cuales además consta los estados financieros, y seguros.
- Resolvió y aprobó las procuraciones judiciales de la Cooperativa, a los abogados que puedan actuar en los procesos judicial, administrativo, civil, penal, constitucional, laboral, tributario, financiero entre otros.
- Resolvió y designó comisiones y comités, con la participación de los representantes de los socios y los vocales de los consejos.
- Resolvió y aprobó los informes mensuales de certificados de aportación, apertura y cierre de cuentas, y otros.
- Conoció y aprobó los informes mensuales del Comité de Administración Integral de Riesgos.
- Conoció y aprobó los Informes de la Unidad y del Comité de Cumplimiento en prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, del Comité de Tecnología, del Comité de Seguridad de la Información, Comité Jurídico y del Comité de Gestión del Balance Social.
- Resolvió y aprobó las solicitudes de créditos vinculados de

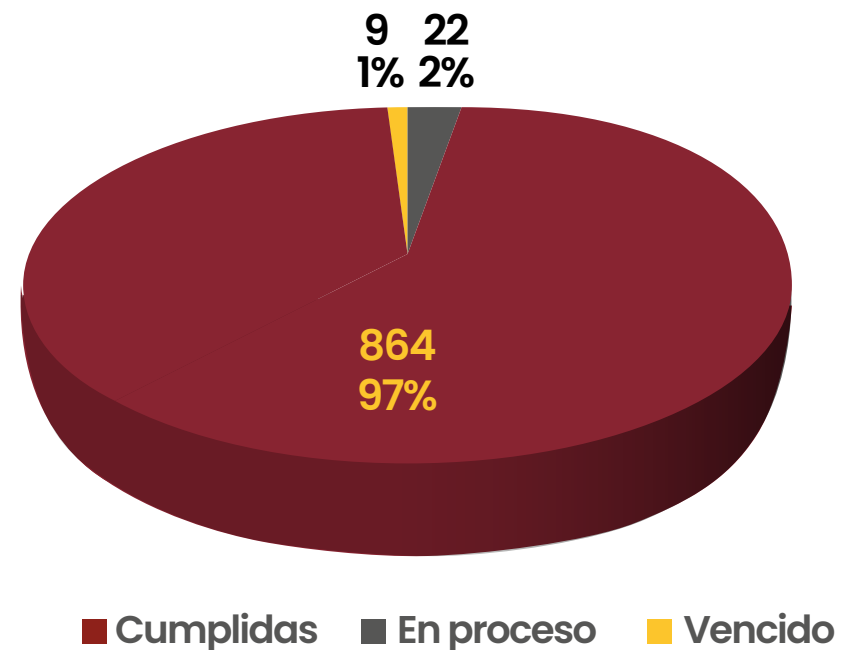


los miembros de los consejos, gerencia, los colaboradores que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocida y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad, de acuerdo con los criterios constantes en la Ley y Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- Conoció informes de las Calificadora de Riesgos, titular y alterna.
- Conoció y resolvió sobre los informes de los Comités Calificadores, sobre los procesos de contratación de bienes y servicios que sobrepasan el valor de \$ 50.000.
- Conoció y resolvió sobre políticas que permiten garantizar un marco legal eficiente para la gestión, transparencia y rendición de cuentas que han sido plasmadas en Manuales, Procedimientos y otros en cumplimiento de leyes y normas establecidas.
- Designó al Gerente Titular y Gerente Subrogante, así como resolvió el monto de la caución.
- Conocimiento de varios informes de auditoría interna e insitio en el cumplimiento de las observaciones.
- Autoevaluación de los vocales del Consejo de Administración, según modelo definido para el efecto. Entre otros.

El Consejo de Administración, ha emitido en el marco de sus facultades, atribuciones y responsabilidades, con corte a diciembre 2023, ha emitido un total de 1892 resoluciones, de las cuales: 997 han sido de carácter de conocimiento y

aprobación; y, 895 han sido de cumplimiento, de estas al 31 de diciembre del 2023, 864 cumplidas, 22 en proceso y 9 vencidas.





El Balance Social

El balance social permite informar y rendir cuentas durante el año 2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Se realizó un profundo análisis de su desempeño social, consciente de la importancia de informar de manera transparente y rendir cuentas sobre su impacto en la comunidad y en la vida de sus miembros. Para ello, se adhirió a la metodología de reporte proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que detalla los indicadores del Balance Social.

Este proceso implicó una evaluación exhaustiva de 156 indicadores, que abarcaban tanto aspectos cuantitativos como cualitativos relacionados con los 7 principios cooperativos fundamentales. Desde la membresía abierta y voluntaria hasta el compromiso con la comunidad, cada principio fue sometido a un riguroso escrutinio para medir su efectividad y su impacto real.

Para garantizar una evaluación precisa y significativa, se establecieron metas específicas y se aplicó una metodología de semaforización. Esta metodología permitió clasificar los indicadores en diferentes niveles de cumplimiento, proporcionando una visión clara de

las áreas de fortaleza y aquellas que requerían mayor atención.

Los resultados revelaron un promedio de cumplimiento de los 7 principios cooperativos de 4.18 puntos sobre 5. Esta calificación refleja el sólido compromiso de la Cooperativa con los principios del cooperativismo, así como su dedicación a la mejora continua y al servicio de sus miembros y la comunidad en general.

Además de cumplir con los requisitos regulatorios, este proceso de evaluación también sirvió como una oportunidad para la reflexión interna y el fortalecimiento institucional. Permitió identificar áreas de oportunidad para implementar mejoras y optimizar aún más el impacto positivo de la Cooperativa en su entorno.

Principio	Calificación	Meta	% Cumplimiento
PRINCIPIO 1. ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	3,94	5	78,8%
PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO	3,86	5	77,1%
PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	4,45	5	89,1%
PRINCIPIO 4. AUTONOMIA E INDEPENDENCIA	4,68	5	93,6%
PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	4,11	5	82,1%
PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR ECONOMICO, POPULAR Y SOLIDARIO	4,19	5	83,8%
PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	3,95	5	79,0%
Promedio	4,17		83,4%

Consejo de Vigilancia



Soc. América **Buele** Vocal Cnrl. (S.P) Patricio **Andrade** Presidente Ing. Mario **García** Vocal

El Consejo de Vigilancia en sesión celebrada el 23 de marzo del 2022, designó sus autoridades, quedando conformado este de la siguiente manera:

PERIODO DE MAYO A JULIO 2023

Consejo de Vigilancia	Designación
ING. TANDAZO CHICO MÓNICA LIZBETH	PRESIDENTE
GARCÍA BRITO MARIO FERNANDO	SECRETARIO
CRNL (S.P) ANDRADE SÁNCHEZ LUIS PATRICIO	VOCAL

En sesión del Consejo de Administración con fecha 21 y 22 de junio del 2023, según Acta 022-2023 la Ing. Mónica Tandazo en calidad de Presidenta del Consejo de Vigilancia presenta su renuncia, la cual es aceptada.

En sesión del Consejo de Administración de fecha 10 y 11 de julio de 2023, según consta en el Acta 023-2023, la Sra. Soc. América Marlene Buele Aguirre, queda formalmente principalizada y posesionada como Vocal Principal del Consejo de Vigilancia, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. a partir de la fecha establecida.

En sesión del Consejo de Administración de fecha 14 y 15 de agosto de 2023, según consta en el Acta 027-2023 CAD, se resuelve dar por conocido el registro del Crnl. (S.P) Patricio Andrade como Presidente del Consejo de Vigilancia.

La designación fue calificada por el Organismo de Control mediante trámite Nro. SEPS-UIO-2023-001-066019, registrando al presidente del Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. y puesta en nuestro conocimiento mediante oficio 2023-179-29OCT-PRE, de fecha 07 de agosto del 2023.

El Consejo de Vigilancia queda conformado a partir de esa fecha de la siguiente manera:

PERIODO DESDE AGOSTO 2023 – ACTUALIDAD

Consejo de Vigilancia	Designación
CRNL (S.P) ANDRADE SÁNCHEZ LUIS PATRICIO	PRESIDENTE
GARCÍA BRITO MARIO FERNANDO	SECRETARIO
BUELE AGUIRRE AMÉRICA MARLENE	VOCAL

En cumplimiento al Artículo 38 del Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, Artículo 24 del Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., Artículo 121 del Reglamento Interno de la Cooperativa “29 de Octubre” Ltda., las Atribuciones y Deberes del Consejo de Vigilancia.

Para el inicio de las actividades del año, el Consejo de Vigilancia, realiza su Plan de Trabajo, el mismo que es puesto en conocimiento del Consejo de Administración, en

el que observa que adicional a las atribuciones propias del Consejo de Vigilancia establecidas en la normativa vigente, se incorporan actividades para mejorar el control realizado por parte de este Consejo.

Al finalizar el año, la planificación realizada se cumplió al 100%, es decir las actividades de control han sido realizadas de manera satisfactoria.

Durante el año 2023, el Consejo de Vigilancia realizó 38 sesiones y una reunión de trabajo de las cuales se emitieron 1059 resoluciones, manteniendo control y seguimiento.

De la misma manera, se ha dado atención a todos los requerimientos realizados por parte de Auditoría, tanto Interna como Externa, para lo cual este Consejo realizó seguimientos semestrales al plan de Auditoría Externa y conoció 114 informes de Auditoría Interna, de los cuales, en los casos que ameritaba emitió las resoluciones correspondientes.

De manera permanente se realizan los seguimientos del cumplimiento de las resoluciones realizadas a la Gerencia de la Cooperativa, y que se desprenden de cada sesión del Consejo de Vigilancia, a fin de que se dé cumplimiento a las mismas.

COMENTARIOS

Con corte al 31 de diciembre del año 2023, podemos observar que los activos de la Cooperativa tienen un crecimiento en relación con el año 2022 en un 9.81 %, cerrando el año en USD 1.007.481 millones.

En el año 2023, la cartera bruta cierra con un saldo de USD 801.29 millones a pesar de las restricciones en la colocación adoptadas como estrategia de las oficinas con mayor morosidad; a fin de no tener deterioro de esta, que podría ocasionar riesgo de crédito para la Institución.

Con respecto al pasivo, debemos indicar que los depósitos a la vista tienen un decrecimiento del 2.05 % por un monto de USD 4.26 millones, a diferencia de los depósitos a plazo fijo que incrementan su saldo en un monto de USD 59.9 millones, con una variación porcentual del 10.42 %; esto refleja la alta confianza hacia la Cooperativa, de parte de nuestros socios y clientes, así como el trabajo y estrategias adecuadas ejecutado por el área de Captaciones.

Es importante también mencionar que, debemos mantener y mejorar las estrategias a ser implementadas en el año 2024 para las captaciones a plazo fijo, ya que, durante el año 2023, el sistema bancario presentó un fuerte incremento de tasas de interés a fin de lograr mayores captaciones.

De preferencia se debe mejorar las captaciones en depósitos a la vista, ya que representan una fuente de fondeo de menor costo para la Cooperativa.

El índice de morosidad de la Cooperativa ha presentado un importante incremento cerrando el año 2023 con el 8.42 % esto debido al impacto del cambio de normativa a PaR

30 a partir del mes de enero del año 2023, adicional a las novedades encontradas en relación con la colocación de la cartera e informadas por la Gerencia, de las cuales se han emitido las respectivas resoluciones para seguimiento y contención de la misma o inicio de las acciones que correspondan por parte de la administración.

Se debe mantener monitoreo permanente de la cartera refinanciada y reestructurada, a fin de evitar que este tipo de soluciones de pago ofrecidas a los socios por normativa, sirvan para ocultar los indicadores reales de morosidad, e incluso podrían afectar los índices financieros por la aceleración del castigo de la cartera reestructurada en caso de no pago, así como de la recuperación realizada de la cartera castigada, ya que la recuperación de esta última representa un ingreso directo para la Cooperativa.

En relación con la cartera castigada, se ha observado el siguiente comportamiento.

El índice de cobertura de cartera también mantiene una tendencia decreciente, cerrando el año 2023 en un 90.11 %, lo cual demuestra que el incremento de la morosidad tiene impacto directo en este indicador.

La liquidez al cierre del ejercicio mantiene un indicador de 28.87 %, presentando un incremento de 5.50 p.p.; en relación con el cierre del año 2022.

Respecto al índice de solvencia patrimonial de la Cooperativa, cerramos al año 2023 con el 15.23 % es decir superior al 9 % mínimo requerido por la normativa vigente; por lo expuesto estamos en capacidad de cumplir con todas

las obligaciones adquiridas con nuestros socios.

RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31-DIC-2023

Finalmente, de acuerdo con el Art. 38, Literal 7 del Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, que textualmente expresa: “7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y gestión de la Cooperativa;”

El Consejo de Vigilancia ha revisado los Estados Financieros presentados por Gerencia, al 31 de diciembre del 2023, los mismos que se presentan razonablemente en todos sus aspectos importantes en concordancia con los criterios emitidos por Auditoría Externa y Auditoría Interna de la Institución.



Informe Gobierno Cooperativo

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA., alineó su Gobierno Cooperativo bajo los principios de integridad, transparencia y responsabilidad; además, de cumplir con la legislación vigente con el objetivo de trabajar en la mejora continua, buscando la eficiencia para entregar productos y servicios de calidad.

Nuestros principios y valores se apalancan con lineamientos trazados de una buena gobernanza, de modo que esta estructura garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa y genere valor para el conjunto conformado por nuestros socios, clientes y grupos de interés.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. implementó el Proyecto GIF, promovido por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), la Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo (COSUDE) y administrado por Bolivian Investment Management (BIM) de Bolivia.

El objetivo del Proyecto GIF fue generar capacidades que promuevan las Buenas Prácticas de Gestión de Gobernanza en organizaciones que, entre sus mercados objetivos, contaron a la inclusión financiera y microfinanzas como parte del fortalecimiento, de su solidez, sostenibilidad financiera y social.

Como recordarán nuestros representantes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. inició su proceso de Certificación de cumplimiento de buenas prácticas en Gobernanza e Inclusión Financiera, cuyo diagnóstico inicial determinó un 73.46%, en donde se analizaron los siguientes pilares:



Pilar I:
Órgano de Dirección



Pilar II:
Gestión en el primer
cuatrimestre del año
2022



Pilar III:
Comunicación y
transparencia de
información



Pilar IV:
Cumplimiento y
Gestión de Riesgos

Se conoció el avance de este gran proyecto, alcanzando al término de esta Certificación un 89.8%, con corte al 31 de marzo 2022. Sobre la base de los resultados obtenidos de esta evaluación y certificación se construyó un plan de mejora de la gobernanza, con el cual se llegó a un 97.77% con corte a mayo 2022, siendo con este porcentaje una de las Cooperativas que a nivel nacional e internacional haya obtenido uno de los más altos puntajes en el desarrollo de las prácticas de Buena Gobernanza, los resultados alcanzados fueron los siguientes:

Hoy tenemos nuestras actividades claramente definidas y ejecutamos las atribuciones y deberes que como socios, órganos de gobierno, dirección, control y representación legal como corresponden.

Así se establecieron normas, principios éticos y elementos de la cultura de la institución que permitieron ejecutar prácticas transparentes y armónicas entre los actores involucrados. Concordante con este espíritu de mejora, durante este año se culminó con la Certificación de sus Representantes y Consejeros, en Gobernanza, Estrategia y Administración Cooperativa, con un contenido curricular de 70 horas académicas, modalidad virtual, abarcando un período de formación en 6 módulos, proporcionado por el organismo internacional Finanzas Inclusivas y Gobernanza (GIF). La continua y dinámica participación de los Representantes, Vocales de Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, durante el proceso de “Certificación” permitió conocernos más y fortalecer las relaciones y conocimientos adecuados, para una buena gobernanza; quienes a través de sus ideas, iniciativas e inquietudes han permitido llevar adelante las actividades programadas con

Comparativo - TOTAL	Ex ante	Cumplimiento global marzo 2023	Ex post	Variación (ex ante /expost)
Condiciones generales	100,0	100,0	100,0	0
Pilar I: Derechos de Propiedad	75,0	85,0	100,0	25
Pilar II: Órgano de Dirección	73,5	94,3	100,5	27
Pilar III: Gestión	61,6	81,0	92,6	31
Pilar IV: Cumplimiento y Gestión de riesgos	75,5	97,9	97,9	22
Pilar V: Ética y conflicto de interés	53,3	61,6	100,0	47
Pilar VI: Comunicación y transparencia de información	55,0	87,5	90,0	35
Calificación total	73,46	89,08	97,77	24

el éxito esperado. El Consejo de Administración, continuará de manera sostenida en este proceso de capacitación a sus miembros, lo que conllevará a que nuestra Cooperativa crezca con mayores fortalezas y capacidades de gestión, permaneciendo en el tiempo al servicio de sus socios y clientes. El certificado fue entregado en el Quincuagésimo Quinto Aniversario de la Institución.

En concordancia con la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, Norma de Control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se tomó las acciones correspondientes, estableciendo las normas pertinentes para los diferentes

órganos como a su vez los indicadores de gestión de la Planificación Estratégica Institucional; a través de lo cual medimos cualitativa o cuantitativamente el grado de implementación y cumplimiento de esta.

En cumplimiento al Artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Institución permanentemente verifica que los integrantes de los órganos que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. no incurran en las prohibiciones que determina la norma. Así mismo a través de Gerencia, el Consejo de Administración recibió y evaluó los resultados obtenidos. Con la facultad que tiene el Consejo de Administración para emitir y revisar

periódicamente las políticas que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia de información y rendición de cuentas, su accionar se orientó a la revisión, actualización o creación de las políticas institucionales, metodologías de trabajo y procedimientos; lo que permitió normar, actualizar e impulsar el cumplimiento de la normativa superior en todos los aspectos; así como, fortalecer el crecimiento de las finanzas de manera sostenida y con prudencia financiera principalmente.

Además se esta gestionando la ReCertificación en "Gobernanza, Estrategia y administración Cooperativa" el año en curso.



Informe de Gerencia

La recuperación de la economía del Ecuador a partir del segundo trimestre de 2016 se fundamentó en el crecimiento del gasto del consumo final del gobierno para inyectar liquidez mediante el incremento de deuda. Este proceso expansivo terminó en los dos últimos trimestres del 2017 con la decisión del gobierno central de reducir el déficit fiscal y disminuir el tamaño del estado. Debido a la dependencia de la economía en el sector público, la reducción del gasto de consumo final del gobierno ha generado una considerable desaceleración del PIB desde inicios del 2018.

Si bien este comportamiento se mantuvo durante el 2018 y principios del 2019, la contracción se acentuó durante los dos últimos trimestres del 2019 producto de las manifestaciones de octubre a consecuencia de la propuesta del ejecutivo de eliminar el subsidio a los hidrocarburos; seguidamente, cuando el país estaba tratando de conseguir la senda del crecimiento en el 2020, se inició en China la propagación del virus COVID-19 el cual por su gran poder de infección se expandió por todo el mundo generando paralizaciones en la mayoría de economías del mundo a lo que Ecuador no fue inmune, mostrando una caída del 7,75%, impulsado principalmente por el decrecimiento de la inversión, la disminución del consumo final de hogares y gobierno general; así como a la contracción de las



exportaciones de bienes y servicios.

Para el inicio del año 2021, con la progresiva reapertura de los establecimientos y el inicio de los planes de vacunación que se dieron de forma ralentizada, la economía del país comenzó a mostrar signos de recuperación, ya que para el segundo trimestre el PIB creció 8,4% de forma interanual, causado por la estabilización política originada por la finalización del proceso electoral así como también a la implementación positiva del plan de vacunación del nuevo Gobierno. Para el tercer trimestre del 2021 la economía experimentó un crecimiento del 5,5% y finalizó el año 2021 con un crecimiento del 4,2% anual, crecimiento por encima de lo esperado por el Banco Mundial (3,5%) y del Fondo Monetario Internacional (2,5%); dicho aumento fue ocasionado principalmente por el gasto de los hogares que se expandieron en un 10,2% anual. Por su parte, al finalizar el primer trimestre de 2022, el PIB ecuatoriano alcanzó un crecimiento interanual de 1,70% y de 0,10% con respecto al primer trimestre de 2022.

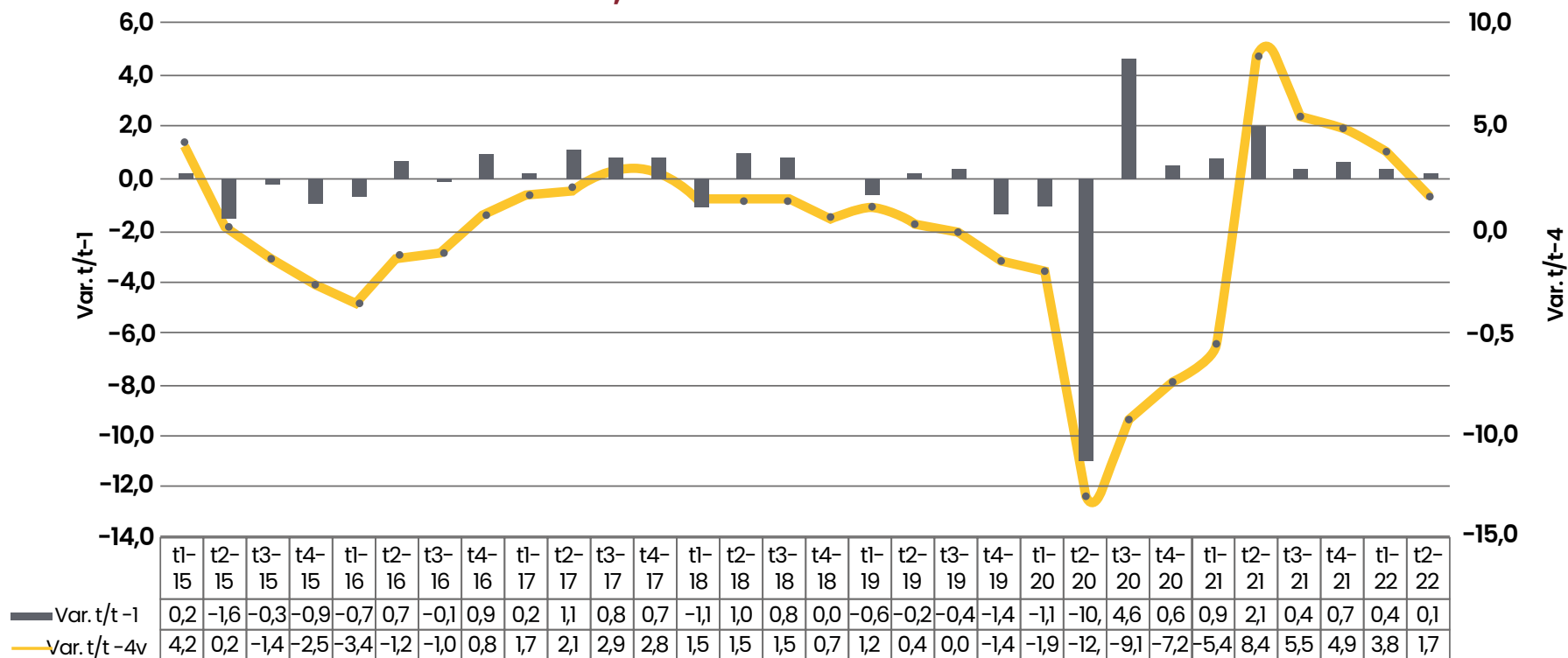
Al finalizar el segundo trimestre del año 2022 según la información disponible del Banco Central, el PIB del Ecuador se encuentra compuesto principalmente de la industria de manufactura excepto refinación de petróleo (11,67%), comercio (11,01%), enseñanza y servicios sociales de salud (8,82%), petróleo y minas (8,56%), transporte (7,55%), agricultura (7,44%), administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria (6,60%), y otros servicios (6,44%). A su vez, el impulso del PIB se atribuye al incremento del sector comercio el cual creció nominalmente en USD. 744,64 millones cerrando el 2021 en USD. 7.485 millones (a precios constantes del 2007).

La economía de Ecuador creció apenas 0,4% en el tercer trimestre de 2023, en términos interanuales, es decir, comparado con igual período de 2022. Mientras tanto, el Producto Interno Bruto (PIB) disminuyó en 1,3% en el tercer trimestre de 2023 comparado con el trimestre previo

(segundo trimestre de 2023).

Según el Banco Mundial, baja la proyección de crecimiento económico para Ecuador en términos interanuales, el bajo crecimiento, que es casi un estancamiento de la economía,

PRODUCTO INTERNO BRUTO PIB 2007-100, Tasa de variación trimestral

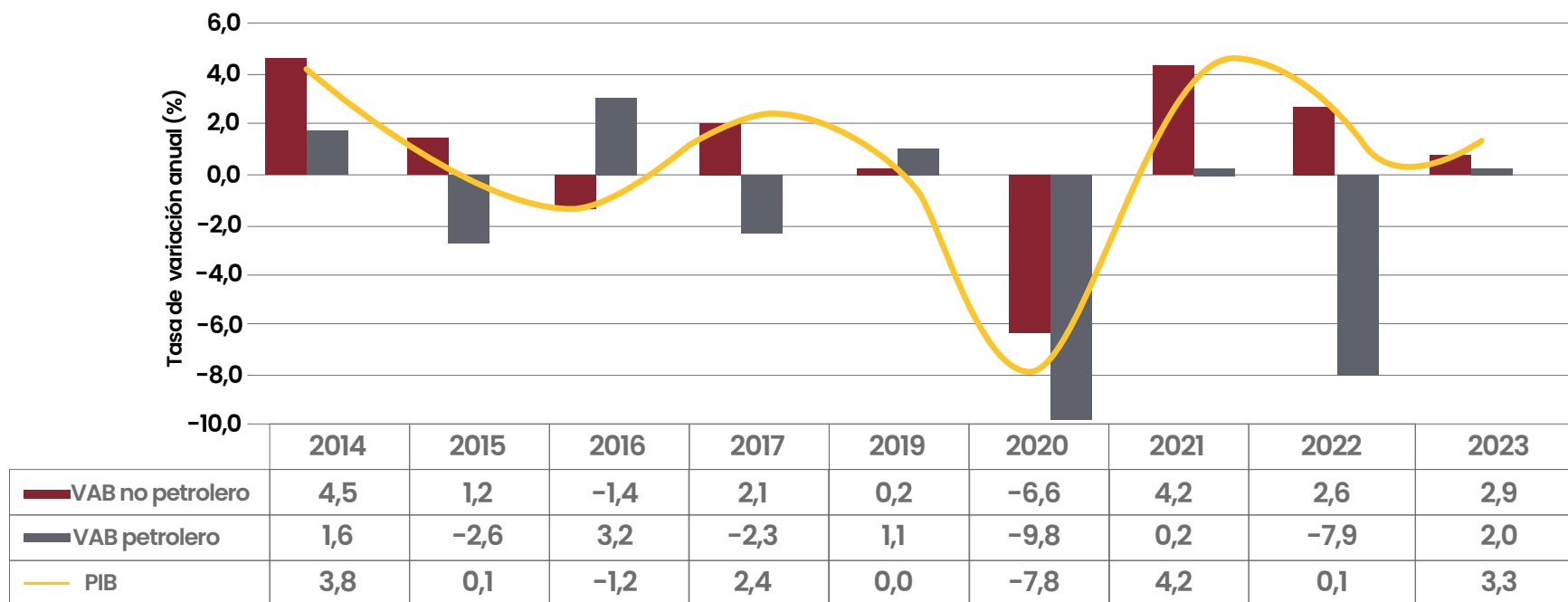


Fuente: Banco Central del Ecuador / Elaboración: Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.

tiene que ver con una caída en el consumo de los hogares (-4,7%) y en la inversión (-5,6%) y en las importaciones (-4,1). Por otro lado, en términos interanuales, hubo un aumento de las exportaciones (7,3%) y consumo final de Gobierno (5,1%). La baja inversión se dio, en especial, por una caída en la actividad económica de la

construcción y una menor demanda de bienes de capital para la agricultura, sólo nueve de 20 industrias tuvieron un desempeño positivo en términos interanuales en el tercer trimestre de 2023; entre ellas estuvieron: explotación de minas y canteras, con un 18%; suministro de electricidad, con un 11%; y agricultura, con un 12%.

VAB PETROLERO Y NO PETROLERO 2007 = 100, TASA DE VARIACIÓN ANUAL



Fuente: Banco Central del Ecuador / Elaboración: Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.

La variación interanual del IPC (nov/23-nov/22) fue de 1,53%, que corresponde, principalmente, al incremento de precios en los bienes y servicios, como: alimentos y bebidas no alcohólicas, restaurantes y hoteles, otro tipo de bebidas y tabaco; así también se produce una reducción de precios en rubros como: prendas de vestir y calzado, recreación y cultura y comunicaciones.

La inflación anual de diciembre de 2023 no tuvo ninguna variación frente a noviembre de 2023. La canasta básica cerró en USD 786,31. La inflación anual cerró en dic/23 en 1,35%, menor a la de dic/22 que fue de 3,7% (INEC).

En la comparación anual, el margen neto de interés refleja un incremento de \$13,55 millones (28.1%), dentro del cual los intereses ganados con un aumento del 23.5% y los intereses pagados con el incremento del 19%; los ingresos por servicios reflejan un incremento del 6.9%, y las utilidades financieras con más \$729 mil, con lo que el margen bruto financiero cierra en \$64.85 millones reflejando un valor superior de \$14.7 millones; las provisiones se incrementan en 104,8%, gastos de operación con un incremento del 2,9%, llegando a un margen de intermediación de \$122 mil, a esto le sumamos otros ingresos operacionales de \$6 millones, llegando al margen operacional de \$6,13 millones más otros ingresos menos otros gastos, se obtiene al mes de diciembre 2023 una utilidad bruta de \$10,15 millones de dólares, de la que se deduce de impuestos y participación de empleados para alcanzar la utilidad neta del ejercicio de \$6,47 millones.

Cabe mencionar, respecto al margen financiero (año 2022), en el año 2023 los gastos de operación experimentan un

incremento del 2.9%, equivalente a \$775 mil adicionales. La variación en el Margen Neto Financiero se atribuye principalmente a los gastos de provisión que se incrementan en \$19,18 millones en el año 2023, debido al deterioro acelerado de la cartera colocada en los años 2021, 2022 y primer semestre del 2023.

El año 2023 se ha mantenido con incrementos y disminución en cuanto a los recursos debido a que la mayor prioridad ha sido el fondeo y asignación diario de recursos para las agencias a nivel nacional, los incrementos mensuales se debe que a partir del 25 de cada mes se tiene los ingresos de sueldos tanto del sector público como del sector privado, recursos que nos permiten solventar necesidades de efectivo para cada mes tanto para agencias como para Administración Central, sin embargo hay que considerar que los cierres de cada mes dependen de los ingresos por concepto de sueldos a excepción del mes de noviembre del 2023 que no se recibieron los sueldos del sector público.

El fondo de liquidez se constituyó el 25 de noviembre del 2016, a partir de esta fecha se ha realizado al Banco Central el aporte mensual, el mismo que a la presente fecha se calcula sobre el 3,50% de las cuentas de Obligaciones con el Público, además este aporte genera un rendimiento mensual.

Al 26 de diciembre del 2023 se realizó un aporte por un valor de \$40.018,23 y al 31 de diciembre del 2023 se generó un rendimiento de \$124.899,80, con lo cual llegamos a un valor total en el fondo de liquidez de \$30.837.972,58

El cumplimiento del presupuesto evaluado a través de

las principales cuentas del balance general demostró una ejecución del activo total de 97.31%, con una ejecución en fondos disponibles del 113.3%, en inversiones con una ejecución del 97%, la cartera de créditos concluyó con una ejecución del 94.8%, las cuentas por cobrar con un cumplimiento del 97,7%; la cuenta otros activos con una ejecución del 97.7%, la cuenta propiedades y equipos presenta una ejecución de 101,36%. El nivel de ejecución del pasivo fue del 97.02%, conformado por la cuenta obligaciones con el público que reflejaron el 96.5% de cumplimiento, dentro de la cual ahorros vista tiene cumplimiento de 102.2% y depósitos plazo 94.8%, las obligaciones financieras presentan una ejecución del 115.2%.

Se ha dado cumplimiento el 99.4% con una ejecución del 106.5% en capital social equivalente a más \$1.8 millones, las reservas con una ejecución del 98.9% equivalente a menos de \$800 mil.

Los ingresos generados por servicios reflejan un cumplimiento en más \$805 mil, el gasto generado por las provisiones presenta una ejecución del 122%, que significa \$6.9 millones mayor a lo proyectado con la finalidad de mantener una adecuada cobertura de la cartera en riesgo. Los gastos operacionales tienen una ejecución del 89.4% equivalente a menos \$3.2 millones; la cuenta ingresos tiene una ejecución de 101.3% y otros ingresos (cuenta 56) refleja un cumplimiento del 88.6% que significa menos de \$700 mil; la utilidad refleja el 80.4% de cumplimiento frente al monto presupuestado.

El ratio de mora a diciembre 2023 se ubicó en 8,42%

observando un incremento de 5.01% en relación con el cierre de 2022, es importante indicar que durante el último año la Cooperativa mantuvo medidas restrictivas para ejecutar acciones que afecten los indicadores financieros, se implementaron controles para prevenir la concesión de refinanciamientos y reestructuras que impacten de manera negativa la cartera crediticia, de igual manera se mantuvo la política de la contención del castigo, esto sumado a una contracción de la cartera crediticia debido a pre cancelaciones, lo cual motivó un incremento paulatino de la cartera improductiva.

Hasta septiembre de 2023 la Cooperativa se mantuvo por debajo del promedio de morosidad del segmento 1, siendo en el último trimestre donde se superó este umbral referencial. En los meses de octubre y noviembre de 2023 se evidencia un deterioro importante en la cartera improductiva; el índice de morosidad promedio del segmento 1 se ubicaba en 7.10% y 7.45% mientras que la Cooperativa cerró con 0.30% y 0.94% sobre este valor promedio referencial en el mismo periodo.

En el año 2023, para enero se mantuvo una cartera total de 690.76 millones de dólares, para el cierre de este año se evidenció un incremento de 120.21 millones de dólares, con un crecimiento promedio mensual de cartera del 1.49%, se cierra este periodo con una cartera de 800.97 millones de dólares; pero es en este mismo periodo donde el deterioro de la cartera es más evidente, la cartera empieza a deteriorarse en un promedio mensual de 7.15%; de enero a junio de 2023 el incremento de cartera improductiva fue de 8.31 millones de dólares, pero de junio a diciembre el incremento fue de 27.34 millones de dólares.

La Cooperativa cuenta 45 cajeros automáticos distribuidos a nivel nacional, 32 cajeros que están ubicados en cada una de sus agencias y 13 cajeros islas. Durante el 2023 se registraron 737.924 transacciones en cajeros propios y 935.831 transacciones en cajeros de la red.

En diciembre 2023 se registra un total de 165.981 transacciones, de los cuales el 51% (84.721 transacciones) corresponden a retiros en cajeros automáticos de la red Banred y el 49% (81.260 transacciones) corresponde a retiros en cajeros propios de la Cooperativa “29 de Octubre” Ltda. de clientes propios y clientes de la red de Banred.

El 19 de junio de 2023 se realiza el lanzamiento de la tarjeta de débito VISA La29 y se procedió a masificar el producto a todos los socios/clientes.

En el periodo de junio a diciembre de 2023 se registra 147.967 transacciones de la tarjeta VISA La29, realizadas en comercios físicos y por internet por un monto total de \$ 5,62 mill, lo cual se puede evidenciar que los socios/clientes están haciendo uso de la tarjeta de débito.

Para esto hemos informado a todos los socios/clientes acerca de los beneficios de la tarjeta VISA La29 como son consumos en establecimientos a nivel nacional e internacional, tecnología contactless, consumos en internet, retiros en cajeros propios, Banred y red plus.

Uno de los desarrollos tecnológicos más representativos fue al cierre del año 2023, la Cooperativa cuenta con un total de 26 tableros de información contruidos en la herramienta

Power BI (Inteligencia de Negocios).

Una de las actividades principales para subir los niveles de seguridad en los activos de información de la Cooperativa ha sido la disminución de la cantidad de CVES (Common Vulnerabilities and Exposures), es un sistema de catalogación pública que identifica y enumera las vulnerabilidades de seguridad conocidas en productos software y hardware, lo cual se ha desarrollado exitosamente pasando de 750 CVES en el mes de abril a 383 al finalizar el año 2023. A partir del mes de junio y hasta la actualidad nos hemos mantenido por debajo del promedio mundial.

A la fecha de emisión del presente informe la totalidad de las vulnerabilidades de carácter alto y medio han sido cerradas o mitigadas mediante la implementación de controles compensatorios.

Los equipos sobre los que se encontraron vulnerabilidades son: equipos telefónicos de escritorio, impresoras, alarmas y cámaras de seguridad, sin embargo, las mismas están asociadas a la posible pérdida de disponibilidad de los servicios que podrían presentar dichos equipos de manera aislada en el escenario de cambios no autorizados de su configuración, mas no a riesgos por pérdida de confidencialidad de la información o mal uso de dichos equipos, considerando que no almacenan información.

Continuando con el proceso de fortalecimiento de la Gestión por Procesos de la Cooperativa 29 de Octubre, en el 2022 se procedió con la revisión anual y ajustes al Mapa de Procesos, para la estructuración de los diferentes procesos y procedimientos, y se ha mantenido la revisión

Inversión extranjera directa (en millones de usd)						
Participación por industria (%)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Industria manufacturera	\$ 104.831,19	\$ 110.070,05	\$ 37.319,36	\$ 185.785,72	\$ 446,90	\$ 15
Servicios prestados a las empresas	\$ 167.819,17	\$ 95.894,00	\$ 202.735,26	\$ 135.385,28	\$ 754.733,10	\$ -25,1
Explotación de minas y canteras	\$ 808.258,72	\$ 425.626,32	\$ 535.307,73	\$ 99.752,21	\$ -111.459,60	\$ 53
Construcción	\$ 88.986,27	\$ 69.231,63	\$ 176.787,66	\$ 93.566,50	\$ 30,70	\$ -1,8
Comercio	\$ 89.125,70	\$ 77.018,02	\$ 102.768,35	\$ 54.804,07	\$ 8.057,70	\$ 41
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	\$ 53.114,03	\$ 98.864,34	\$ 3.626,80	\$ 44.991,63	\$ 23.942,20	\$ 23
Agricultura, silvicultura, caza y pesca	\$ 69.710,33	\$ 97.896,09	\$ 10.222,83	\$ 7.136,07	\$ 146,50	\$ 1,5
Electricidad, gas y agua	\$ 8.073,37	\$ 6.705,66	\$ 11.846,66	\$ 802,41	\$ 88,20	\$ -1,4
Servicios comunales, sociales y personales	\$ 1.222	\$ 6.788,61	\$ 44.024,91	\$ 1.628,73	\$ 8,10	\$ 1,2
Total IED (Miles)	\$ 1.388.696,76	\$ 974.517,50	\$ 104.193,90	\$ 620.595,15	\$ 675.993,60	\$ 106.4

Fuente: Banco Central del Ecuador / Elaboración: Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.

permanente.

En el mes de junio del 2023 se cumplió con el 100% de la regularización de aprobación por parte del Consejo de Administración, en consecuencia, se da cumplimiento y se cierra el hallazgo de Auditoría Interna.

Las 148 normativas internas implicaron la atención de 214 requerimientos considerando la normativa ha podido ser revisada más de una vez al año y la dada de baja, de estos 176 requerimientos fueron atendidos por el Consejo de Administración.

Se continúa con la implementación y robustecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cual se encuentra en una fase de maduración con la finalidad de fomentar la gestión por procesos.

Todas las perspectivas del ciclo de Deming presentan una mejora con respecto al 2022, en función de las diferentes iniciativas planteadas para su fortalecimiento.

Con respecto al seguimiento de los resultados del 2022, nos enfocamos para que el año 2023 sea necesario fortalecer la gestión de riesgo operativo en la revisión proactiva de los riesgos de los diferentes procedimientos, así como la implementación de las acciones y la evaluación de las acciones realizadas. Adicional, estamos persistiendo en la capacitación y acompañamiento de los procesos, incluyendo la adaptación de la tecnología con la generación de los diferentes requerimientos de cambio al área de tecnología por parte de los Dueños o Gestores de Procesos.

Para el seguimiento de los resultados del 2023, se plantearon diferentes iniciativas para trabajar en los puntos anteriormente señalados e incluir nuevas acciones para continuar con el enfoque de mejora continua. Adicional, en 2024 se plantea iniciar con la fase I de la implementación de interacción grafica de macroprocesos y procesos.

El Plan Operativo Anual está compuesto de Proyectos Estratégicos y OKRs. El portafolio de Proyectos 2023 tiene en ejecución a la fecha nueve proyectos estratégicos repartidos en las distintas áreas de la organización que apalancan a los distintos Objetivos Estratégicos definidos en la Planificación Estratégica Institucional para el 2022-

2026 y organizados por programas.

En cuanto al cumplimiento del plan de los Proyectos Estratégicos, se presenta un avance global real del mes de diciembre de 78,49% frente al 88,50% de avance planificado, lo que representa un cumplimiento de plan del 88,69%.

En cuanto a los resultados de los OKR que fueron establecidos para los tres cuatrimestres del año 2023, a nivel de cumplimiento, progreso y gestión se cumplieron de forma satisfactoria. Es importante recordar que, para cada uno de los OKR se definen metas cuatrimestrales, sin embargo, con el propósito de poder monitorear mes a mes su progreso, se cuenta con dichas metas desglosadas y mensualizadas.

De esta forma, permite evaluar los resultados tanto a nivel de cumplimiento como de progreso, sabiendo que, los criterios, método y fórmulas de cálculo tanto para el cumplimiento como para el progreso, son los mismos que se han aplicado a lo largo de todo el año y que se han plasmado en los respectivos informes mensuales, por tal razón, se excluye el detalle explicativo dentro del presente informe, con el fin de no ser reiterativo. El nivel total de cumplimiento del año 2023 fue del 105,9%.

Para el progreso, se ha realizado un cálculo acumulado ponderado, considerando de que el 100% representa a todo el año 2023, y, partiendo de que el año tiene 12 meses, cada mes representa el 8,33%; dicho porcentaje, permite realizar el cálculo ponderado y acumulado, para lo cual a diciembre se cerró con un progreso del 117,7%.

Desde mi incorporación en calidad de Gerente a la

Cooperativa, hasta diciembre 2023 se han realizado 11 reuniones del Staff Ejecutivo, en las cuales, cada una de las áreas presentaron actividades ejecutadas, por ejecutar y las relacionadas con otras áreas (presentación ejecutiva); este esquema de gestión gerencial, nos permite que los responsables de las diferentes áreas que reportan a la Gerencia, coordinen directa y personalmente temas relacionados logrando una gestión oportuna; además, este esquema, contribuye al mejoramiento de la comunicación tanto horizontal como vertical.

Se ha logrado tener más cercanía con las agencias a través de las visitas efectuadas por parte de los Directores, lo cual contribuye positivamente en recabar las necesidades de las agencias, además de conocer de primera mano las falencias o debilidades que existen en cada una de ellas.

Finalmente reitero mi agradecimiento por el apoyo brindado en este año de ardua gestión tanto de la Asamblea, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité Ejecutivo y colaboradores de la institución por su confianza en este 2023.







La
29

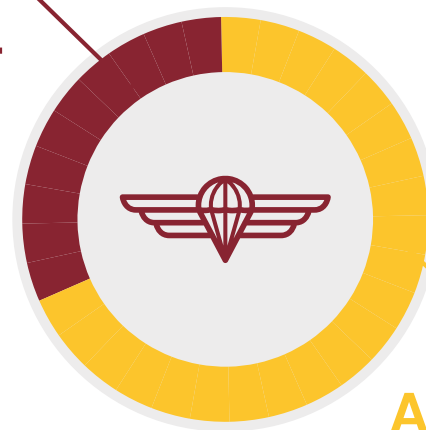
COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

29deoctubre.fin.ec

Talento Humano

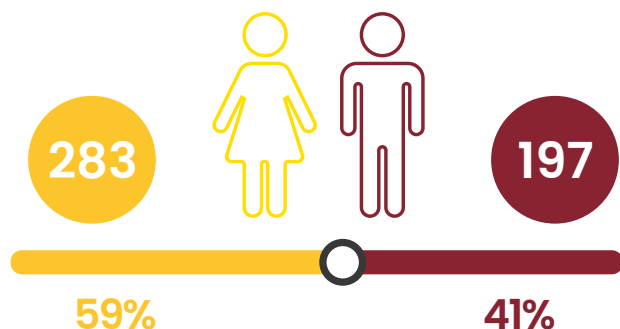
La Estructura Organizacional diseñada en función a los procesos estratégicos, productivos y de apoyo, al cierre de diciembre de 2023 está respaldada con 480 colaboradores, de los cuales 462 con contrato indefinido y 21 contrato eventual, además el 35% laboran en Administración Central mientras que 65% en agencias.

**ADMIN.
CENTRAL
35%**



**AGENCIAS
65%**

Género



A continuación, se detalla el personal por tipo de contrato:



El mes de diciembre finalizó con un total de 480 colaboradores, obteniendo una rotación del 1.25%, con un acumulado al año 2023 de 22.92% versus el año 2022 que se cerró en 15,30%.

En el R.O. 483-3S, 20-IV2015, reformado por el núm. 2 del Art. 9 de la Ley s/n,- en el que señala que debemos tener el 4% de personal con discapacidad, actualmente tenemos 21 colaboradores que corresponde a un 4,67% cumpliendo el indicador

Formación, capacitación y entrenamiento

Como indicador en capacitación se mide el cumplimiento, se tenía una meta del 90% de cumplimiento, y en el promedio total del año 2023 fue de 81,25%, tomando en cuenta que el DNC se aprobó en el mes de mayo 2023, en el procedimiento de permanencia y desarrollo se detalla las actividades de capacitación de personal, con el fin de apoyar en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades de los colaboradores.

En el año 2023 se continuó fortaleciendo las capacitaciones virtuales a través del uso de las herramientas tecnológicas como Teams, Zoom, o el campus virtual la 29 que facilitó la ejecución de capacitaciones masivas con el personal.

Como parte de la Planificación Estratégica del año 2023 se ejecutaron los programas Ruta del Líder y Liderazgo Transformacional cuya finalidad fue potenciar las habilidades blandas de los líderes que ocupan cargos de directores, jefes departamentales, jefes de agencia y supervisores de servicios. Mismos que se desarrollaron de forma presencial y en línea.



Gestión Comercial

La ejecución del plan estratégico elevó la eficacia en la gestión y supervisión de la cartera, junto con el seguimiento constante del equipo de agencias, han impulsado un mejor desempeño, generando mayor liquidez y solvencia para el negocio.

Las metas establecidas para asesores y empresas de cobranza han sido desafiantes y se han centrado en una recuperación predecible, medible y controlable. Esto ha implicado un esfuerzo adicional, respaldado por un seguimiento y control rigurosos de las campañas. Como resultado, hemos logrado contener, recuperar y evitar el deterioro prematuro de las operaciones reestructuradas

El 19 de junio de 2023 se realiza el lanzamiento de la tarjeta de débito VISA La29 y se procedió a masificar el producto a todos los socios/clientes.

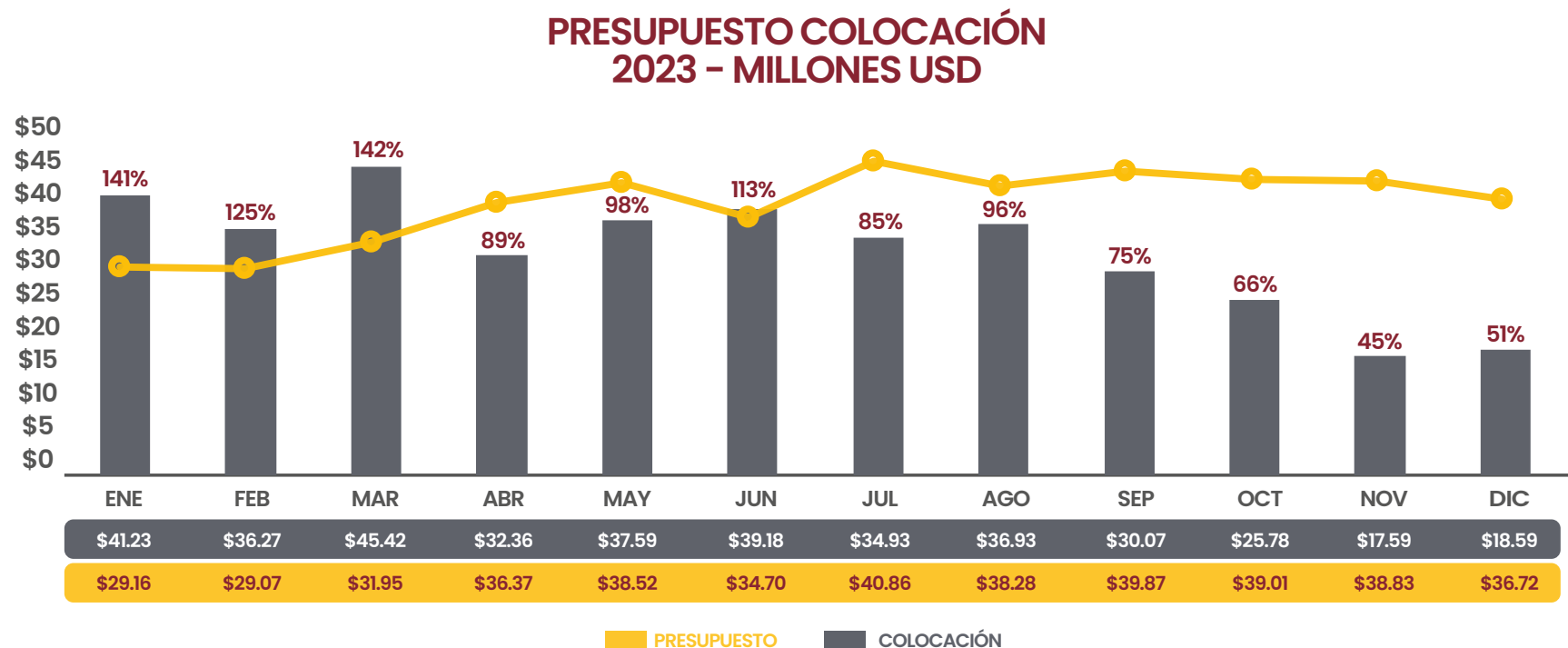
Colocación

El desempeño de la colocación durante el periodo 2023, se realizó bajo algunas premisas de control, en septiembre se dispuso el cierre de la colocación a nivel nacional del segmento Microcrédito y de la colocación en diez agencias, para el mes de noviembre se incluyeron dos agencias más, cabe recalcar que cinco de las nueve agencias ubicadas en

la ciudad de Quito pertenecían a las agencias con restricciones.

Para el mes de diciembre esta medida se eliminó y se abrió la colocación en todas las agencias; así como los trámites de Microcrédito para perfiles P01 (nuevos) y atención de renovaciones con pagos puntuales; a pesar de ello, la productividad no registró mayor impulso.

A nivel nacional la colocación del año 2023 alcanzó los USD 396 millones en 38.781 operaciones frente a un presupuesto financiero de USD 433 millones, es decir, un cumplimiento del 91%. Como se puede observar marzo es el mes con mayor colocación (USD 45 millones); sin embargo, a partir de abril la tendencia de colocación es decreciente teniendo a noviembre como el mes con menor colocación (USD 17,6 millones).



Colocación por región y producto

La colocación vista a nivel de región y producto pone en evidencia que Consumo Ordinario abarca el 50% de la colocación, seguido por Credifuerzas (16%) y Micro consumo con el 12,3%, es importante destacar que este producto perdió participación debido al cierre del segmento y condiciones limitadas para su originación.

Colocación por región y producto

PRODUCTO	COSTA	SIERRA	AMAZONÍA	TOTAL	%PARTICIPACIÓN
ORDINARIO	\$ 68.237.040	\$ 102.152.399	\$ 25.775.314	\$ 196.164.753	49,5%
CREDIFUERZAS	\$ 22.513.282	\$ 34.385.708	\$ 7.920.151	\$ 64.819.141	16,4%
MICRO CONSUMO	\$ 14.738.966	\$ 28.657.391	\$ 5.468.980	\$ 48.865.337	12,3%
CREDILISTO 29	\$ 10.446.384	\$ 14.120.424	\$ 3.611.109	\$ 28.177.917	7,1%
MI CASA 29	\$ 2.293.401	\$ 14.918.248	\$ 8.213.855	\$ 25.425.504	6,4%
CREDIORO	\$ 1.540.323	\$ 11.927.191		\$ 13.467.515	3,4%
MICRO 29	\$ 3.035.114	\$ 5.499.336	\$ 1.382.766	\$ 9.917.216	2,5%
RAPIDAZO29		\$ 3.708.775		\$ 3.708.775	0,9%
CREDIELITE	\$ 1.370.037	\$ 1.786.330	\$ 482.300	\$ 3.638.667	0,9%
CREDITAZO	\$ 406.308	\$ 909.396	\$ 146.900	\$ 1.462.604	0,4%
MICROCONAFIPS ZONA A	\$ 59.500	\$ 51.501	\$ 11.000	\$ 122.001	0,0%
MICRO TRANSPORTE			\$ 112.000	\$ 112.000	0,0%
MICRO EXPRESS	\$ 1 4.000	\$ 7.000	\$ 11.000	\$ 32.000	0,0%

Un dato que llama la atención es que, a diferencia de los demás productos, Mi Casa 29 tiene mayor participación en la Amazonía (USD 8,2 millones) que en la Costa (USD 2,3 millones).

Saldo en Riesgo - Cartera Total

En el año 2023, para enero se mantuvo una cartera total de 690.76 millones de dólares, para el cierre de este año se evidenció un incremento de 120.21 millones de dólares, con un crecimiento promedio mensual de cartera del 1.49%, se cierra este periodo con una cartera de 800.97 millones de dólares; pero es en este mismo periodo donde el deterioro de la cartera es más evidente, la cartera empieza a deteriorarse en un promedio mensual de 7.15%; de enero a junio de 2023 el incremento de cartera improductiva fue de 8.31 millones de dólares, pero de junio a diciembre el incremento fue de 27.34 millones de dólares.

Cosechas de Cartera Original y Novada

Las cosechas de la cartera original y novada para diciembre 2023 ordenados por mayor deterioro, las fechas de concesión son las siguientes: enero 2021 a diciembre 2023. Hasta mediados del año 2022 se evidencia que el paso a cartera en riesgo iniciaba a los 6 meses en promedio, sin embargo, a partir de finales del 2022 el vencimiento de la cartera se presenta en periodos menores a 6 meses, es decir, el vencimiento temprano de la cartera cada vez es mayor (ver Anexo)

Esta información o indicador de morosidad, confirma el

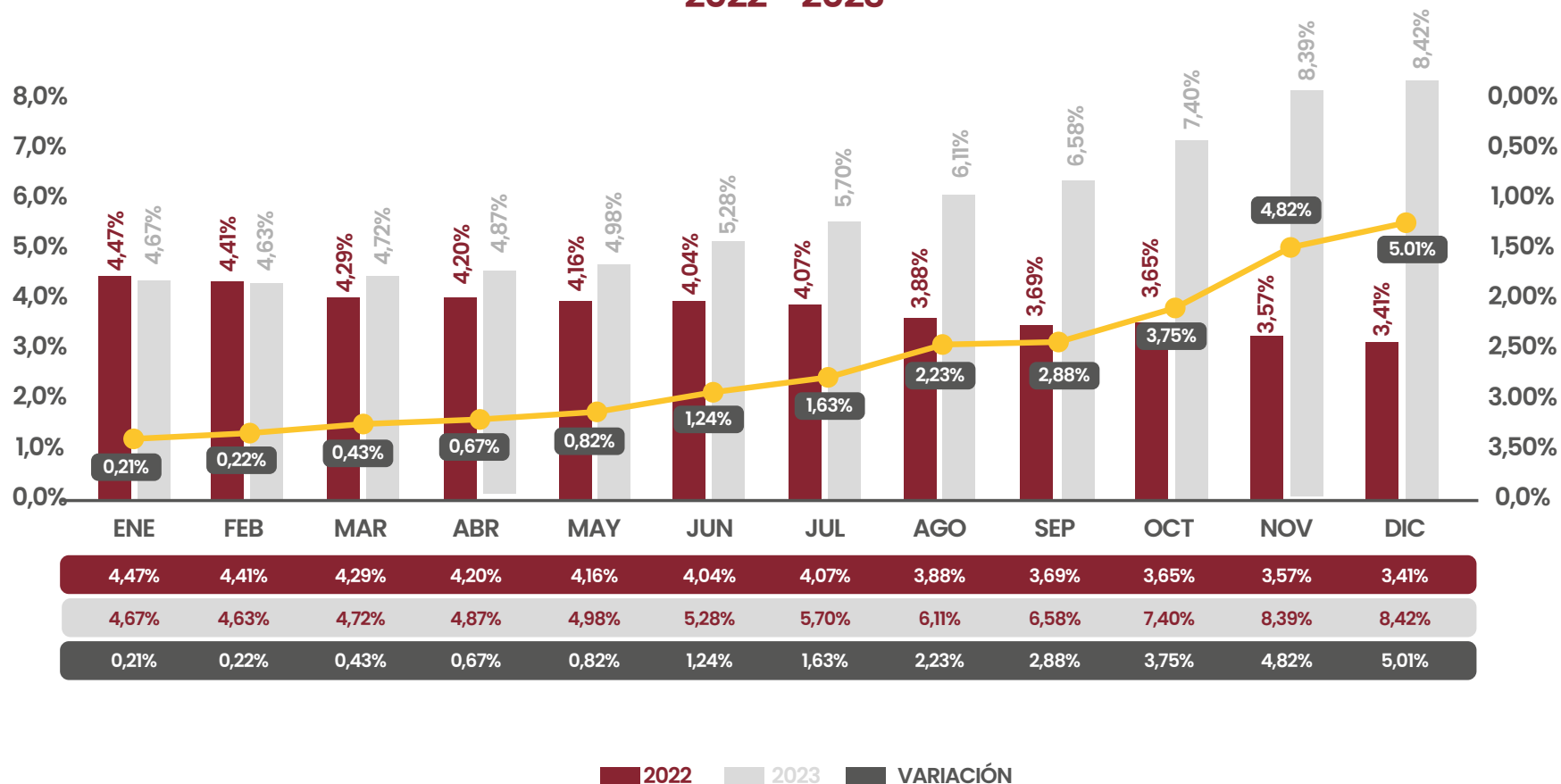
deterioro acelerado de la cartera concedida en el año 2021, 2021 y primer semestre de 2023; es decir, la mala calidad de la colocación en dichos periodos, que a la fecha impactan directamente en el saldo de la cartera improductiva o riesgosa, que no genera intereses y provoca un valor alto de provisiones, cuyo registro en el estado de resultados afecta a la utilidad del ejercicio.

Índice de Morosidad

El ratio de mora a diciembre 2023 se ubicó en 8,42% observando un incremento de 5.01% en relación con el cierre de 2022, es importante indicar que durante el último año la Cooperativa mantuvo medidas restrictivas para ejecutar acciones que afecten los indicadores financieros, se implementaron controles para prevenir la concesión de refinanciamientos y reestructuras que impacten de manera negativa la cartera crediticia, de igual manera se mantuvo la política de la contención del castigo, esto sumado a una contracción de la cartera crediticia debido a pre cancelaciones, lo cual motivó un incremento paulatino de la cartera improductiva.

Hasta septiembre de 2023 la Cooperativa se mantuvo por debajo del promedio de morosidad del segmento 1, siendo en el último trimestre donde se superó este umbral referencial. En los meses de octubre y noviembre de 2023 se evidencia un deterioro importante en la cartera improductiva; el índice de morosidad promedio del segmento 1 se ubicaba en 7.10% y 7.45% mientras que la Cooperativa cerró con 0.30% y 0.94% sobre este valor promedio referencial en el mismo periodo.

VARIACIÓN ANUAL RATIO DE MORA 2022 - 2023



Saldo en Riesgo por segmento de Crédito

La creciente participación de la cartera improductiva en la Cooperativa “29 de Octubre” se concentra principalmente en el segmento de consumo. En enero de 2023, este segmento mantenía un saldo de USD 17.95 millones en cartera en riesgo, aumentando significativamente a USD 39.20 millones al cierre de diciembre del mismo año, lo que representa un incremento del 118.38%.

El segmento de microcréditos ocupa el segundo lugar en importancia dentro de la cartera de la Cooperativa. Inicialmente valuado en USD 12.25 millones en enero, cerró el año 2023 con una cartera improductiva de USD 26.36 millones, marcando un incremento del 115.20%.

En cuanto al segmento inmobiliario, aunque representa una participación menor, es relevante mencionar que, a enero de 2023, mantenía una cartera de USD 1.30 millones, aumentando a USD 1.60 millones al cierre del año, lo que representa un incremento del 23.54%.

Por último, se conserva un portafolio de cartera en el segmento productivo, donde se observa un decrecimiento en la cartera improductiva del 6.11%, con una reducción de USD 19 mil, cerrando el año con un saldo total en riesgo de USD 292 mil.

Es fundamental resaltar que las medidas de contención

implementadas en diciembre arrojaron resultados positivos. Se evidenció que el crecimiento de la cartera improductiva entre octubre y noviembre fue del 13.04%, mientras que de noviembre a diciembre apenas alcanzó el 0.28%. Este indicador refleja la efectividad de las acciones tomadas para estabilizar y controlar la cartera en riesgo.

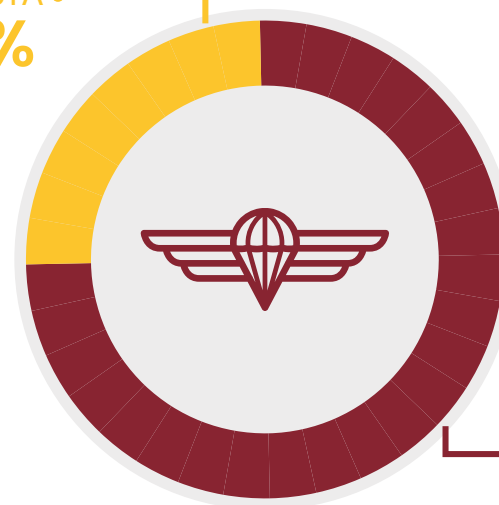


Captaciones

En el 2023 la Cooperativa cuenta con un saldo de Depósitos a Plazo Fijo de USD 635 millones de dólares, esto representa un cumplimiento de 89.38% respecto al presupuesto anual. En comparación al cierre del año anterior (dic 2022) la variación relativa es de 10,4% y en términos absolutos representa un crecimiento neto de USD 59,9 millones.

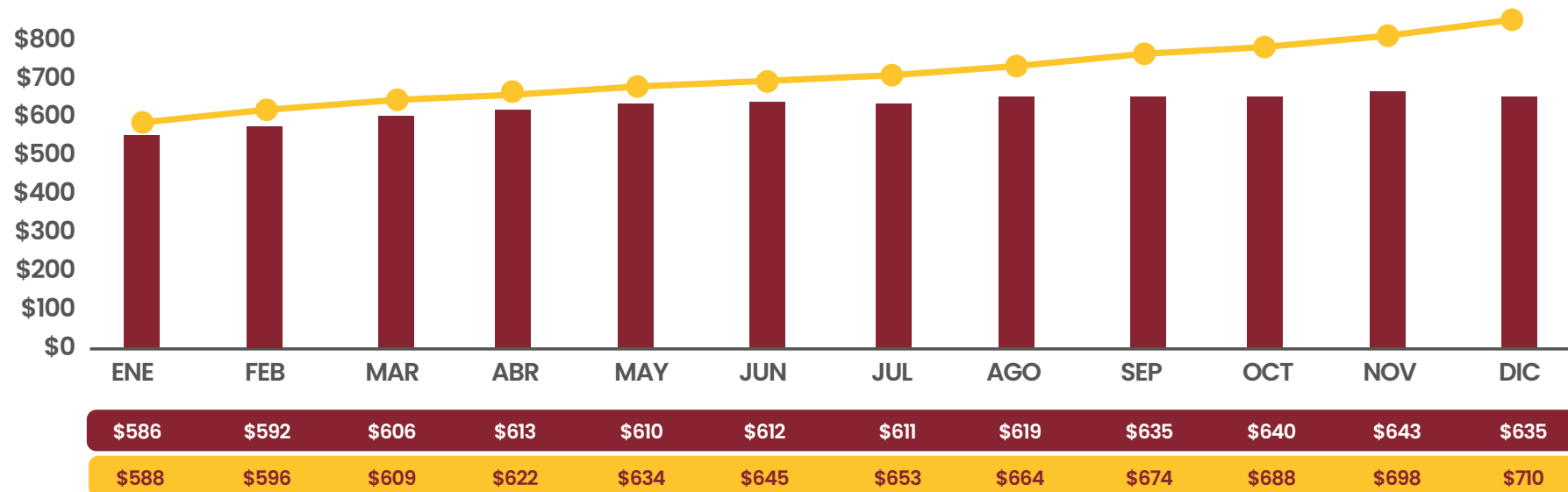
COMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

DEPÓSITOS
A LA VISTA
24%



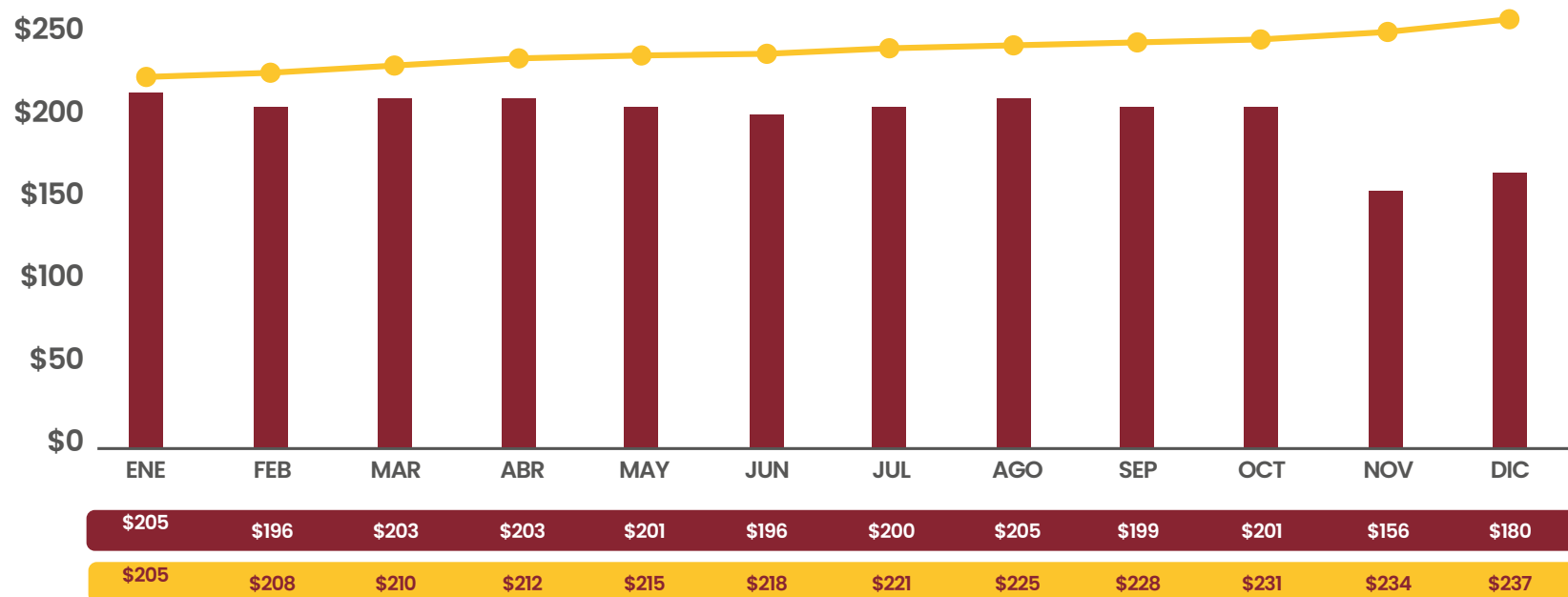
DEPÓSITOS
A PLAZO
76%

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO DPF 2023 – MILLONES USD



Durante el año 2023, la Cooperativa muestra un crecimiento de las obligaciones con el público del 9%. Al cierre del año 2023, el 76% de obligaciones con el público corresponde a Depósitos a Plazo Fijo y el 24% Depósitos a la Vista.

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO FINANCIERO DEPÓSITOS A LA VISTA 2023 – MILLONES USD



Al cierre del mes de diciembre del 2023 la Cooperativa cuenta con un saldo de Depósitos a la Vista (ahorros y ahorro programado) de USD 180 millones con un crecimiento de USD 24 millones con relación a diciembre 2022. Esto representa un cumplimiento de 76,03% respecto al presupuesto anual.

Informe CAIR

En base a la Resolución de la SEPS-N.- 128-2015-F la Cooperativa cuenta con la Dirección de Riesgos y el Comité de Administración Integral de Riesgos, por medio de los cuales se conoce, revisa y analiza, la gestión y resultados de los diferentes riesgos.

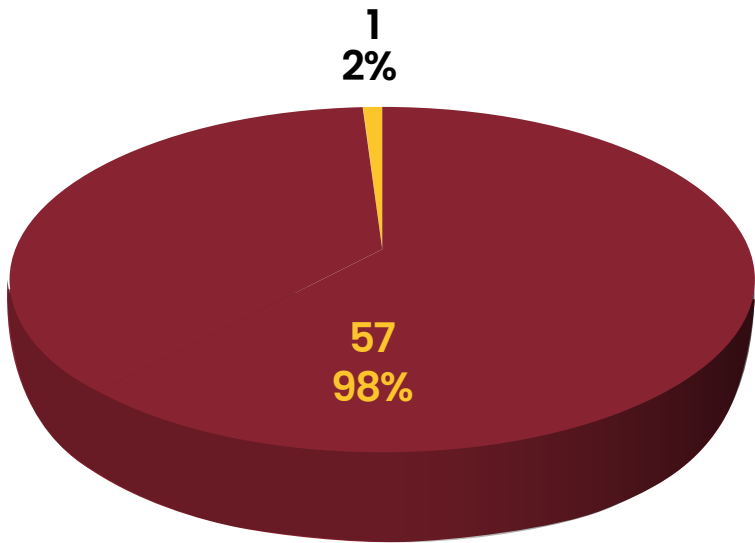
De manera mensual son presentados los informes de riesgos al Consejo de Administración en sesión ordinaria y extraordinarias, resolviendo sobre el cumplimiento y mecanismos para mitigar los riesgos; además toma conocimiento respecto de las regulaciones emitidas por el organismo de control.

El Comité de Administración Integral de Riesgos, durante el año 2023 realizó 12 sesiones ordinarias y 5 extraordinarias, en donde principalmente se presentó lo siguiente:

- Informe mensual de la Gestión de Riesgos
- Informes de las calificadoras de riesgos
- Actualización y creación de Normativa Interna
- Establecimiento de límites de riesgo
- Actualización y creación de la metodología de la gestión de riesgos
- Elaboración y actualización de planes de contingencia y continuidad del negocio

Adicionalmente, se emitieron un total de 57 resoluciones, de las cuales un 98% se encuentran cerradas y un 2% incumplidas, tal como se muestra a continuación:

ESTADO DE RESOLUCIONES DEL CAIR



La Dirección de Riesgos, la cual mediante el uso de metodologías de medición de riesgos mantiene un monitoreo permanente tanto en el control, prevención y mitigación de los diferentes riesgos a los que está expuesta, para generar información y poner en conocimiento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, del Consejo de Administración y de las diferentes áreas de la institución como aporte para la toma de decisiones, cabe recalcar que durante este año la Cooperativa no ha

recibido observaciones, sanciones o multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

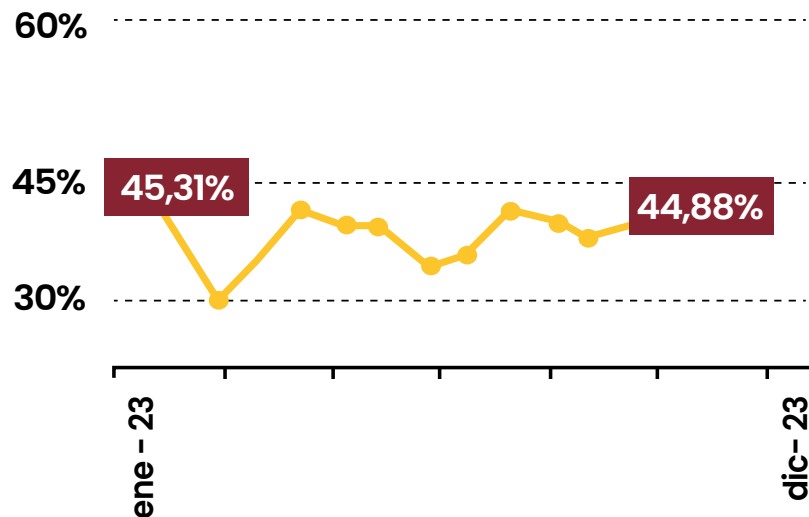
El nivel de riesgo de la Cooperativa se puede apreciar en base al siguiente cuadro:

Tipo de riesgo	Nivel de riesgo
Estratégico	Moderado
Crédito	Moderado
Liquidez	Bajo
Mercado	Muy bajo
Operativo y Legal	Bajo
Continuidad del Negocio	Bajo
Riesgo Social y Ambiental	Bajo

Riesgo de Liquidez

En cuanto al riesgo de liquidez, la Cooperativa en el año 2023 presentó un margen de maniobra normal, el indicador de liquidez de primera línea reflejó el valor de 44.88%, con relación a diciembre 2022 que fue de 49.38% se contrajo 4.5 puntos porcentuales por otra parte, el indicador de segunda línea alcanzó el valor de 27.43% con relación a diciembre del 2022 que fue de 32.4% se contrajo 4.9 puntos porcentuales, esta disminución anual de los dos indicadores obedecen a la dinamización de los recursos a través de la colocación, que a nivel país y de cooperativas se contrajo.

Primera Línea

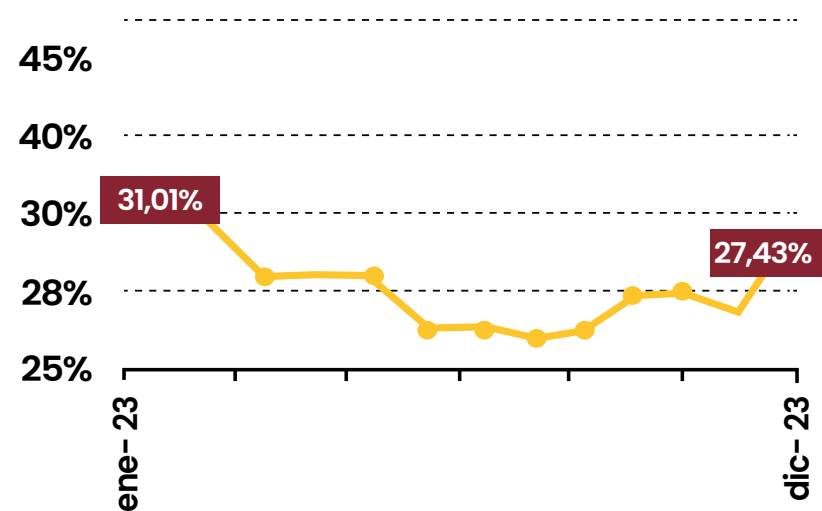


Los activos líquidos de disponibilidad inmediata cubren los pasivos exigibles de la Cooperativa, además los indicadores de primera línea y de segunda línea presentan porcentajes superiores a los índices de volatilidad de primera y segunda línea situación que cumple con la normativa de la SEPS.

El índice de liquidez inmediata que mide la efectividad en la que la Cooperativa puede cumplir con las obligaciones al público en el corto plazo a través de sus fondos disponibles, en diciembre del 2022 era de 23.4% y en diciembre 2023 se ubicó en el 28,8%, es decir, 5.47 p.p. más.

Durante los 12 meses del 2023 no se ha presentado posiciones de liquidez en riesgo en el Escenario Esperado y Dinámico, condición que cumple con lo dispuesto en la resolución que norma el riesgo de liquidez.

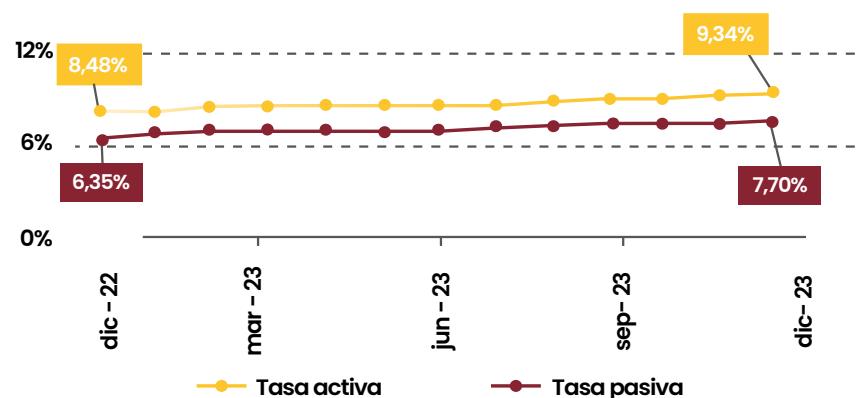
Segunda Línea



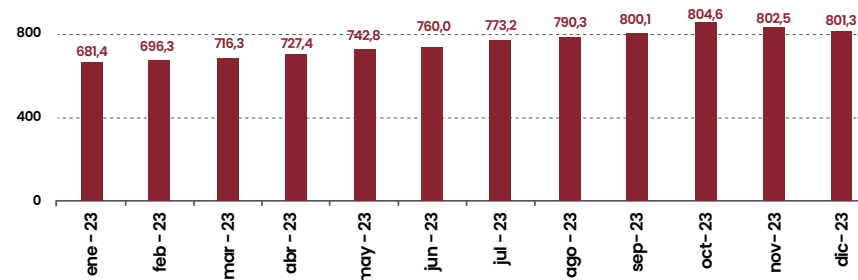
Riesgo de Mercado

En diciembre 2021 las tasas referenciales del BCE se ubicaron en 7.77% la tasa activa (total de desembolsos) mientras que en diciembre 2022 presentó un crecimiento de 1.04 puntos porcentuales ubicándose en 8.48%. La tasa pasiva (total depósitos a plazo) en diciembre 2021 fue de 5.91% a diciembre 2022 presentó un crecimiento de 0.44 puntos porcentuales ubicándose en 6.34%, debido principalmente a la aplicación de la resolución No. JPRF-F-2021-004, de la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF), en donde se establecieron las tasas de interés activas máximas y el comportamiento del mercado referente a las tasas pasivas.

Evolución de Tasas referenciales BCE



Saldo de Cartera



Riesgo de crédito

Para diciembre 2023, el saldo total de cartera alcanza los USD 801,3 millones, que en relación con el año anterior presenta un incremento de USD 138.28, este aumento de saldo se debe al crecimiento de la cartera consumo USD 105,87 millones, microcrédito USD 17,11 millones, e Inmobiliario 15.26 USD millones todos en relación con diciembre 2022.

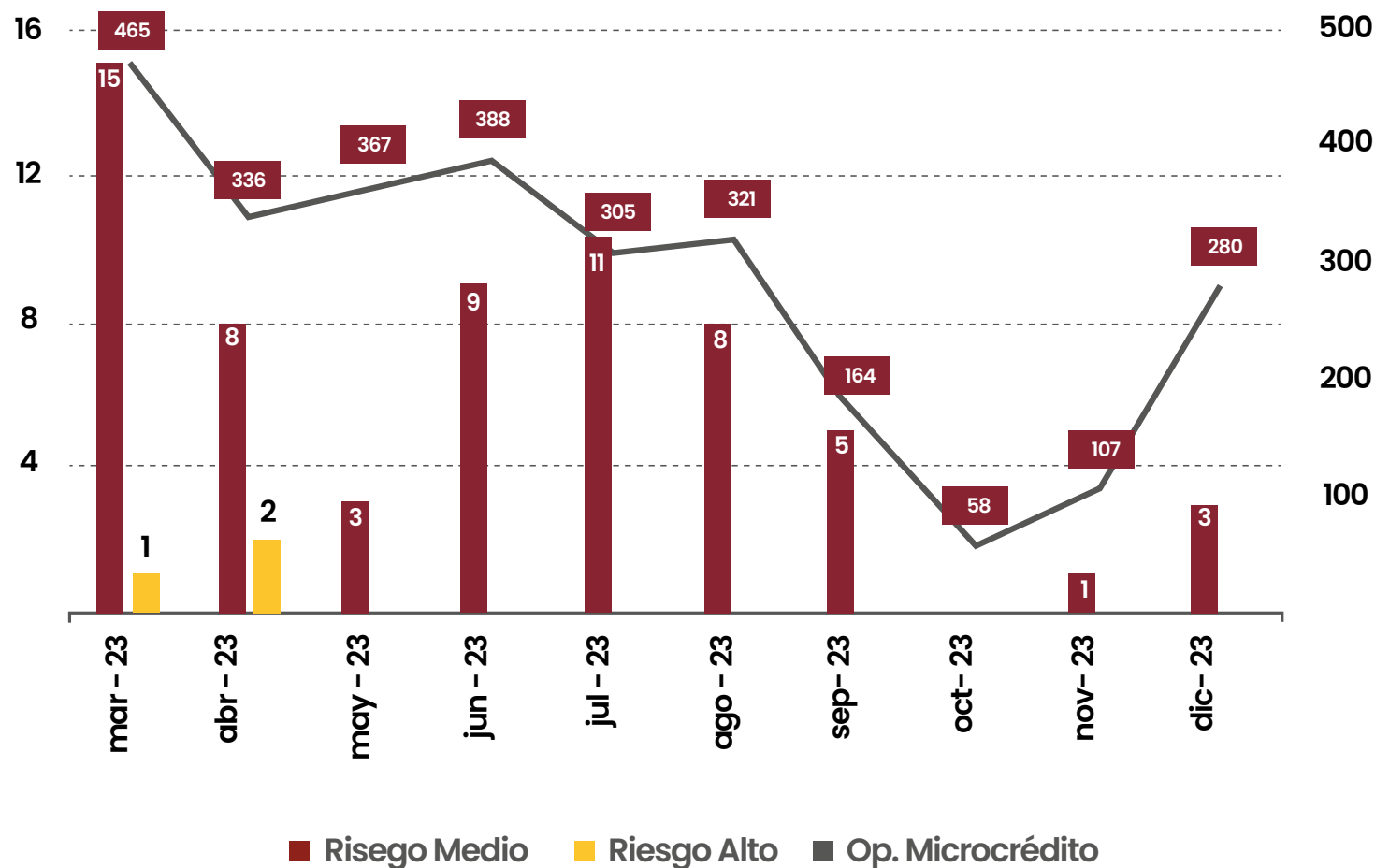
Los niveles de cobertura se han disminuido, es así como para diciembre 2023 se cierra con el 90,11% este dato anualmente menor en 73.02 p.p. esta disminución ocasionada por el cambio de parámetro de calificación a PaR30. En cuanto al nivel de morosidad se ubica en el 8,42% mayor en 4.96 p.p. con relación a diciembre 2022, finalmente la cartera en riesgo presenta un incremento anual al mes de diciembre 2023, de \$ 44,53 millones.

Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS

La Cooperativa 29 de Octubre Ltda., es una institución financiera que se rige bajo los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y que mediante resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INR-INGINT-2022-003, establece la “Norma de Control para la Administración de Riesgos Ambiental y Social” emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 09 de mayo del 2022, la cual especifica los requisitos que deben cumplir las instituciones financieras en dicho ámbito.

La aplicación es obligatoria en caso de que la participación en el segmento de microcrédito en número de operaciones y/o volumen supere el 20% del total de cartera de la cooperativa. A mayo de 2022 mantenía una participación en operaciones mayor al parámetro establecido, consecuentemente para la Cooperativa el cumplimiento de la normativa antes mencionada es de carácter obligatorio.

Con corte a diciembre 2023 se ha evaluado un total de 2.791 operaciones de microcrédito, de las cuales 3 han sido categorizadas como riesgo Alto que corresponden a las agencias Cuenca, Santo Domingo y Albán Borja y 63 operaciones han sido categorizadas como riesgo Medio, como se observa en el siguiente gráfico:



Riesgo Operativo

Potenciales Riesgos: Respecto a la gestión preventiva de riesgos en el año 2023 se han llevado a cabo 12 talleres de autoevaluación, los cuales se suman al mapa de riesgos operativos institucionales que contiene un total 62 eventos de riesgos. A continuación, se muestra de manera grafica la distribución por tipo:



A nivel de riesgo inherente los eventos se distribuyen en los siguientes niveles de riesgo:

Matriz de riesgo inherente						
PROBABILIDAD	Casi Seguro	1	3	0	1	0
	Probable	0	7	8	0	1
	Posible	0	11	12	2	0
	Rara vez	0	3	8	0	0
	Improbable	2	2	1	0	1
		1	2	3	4	5
	Muy bajo	Menor	Moderado	Grabe	Severo	
	IMPACTO					

Un elemento importante en la evaluación de riesgo operativo es la identificación de la calidad de los controles, de lo cual resulta el riesgo residual que se muestra en el siguiente mapa de calor:

Matriz de riesgo residual						
RIESGO INHERENTE	Muy Alto	0	0	0	1	2
	Alto	0	0	0	0	0
	Medio	0	1	0	0	24
	Bajo	2	2	0	0	24
	Muy Bajo	0	0	0	0	8
		1	2	3	4	5
	Optimo	Bueno	Más que regular	Regular	Deficiente	
	SOLIDEZ DEL CONTROL					

Como parte de los mitigantes de los riesgos identificados durante el año se definieron 135 planes de acción a cargo de los dueños del proceso de los cuales el 82% se concluyeron y 18% se encuentra en ejecución.

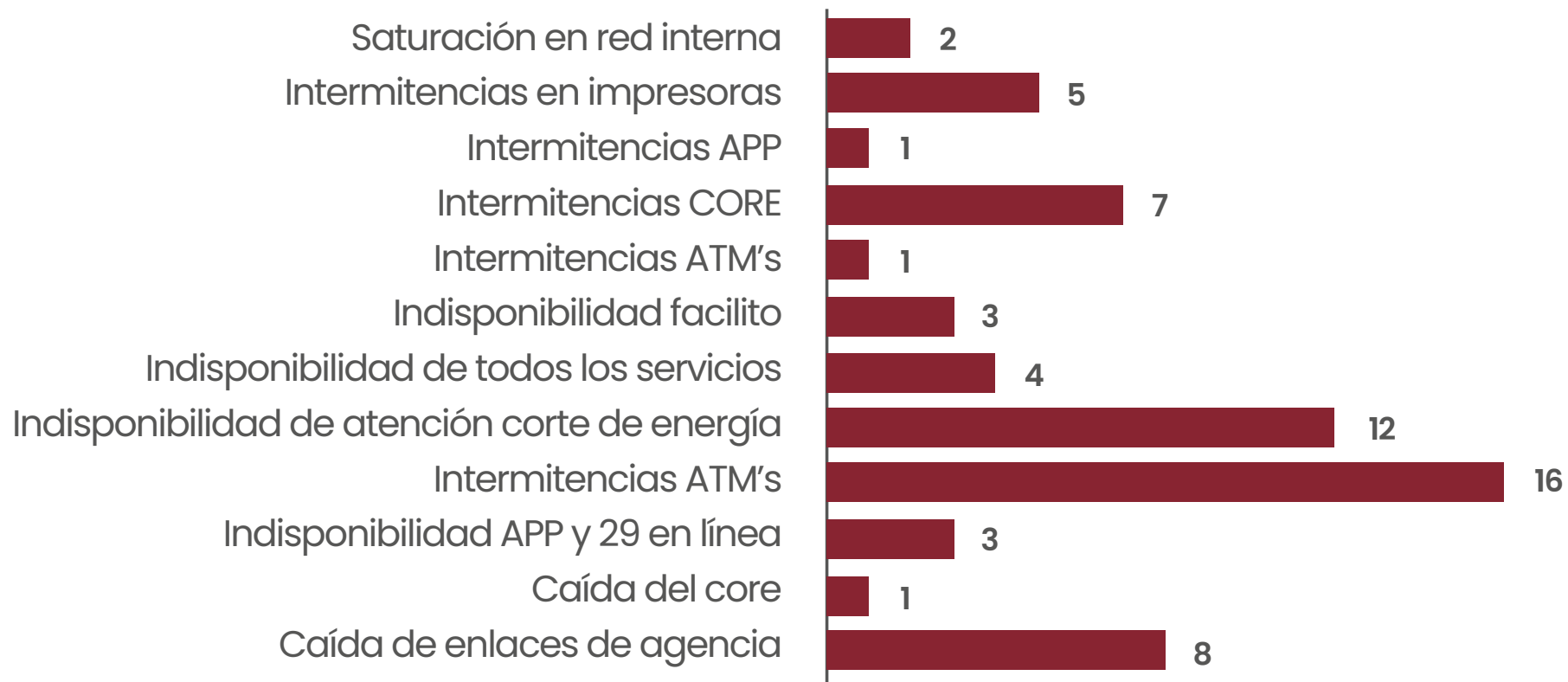
Continuidad del Negocio

En el transcurso del año 2023, se completó la elaboración del plan de mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, compuesto por un total de 23 actividades estratégicas. Este proceso culminó en diciembre de 2023, conforme a lo planificado.

Es importante destacar que durante este lapso no se registraron incidentes que comprometieran la continuidad de negocio. Además, se llevaron a cabo las pruebas de continuidad según lo establecido en el plan anual.



EVENTOS DE INDISPONIBILIDAD 2022



Riesgo Legal

En conjunto con la Dirección Jurídica se analizan los eventos de orden legal en base a la metodología vigente, sean estos de carácter interno o externo. Adicional, con corte al mes de diciembre la Cooperativa cuenta con 19 procesos judiciales activos, los cuales están en curso dando el impulso procesal a los mismo.

Riesgo Reputacional

En el tercer cuatrimestre del año se mantiene las socializaciones por redes a los socios/clientes sobre temas de protección de su información o alertas ante posibles fraudes, es importante destacar que no existieron eventos que hayan deteriorado la imagen de la Cooperativa.

La institución trabaja en el desarrollo de un plan que permita fortalecer la imagen para el año 2024, así también se desarrollará un plan comunicacional a fin de dar respuesta a eventos que puedan afectar la reputación.

Seguridad Física y Electrónica

Durante el año 2023 se ha culminado la actualización de estudios de Seguridad de Agencias y las Auditorías de Seguridad Física planificadas, las cuales tenían como objetivo precautelar la seguridad de los colaboradores y los activos de la Cooperativa. A finales del año 2023 se pudo observar una tendencia de crecimiento positiva en los resultados de todas las agencias auditadas, alcanzando muchas de ellas un buen nivel de cumplimiento.



Se concluyó los simulacros de asaltos planificados para el año 2023 con la participación de los colaboradores de agencias, personal de Seguridad Física, empresa de Seguridad y Policía Nacional.

En noviembre ingresó la nueva empresa de seguridad privada BEENGURIÓN. Durante este tiempo, no se generó novedades relevantes en referencia al cumplimiento de actividades de los vigilantes, tampoco se dieron intrusiones, robos, vandalismos que hayan puesto en riesgo la integridad de los colaboradores y activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.

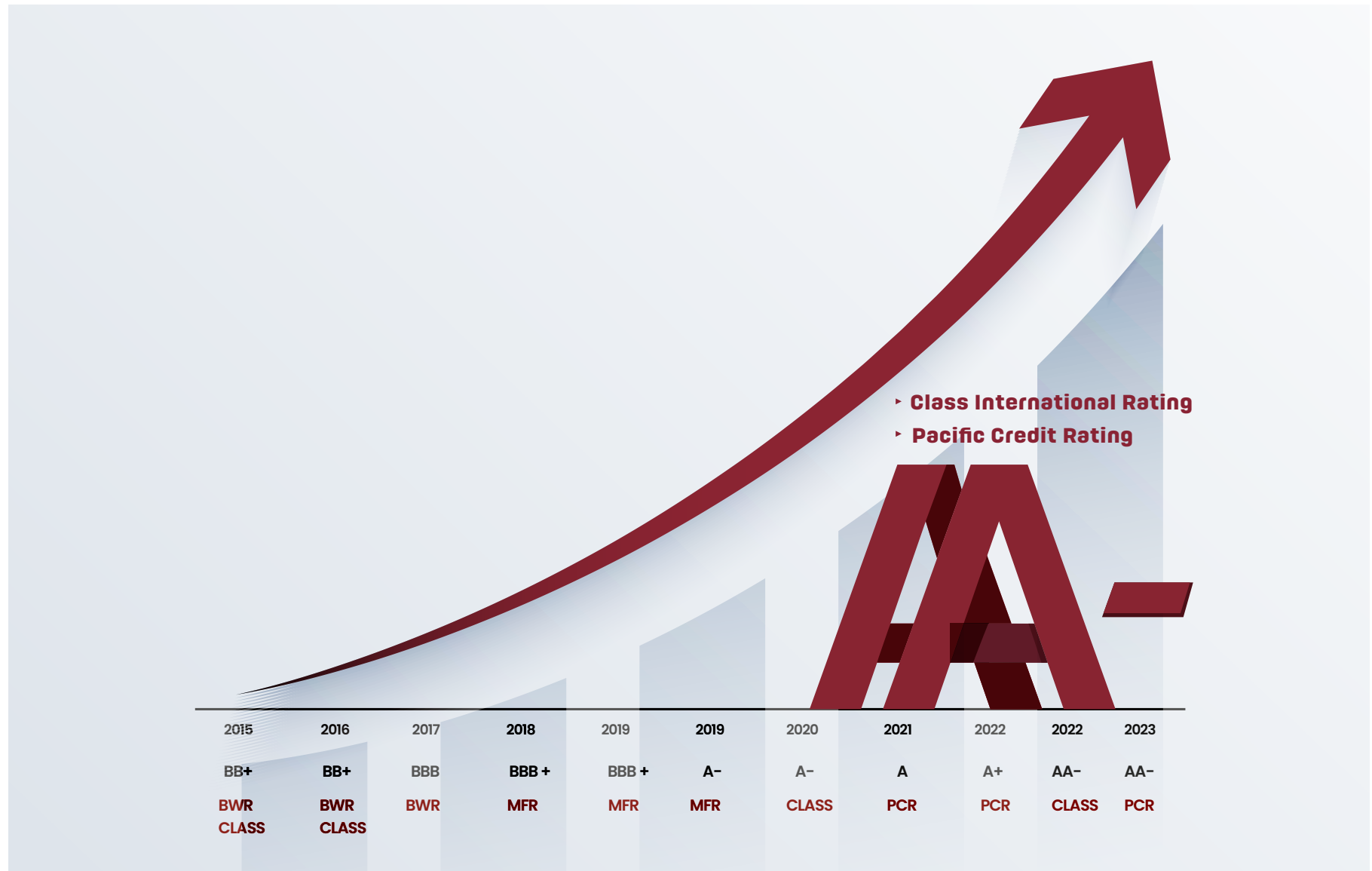


Calificación de Riesgos

Con corte septiembre la Cooperativa mantiene la calificación a “AA-”, otorgada por PCR como calificador principal; respecto a la calificación otorgada por CLASS INTERNATIONAL (alterna), la calificación mejoró de “A+” a “AA-”, consolidando a la Cooperativa como una entidad financiera sólida y segura.



A continuación, se presenta la evolución de la calificación de riesgos:



Informe de la Unidad de Cumplimiento

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., con el fin de prevenir ser usada para el cometimiento del delito de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, en cumplimiento de la Ley, se enfocó en las mejores prácticas del sistema financiero nacional, desarrolló una estructura orgánica de prevención

SECCIÓN XI:

NORMA PARA LA PREVENCIÓN,
DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL
DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y
DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS
EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS
DE LA ECONOMÍA POPULAR
Y SOLIDARIA DE LA JUNTA
DE POLÍTICA Y REGULACIÓN
MONETARIA Y FINANCIERA.

y detección de lavado de activos - la Unidad de Cumplimiento.

Cumplimiento del Plan de Trabajo

El plan de trabajo para el año 2023 de la Unidad de Cumplimiento fue aprobado por el Consejo de Administración conforme consta en acta 041 de la sesión celebrada el 20 y 21 de diciembre del 2022, plan que contempló 11 actividades, mismas que fueron cumplidas en su totalidad al 31 de diciembre del 2023.

Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo

El Consejo de Administración en sesión celebrada el 14 y 15 de agosto del 2023 conoció y aprobó el Manual de Prevención de Lavado de Activos versión 18, conforme consta en acta número 027 y, registrado por la SEPS según Oficio Nro. SEPS-SGD-INR-2023-26136-OF de fecha 19 de septiembre de 2023.

Código de Ética y Comportamiento

El Consejo de Administración en sesión celebrada el 11 de diciembre del 2023 conoció y aprobó el Código de Ética y comportamiento versión 3, conforme consta en acta número 039, documento que se encuentra socializado y publicado en la WEB institucional.

Políticas para el conocimiento de la contraparte, socio/cliente

Con la finalidad de obtener y mantener un control efectivo de las transacciones que se realizan en las cuentas de socios y clientes, se cumplieron las siguientes actividades:

A.- Monitoreo Transaccional

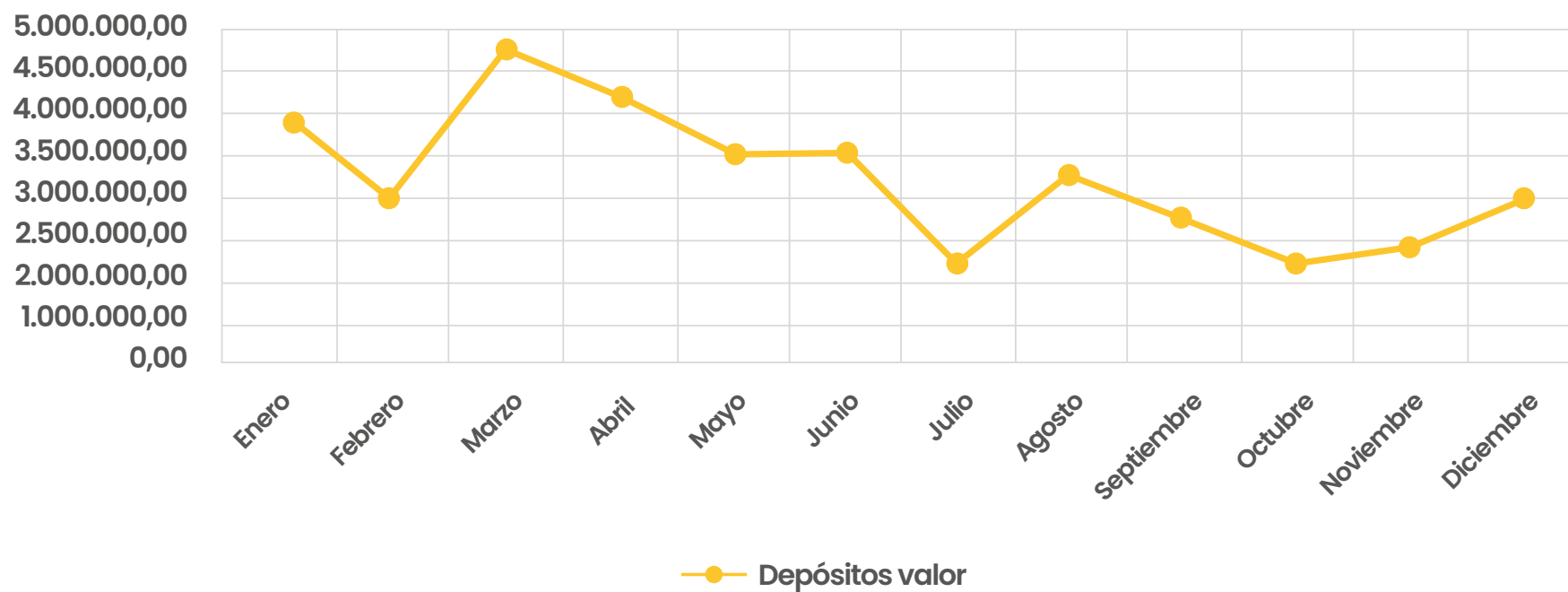
Con la utilización del sistema informático RCSA, en el año 2023 se realizó el monitoreo y debida diligencia de 7204 transacciones que excedieron el perfil transaccional y financiero de socios/clientes por un valor de \$181.961.563,99 en: depósitos, billetes de alta denominación, precancelaciones y abonos extraordinarios de crédito y transferencias SPI (Sistema de Pagos Interbancarios) que superaron el umbral transaccional, conforme al siguiente detalle:

Mes	Depósitos		Billetes de alta denominación		Precancelaciones		Transferencias		Totales		
	Número	Valor	Número	Valor	Número	Valor	Número	Valor	Mes	Número	Valor
Enero	129	\$ 3.863.077,03	1	\$ 10.000,00	11	\$ 72.100,00	601	\$ 14.058.232,80	Enero	742	\$ 18.003.409,83
Febrero	110	\$ 2.987.809,12	3	\$ 14.512,00	19	\$ 160.847,53	589	\$ 14.131.994,37	Febrero	721	\$ 17.295.163,02
Marzo	165	\$ 4.713.202,43	2	\$ 16.204,00	32	\$ 241.924,30	600	\$ 13.660.872,10	Marzo	799	\$ 18.632.202,83
Abril	118	\$ 4.180.162,33	2	\$ 9.700,00	34	\$ 263.006,93	597	\$ 13.571.892,23	Abril	751	\$ 18.024.761,49
Mayo	101	\$ 3.446.217,30	2	\$ 19.900,00	30	\$ 213.714,49	609	\$ 14.320.803,70	Mayo	742	\$ 18.000.635,49
Junio	106	\$ 3.480.107,35	1	\$ 40.000,00	22	\$ 220.146,00	543	\$ 14.099.107,57	Junio	672	\$ 17.839.360,92
Julio	95	\$ 2.261.251,25	2	\$ 25.000,00	27	\$ 176.841,46	428	\$ 12.009.872,06	Julio	552	\$ 14.472.964,77
Agosto	93	\$ 3.206.787,82	1	\$ 19.000,00	22	\$ 163.847,68	339	\$ 9.684.304,46	Agosto	455	\$ 13.073.939,96
Septiembre	103	\$ 2.810.376,28	1	\$ 13.100,00	19	\$ 128.269,00	341	\$ 9.678.242,71	Septiembre	464	\$ 12.629.987,99
Octubre	90	\$ 2.255.355,77	1	\$ 35.000,00	19	\$ 163.515,88	339	\$ 8.818.999,78	Octubre	449	\$ 11.272.871,43
Noviembre	87	\$ 2.459.399,56	1	\$ 9.800,00	23	\$ 190.395,72	371	\$ 9.476.561,01	Noviembre	482	\$ 12.136.156,29
Diciembre	95	\$ 3.003.211,80	0	\$ 0	22	\$ 125.706,25	258	\$ 7.451.191,92	Diciembre	375	\$ 10.580.109,97
Total	1.292	\$ 38.666.958,04	17	\$ 212.216,00	280	\$ 2.120.315,24	5.615	\$ 140.962.074,71		7.204	\$ 181.961.563,99

Depósitos

Durante el periodo de enero a diciembre se identificó y analizo un total de 1292 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$38.666.958,04.

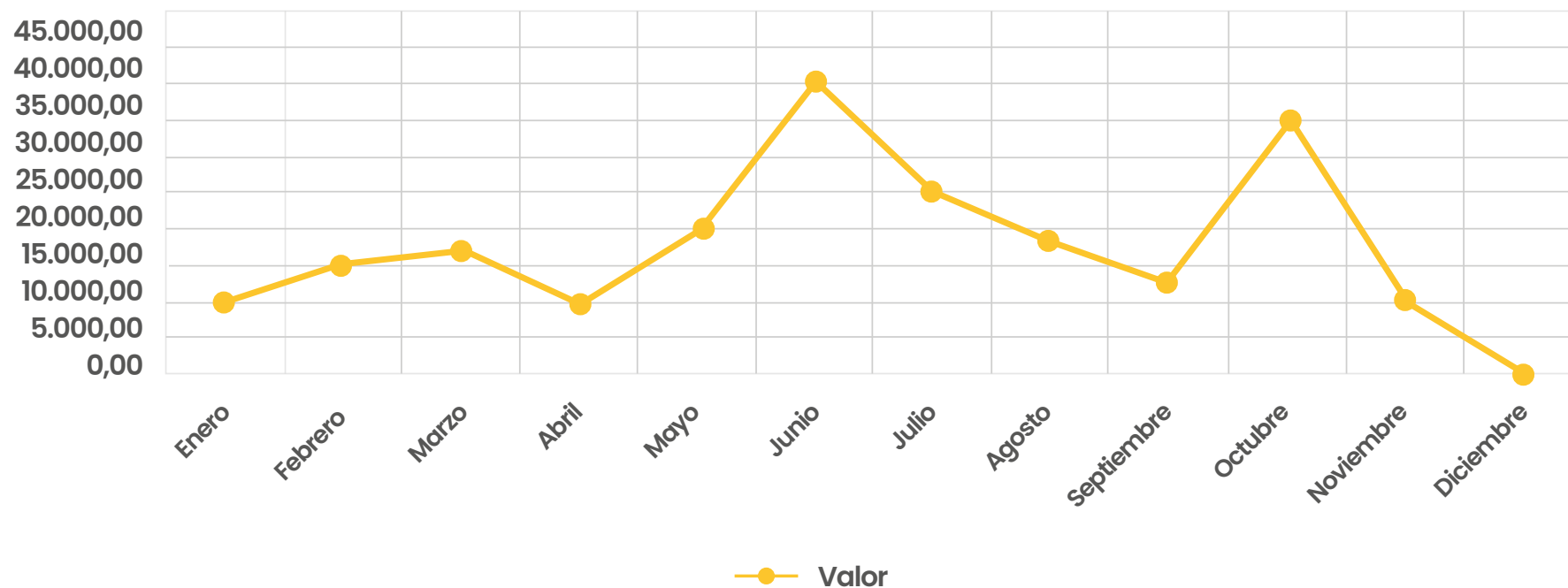
DEPÓSITOS



Billetes Alta Denominación

Durante el periodo de enero a diciembre se monitoreo y analizaron un total de 17 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$ 212.216,00.

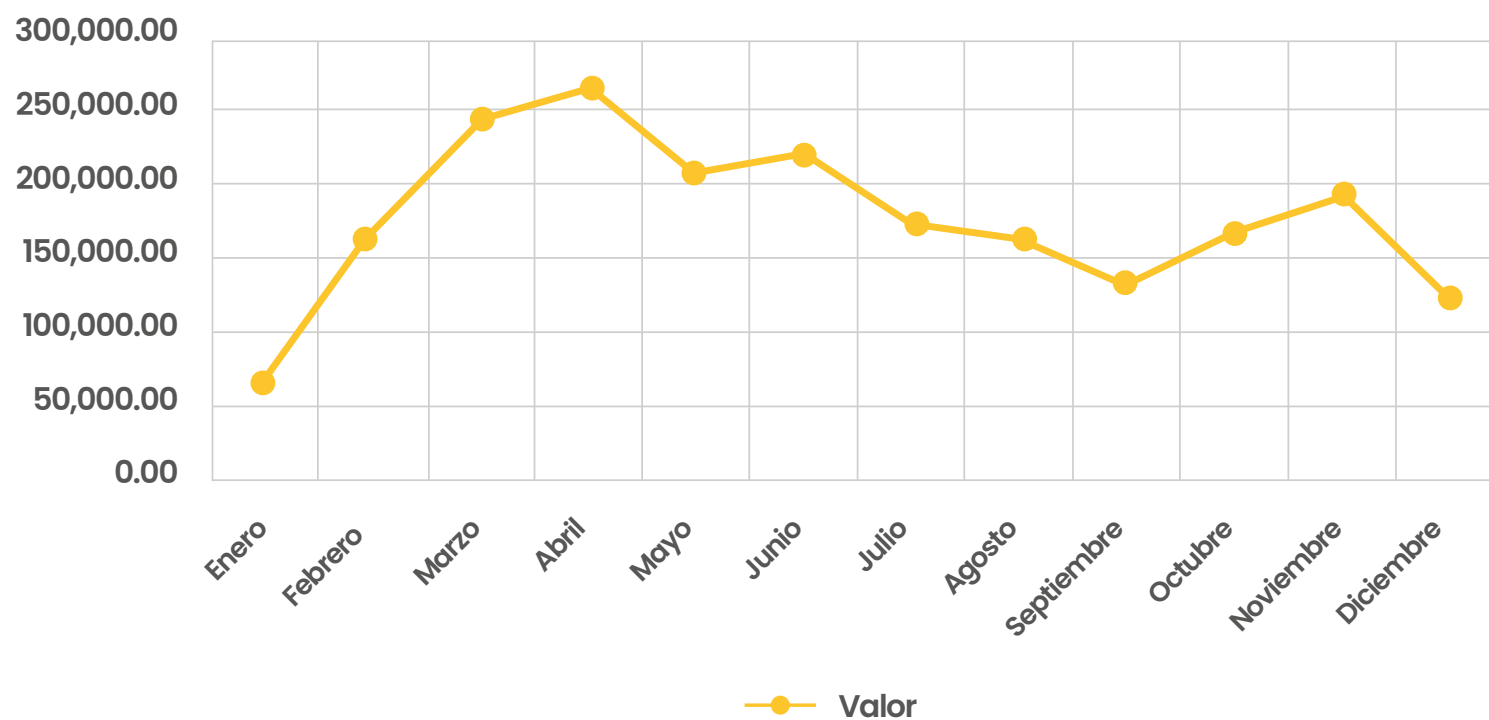
BILLETES ALTA DENOMINACIÓN



Precancelaciones de Crédito

Durante el periodo de enero a diciembre se identificó y analizo un total de 280 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$ 2.120.315,24.

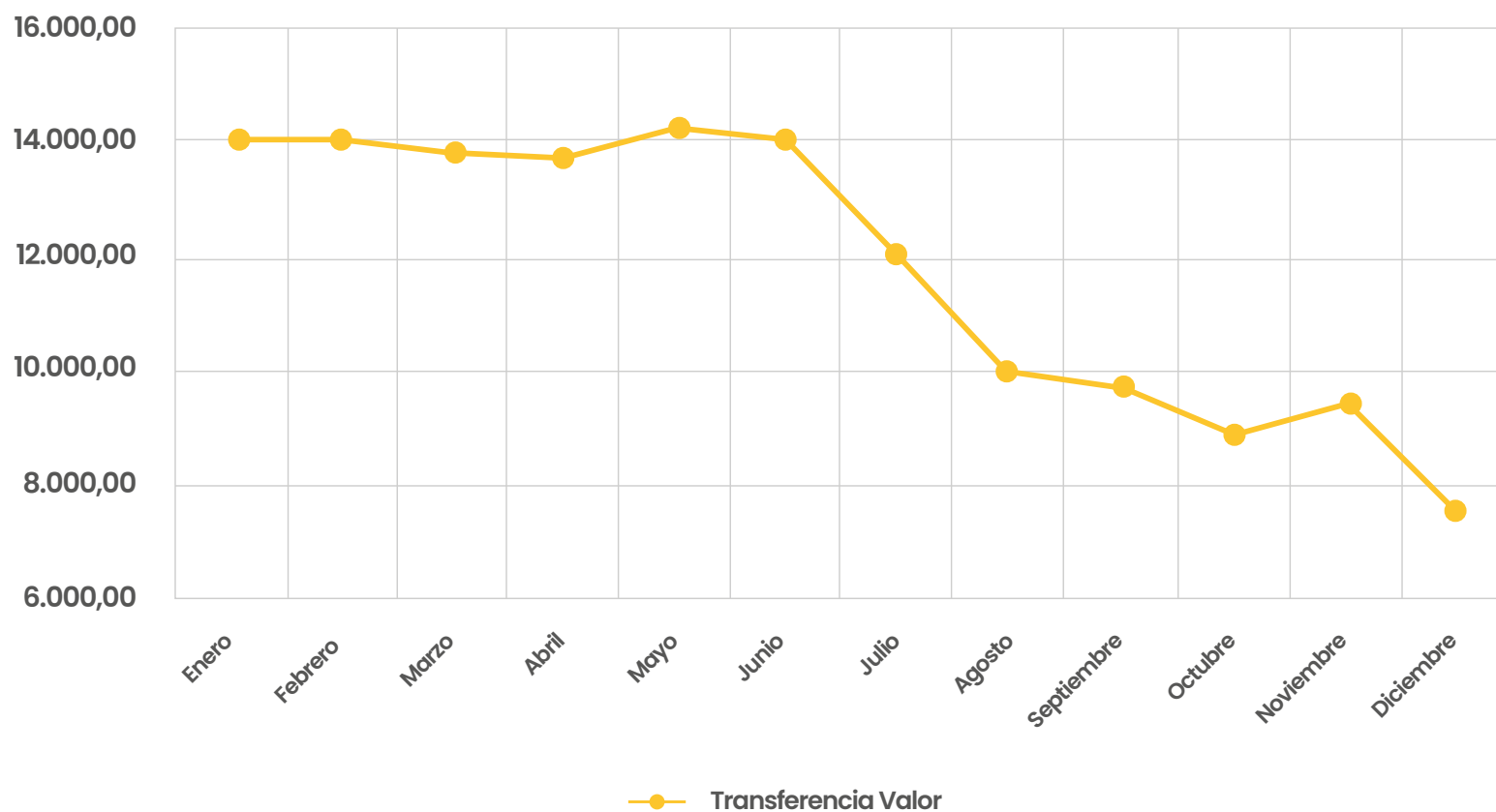
PRECANCELACIONES CRÉDITO



Transferencias

Durante el periodo de enero a diciembre se identificó y analizo un total de 5615 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$140.962.074,71.

TRANSFERENCIAS



B.- Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS)

En el año 2023 se reportaron oportunamente a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) siete casos de transacciones inusuales e injustificadas, para que el ente de control realice el respectivo proceso de investigación.

C.- Reportes RESU

Se cumplió oportunamente con el proceso de generación, cuadro y envío de las estructuras de clientes, productos y transacciones en el sistema de información SISLAFT administrado por la Unidad de Análisis Financiero y Económico, de aquellas transacciones que en su conjunto igualaron o superaron el umbral de \$ 10.000,00, el reporte (RESU) fue remitido y validado exitosamente conforme exige la normativa dentro de los primeros 15 días de cada mes; para constancia la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) certificó mediante correo electrónico dando a conocer el resultado de dicha validación por lo cual, la Cooperativa 29 de Octubre no ha recibido sanciones por entregas de los reportes fuera de tiempo.

D.- Listas de Observados

Con el objeto de mitigar el riesgo de lavado de activos, la Cooperativa 29 de octubre cuenta con una herramienta tecnológica que permite identificar oportunamente a personas que se encuentran inmersas en cualquiera de las 55 listas de observados, de las cuales 52 son internacionales y, 3 listas son nacionales proporcionadas por la UAFE, por lo cual se ha habilitado el acceso a todas agencias y áreas de

gestión tanto comercial como de talento humano a fin de que no exista dependencia de la Unidad de Cumplimiento se garantice y agilicen los procesos en Prevención de Lavado de Activos, de esta revisión no se evidencia novedades a reportar.

E.- PEPS (Personas Políticamente Expuestas)

Con frecuencia semanal, se actualizó en el sistema informático administrado por la Cooperativa, evidenciando la regularización documental de 1425 PEPS al 31 de diciembre de 2023, a quienes se les realizó la debida diligencia ampliada, sin que se haya observado novedades relevantes a reportar.

Política para el conocimiento de la contraparte empleado

Para evaluar esta política, la Unidad de Cumplimiento realizó las siguientes actividades:

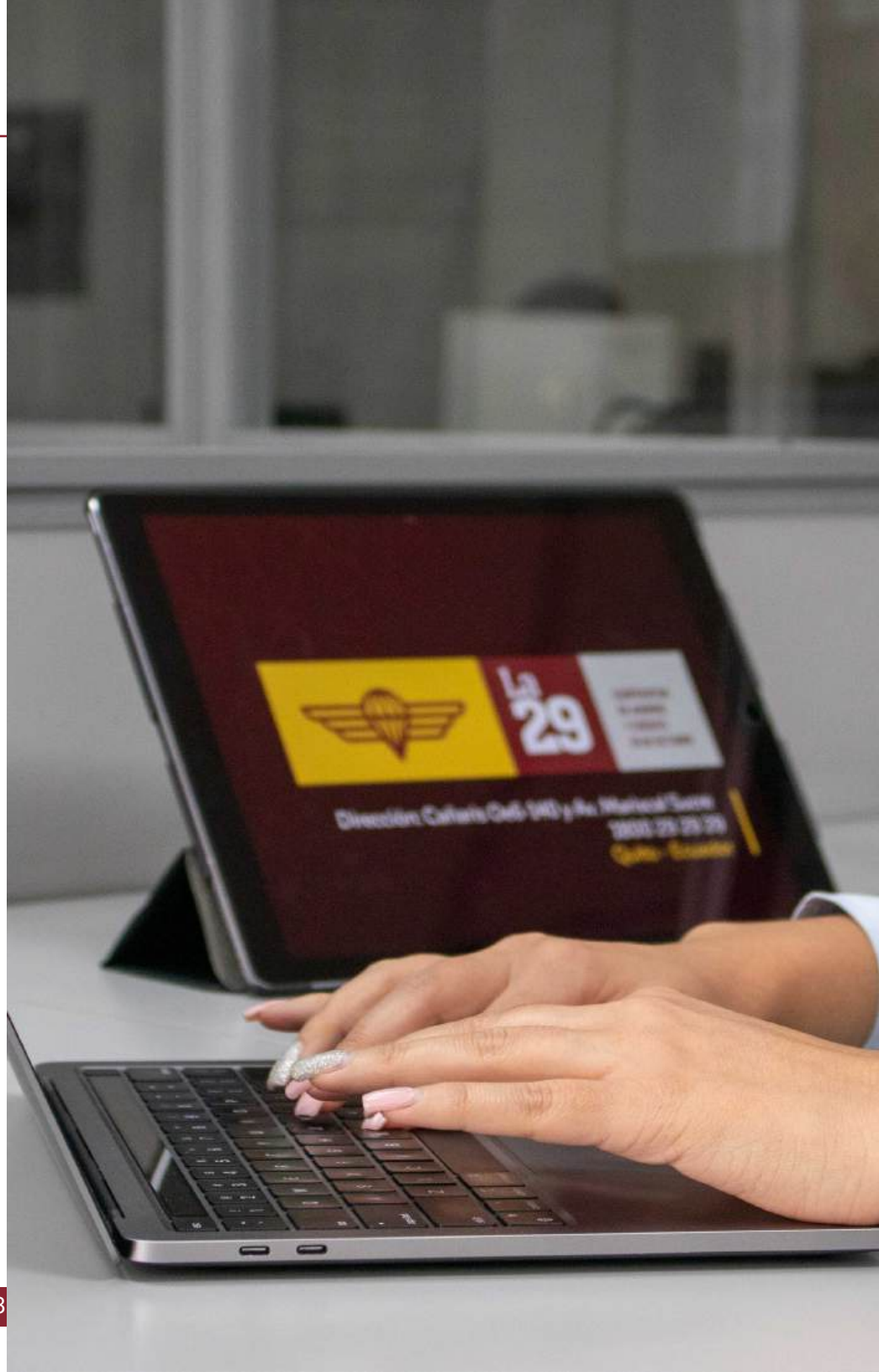
A.- Monitoreo Transaccional

En el 2023 se realizó el monitoreo a 231 operaciones que superaron el perfil transaccional de los empleados por un valor de \$ 1.615.592,82 de lo cual se solicitaron los respectivos documentos de justificación, mismos que fueron entregados a la Unidad de Cumplimiento, los cuales permanecen custodiados en un archivo digital por lo tanto no se evidenció novedades relevantes a reportar, conforme consta en el siguiente cuadro:

Mes	Colaboradores	
	Número	Valor
Enero	18	\$ 117.146,04
Febrero	22	\$ 175.506,61
Marzo	19	\$ 229.453,19
Abril	27	\$ 150.101,36
Mayo	22	\$ 171.010,21
Junio	24	\$ 174.172,19
Julio	17	\$ 168.353,11
Agosto	23	\$ 82.609,80
Septiembre	17	\$ 130.071,43
Octubre	17	\$ 81.942,54
Noviembre	13	\$ 70.987,79
Diciembre	12	\$ 64.238,55
Total	231	\$ 1.615.592,82

B.- Proceso de Capacitación Anual

La capacitación en materia de Prevención de Lavado de Activos dirigida a los Vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancias, Gerente y Colaboradores se realizó conforme al cronograma establecido.



Temario de la Capacitación

Módulo	Contenido temático
1	Antecedentes y marco histórico
	Historia del delito
	Concepto y definiciones de lavado de activos
	Técnicas y métodos utilizados para lavar activos
2	Análisis normativo
	Ley orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos
	Código orgánico integral penal
	Resolución 637-2020-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera
	Estructura organizacional
	Funciones de los integrantes de la Cooperativa
3	Políticas para el conocimiento de las contrapartes
	Conocimiento de la contraparte Socio - Cliente
	Conocimiento de la contraparte Empleado
	Conocimiento de la contraparte Proveedor
	Conocimiento de la contraparte Corresponsal
	Conocimiento de la contraparte Mercado
	Análisis de tipologías

Cronograma de capacitación

VOCALES SUPLENTE DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Actividades	Fecha	Responsables
Desarrollo del contenido de la capacitación	Del 20 al 23 de abril del 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Desarrollo del cuestionario de evaluación	Del 20 al 23 de abril del 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Capacitación a los Vocales principales de los Consejos de Administración y Vigilancia	Del 25 de abril del 2022	Oficial de cumplimiento
Aplicación de la evaluación a los Vocales principales de los Consejos de Administración y Vigilancia	Del 25 de abril del 2023	Oficial de cumplimiento, Asistente de cumplimiento
Tabulación de resultados	27 de abril del 2023	Asistente de cumplimiento

Cronograma de capacitación

VOCALES SUPLENTE DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Actividades	Fecha	Responsables
Desarrollo de los contenidos de la Capacitación.	Del 01 al 15 de mayo de 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Desarrollo del cuestionario de evaluación.	Del 01 al 15 de mayo de 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Capacitación a los Vocales Suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia	El 29 de septiembre de 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Aplicación de la evaluación a los Vocales Suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia	Del 29 de mayo al 15 de junio del 2023	Oficial de cumplimiento, Asistente de cumplimiento
Tabulación de resultados	Del 16 al 30 de junio del 2023	Oficial de cumplimiento, Asistente de cumplimiento

Cronograma de capacitación

GERENTE Y COLABORADORES DE LA COOPERATIVA

Actividades	Fecha	Responsables
Desarrollo de los contenidos de la Capacitación.	Del 17 al 20 de octubre de 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Desarrollo de las preguntas de evaluación.	Del 23 al 24 de octubre de 2023	Oficial de cumplimiento y Asistente de cumplimiento
Capacitación virtual al personal de la Cooperativa.	Del 14 de noviembre del 2023	Oficial de cumplimiento
Evaluación por medio de la herramienta Google Forms al personal de la Cooperativa.	Del 14 al 22 de noviembre de 2023	Oficial de cumplimiento, Asistente de cumplimiento
Tabulación de resultados	Del 15 diciembre del 2023	Asistente de cumplimiento
Presentación del informe	Del 29 diciembre del 2023	Asistente de cumplimiento

Resultados de la capacitación

Dentro del proceso de capacitación participaron un total de 475 personas entre administradores y colaboradores a la fecha de la aplicación.

Concluido dicho proceso se procedió a evaluar a los participantes, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Actividades	Puntos	7	8	9	10	Total evaluados
Colaboradores de la Administración Central		1	4	14	135	154
Colaboradores de las Agencias		1	4	27	273	305
Vocales principales y suplentes del Consejo de Administración		0	0	2	8	10
Vocales principales y suplentes del Consejo de Vigilancia		0	0	2	4	6
Total		2	10	45	418	475

C.- Actualización de la información y análisis patrimonial y financiero de los empleados

Se realizó el análisis de las declaraciones patrimoniales de los empleados de la Cooperativa correspondientes al año 2023, adicionalmente, con el fin de verificar casos de incremento patrimonial desmesurado, se procedió a comparar esta información con lo declarado en el año 2022, para este efecto se consideró aquellos colaboradores cuyo incremento patrimonial iguala o supera los \$16000.

Del análisis realizado, se determinó que, el incremento patrimonial de los colaboradores analizados guarda relación entre el nivel de ingresos, así como el total de sus activos y pasivos, para lo cual se solicitaron documentos que justifiquen dichos incrementos mismos que fueron entregados por los colaboradores que corresponde según el caso.

Política para el conocimiento de la contraparte corresponsal

Se realizó la debida diligencia que consiste en la actualización de la información, documentación legal relativa a Prevención de Lavado de Activos a las empresas corresponsales, así mismo se procedió con las instituciones financieras clientes, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

Política para el conocimiento de la contraparte mercado

Con el fin de fortalecer el conocimiento de la contraparte y el medio en el que se desempeña, en coordinación con la dirección comercial se procedió a monitorear las características particulares del entorno en el cual opera, tipo de negocio, grado de desarrollo de la zona, nivel de ventas, vecinos del sector, de cada una de las agencias para identificar actividades y sectores con mayor grado de exposición al riesgo de Lavado de Activos, en los diferentes productos que oferta la entidad.

Seguimiento de resoluciones del Comité de Cumplimiento emitidas desde enero a diciembre del 2023

El comité de cumplimiento sesionó mensualmente de manera ordinaria y extraordinaria, emitiendo 166 resoluciones a las cuales se les realizó el respectivo seguimiento sin que se evidencie observaciones pendientes.

Envío de información requerida por entes externos de control

a) SEPS

- Matriz del Plan de Trabajo 2023 en nuevo formato digital plataforma SMI
- Entrega del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos.

b) UAFE

- Informe de las capacitaciones (normativo)
- Reportes RESU (normativo)
- Reportes ROS (normativo)
- Información secreta de socios en proceso de investigación (Reporte RIA).

c) FISCALÍA

- Requerimientos de información de socios en proceso de investigación.
- Todos los reportes normativos e información confidencial requerida de socios investigados fueron enviados dentro del plazo, por lo tanto, no consta ningún tipo de sanción por parte de los organismos de control.

Planes de acción de Auditoría interna y externa

- Auditoría Interna:

La Unidad de Cumplimiento no mantiene recomendaciones pendientes de cumplir con la Unidad de Auditoría Interna.

- Auditoría Externa:

La Unidad de Cumplimiento no mantiene recomendaciones pendientes de cumplir con la firma de Auditoría Externa.

Participación en el subcomité del CONALAF

El país como miembro del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), enfrentó el proceso de IV Ronda

de Evaluación Mutua de la república del Ecuador en materia de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Luego de la mencionada evaluación se creó el Comité Nacional de Coordinación Contra el Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (CONALAF), cuyo objetivo es proponer la política pública para prevenir, detectar y erradicar el delito de Lavado de Activos y sus Delitos Precedentes, el Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, conforme al plan de acción en el que participarán entidades públicas y privadas.

Con el fin de contribuir con el objetivo del CONALAF, se crean los subcomités, entre los que se encuentra el subcomité del sector privado, mismo que en representación de las Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador fue considerado el Ingeniero Miguel Araujo Morante – Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa 29 de Octubre Ltda.

Conclusión

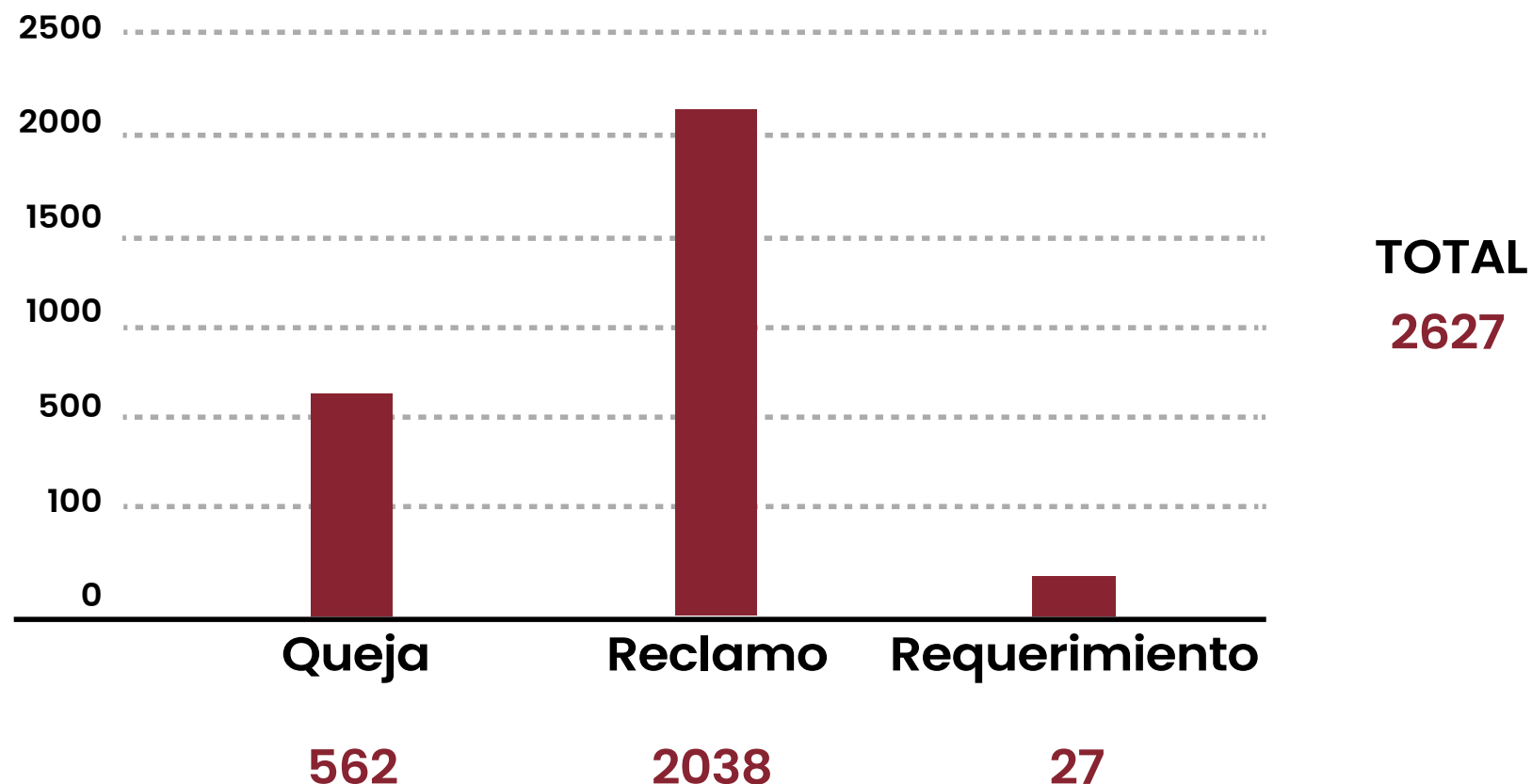
En el año 2023 la Unidad de Cumplimiento, realizó monitoreo permanente de las operaciones y transacciones realizadas en las cuentas de los socios como clientes y empleados, manteniendo controlado el riesgo relacionado con el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, de lo cual se concluye que, en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., no han ingresado recursos provenientes de actividades ilícitas.

Atención al Cliente

El objetivo del Área de Atención al Socio/Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., se basa en brindar un servicio personalizado y de calidad que garantice la satisfacción de nuestros socios/clientes, busquemos entender sus necesidades, solicitudes y requerimientos de manera eficiente y proactiva, ofreciendo soluciones claras y oportunas, a través de una atención cercana y efectiva, fortalecemos la relación con nuestros socios/clientes, convirtiéndonos en su aliado financiero confiable. Además, el área contribuye al crecimiento de la institución mediante la retroalimentación para la mejora continua.

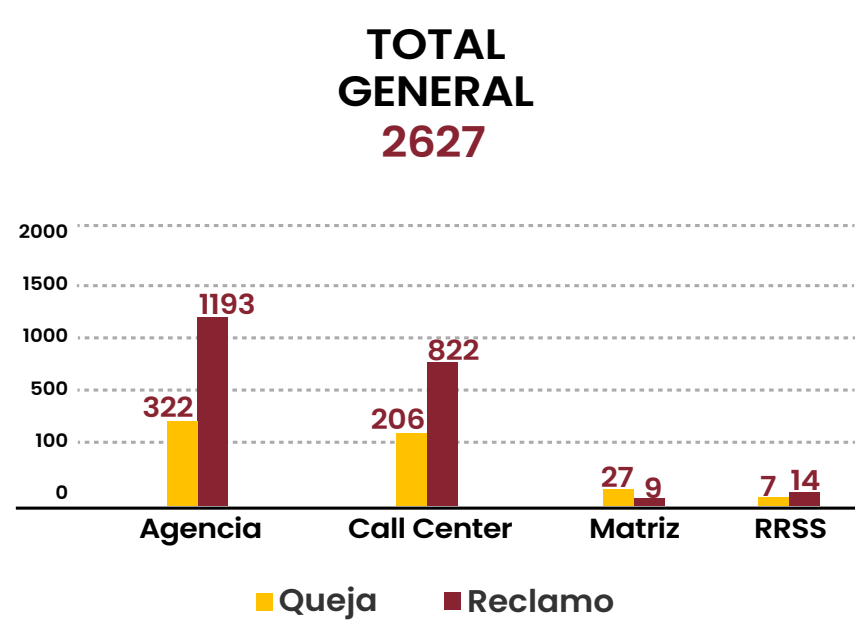
Mediante la herramienta SQR (Sistemas de Quejas y Reclamos) centralizamos los requerimientos, quejas y reclamos, durante el año 2023 se ingresaron a través de los diferentes canales de atención de la Cooperativa a causa de una disconformidad de un producto o servicio, un total de 2,627 casos a los diferentes grupos resolutorios, cabe indicar que de todos los casos ingresados un total de 417 fueron gestionados por el área de Atención al Cliente, de los cuales 225 ingresaron de manera escrita y 192 verbal.

Casos ingresados por tipo:



En el año 2023, la Cooperativa recibió un total de 2,627 casos relacionados a reclamos, quejas y requerimientos de socios/clientes. Se evidencia un porcentaje relevante del 78% en el tipo reclamos, seguido del tipo quejas con el 21% y finalmente el 1% del tipo requerimientos.

Clasificación de Casos ingresados por canal de atención



De acuerdo a los datos expuestos se evidencia que el canal Agencia recibe mayor número de interacciones por los socios/clientes, en el cual se ha reportado un total de 1,537 casos representando el 59% del total general de casos ingresados, información que denota que los socios/clientes optan por mantener una comunicación directa y personal con la Cooperativa, a su vez es preciso señalar que el segundo canal más utilizado por los socios/clientes es la línea 1800 29 29 29 (Call Center).

Clasificación de casos por categorías:

Categoría	Cantidad
Canales electrónicos	2201
Crédito	122
Cuentas	208
Depósitos a Plazo	3
Seguros	93
Total General	2627

Respecto a los casos ingresados en el SQR de acuerdo a su categoría se registra un 84% con 2,201 casos en Canales Electrónicos, esto sugiere que los socios/clientes mantiene un número significativo de interacciones con la Web 29 en línea, App Móvil y Cajeros Automáticos (canales electrónicos) y Tarjeta de débito VISA L29 (medio de pago) de la Cooperativa, la información obtenida de los casos reportados por los socios/clientes ha sido crucial para identificar las áreas específicas donde se concentran estos reclamos e implementar planes de acción con la finalidad de mejorar la experiencia del socio/cliente.

Gestión del Área de Atención al Socio/Cliente:

Casos receptados por escrito:

Receptor de casos	Requerimientos	Quejas	Reclamos	Total General
Agencia	18	55	122	195
Matriz	5	11	14	30
Total	23	66	136	225

Casos receptados verbal:

Receptor de casos	Requerimientos	Quejas	Reclamos	Total General
Agencia	4	18	85	107
Matriz	0	49	16	65
Redes Sociales	0	7	13	20
Total	4	74	114	192

Tipo de trámites ingresados:

Dentro de la gestión de Atención al Cliente se dio tratamiento de acuerdo al “PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE SOCIOS / CLIENTES” (PR. GSC. AR.01), a un total de 417 casos escritos y verbales. Con el 57% pertenecientes a reclamos, 36% quejas y 6% requerimientos.

Es preciso mencionar que se dio atención a todos los casos reportados dentro de los tiempos establecidos en cumplimiento con la normativa vigente para brindar un servicio de calidad.

Responsabilidad Social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. de la mano de su alta dirección, es consciente de que en la última década la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad han adquirido un gran protagonismo en todos los ámbitos sociales y empresariales, condicionando también el modelo de desempeño de la gestión tanto privada como pública.

No sólo basta con crecer, sino que hay que mirar al futuro y preocuparse de esta nueva realidad, definiendo respuestas concretas a este nuevo y complejo escenario en el que los stakeholders demandan a las empresas la medición, evaluación y control de sus impactos.

Porello buscamos que la gestión esté basada en la integración de la Responsabilidad Social en la estrategia de su modelo de negocio, logrando así ser una herramienta estratégica que se debe definir para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento responsable de la institución.

Alineados siempre a los siete principios del Cooperativismo, los principios de la Economía Popular y Solidaria, conjugándolos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible como mapa de ruta y la agenda 2030 como objetivo, ratificamos que somos una institución consciente de su rol activo y participativo como ciudadanos corporativos del mundo.



Inclusión Financiera “Soy Mujer con Visión”

Se colaboró con asociaciones de mujeres en situación de vulnerabilidad de la RENAREC y HIAS con el propósito de facilitar el acceso al sistema financiero y promover la inclusión de 60 mujeres, mediante la implementación de programas diseñados para enriquecer y mejorar la calidad de vida de las beneficiarias y sus familiares.

Voluntario “Siembratón”

Se ha llevado a cabo la primera campaña de voluntariado enfocada en la reforestación de bosques en áreas estratégicas del Bosque Protector Bellavista, Parque Bicentenario y el Parque Ecológico Ilaló. Esta iniciativa, liderada por la Unidad Educativa Johannes Kepler, tiene como objetivo sembrar hasta el año 2024 un total de 9'000.000 de árboles. Durante esta actividad, la cooperativa, en apoyo de 30 colaboradores y familiares, ha contribuido sembrando 1000 árboles, lo que ha favorecido de manera significativa a la mitigación de la generación de CO₂, evitando la emisión de hasta 22,000 kg de este gas.

Brigadas médicas

Hemos ejecutado nuestra primera campaña de brigadas médicas gratuitas, comprometiéndonos con el bienestar integral de nuestros socios, clientes y la comunidad en general a nivel nacional. Estas brigadas ofrecen atención en medicina general, pediatría, control de glucosa y asistencia nutricional, con el objetivo de mejorar significativamente su calidad de vida.

Recolección de residuos

En las oficinas de administración central, se ha implementado un plan de gestión de residuos que engloba la recolección selectiva de plásticos, papeles y cartón. Gracias a esta iniciativa, se ha logrado evitar la disposición de 1598.94 kg de papel y cartón, así como 128.73 kg de plástico en vertederos comunitarios. Además, en conmemoración del Día del Reciclaje, se llevó a cabo la campaña “Reciclatón”, la cual promovió activamente el reciclaje en todas las agencias de la Cooperativa, obteniendo una recolección de hasta 1 tonelada de material reciclable. Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, se ha efectuado la donación de todos los materiales recolectados a la asociación RENAREC, contribuyendo así al fomento de la economía circular.

Ahorro de Recursos

La Cooperativa 29 de Octubre impulsa sus acciones mediante la implementación de estrategias destinadas a reducir el consumo de recursos en sus oficinas administrativas, logrando un ahorro de hasta un 1.17% en energía eléctrica y 77m³ de agua.

Educación Financiera

El compromiso de la institución con el desarrollo de habilidades financieras en sus socios, clientes y la comunidad ha tenido un impacto significativo. Durante el año 2023, se proporcionó información a 884 participantes en modalidad virtual y a 3273 en modalidad presencial,

abordando temas como ahorro, planificación financiera, endeudamiento responsable, inversión, así como la prevención de estafas y fraudes.

Ayuda comunitaria

Gracias a la solidaridad de nuestros colaboradores hacia las familias ecuatorianas afectadas por desastres naturales que ha enfrentado el país, hemos logrado recaudar más de 80 cajas de alimentos, víveres, agua y otros artículos. Estos recursos fueron entregados a las ciudades afectadas por los desastres naturales, incluyendo las afectaciones del 6 jun 2023 en la provincia de Esmeraldas y 26 de marzo del 2023 Alausí.

Reporte información Red de Instituciones Financieras de Desarrollo – RFD

Se contactó a la RFD y se realizó la recopilación y reporte de la data correspondiente a índices de bienestar social y desarrollo, trabajo realizado en conjunto con el personal del Call Center de la institución. Se realizó el levantamiento de información en lo que compete a las encuestas semestrales de Satisfacción del Cliente, Morosidad y Deserción para el semestre julio-diciembre 2023, información de reporte obligatorio en cuanto a transparencia y cumplimiento de la normativa. Se planificó el alcance semestral de 500 encuestas para el semestre de julio a diciembre 2023 (400 satisfacción – 50 deserción – 50 morosidad).

Durante el mes de diciembre 2023 se completó la muestra de 500 encuestas correspondientes al índice de bienestar social y desarrollo, el trabajo se realizó en conjunto con el

personal del Call Center de la institución (400 satisfacción – 50 deserción – 50 morosidad).

Convenio tripartito Coonecta – Icored – Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.

Se lideró mesas de trabajo con USAID, COONECTA e ICORED en función de poner en marcha el convenio de cooperación para iniciar la transferencia del programa de educación financiera con enfoque de género “Yo Decido: mi futuro y mis finanzas” a través de la creación de un aula virtual, dicha plataforma con contenidos, lo cuales tienen un costo de aproximado en el mercado de USD. 80.000 y que será donado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.

Tecnología

1) GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TI DURANTE EL AÑO 2023

A) Gobierno de TI

Sobre la gestión realizada en cumplimiento a las funciones del Comité de Tecnología de la Información establecidas en la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2019-0279 NORMA DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.

El Comité de Tecnología de la Información llevó a cabo un total de quince sesiones, cumpliendo con lo establecido en el literal 9.2.3 Funcionamiento del Comité en la que señala que: “el Comité sesionará de manera ordinaria por lo menos cuatro veces al año”.

En el siguiente cuadro se resumen las fechas en las que se llevaron a cabo las sesiones del Comité de Tecnología.



Nº	Fecha	Convocatoria	Presidencia
1	25 de enero 2023	Comité Ordinario de TI 01-2023	Ab. Ángel Peñafiel
2	14 de febrero 2023	Comité Ordinario de TI 02-2023	Ab. Ángel Peñafiel
3	15 de marzo 2023	Comité Ordinario de TI 03-2023	Ab. Ángel Peñafiel
4	20 de abril 2023	Comité Ordinario de TI 04-2023	Ab. Ángel Peñafiel
5	18 de mayo 2023	Comité Ordinario de TI 05-2023	Ab. Ángel Peñafiel
6	14 de junio 2023	Comité Ordinario de TI 06-2023	Ab. Ángel Peñafiel
7	13 de julio 2023	Comité Ordinario de TI 07-2023	Ab. Ángel Peñafiel
8	20 de julio 2023	Comité Ordinario de TI 08-2023	Ab. Ángel Peñafiel
9	21 de agosto 2023	Comité Ordinario de TI 09-2023	Ab. Ángel Peñafiel
10	12 de septiembre 2023	Comité Ordinario de TI 010-2023	Ab. Ángel Peñafiel
11	19 de septiembre 2023	Comité Ordinario de TI 11-2023	Ab. Ángel Peñafiel
12	27 de octubre 2023	Comité Ordinario de TI 12-2023	Ab. Ángel Peñafiel
13	22 de noviembre 2023	Comité Ordinario de TI 13-2023	Ab. Ángel Peñafiel
14	13 de diciembre 2023	Comité Ordinario de TI 14-2023	Ab. Ángel Peñafiel
15	27 de diciembre 2023	Comité Ordinario de TI 15-2023	Ab. Ángel Peñafiel

B) Gestión de proyectos estratégicos

Con respecto a la gestión de los proyectos estratégicos a cargo de la Dirección de TI, a continuación, se presentan los avances alcanzados sobre:

Implementación de Continuidad en la Nube (“sitio alterno”)

Durante el año 2023 este proyecto alcanzó un avance del 86% cubriendo los siguientes aspectos:

- Se realizó la activación del centro de datos secundario en la nube privada de Microsoft Azure.
- Se realizó la activación de la seguridad perimetral en alta disponibilidad entre el sitio principal y alterno.
- Se realizó la ejecución de pruebas de replicación de información verificando el correcto funcionamiento de la configuración inicial del sitio alterno.
- Se realizó la migración de respaldos de las bases de datos hacia el nuevo centro de datos backup, configuración y ejecución que corresponde a toda la infraestructura tecnológica.

Proyecto Estratégico	Planificado	Ejecutado
Implementación de continuidad en la nube “Sitio Alterno”	88%	86%

Implementación del Servicio de una Plataforma de Banca Personas y Banca Empresas WEB y APP

Durante el año 2023 este proyecto alcanzó un avance del 11.40% cubriendo los siguientes aspectos:

- Se realizó la adjudicación a la empresa DYCOTEIN CÍA. LTDA.
- Se realizó la entrega del expediente a la Dirección Jurídica para la elaboración del contrato.
- Se designó como líder de implementación del proyecto a la Dirección de Tecnología.
- Se designó como sponsor del proyecto a la Dirección de Operaciones.

Proyecto Estratégico	Planificado	Ejecutado
Plataforma de Banca Personas y Banca Empresas WEB y APP	38,50%	14,40%

C) Gestión de iniciativas estratégicas basadas en OKRs

A continuación, se resume los avances generados durante el año 2023 con respecto a las iniciativas estratégicas a cargo de la Dirección de Tecnología.

Periodo	OKR	Meta	Logro	Porcentaje de cumplimiento mensual
1er. Cuatrimestre	Clientes Incorporar el 100% de agencias a la nueva topología de segmentación de red (SD-Wan)	100%	100%	100.00%
2do. Cuatrimestre	Disminuir en 14 puntos el nivel de riesgos de explotación de servidores	46%	26%	176.92%
2do. Cuatrimestre	Reducir 10 puntos el nivel de riesgo de vulnerabilidad de servidores a nivel de código fuente de los sistemas Next Audit y COSEDE.	55%	30%	183.33%
3er. Cuatrimestre	Disponibilizar el 100% la arquitectura para analítica del negocio.	100%	100%	100.00%
3er. Cuatrimestre	Disponibilizar al 100% los indicadores priorizados de gestión para los módulos de Captaciones, Colocaciones, Morosidad, Balance Financiero, Márgenes, Socios-Clientes y Transacciones	100%	100%	100.00%

2) Gestión del Diseño y Transición de Servicios nuevos o Modificados durante el año 2023

Con respecto al proceso de Diseño y Transición de Servicios Nuevos o Modificados durante el año 2023 se desplegaron en producción 27 requerimientos de automatización, conforme el siguiente detalle:

Nº	Proyecto	Ejecutado	Estado	Área Solicitante
1	Módulo de nómina para cálculo de horas extras	100%	Producción	Dirección de TTHH
2	Migración del Bus transaccional a la nube	100%	Producción	Dirección TI
3	Módulo de facturación para abogados externos	100%	Producción	Dirección Comercial
4	Aplicativo Buro de Información	100%	Producción	Dirección Comercial
5	Aplicativo para manejo del Balance Score Card	100%	Producción	Estrategia y Gestión
6	Implementación del sistema SAPO	100%	Producción	Dirección de Operaciones
7	Mejoras al producto Creditazo	100%	Producción	Dirección Comercial
8	Aplicativo Inventarios para control de Marketing	100%	Producción	Dirección de Operaciones
9	Mejoras al sistema NextAudit	100%	Producción	Auditoría Interna
10	Mejoras al producto Creditazo 100 % línea	100%	Producción	Dirección Comercial
11	Aplicativo de buró de información	100%	Producción	Dirección de Riesgos

12	Actualización del código fuente aplicativo COSEDE para cierre vulnerabilidades	100%	Producción	Dirección de Operaciones
13	Automatización de productos comerciales	100%	Producción	Dirección Comercial
14	Actualización del código fuente aplicativo NextAudit para cierre vulnerabilidades	100%	Producción	Seguridad de la información
15	Actualización del código fuente aplicativo NextAudit para cierre vulnerabilidades	100%	Producción	Dirección Financiera
16	Módulo de consulta histórica de listas de control	100%	Producción	Cumplimiento
17	Tablero gerencial para seguimiento de resolución de riesgos	100%	Producción	Dirección de Riesgos
18	Mejoras al sistema NextAudit para el almacenamiento histórico de documentos	100%	Producción	Auditoría Interna
19	Optimización de procesos de pago directo	100%	Producción	Dirección de Operaciones
20	Construcción del tablero de comportamiento de Agencias	100%	Producción	Dirección de Riesgos
21	Control de validación de contraseñas para canales electrónicos	100%	Producción	Dirección de Operaciones
22	Mejoras al producto Rapidazo para cumplimiento de hallazgos Auditoría	100%	Producción	Dirección TI
23	Implementación del Chatbot en Facebook	100%	Producción	Dirección TI
24	Ajuste de bloqueo provisional en concesión del producto Rapidazo para la región Costa	100%	Producción	Dirección Comercial
25	Mejoras al aplicativo Ruleta 29	100%	Producción	Dirección de Operaciones
26	Cierre de vulnerabilidades WEB hackeo ético 2023	100%	Producción	Seguridad de la información
27	Activación del formulario de seguros Grupo Mancheno	100%	Producción	Dirección de Operaciones

3) GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONTINUIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DURANTE EL AÑO 2023

Proceso considerado el más importante de la Dirección de TI ya que permite medir la disponibilidad de los servicios tecnológicos hacia toda la Cooperativa, así como también, ayudar en la consecución de las metas comerciales.

Conforme los porcentajes alcanzados durante el año 2023, la Dirección de Tecnología alcanzó un promedio del 99.93% de disponibilidad sobre los servicios tecnológicos, lo que evidencia una estabilidad en la continuidad de las operaciones que mantiene la Cooperativa.

Mes	Fecha	Meta	Mes medición
Enero	31/01/2023	98%	99.90%
Febrero	28/02/2023	98%	99.67%
Marzo	31/03/2023	98%	99.93%
Abril	30/04/2023	98%	99.93%
Mayo	31/05/2023	98%	99.96%
Junio	30/06/2023	98%	99.96%
Julio	31/07/2023	98%	99.97%
Agosto	31/08/2023	98%	99.97%
Septiembre	30/09/2023	98%	99.97%
Octubre	31/10/2023	98%	99.99%
Noviembre	30/11/2023	98%	99.98%
Diciembre	31/12/2023	98%	99.98%
Promedio:			99.93%

Estados Financieros

- Balance general
- Estado de resultados
- Estado de flujo de efectivo
- Patrimonio técnico
- Indicadores financieros
- Distribución de utilidades

Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2023

GRUPO	Cuenta	Diciembre 2022	%	Diciembre 2023	%	Variación anual	
						Absoluta	Relativa
ACTIVO	Fondos disponibles	\$ 102.238.722	11,1%	\$ 132.209.002	13,1%	\$ 29.970.280	29,31%
	Inversiones	\$ 131.638.971	14,3%	\$ 72.704.493	7,2%	\$ -58.934.478	-44,77%
	Cartera de créditos	\$ 625.807.229	68,2%	\$ 740.488.612	73,5%	\$ 114.681.383	18,33%
	Cuentas por cobrar	\$ 13.128.785	1,4%	\$ 11.631.911	1,2%	\$ -1.496.874	-11,40%
	Bienes realizables, adj. por pago.	\$ 704.761	0,1%	\$ 310.032	0,0%	\$ -394.729	-56,01%
	Propiedades y equipo	\$ 16.847.972	1,8%	\$ 16.923.490	1,7%	\$ 75.518	0,45%
	Otros activos	\$ 27.113.526	3,0%	\$ 33.213.008	3,3%	\$ 6.099.482	22,50%
Total activos		\$ 917.479.966	100,0%	\$ 1.007.480.549	100,0%	\$ 90.000.583	9,81%
PASIVO	Obligaciones con el público	\$ 783.061.829	85,3%	\$ 838.684.752	83,2%	\$ 55.622.923	7,10%
	Depósitos a la Vista	\$ 207.891.696	26,5%	\$ 203.629.640	24,3%	\$ -4.262.056	-2,05%
	Depósitos a Plazo	\$ 574.927.665	73,4%	\$ 634.828.665	75,7%	\$ 59.901.000	10,42%
	Obligaciones inmediatas	\$ 534	0,0%	\$ 4.891	0,0%	\$ 4.357	815,12%
	Cuentas por pagar	\$ 21.847.457	2,4%	\$ 23.465.740	2,3%	\$ 1.618.283	7,41%
	Obligaciones financieras	\$ 18.333.475	2,0%	\$ 23.449.675	2,3%	\$ 5.116.200	27,91%
	Otros pasivos	\$ 982.454	0,1%	\$ 1.461.841	0,1%	\$ 479.387	48,79%
Total pasivos		\$ 824.225.750	89,8%	\$ 887.066.899	88,0%	\$ 62.841.149	7,62%
PATRIMONIO	Capital social	\$ 19.320.069	2,1%	\$ 30.482.620	3,0%	\$ 11.162.550	57,8%
	Reservas	\$ 59.985.357	6,5%	\$ 77.045.520	7,6%	\$ 17.060.163	28,44%
	Superávit por valuación	\$ 6.005.460	0,7%	\$ 5.720.992	0,6%	\$ -284.469	-4,74%
	Resultados	\$ 7.943.330	0,9%	\$ 7.164.518	0,7%	\$ -778.812	-9,80%
	Utilidades o Exedente	\$ 693.674	8,7%	\$ 693.674	9,7%	\$ 0	0,0%
	Utilidad del Ejercicio	\$ 7.249.656	91,3%	\$ 6.470.845	90,3%	\$ -778.812	10,74%
Total patrimonio		\$ 93.254.216	10,2%	\$ 120.413.650	12%	\$ 27.159.433	29,12%
Total pasivos y patrimonio		\$ 917.479.966	100,0%	\$ 1.007.480.549	100,0%	\$ 90.000.583	9,81%

Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2023

COD	Cuenta	Diciembre 2022	%	Diciembre 2023	%	Variación anual	
						Absoluta	Relativa
5	Total ingresos	\$ 107.549.670	100,0%	\$ 135.927.753	100,0%	\$ 28.378.082	26,4%
51	Intereses y descuentos ganados	\$ 96.790.840	90,0%	\$ 119.553.337	88,0%	\$ 22.762.497	23,5%
41	Intereses causados	\$ 48.556.771	45,2%	\$ 57.775.510	42,5%	\$ 9.208.739	19,0%
	Margen neto intereses	\$ 48.224.069	44,8%	\$ 61.777.827	45,4%	\$ 13.553.758	28,1%
52	Comisiones ganadas	\$ 0	0,0%	\$ 0	0,0%	\$ 0	0,0%
54	Ingresos por servicios	\$ 2.965.018	2,8%	\$ 3.170.817	2,3%	\$ 205.800	6,9%
42	Comisiones causadas	\$ 1.437.542	1,3%	\$ 1.424.137	1,0%	\$ -13.404	-0,9%
53	Utilidades financieras	\$ 970.965	0,9%	\$ 1.700.731	1,3%	\$ 729.766	75,2%
43	Pérdidas financieras	\$ 637.286	0,6%	\$ 366.601	0,3%	\$ -270.685	-42,5%
	Margen bruto financiero	\$ 50.085.224	46,6%	\$ 64.858.637	47,7%	\$ 14.773.413	29,5%
44	Provisiones	\$ 18.302.945	17,0%	\$ 37.478.045	27,6%	\$ 19.175.100	104,8%
	Margen neto financiero	\$ 31.782.945	29,6%	\$ 27.380.593	20,1%	\$ -4.401.687	-13,8%
45	Gastos de operación	\$ 26.483.359	24,6%	\$ 27.258.038	20,1%	\$ 774.679	2,9%
	Margen de intermediación	\$ 5.298.920	4,9%	\$ 122.555	0,1%	\$ -5.176.366	-97,7%
55	Otros ingresos operacionales	\$ 3.971.322	3,7%	\$ 6.007.398	4,4%	\$ 2.036.076	51,3%
46	Otras pérdidas operacionales	\$ 0	0,0%	\$ 0	0,0%	\$ 0	0,0%
	Margen operacional	\$ 9.270.242	8,6%	\$ 6.129.952	4,5%	\$ -3.140.290	-33,9%
56	Otros ingresos	\$ 2.851.526	2,7%	\$ 5.495.470	4,0%	\$ 2.643.944	92,7%
47	Otros gastos y pérdidas	\$ 914.321	0,9%	\$ 1.475.078	1,1%	\$ 560.756	61,3%
	Ganancia antes de impuestos	\$ 11.207.447	10,4%	\$ 10.150.345	7,5%	\$ -1.057.102	-9,4%
48	Impuestos y participación a empleados	\$ 3.957.791	3,7%	\$ 3.679.500	2,7%	\$ -278.291	-7,0%
	Ganancia acumulada del ejercicio	\$ 7.249.656	6,7%	\$ 6.470.845	4,8%	\$ -778.812	-10,7%

Estado de Flujo de Efectivo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.
Al 31 de diciembre 2023



61.139.720

EFFECTIVO NETO POR
ACTIVIDADES DE
OPERACIÓN



57.771.086

EFFECTIVO NETO EN
ACTIVIDADES DE
INVERSIÓN



33.338.913

EFFECTIVO NETO POR
ACTIVIDADES DE
FINANCIAMIENTO



132.209.002

EFFECTIVO AL FINAL
DEL PERIODO

Estado de Flujo de Efectivo

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

(+/-) Partidas que no hicieron uso de efectivo

Depreciación	715,346.99
Provisiones	37,478,044.52
Amortizaciones	562,064.11
Ajuste activo fijo	88,057.01
Pensiones y Jubilaciones	172,406.14

(+/-) Variación de activos y pasivos corrientes

Cartera de créditos	152,159,428.00
Cuentas por cobrar	1,496,873.80
Obligaciones con el público	55,622,923.11
Obligaciones inmediatas	4,357.02
Cuentas por pagar	1,618,283.39
Otros pasivos	306,980.41
Bienes realizables adjudicados por pago	394,729.24
Otros activos	6,661,546.13
Resultados netos	778,811.77

Efectivo neto por actividades de operación **\$ 61,139,720.16**

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Inversiones financieras	58,650,010.11
Propiedades y equipos	878,923.49

Efectivo neto en actividades de inversión **\$ 57,771,086.62**

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

Obligaciones financieras	5,116,200.10
Capital	11,162,550.90
Reservas	17,060,162.74

Efectivo neto en actividades de inversión **\$ 57,771,086.62**

Incremento neto de fondos 29,970,280.20

Efectivo al inicio del período 102,238,722.00

Efectivo al final del período **\$ 132,209,002.20**

Patrimonio Técnico

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2023

Cuentas	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Patrimonio técnico primario	\$ 79.255.730	\$ 107.478.443
Patrimonio técnico secundario	\$ 14.096.933	\$ 9.749.061
Total patrimonio técnico	\$ 93.352.663	\$ 117.227.504
Total activos ponderados	\$ 694.968.873	\$ 769.647.398
Indicador de solvencia	13,43%	15,23%

Indicadores Financieros

NOMBRE DEL INDICADOR	Diciembre 2022	Diciembre 2023
EFICIENCIA MICROECONÓMICA		
GASTOS DE OPERACIÓN / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	3,17%	2,82%
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERA	83,33%	99,55%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO	1,32%	1,13%
EFICIENCIA FINANCIERA		
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	6,47%	0,12%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,63%	0,01%
RENTABILIDAD		
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	8,43%	5,68%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO	0,79%	0,64%
LIQUIDEZ		
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	23,36%	28,87%

Distribución de Utilidades 2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2023

Detalle	Valor
Utilidad neta a diciembre 2023	\$ 6.470.844,62
Fondo irrepartible reserva legal	\$ 3.235.422,31
Utilidad acumulada a disposición de la Asamblea	\$ 3.235.422,31

Reconocimientos

En un mundo en el que las iniciativas y el trabajo social día a día toma mayor protagonismo, los reconocimientos surgen como un medio por el cual, las empresas de diversos sectores pueden plasmar su trabajo y con ello, impactar en nichos de negocios cada vez más diversos y exigentes.

En función de ello, la Cooperativa se encuentra en un proceso de transformación continua, para convertirse en un referente del cooperativismo. En esta ocasión, en base a los esfuerzos y el trabajo sostenido de la Cooperativa, se ha accedido a varios distintivos y certificaciones que avalan la gestión en diferentes ejes y áreas.

Durante el año 2023 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. ha recibido los siguientes reconocimientos:



Reconocimiento Sello Empresa Inclusiva

El Sello Empresa Inclusiva, es un reconocimiento para las empresas que cuentan con buenas prácticas que favorecen la inclusión socio económica de personas refugiadas en el Ecuador. El objetivo principal es la promoción de una cultura inclusiva que reconozca a las personas refugiadas, como grupo de interés que genera valor para las empresas y aportan al desarrollo.

Este reconocimiento fue otorgado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”, por parte de la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), Pacto Global de Naciones Unidas Ecuador, Programa Sin Fronteras de BID Lab y Fundación CRISFE, en octubre del 2023 y tiene una vigencia de 2 años.

De esta forma, se ratifica el compromiso de la Cooperativa con el fomento de unas finanzas inclusivas, con la aplicación del programa “Soy Mujer con Visión”, mismo que permitió la inclusión de población refugiada y migrante en servicios bancarios e implementación de programas de educación financiera respectivamente.



Reconocimiento a la Empresa Ecuatoriana del Año

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”, ha recibido el galardón “Empresa Ecuatoriana del Año” por la organización LAQI (Latin American Quality Institute), mismo que cuenta con un comité de evaluación en los más de 20 países en los que tiene presencia; entre ellos, Ecuador. Este comité de evaluación está conformado por órganos con los que tienen convenios mutuos; entre ellos destacan: cámaras de comercio, empresas especializadas en pesquisas y estadística, revisa líderes, organizaciones especializadas en Responsabilidad Social Empresaria, etc.

Entre los parámetros evaluados, se encuentran: foco en los clientes, liderazgo empresarial, calidad en los productos y servicios, innovación, sistema de gestión, recursos humanos, reputación Corporativa y logros obtenidos.



Reconocimiento Red de Educación Financiera.

Reconocimiento emitido por USAID, Coonecta e ICORED por ser pionera en formar parte de la Red de Educación Financiera para promover el desarrollo de miles de personas brindándoles acceso a una educación financiera innovadora y de calidad.

Este reconocimiento se dio en la ciudad de Quito a los 20 días de abril de 2023.



Premio de divulgación de precios

Reconocimiento público que califica con nivel oro, el compromiso de la Cooperativa a favor de la transparencia de la información, con la divulgación de precios en ATLAS, misma que es una plataforma de datos que ofrece un enfoque todo en uno para la gestión de datos y conocimientos sobre inclusión financiera para impactar a los inversores y otras partes interesadas.

ATLAS, es un organismo internacional que hoy en día promueve la transparencia de la información financiera y social a nivel mundial, mediante la publicación de datos a través de su plataforma. Es importante recalcar que, este premio es avalada por MFR (Red de instituciones financieras de desarrollo) y es válida por un año



Sello inclusivo

La Cooperativa, recibe el “Sello Inclusivo Progresivo” por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por destacarse en buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social. Este reconocimiento cuenta con 27 criterios a considerar de los cuales, es necesario cumplir con al menos 17 de estos criterios. Por otro lado, tiene una vigencia de un año y puede ser renovado previa evaluación.



Certificación ISO 9001

Desde septiembre 2020 la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. ha implementado, y se encuentra en plan de mejora para su madurez, un Sistema de Gestión de Calidad. Este sistema en su fase inicial se certificó bajo la norma ISO 9001: 2015. En el 2023, procedió con recertificación del sistema con el siguiente alcance:

“Productos y servicios financieros enfocados en la colocación de recursos en los productos de microcrédito y consumo, en Administración Central y agencias seleccionadas”



Premio Líder It

Reconocimiento, otorgado por la Revista IT, que galardona la gestión de la seguridad de la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”, para mitigar los riesgos cibernéticos y de seguridad de la información, lo que se refleja en la alta disponibilidad de los servicios.

La postulación fue realizada a través del proyecto de ciberseguridad que abarca las siguientes iniciativas:

- Mejoras de seguridad en el servicio de canales electrónicos y control de fraude.
- Mejora de controles para minimizar ataques de phishing y suplantación de identidad en internet y redes sociales.
- Implementación de controles para mejorar la administración y minimizar el riesgo de ataques dirigidos a cuentas privilegiadas.
- Ejecución de auditorías y análisis de seguridad internas y externas, en función de evaluar los controles de seguridad y el nivel de exposición.
- Implementación de controles para minimizar riesgos de fuga de información.



Jefes de Agencias a Nivel Nacional



Sierra

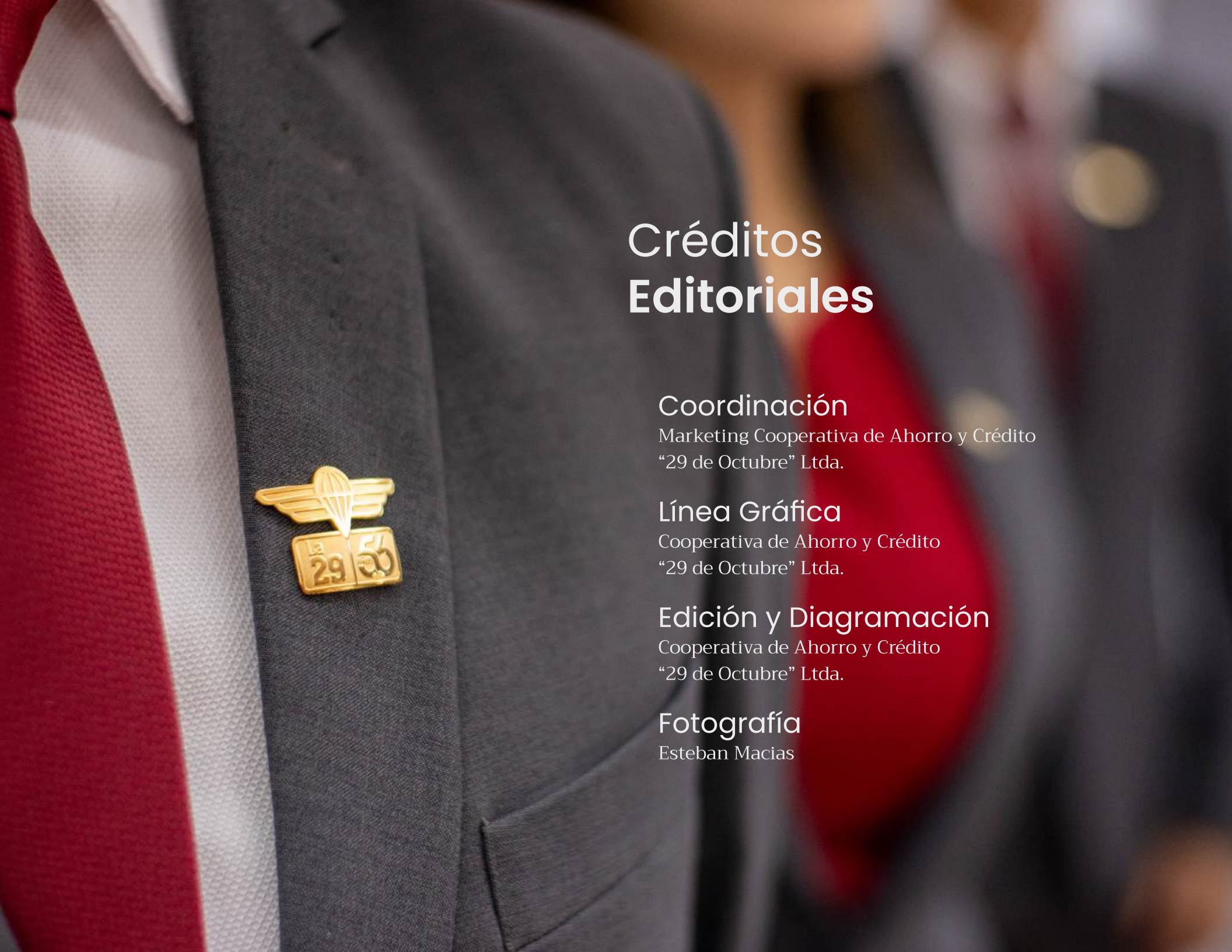
- Betty Chuga – Tulcán
- Paola Villamar – Recreo
- Lilia Silva – Riobamba
- Ana Herrera – Tumbaco (E)
- Diego Mena – Quicentro Sur
- Franklin Lopez – San Rafael
- Alexandra Celi – Loja
- Fredy Castellanos – La Prensa
- Jessica Mediavilla – Ibarra
- Fernanda Enríquez – El Ángel (E)
- Pedro Álvarez – Ambato
- Patricia Narváez – Latacunga Brigada Patria
- Vilma Escobar – Centro Histórico
- Jorge Armijos – Carapungo
- Ivan Mazorra – Latacunga
- Italo Bernal – Cuenca
- Leonor Tandalla – Principal
- Edison Jaramillo – La Colón

Costa

- Ronald Talledo – Santo Domingo (E)
- Marina Rezabala – Portoviejo
- Marianela Moreira – Manta
- Kerly Plaza – Quevedo
- Karla Jaramillo – Machala
- Guido Solorzano – Albán Borja
- Karla Orozco – Esmeraldas
- Máximo León – Centenario
- Geoconda Narváez – La Libertad
- Cisne Peñaherreta – Gye Centro

Amazonía

- Mery Miranda – Tena
- Margot Sánchez – Puyo y Shell
- Karen Jaramillo – Macas
- Katiusca Balladares – El Coca
- Jessenia Aguilar – Lago Agrio



Créditos Editoriales

Coordinación

Marketing Cooperativa de Ahorro y Crédito
“29 de Octubre” Ltda.

Línea Gráfica

Cooperativa de Ahorro y Crédito
“29 de Octubre” Ltda.

Edición y Diagramación

Cooperativa de Ahorro y Crédito
“29 de Octubre” Ltda.

Fotografía

Esteban Macias

29deoctubre.fin.ec



**La
29**

**COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE**

Memoria Anual 2023