

Memoria Anual

2024



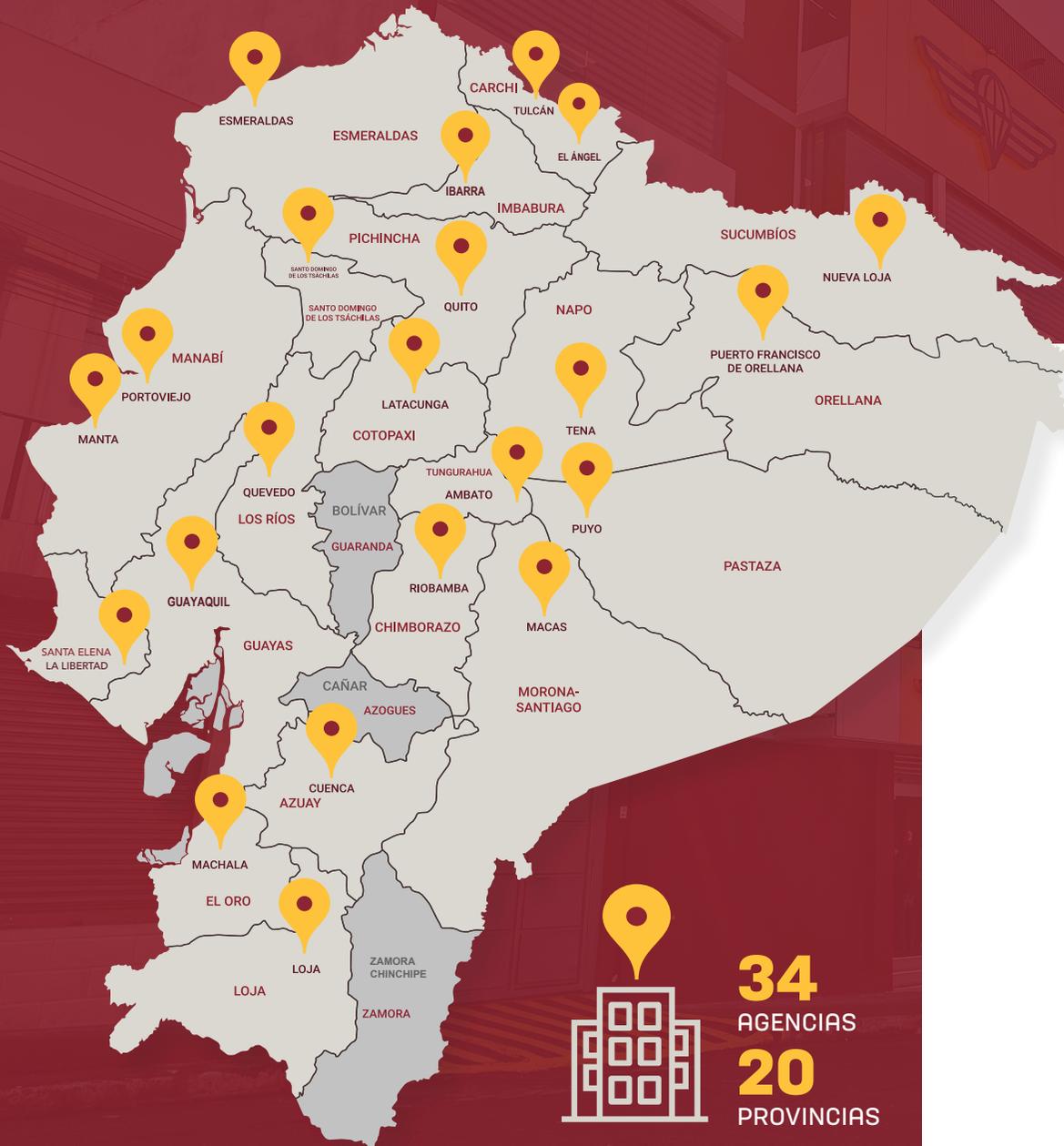
La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

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.
10. Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores.



34
AGENCIAS
20
PROVINCIAS

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.

Índice

Misión - Visión	5	Talento Humano	41
Mensaje de Presidencia	6	Gestión Comercial	49
Propósito Estratégico	10	Informe CAIR	63
Objetivos Estratégicos 2024	12	Calificación de Riesgos	79
Consejo de Administración	17	Unidad de Cumplimiento	84
		Atención al Cliente	96
Balance Social	21	Responsabilidad Social	102
Consejo de Vigilancia	25	Tecnología	108
Informe Gobierno Cooperativo	29	Estados Financieros	118
Informe de Gerencia	35	Reconocimientos	126



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”.

Valores

A continuación, los valores corporativos y sus comportamientos esperados:



TRANSPARENCIA

- Garantizar que la información sea clara, precisa y oportuna.
- Ser coherente entre lo que se dice y se hace.
- Ser éticos y morales.
- Dar a conocer los resultados en cuanto al desarrollo de los objetivos y actividades encomendadas.



PASIÓN POR EL SERVICIO

- Buscar siempre la generación de experiencias memorables.
- Trabajar con calidad e iniciativa.
- Ser proactivos con las necesidades de nuestros socios y clientes.
- Tener buena actitud, amabilidad y cumplir con los acuerdos y compromisos.



COMPROMISO

- Entregar un esfuerzo extraordinario cuando sea requerido.
- Cumplir en tiempo y forma las obligaciones contraídas y no evadir responsabilidades.
- Velar y ser eficiente en el uso de los recursos de la empresa.
- Incentivar y dar ejemplo de adhesión a las causas de La29.



INNOVACIÓN

- Tener buena predisposición y adaptación al cambio para la mejora continua.
- Investigar constantemente tendencias y mejores prácticas.
- Cuestionar los procedimientos y formas de hacer las cosas.
- Proponer e implementar ideas y conceptos disruptivos prácticos y funcionales.



Gral. (S.P.) **Hegel Peñaherrera**

Mensaje de Presidencia

Cada año trae consigo nuevos retos y nuevas razones para superarnos.

El 2024 no fue la excepción, enfrentamos tensiones sociales y económicas, exigencias normativas y una coyuntura desafiante para el sistema financiero popular y solidario sin embargo, aquí estamos, más sólidos y comprometidos con cada uno de nuestros socios, sus familias y con nuestros clientes.

Hemos dedicado un gran esfuerzo al fortalecimiento institucional contando con un importante eje

como es el plan estratégico que está orientado a favorecer la coordinación institucional entre todas las partes que la integran y su capacidad estratégica, organizativa y operativa con miras a optimizar el uso de los recursos disponibles con visión de futuro.

Este año que terminó nos encontramos en mejores condiciones al haber sorteado con fuerza y voluntad las innumerables vicisitudes de toda índole que nuestro país se vio abocado a sentirlas y a enfrentarlas.

Ha sido por el poder resiliente que tiene la fuerza de nuestros colaboradores lo que permitió enfrentar varias crisis que toda la sociedad ecuatoriana incluida nuestra entidad financiera la sentimos en carne propia, pero salimos hacia adelante con valentía y actitud triunfadora; crisis y sus efectos que aún persisten o se sienten por lo que hay que seguir bregando con la fe y el entusiasmo que caracterizan a los triunfadores, ya que las pruebas a las que nos sometemos en el día a día revelan nuestro carácter, quienes somos y en qué es lo que creemos.

Nuestra cooperativa demostró que supo adaptarse sin renunciar a sus principios. Estamos en el camino de las fases finales de soluciones innovadoras para facilitar productos y servicios financieros atractivos pensados para quienes acuden a requerir el apoyo o asesoramiento financiero, buscando así satisfacer sus necesidades o inquietudes.

Los resultados hablan por sí solos, más de 514.000 socios y clientes que han confiado sus recursos al depositar a plazo fijo 735 millones, un índice de morosidad que logramos reducir de forma significativa en un contexto complejo. Este desempeño no es casualidad, es el reflejo de una gestión estratégica alineada a un solo propósito institucional.

Pero más allá de las cifras, lo que realmente nos enorgullece es haber mantenido vivo el espíritu cooperativista lo que marca la diferencia al reafirmar el poder de lo colectivo frente a un entorno que empuja hacia lo individual.

Apostamos por la responsabilidad social trabajando en la capacitación en educación financiera de nuestros socios, en la alfabetización digital para adultos mayores, en la inclusión de nuevos segmentos y el acompañamiento de los emprendedores que confiaron en la institución financiera que representamos. Nos sumamos con convicción a los objetivos de desarrollo sostenible y consolidamos nuestro liderazgo con reconocimientos que respaldan una gestión ética, responsable y con impacto social.

Durante el 2024 orientamos los esfuerzos fomentando la cultura organizacional enfocada en sus valores cooperativos, nos encaminamos hacia el fortalecimiento de las capacidades internas para alcanzar la excelencia operacional deseable para ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y clientes. La inversión en el talento humano y tecnología ha sido la clave para prepararnos hacia una etapa de crecimiento sostenible, con una mirada más digital, más inclusiva y cercana a la sociedad que servimos. De igual manera se

han incrementado alianzas estratégicas para obtener mayores beneficios para los socios, clientes y sus familias.

Estamos conscientes de que el valor de una cooperativa no solo se mide por sus balances, también lo es por el bienestar que forja, por su capacidad de construir una imagen que genera confianza, así como el compromiso con el desarrollo de las personas. Nuestra razón de ser sigue siendo la misma “estar donde más se nos necesita, con soluciones reales y con vocación de servicio”.

Se dice que “la vida es buena cuando estás feliz, pero la vida es mucho mejor cuando otros son felices por causa nuestra”. La naturaleza de nuestra cooperativa es el servicio a nuestros socios y cliente nos jugamos por ello hacemos lo que mejor podemos hacer, es así como nos encaminamos hacia otro año lleno de incertidumbres que obligan a estar mejor preparados y ese es nuestro camino, no claudicaremos ante lo que se puede venir, no descansaremos en nuestro accionar para alcanzar los objetivos estratégicos que permitirán sostener en el tiempo a la institución. Son nuestros pilares estratégicos los que encarrilan el accionar de su filosofía institucional.

Es en su filosofía institucional apalancada por sus pilares estratégicos: “Gobernanza, sostenibilidad financiera y responsabilidad social”, “Conocimiento de los socios y clientes para atender sus necesidades”, “Eficiencia operativa y financiera”, “Soluciones ágiles, amigables, digitales e innovadoras”, y “Servicio de excelencia y calidad”.

La Cooperativa ha trascendido cerca de los 60 años llegando a sus asociados y a sus familias de una u otra manera solventando sus necesidades financieras proveyendo recursos y desarrollo.

De aquí se desprende que el núcleo vital de esta cooperativa son sus socios y sus familias que junto al talento humano que les brindan atención y apoyo han permitido establecer un vínculo más allá de una simple relación comercial hemos establecido una relación forjada en la confianza.

Quiero agradecer al máximo órgano de gobierno de la cooperativa conformado por nuestros representantes de los socios por constituirse en el bastión de la gobernanza, a nuestros miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, por su dirección y control, al Gerente responsable de la gestión integral que junto a nuestros colaboradores manifestaron su compromiso



y entrega para sobrellevar los grandes retos que se enfrentaron en este año 2024; y sobre todo, agradecer a nuestros socios por seguir creyendo en este modelo financiero que pone a las personas en el centro.

Su confianza es el motor que impulsa cada decisión que se toma para alcanzar el desarrollo institucional. Miramos hacia el futuro con optimismo, con la responsabilidad que inspira el compromiso de lograr cumplir a cabalidad las funciones que asumimos. Estamos conscientes que lo que se viene exigirá más innovación, más cercanía y más cooperación.

Estamos listos, porque la historia de la familia de la 29 no se escribe sola, la escribimos juntos, paso a paso, con visión y propósito.

“La diferencia entre el que sueña y el que triunfa... es la acción”.

Gral. (S.P.) Hegel Peñaherrera
Presidente

Propósito Estratégico



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Además de dar sentido de dirección, el Propósito Estratégico representa una “meta desafiante” y promueve el esfuerzo coordinado de todos.

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”.

Pilares Estratégicos Institucionales

Los pilares estratégicos definidos son los descritos a continuación:



Objetivos Estratégicos 2024



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE



Los Objetivos Estratégicos definidos para el 2024 son los detallados a continuación, los mismos que a su vez, permitirán medir la evolución del modelo de transformación digital alineados con los elementos del Propósito Estratégico, mismo que se detallan a continuación:

Objetivos Estratégicos



Alcanzar la calificación AA+ con un índice de solvencia no menor al 15% y una liquidez => 25%.



Mejorar la gestión de servicio y atención del socio/cliente para que el índice de cuentas de socios cerradas en relación a las abiertas no supere el 10%.



Incrementar en un 20% el número de nuevos socios activos con cuentas activas.



Potencializar el Modelo de Negocio, implementando al 100% las mejoras priorizadas en los procesos de Marketing / Comunicación y Servicio al socio/cliente.



Incrementar un 5% el nivel de la cultura organizacional.



Alineación Estratégica

Mapa Estratégico

Se definieron los objetivos bajo las perspectivas del cuadro de mando integral que conformarán el Mapa Estratégico General para el año 2024, en base al siguiente detalle:



 **VISIÓN:**
Ser reconocida a nivel nacional por su excelencia en el servicio personalizado.

 **FINANCIERA**
Alcanzar la calificación AA+ con un índice de solvencia no menor al 15% y una liquidez => 25%.  Que nos permita ser sostenibles actuando con responsabilidad social, rentables, creciendo, pero cuidando el riesgo y eficiencia.

 **SOCIOS Y CLIENTES**
Mejorar la gestión de servicio y atención del socio/cliente para que el índice de cuentas de socios cerradas en relación a las aperturadas no supere el 10%. Incrementar en un 20% el número de nuevos socios activos con cuentas activas.  Para tener socios y clientes satisfechos, pero más allá, mejorar su vida y de sus familias.

 **PROCESOS INTERNOS**
Potencializar el Modelo de Negocio, implementando al 100% las mejoras priorizadas en los procesos de Marketing/Comunicación y Servicio al socio/cliente.  Con procesos sostenibles, automatizados que permitan impulsar los productos y servicios.

 **APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO**
Incrementar un 5% el nivel de la cultura organizacional.  Queremos estar enfocados en el servicio eficiente que cuente con colaboradores motivados, capacitados y comprometidos con la excelencia operacional.

 **MISIÓN:**
SIEMPRE comprometidos en servir a nuestros socios, clientes y sus familias, generando la mejor experiencia.

La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE



LOCUTOR
N. 804 PAREDES P.

Consejo de Administración



Gral. (S.P.) Hegel Peñaherrera
Presidente



Econ. José Vásquez
Vicepresidente



Ing. Karen Pazmino
Vocal



Subof. Augusto Maruri
Vocal



Ab. Ángel Peñafiel
Vocal



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

El Consejo de Administración, compuesto por 5 vocales principales, profesionales en diversas áreas como administración, finanzas, economía y derecho, ha aportado su conocimiento y experiencia de manera responsable y competitiva. Su labor ha sido clave en el análisis y aprobación de las estrategias presentadas por la Alta Gerencia, garantizando que las políticas y procedimientos aprobados fomenten una gestión económica y financiera eficiente, orientada al 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 2024, dentro de sus facultades realizó 36 sesiones de las cuales 25 sesiones ordinarias y 6 sesiones extraordinarias y 5 sesiones virtuales, 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 entre otros, 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 y los vocales de los consejos.
- ✓ Resolvió y aprobó los informes mensuales de certificados de aportación, apertura y cierre de cuentas, entre 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 Tecnologías de la Información y Comunicación, 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 empleados 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 los informes de las Calificadoras de Riesgos, titular (2).
- ✓ 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, procedimiento 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 los informes de auditoría interna.
- ✓ Autoevaluación de los vocales del Consejo de Administración, según modelo definido para el efecto.

El Consejo de Administración, ha emitido en el marco de sus facultades, atribuciones y responsabilidades, en el año 2024 un total de 1.343 resoluciones, de las cuales se han cerrado el 97%, el cumplimiento del 2% de éstas se encuentran en proceso y se presenta un 1% de resoluciones vencidas.



Balance Social



La 29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

El Balance Social es una herramienta que permite cuantificar y exponer el cumplimiento de la Gestión de Responsabilidad Social en la institución.

Año a año, verificamos la mejora permanente del Balance Social mismo que sigue la metodología establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De esta forma, se hizo el análisis de los 156 indicadores cuantitativos y cualitativos asociados a los 7 principios cooperativos. Entre los resultados más sobresalientes se encuentra una mejoría con respecto al principio 2 y 7. Alcanzando un promedio de 4.23 puntos sobre cinco.



PRINCIPIO		CALIFICACIÓN	META	% CUMPLIMIENTO
Principio 1	Adhesión libre y voluntaria.	3,76	5	75,3%
Principio 2	Control democrático.	4,14	5	82,9%
Principio 3	Participación económica.	4,50	5	90%
Principio 4	Autonomía e independencia.	4,58	5	91,7%
Principio 5	Educación capacitación y comunicación.	4,48	5	89,6%
Principio 6	Cooperación e integración con el sector económico popular y solidario.	3,68	5	73,6%
Principio 7	Compromiso con la comunidad	4,45	5	89%
PROMEDIO		4,23		84,6%



Consejo de Vigilancia



Cnr. (S.P) Patricio Andrade
Presidente



Ing. Mario García
Vocal



Soc. América Buele
Vocal



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

El Consejo fue electo en Asamblea General Ordinaria celebrada el día 19 de marzo del 2022, dentro de la normativa vigente se procedió a realizar la sesión ampliada de los Consejos el día 23 de marzo, y en la misma se procedió a la elección de las dignidades de este.

Este consejo asume sus funciones el día 19 de abril del 2022, una vez que sus miembros fueron debidamente calificados por el organismo de control.

Se debe mencionar que la Ing. Mónica Tandazo fue parte de este Consejo hasta el mes de junio 2023, en vista de que presentó su renuncia la misma que fue conocida y aceptada por el Consejo de Administración y en su reemplazo fue designada la vocal suplente Soc. América Buele.

En el mes de julio 2023 mediante dos sesiones del Consejo de Vigilancia y con votación unánime fue electo para desempeñar las funciones de Presidente de este Consejo el Crnl. (S.P) Patricio Andrade.

El mismo fue calificado por el Organismo de Control mediante trámite Nro. SEPS-UIO-2023-001-066019, informa el registro del 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 2023.

En la Asamblea General Extraordinaria de Representantes del 28 de octubre de 2023, se designó al Dr. Gabriel Osorio

(+) como segundo vocal suplente del Consejo de Vigilancia.

En la Asamblea General extraordinaria de Representantes del 24 de agosto de 2024, se designó al Crnl. (S.P) Marco Granja como segundo vocal suplente del Consejo de Vigilancia ante el sensible fallecimiento del Dr. Gabriel Osorio (+).

Durante el año 2024, se realizaron 57 sesiones.

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 Trimestrales al plan de Auditoría Externa: y conoció 113 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, a fin de que se dé cumplimiento a las mismas.

COMENTARIOS

Con corte al 31 de diciembre del año 2024, podemos observar que los activos de la Cooperativa tienen un crecimiento en relación con el 2023 de un 9.22% cerrando el año en USD. 1.100.406.471 millones.

En el año 2024, la cartera bruta mantiene un crecimiento positivo de USD 14.67 millones con una variación de 1.83%; esto se debe a una estrategia comercial adecuada ya que se rentabiliza los fondos disponibles de la Cooperativa y genera mayores ingresos por los mismos; a pesar de las estrategias comerciales de venta de cartera por un valor de USD 10.04 millones y constitución de fideicomiso por USD 20.11 millones.

Con respecto al pasivo, debemos indicar que los depósitos a la vista mantienen también una tendencia positiva cerrando el año 2024 con un saldo de USD

217.65 millones, de la misma manera, los depósitos a plazo fijo incrementan su saldo para un cierre anual de USD 734.91 millones; 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.

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

Se debe rentabilizar con colocación de calidad los valores que los socios/clientes entregan a la Cooperativa en depósitos a plazo fijo.

El índice de morosidad de la Cooperativa presenta una disminución a partir del mes de noviembre 2024 producto de las estrategias comerciales mencionadas anteriormente cerrando el año en el 8.32%.

Se debe mantener monitoreo permanente de la cartera refinanciada y reestructurada en su proceso, 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.

La cobertura de cartera improductiva al cierre del año 2024 registra un indicador de 111.99%.

La liquidez al cierre del ejercicio termina con un indicador de 40.04%, presentando un incremento de 11.17 p.p., con relación al periodo anterior.

Respecto al índice de solvencia de la Cooperativa, cerramos al año 2024 con el 13.15% es decir superior al 9% mínimo requerido por la normativa vigente; por lo expuesto estamos en capacidad de cumplir con todas las obligaciones pactadas con nuestros socios.

RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31-DIC-2024

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 a revisado los Estados Financieros presentados por Gerencia, al 31 de diciembre del 2024, 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
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

En el año 2022, la Cooperativa emprendió un proceso estratégico orientado a la certificación en Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF), lo que evidencia su firme compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y el desarrollo integral de sus socios.

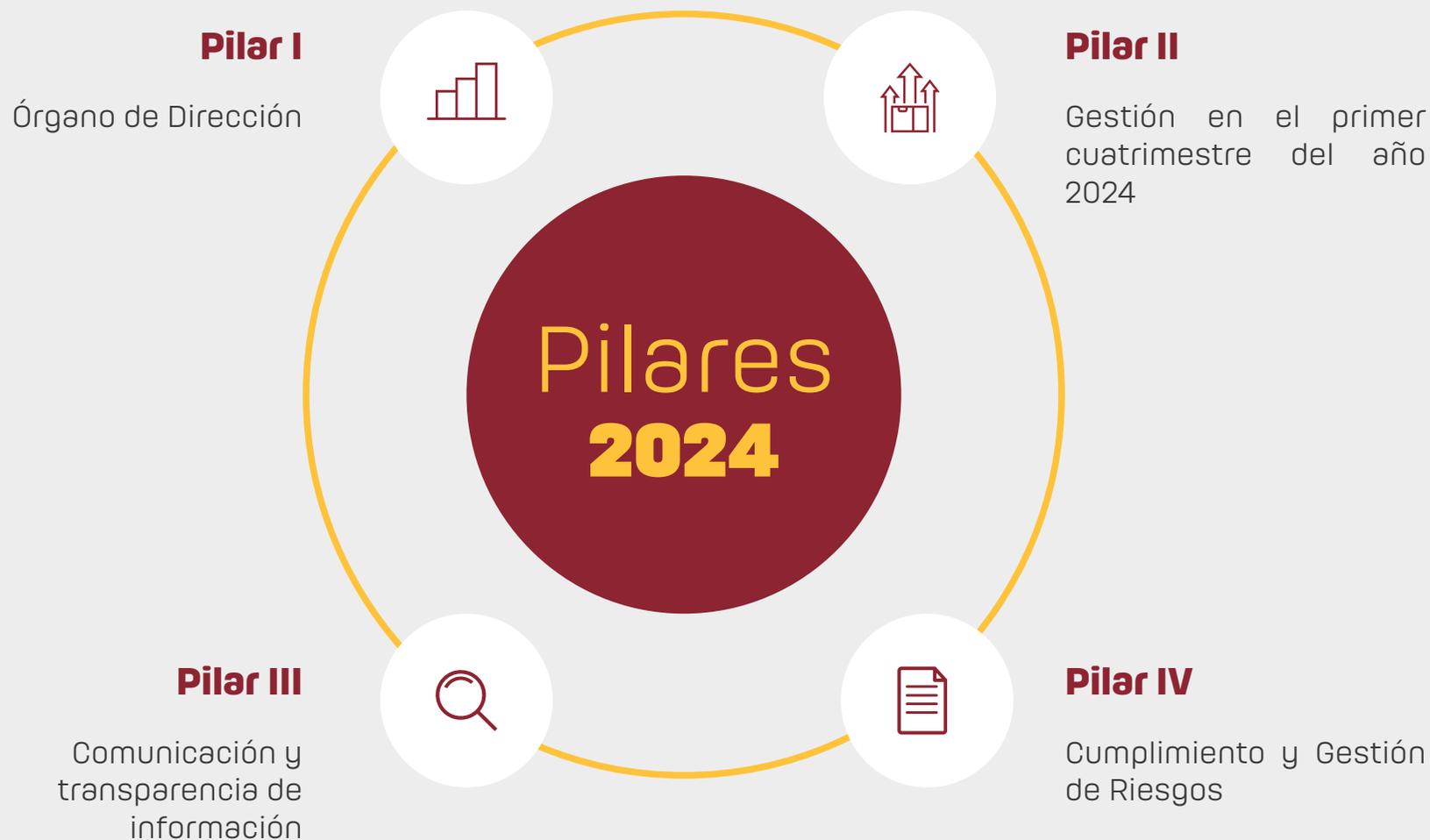
El proceso se inició con una evaluación diagnóstica ex ante, que contempló la conformación del Comité de Gobierno el 4 de agosto de 2021. Posteriormente, el 16 de septiembre del mismo año, los resultados fueron presentados ante el Consejo de Administración, obteniendo una calificación destacada de 73,46 sobre 100. A partir de este punto, y en el marco de un

esfuerzo sostenido de mejora continua, la evaluación ex post realizada en 2022 reflejó un avance significativo, logrando una puntuación sobresaliente de 97,77 sobre 100, lo que demuestra la efectiva implementación de buenas prácticas en la organización.

En el año 2024, inicia el proceso de recertificación bajo la metodología ESGIF (Ambiental, Social, Gobernanza e Inclusión Financiera). Este proceso incorpora estándares ambientales y sociales, fortaleciendo el compromiso institucional con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Se prevé finalizar este proceso en febrero del 2025.



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:



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 el éxito esperado.

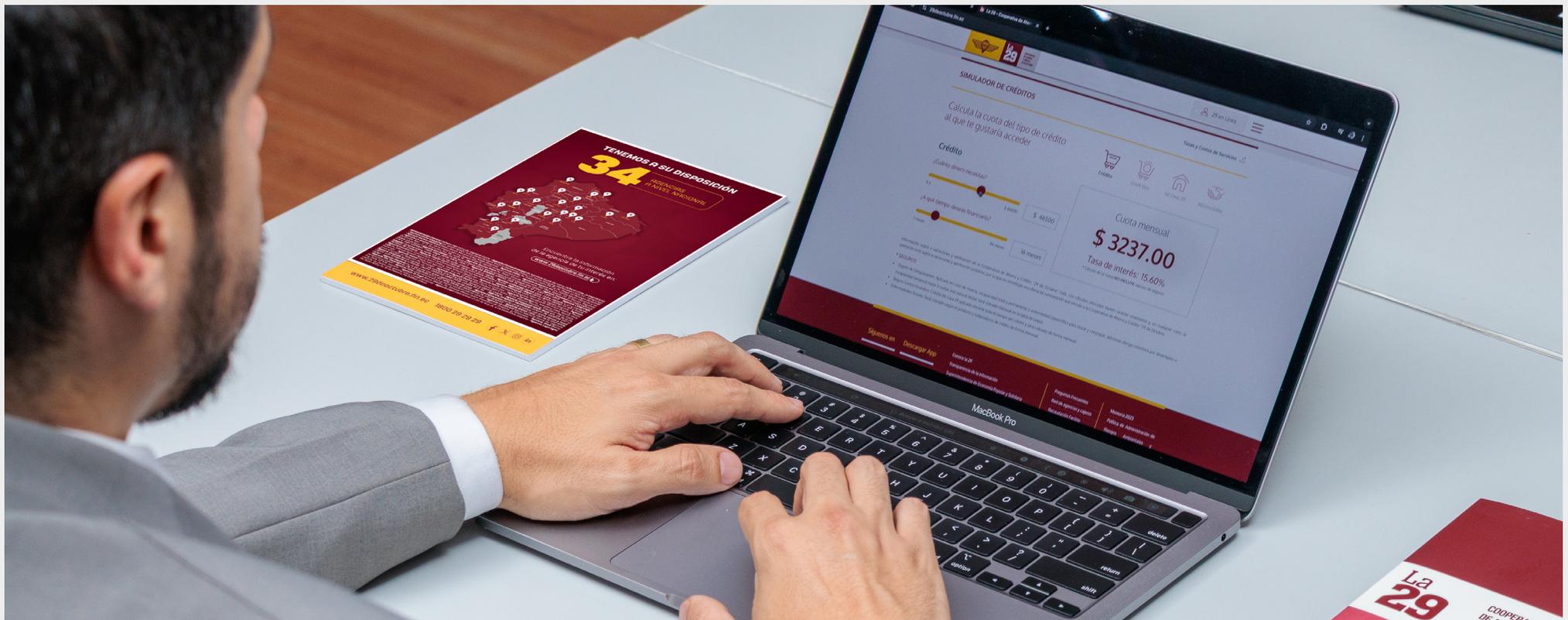
Comparativo - TOTAL	Ex ante	Cumplimiento global marzo 2022	Ex post	Variación (ex ante /expost)
Condiciones generales	100,0	100,0	100,0	0
Pilar I: Derechos de Propiedad	75,0	85,0	100,0	25
Pilar II: Órgano de Dirección	73,5	94,3	100,5	27
Pilar III: Gestión	61,6	81,0	92,6	31
Pilar IV: Cumplimiento y Gestión 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 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.



Informe de Gerencia



Econ. Fabián Cruz
Gerente

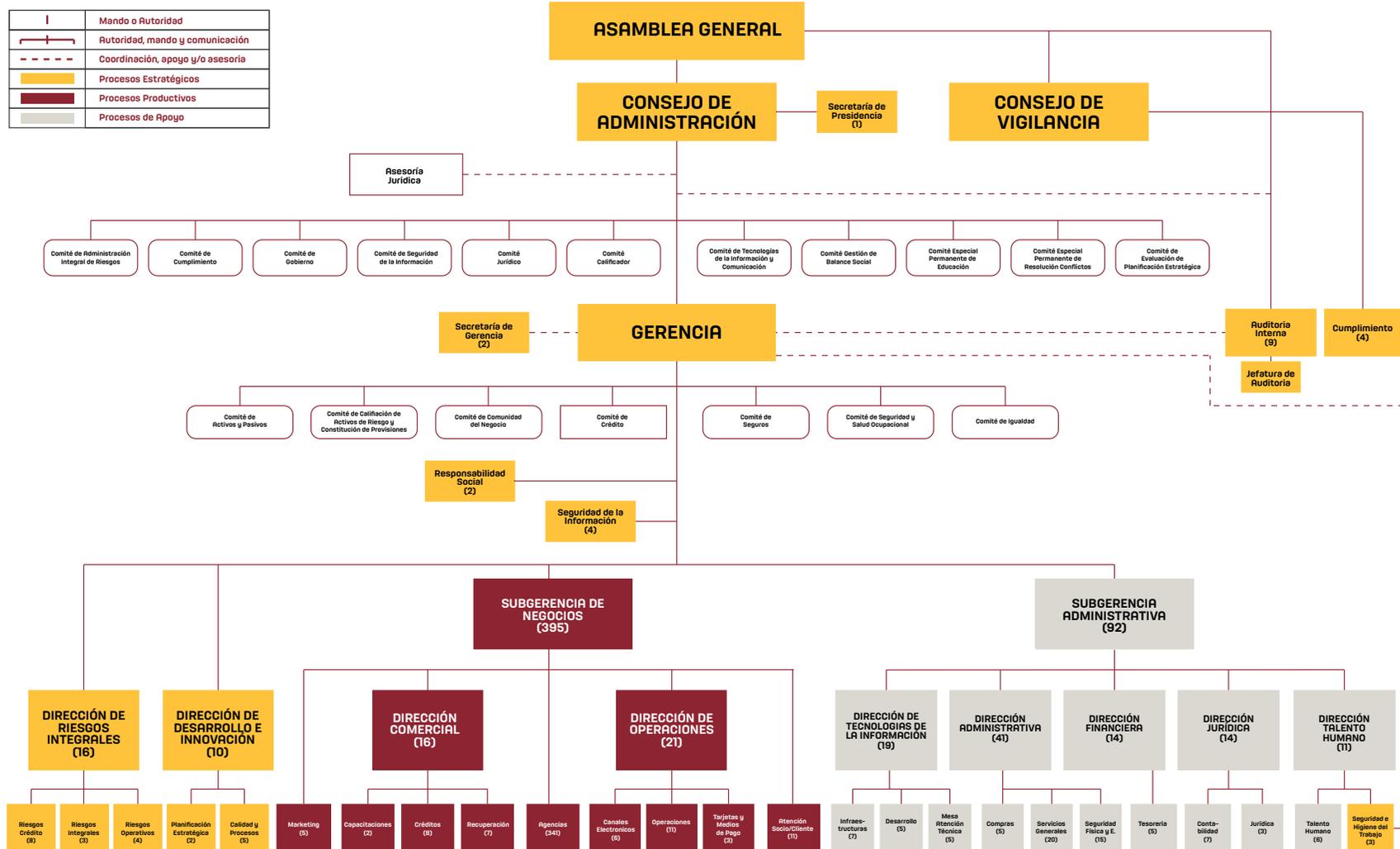


La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Estructura Organizacional

Al cierre del ejercicio económico del año 2024, la estructura organizacional contó con 2 subgerencias, 9 direcciones, 29 jefaturas y 34 agencias, con un total de 556 colaboradores que se detalla a continuación:



Conclusiones

A nivel de balance general, en comparación anual, presenta un crecimiento de los activos del 9.22%, con un decremento en la cartera de créditos de \$ -571 mil, la cuenta del pasivo con una variación de más el 12.65% dentro del cual los depósitos de los socios crecieron en \$114 millones, en lo correspondiente al patrimonio presenta un decrecimiento del -16.00%.

El indicador de morosidad en el 2024 cierra al 8.32% con una cobertura de cartera que alcanzó el 111.99%.

Se realizaron nuevas inversiones por un valor total de \$13`300.000, en diferentes Instituciones Financieras y se abrieron dos Fondos de Inversión, con el fin de rentabilizar los fondos disponibles, y para solventar requerimientos normativos como el aporte al fondo de liquidez.

En el año 2024, el deterioro de la cartera demandó un incremento de provisión de cartera que al mes de diciembre se acumuló en USD \$ 34'958.036, lo que representa desafíos en la gestión del riesgo de crédito.

El cumplimiento presupuestario evaluado en las principales cuentas del balance general presenta un adecuado nivel de ejecución; el activo con el 106.48%, el pasivo con el 109.19% y el patrimonio con el 85.47%.

La colocación total del año 2024 (original, renovación, refinanciamientos y reestructuras) alcanzó los USD 415 millones. El 85% corresponde a créditos originales y renovados (USD 353 millones, de los cuales USD 39,2 millones son novaciones de alivio financiero) y el 15% a refinanciamientos y reestructuras (USD 62 millones).

En lo que respecta al saldo de cartera, para el mes de enero 2024 el saldo fue de USD 803,78 millones manteniendo una cartera improductiva de USD 72,85 millones y un indicador de mora de 9,06%, pero para el cierre del 2024 se presentó un incremento de cartera del 1,49% terminando el periodo con un saldo capital de USD 815,72 millones; para la cartera improductiva se presentó una disminución del 6,79% donde el saldo en riesgo terminó en USD 67,91



millones; el indicador de mora cerró en 8,32% lo que representa una disminución del 0,74%.

Al final del periodo 2024 los refinanciamientos abarcaron USD 49,68 millones y las reestructuras USD 16,54 millones manteniendo límite de concentración en la cartera general en un rango moderado y bajo respectivamente.

En cuanto al diferimiento de cuotas, suman un total de 3.992 operaciones generadas entre noviembre y diciembre que abarcaron cerca de USD 73 millones de saldo capital, de los cuales la mejora de calificación se generó para USD 37,78 millones que mantenía calificación de riesgo superior a A-1.

Con la aprobación del Consejo de Administración, se ejecutaron dos procesos importantes para la contención de la cartera improductiva y focalización de la gestión comercial y éstos fueron: la venta y el fideicomiso de administración de cartera, conforme lo contemplado en el Plan de Recuperación del año 2024.

Al cierre de del período del 2024, la Cooperativa alcanzó un saldo de USD 735 millones en Depósitos a Plazo Fijo, lo que representa un incremento de USD 100 millones en comparación con el cierre del año 2023. Y en lo que

respecta a Depósitos a la Vista, se alcanzó un saldo en depósitos (ahorros vista y ahorro programado) de USD 217 millones con un crecimiento de USD 14 millones con relación al cierre del año 2023, esto representa una variación del 6,9%.

En lo que respecta a la evolución de socios y clientes, al cierre del año 2024, la Cooperativa registra la cantidad de 514.159 socios y clientes, lo que representa un incremento del 0,28%, equivalente a 1.429 cuentas nuevas. Este crecimiento se atribuye a las efectivas gestiones de captación y colocación realizadas por todas las agencias.

Durante el año 2024 la Cooperativa recibió importantes reconocimientos, que evidencian el compromiso institucional con la sostenibilidad, la inclusión financiera y la responsabilidad social, consolidando su liderazgo en el sector financiero solidario.

El cumplimiento general de la Planificación Estratégica alcanzó un 97.00%. Este logro se vio impulsado principalmente por los resultados obtenidos en los OKRs (Objetivos y Resultados Clave), con un 99,86%, que contribuyó significativamente al aumento del valor global. Asimismo, el cumplimiento del portafolio de proyectos que se situó en un 95.09%, la combinación de los esfuerzos realizados hizo que el resultado general fuera positivo. Esto sugiere una gestión estratégica efectiva que permitió superar obstáculos específicos y mantener un progreso sólido hacia los objetivos establecidos.





Talento Humano



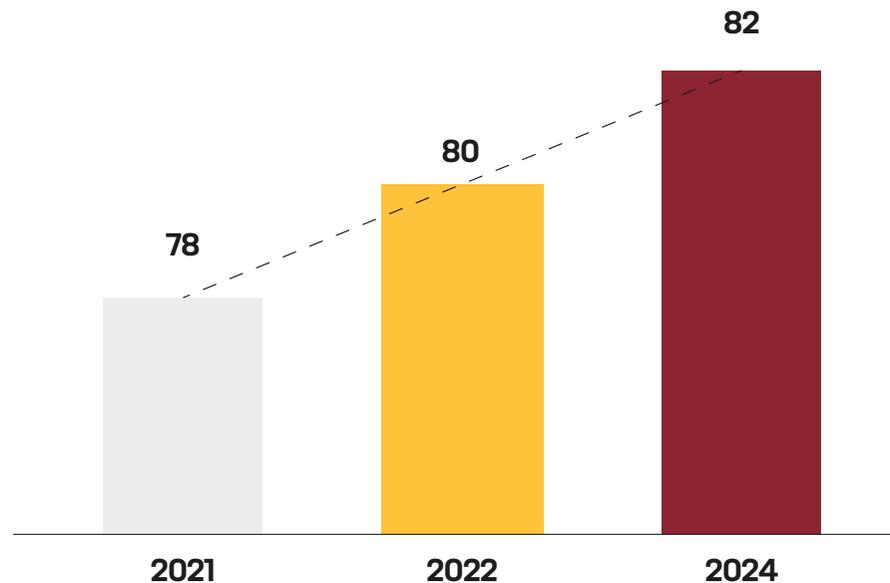
La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Clima Laboral

La evolución de la valoración del clima laboral entre 2021 y 2024 refleja una tendencia positiva y sostenida. En este periodo, el indicador pasó de 78 puntos en 2021 a 82 puntos en 2024, con incrementos constantes que evidencian avances en la percepción del entorno organizacional. Este crecimiento, aunque gradual, es consistente, lo que sugiere que las iniciativas orientadas al bienestar y compromiso del personal están generando resultados efectivos. La progresión observada fortalece la hipótesis de que se han consolidado buenas prácticas en la gestión del clima laboral.

Valoración del clima laboral por año





Yo, mayor de edad, declaro que la información contenida en el presente documento es verdadera y correcta. Asimismo, declaro que no he sido objeto de ninguna medida de suspensión o inhabilitación para ejercer el derecho de sufragio activo o pasivo, ni de ninguna otra medida que impida el ejercicio de este derecho. En consecuencia, declaro que estoy en condiciones de ejercer el derecho de sufragio activo y pasivo.

Declaración de uso de... número de... en la ciudad de... Informada e indefinida a... a captar, registrar, fot... que emita, co... Promocion... alternativas, promocion... gratuito, por lo q... adicional, fo... de mi imagen,

ATAS A TUS SUEÑOS

LE Nº 9

CONSEJO DE LA CIUDAD DE...
MAYOR DE LA CIUDAD DE...

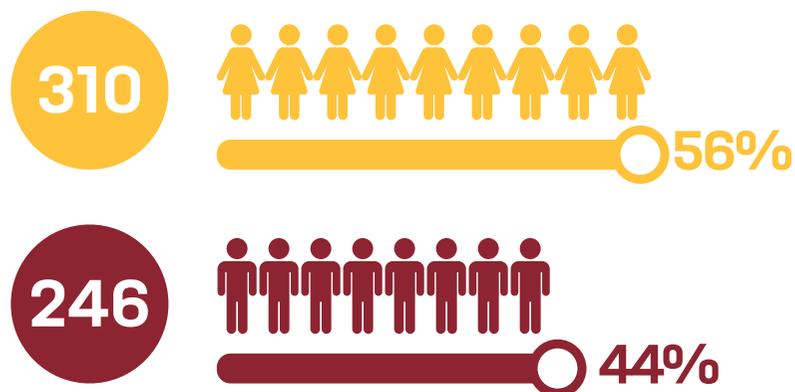
Distribución por Género

Cooperativa 29 de Octubre contó con un total de 556 colaboradores al cierre del año 2024, distribuidos de la siguiente manera:

Femenino: 310 personas (56%)

Masculino: 246 personas (44%)

Esta distribución refleja una mayor participación femenina en la estructura organizacional, lo cual puede interpretarse como un avance hacia la equidad de género y una apertura institucional hacia la inclusión y diversidad en el ámbito laboral.



Situación Contractual

Al cierre del análisis, la Cooperativa contó con 556 colaboradores, cuya vinculación laboral se distribuye principalmente en las siguientes modalidades:

Contrato indefinido: 528 personas (94.96%)

Emergente: 25 personas (4.50%)

Contrato juvenil: 3 personas (0.54%)

El dato sobresaliente es la alta proporción de contratos indefinidos, que representa casi el 95% del total del talento humano. Esto refleja una estructura laboral estable y consolidada, orientada a la permanencia, compromiso y desarrollo de carrera dentro de la institución.

La presencia de contratos emergentes y juveniles, aunque minoritaria, demuestra también el compromiso de la Cooperativa con la inclusión de nuevos perfiles y la vinculación de talento joven, promoviendo así la renovación generacional y la responsabilidad social empresarial.

Formación Académica – Maestrías Auspiciadas

Durante el año 2024, la Cooperativa 29 de Octubre auspició un total de **28 maestrías para su talento humano**, reafirmando su compromiso con la formación continua, el desarrollo profesional y excelencia operacional de sus colaboradores.

Este nivel de inversión en educación superior representa una apuesta estratégica por el fortalecimiento de capacidades técnicas, liderazgo y competencias especializadas dentro de la organización.

Al promover estudios de cuarto nivel, la Cooperativa potencia la generación de valor interno, eleva el nivel profesional de su equipo y refuerza su cultura de excelencia y mejora continua.

Esta acción no solo beneficia directamente a los colaboradores, sino que también impacta positivamente en la calidad del servicio ofrecido a los socios, alineando el desarrollo del talento con los objetivos institucionales.





Capacitaciones brindadas por la Cooperativa 29 de Octubre:

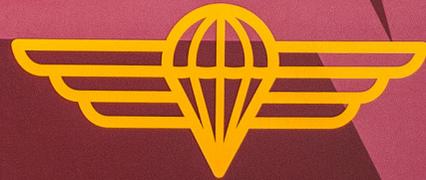
Durante el periodo evaluado, se realizaron un total de **232 capacitaciones para hombres** y **296 capacitaciones para mujeres**.

Esto refleja un enfoque inclusivo de la Cooperativa 29 de Octubre, con una mayor participación femenina en los programas de formación. La diferencia en las capacitaciones brindadas sugiere una estrategia orientada a cubrir las necesidades específicas de ambos géneros, con un leve énfasis en la formación dirigida a mujeres.



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE



Seguridad y Salud

En la Cooperativa 29 de Octubre, la seguridad y salud constituye un pilar fundamental en nuestra visión de sostenibilidad y responsabilidad social.

En 2024 fortalecimos la prevención y control de riesgos laborales mediante inspecciones periódicas, mediciones de agentes físicos, químicos y biológicos, así como análisis ergonómicos para optimizar las condiciones de trabajo.

Implementamos programas de vigilancia de la salud ocupacional, campañas preventivas y capacitaciones continuas, complementadas con el acompañamiento psicológico laboral para la gestión de riesgos psicosociales.

Estas acciones, alineadas a nuestros valores institucionales, garantizan espacios seguros, promueven el autocuidado y contribuyen al bienestar integral de nuestros colaboradores, impulsando así el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.



Gestión Comercial



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

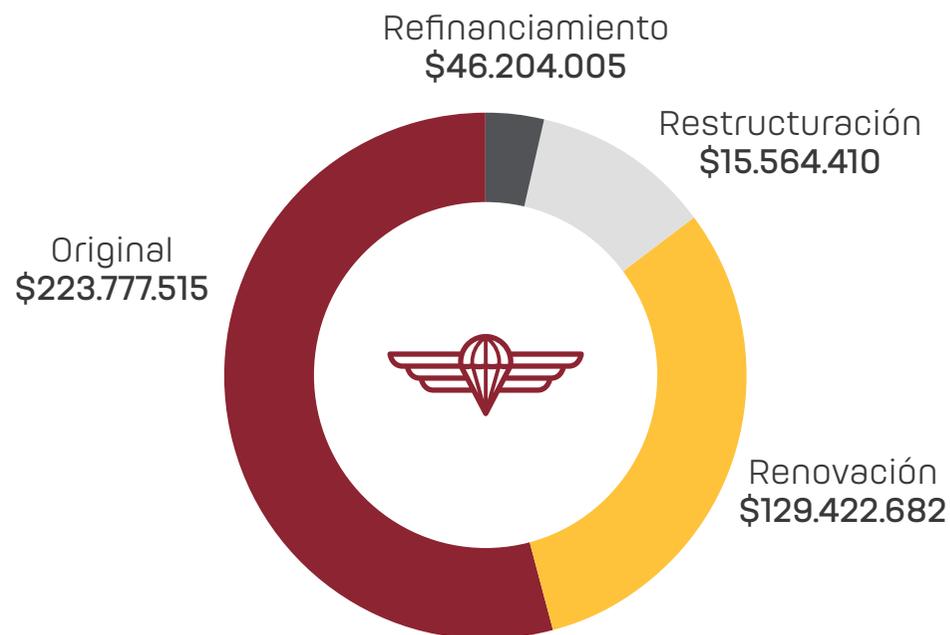
La ejecución del plan estratégico elevó la eficacia en la gestión comercial y la supervisión de la cartera de crédito y portafolio de pasivos, junto con el seguimiento constante de la fuerza comercial, han impulsado un mejor desempeño, generando mayor liquidez y solvencia para el negocio.

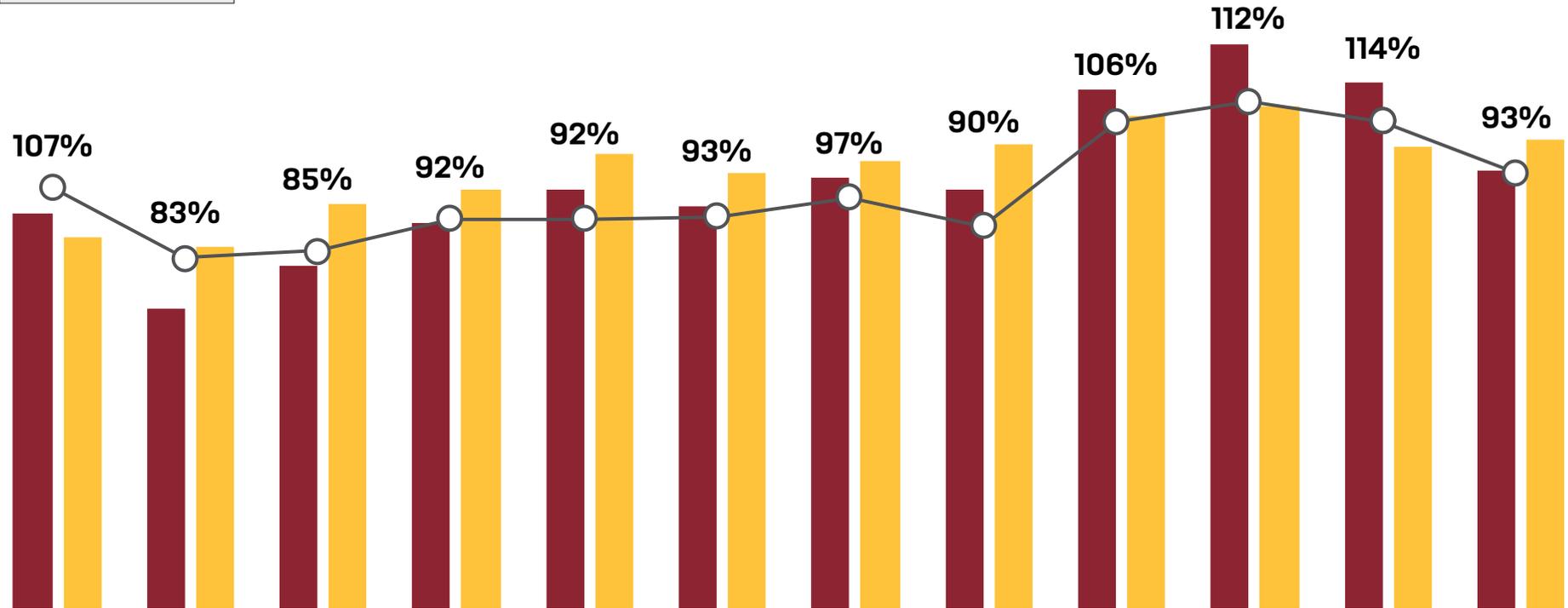
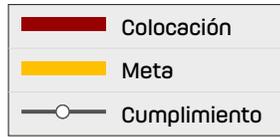
Las metas establecidas han sido desafiantes y se ha concentrado los esfuerzos en la etapa de recuperación. Esto ha implicado un esfuerzo adicional, respaldado por un seguimiento y control rigurosos de las campañas. Como resultado, hemos logrado contener, recuperar y evitar el deterioro prematuro de las operaciones reestructuradas.

Colocación

A nivel nacional la colocación total del año 2024 (original, renovación, refinanciamientos y reestructuras) alcanzó los USD 415 millones. El 85% corresponde a créditos originales y renovados (USD 353 millones, de los cuales USD 39,2 millones son novaciones de alivio financiero) y el 15% a refinanciamientos y reestructuras (USD 62 millones).

Mensualmente se establece una meta para operaciones nuevas y renovadas en función al equipo de asesores vigente. La meta total del año 2024 fue de USD 363 millones que frente al total colocado (USD 353 millones) representa un cumplimiento del 97%.





	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Colocación	\$27.2	\$20.7	\$23.6	\$26.5	\$28.7	\$27.6	\$29.7	\$28.8	\$35.7	\$38.7	\$36.1	\$30.0
Meta	\$25.5	\$24.9	\$27.8	\$28.8	\$31.3	\$29.9	\$30.7	\$31.9	\$33.8	\$34.5	\$31.8	\$32.2
Cumplimiento	107%	83%	85%	92%	92%	93%	97%	90%	106%	112%	114%	93%

Como se puede observar durante el primer trimestre el volumen de colocación fue bajo, en promedio USD 23 millones, sin embargo, el ritmo de colocación fue creciente alcanzando el pico más alto en el mes de octubre con USD 39 millones, así de marzo a diciembre el promedio de colocación mensual fue de USD 31 millones, efecto que se atribuye al fortalecimiento progresivo de la fuerza comercial.

Es importante destacar que dentro del proyecto de potencialización de la metodología de Microcrédito se crearon los cargos de: Jefatura de Microcrédito, Analista de Microcrédito y Asesores de Microcrédito (8) quienes ingresaron desde el mes de julio lo que ha permitido ir modificando el porcentaje de participación de este segmento en la colocación, es así que hasta el mes de julio la participación era inferior al 10%, mientras que, en agosto pasó a ser del 13% y durante los últimos tres meses alcanzó un promedio de 17%, lo que se traduce a su vez en un mayor porcentaje de rentabilidad.

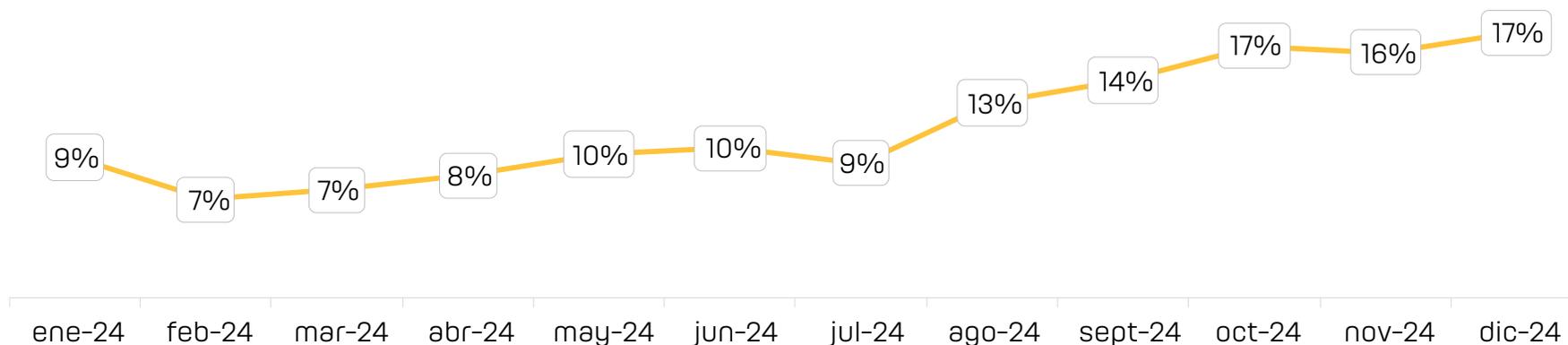


Gráfico. Evolución participación Microcrédito

La colocación vista a nivel de agencia pone en evidencia los siguientes resultados:

- **15 agencias** cumplieron y sobrepasaron la meta asignada
- **12 agencias** alcanzaron al menos el 90%
- **Las agencias** con mayor colocación fueron:
 - **Riobamba:** USD 17,9 millones
 - **Quicentro Sur:** USD 16,7 millones
 - **Albán Borja:** USD 15,7 millones

Colocación por producto

En cuanto a la colocación por producto se observa que el producto con mayor demanda por parte de nuestros socios fue Consumo Ordinario con USD 130,5 millones (31,5%) seguido por Credifuerzas con USD 83,6 millones (20%) y Micro Consumo (USD 33,8 millones).

A partir del 9 de julio por resolución del Comité de Activos y Pasivos COAP se aprobó el incremento de 0,03 puntos porcentuales al producto Consumo Ordinario y un punto porcentual al producto Micro Consumo, situación que como se observa no tuvo un impacto negativo en el ritmo de colocación.



TIPO CARTERA	PRODUCTO	2024	PARTICIPACIÓN
ORIGINAL RENOVACIÓN	ORDINARIO	\$ 130.527.998	31,5%
	CREDIFUERZAS	\$ 83.565.398	20,1%
	MICRO CONSUMO	\$ 33.786.346	8,1%
	CREDILISTO 29	\$ 28.941.049	7,0%
	MI CASA 29	\$ 26.087.613	6,3%
	CREDIORO	\$ 17.324.379	4,2%
	CREDI INVERSIONISTA 29	\$ 15.195.792	3,7%
	CREDIELITE	\$ 8.137.991	2,0%
	MICRO 29	\$ 7.799.411	1,9%
	CREDITAZO	\$ 1.686.065	0,41%
	RAPIDAZO29	\$ 65.425	0,02%
	MICRO TRANSPORTE	\$ 62.200	0,01%
	MICROCONAFIPS ZONA A	\$ 19.530	0,00%
MICRO EXPRESS	\$ 1.000	0,00%	
REFINANCIAMIENTO REESTRUCTURA	CONSUMO PRIORITARIO REF/RES	\$ 44.475.272	10,7%
	MICROCREDITO REF/RES	\$ 15.490.061	3,73%
	INMOBILIARIO REF/RES	\$ 1.803.082	0,43%
TOTAL		\$ 414.968.612	100%

Cartera total - saldo en riesgo

Al cierre del año 2023 la Cooperativa cerró con una cartera de USD 801 millones, de los cuales USD 67,5 millones corresponden a saldo en riesgo generando así un índice de morosidad del 8,32%. Al cierre del año 2024 la cartera ascendió a USD 815,8 millones, es decir un crecimiento anual de USD 14,8 millones. En cuanto al saldo en riesgo se observa un incremento de USD 0,43 millones, incremento que no significó un alza en el índice de morosidad, por el contrario, este indicador disminuyó 0,1 puntos porcentuales respecto al cierre 2023.

MES	SALDO TOTAL	EN RIESGO	MORA
Diciembre 2023	\$ 800.974.867	\$ 67.466.847	8,42%
Diciembre 2024	\$ 815.772.757	\$ 67.905.241	8,32%
Variación	\$ 14.797.889	\$ 438.394	-0,10%

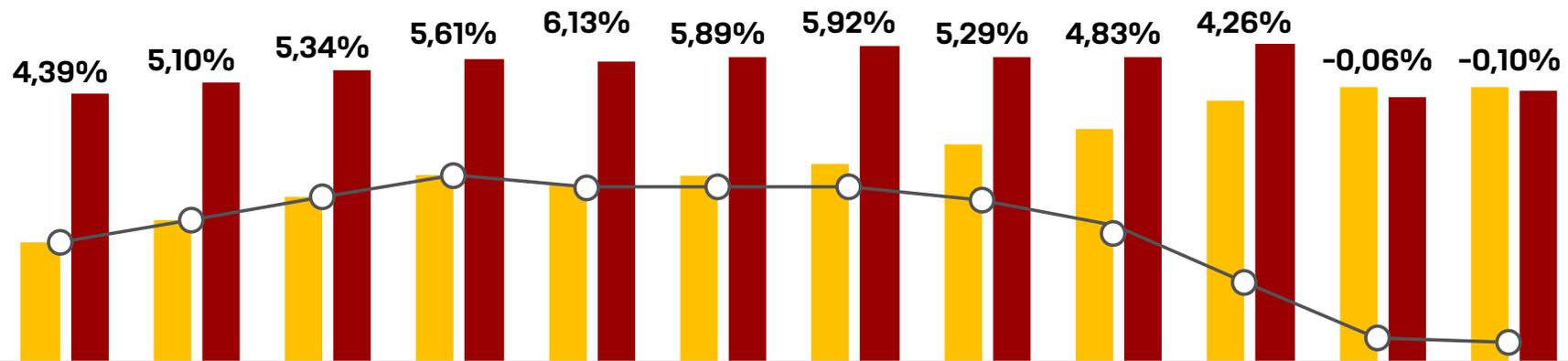
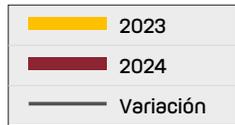
Es importante indicar que, de no haberse ejecutado en el mes de noviembre el proceso de venta y el fideicomiso de cartera, el indicador de mora al finalizar el año 2024 hubiera alcanzado al 10%.

Índice de morosidad

El ratio de mora a diciembre 2024 se ubicó en 8,32% observando una disminución de 0,10% en relación con el cierre de 2023, es importante indicar que durante el último año la Cooperativa mantuvo medidas restrictivas para ejecutar acciones que afecten los indicadores financieros, el proceso de venta, la constitución del fideicomiso de administración de cartera, las medidas de alivio financiero como novaciones, refinanciamientos y reestructuras con periodos de gracia, sumado a las acciones complementarias de recuperación permitieron mantener este indicador de mora.

Desde mayo de 2024 hasta octubre de 2024, la Cooperativa logró mantener el indicador de mora por debajo del 12%, en el mes de noviembre se presenta la disminución de 3,33% en el indicador de morosidad. Para el año 2025, uno de los principales objetivos de la Cooperativa es mantener el indicador de mora en un dígito.

Variación Anual del Ratio de Mora 2023 - 2024



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
2023	4,67%	4,63%	4,72%	4,87%	4,98%	5,28%	5,70%	6,11%	6,58%	7,40%	8,39%	8,42%
2024	9,06%	9,73%	10,06%	10,48%	11,11%	11,17%	11,62%	11,40%	11,41%	11,66%	8,33%	8,32%
Variación	4,39%	5,10%	5,34%	5,61%	6,13%	5,89%	5,92%	5,29%	4,83%	4,26%	-0,06%	-0,10%

El saldo de cartera registrado a diciembre de 2023 fue de USD 800,97 millones, el saldo de cartera improductiva de USD 67,42 millones con un indicador de de mora 8,42%; para diciembre de 2024 el saldo de cartera total presentó un incremento del 1,85% con 14,79 millones; la cartera improductiva incrementó en USD 438 mil que representa 0,65% al cierre del año 2023, con esto el indicador de mora se redujo en 0,10%.

La venta y el fideicomiso de administración de cartera afectaron el saldo capital en USD 30 millones, procesos ejecutados en noviembre de 2024, la disminución del indicador de mora fue de aproximadamente 3,2%, esto sumado a las gestiones de recuperación permitieron terminar este periodo con el indicador de mora del 8,32%. Previo a la constitución de estos instrumentos, el crecimiento del indicador de mora en promedio fue de 0,29%, sin embargo, se evidencia que desde el mes de mayo hasta noviembre de 2024, el indicador de mora se mantuvo entre el 11,11% y el 11,66% en su pico más alto.

A diciembre de 2024 la cartera improductiva cerró en USD 67,90 millones; donde los créditos concedidos en el año 2022 representan el 42,25% de este valor con USD 28,82 millones, seguido de la concesión del año 2023 con el 35,70% con USD 24,24 millones; el indicador de mora de los créditos concedidos en el 2024 fue de 6,03% con USD 4,09 millones de cartera improductiva, siendo estos los periodos en los que se agrupa el 84% del saldo en riesgo. Durante el año 2024 se fortaleció el equipo de recuperación en campo con la contratación de 24 gestores de cobranza, adicionalmente se realizó el seguimiento a la gestión de las empresas de cobranza lo que permitió estabilizar el indicador de mora.

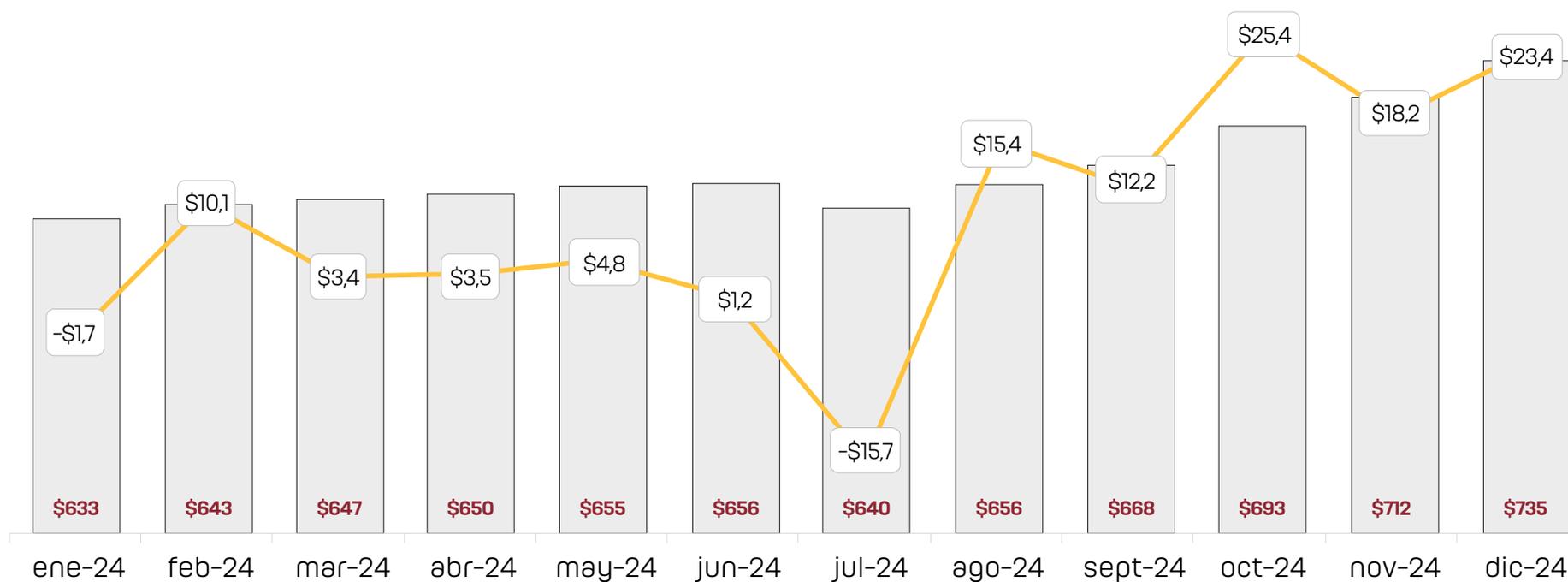
Captaciones

Al cierre del mes de diciembre 2024, la Cooperativa alcanzó un saldo de USD 735 millones en Depósitos a Plazo Fijo, lo que representa un incremento de USD 100 millones en comparación con el cierre del año 2023. Este resultado refleja un desempeño sólido y alcanza una variación del 15,8%.

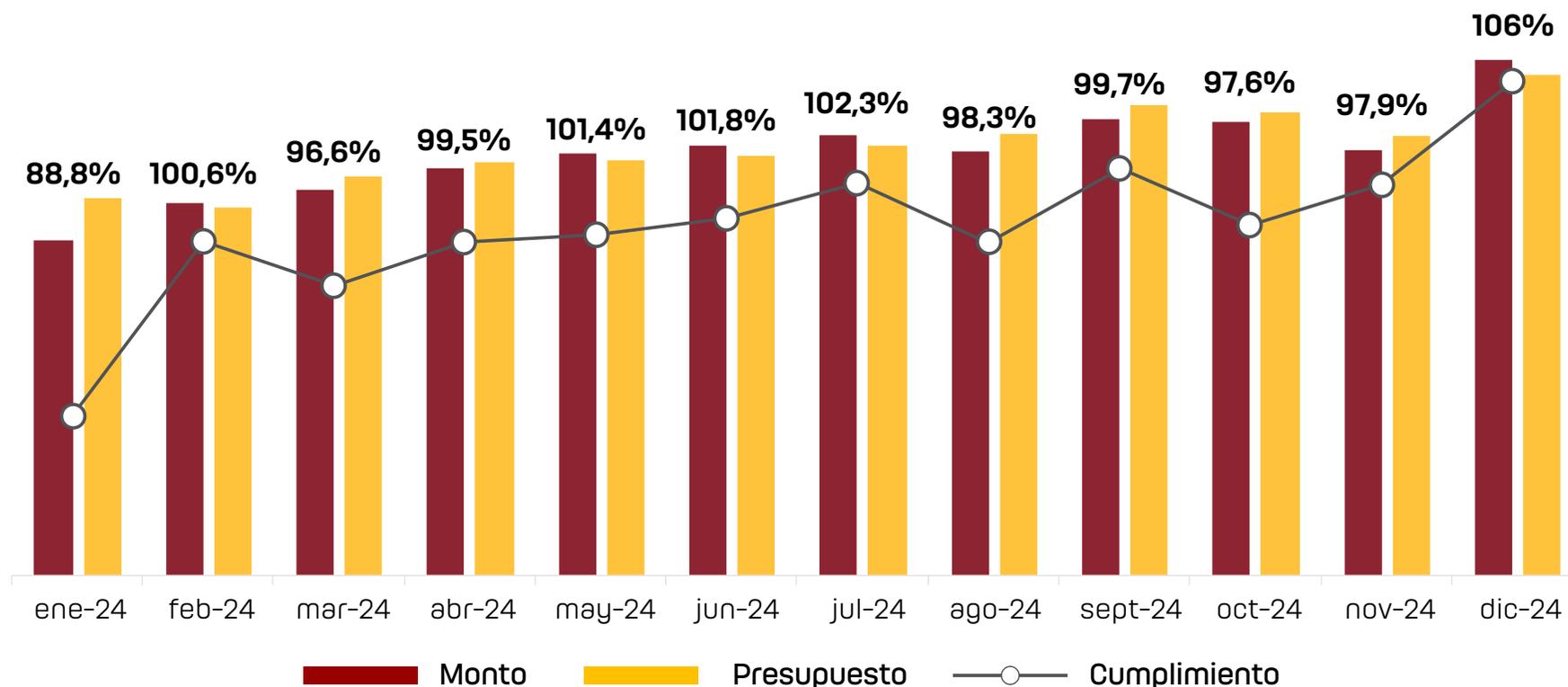
Por otro lado, la Cooperativa 29 de Octubre al cierre del mes de diciembre 2024, cuenta con un saldo de Depósitos (ahorros vista y ahorro programado) de USD 217 millones con un crecimiento de USD 14 millones con relación al cierre del año 2023, esto representa una variación del 6,9%.

ENTIDAD	PARTIDA	ACTUAL	DIC 2023 - DIC 2024	
	dic-23	dic-24	Var Abs.	Var. Rel
Deposito Plazo	\$ 634.828.665	\$ 734.916.627	\$ 100.087.962	15,8%
Deposito Vista	\$ 203.629.640	\$ 217.654.245	\$ 14.024.605	6,9%

A lo largo del año 2024, se ha observado una tendencia ascendente en los montos captados, especialmente en los últimos meses, con incrementos considerables en los meses de octubre, noviembre y diciembre. En diciembre, se alcanzó el valor más alto de captación con un total de \$735 millones.



Al cierre del mes de diciembre la Cooperativa 29 de Octubre, cuenta con un saldo de Depósitos (ahorros vista y ahorro programado) de USD 218 millones, logrando un cumplimiento de 106%.



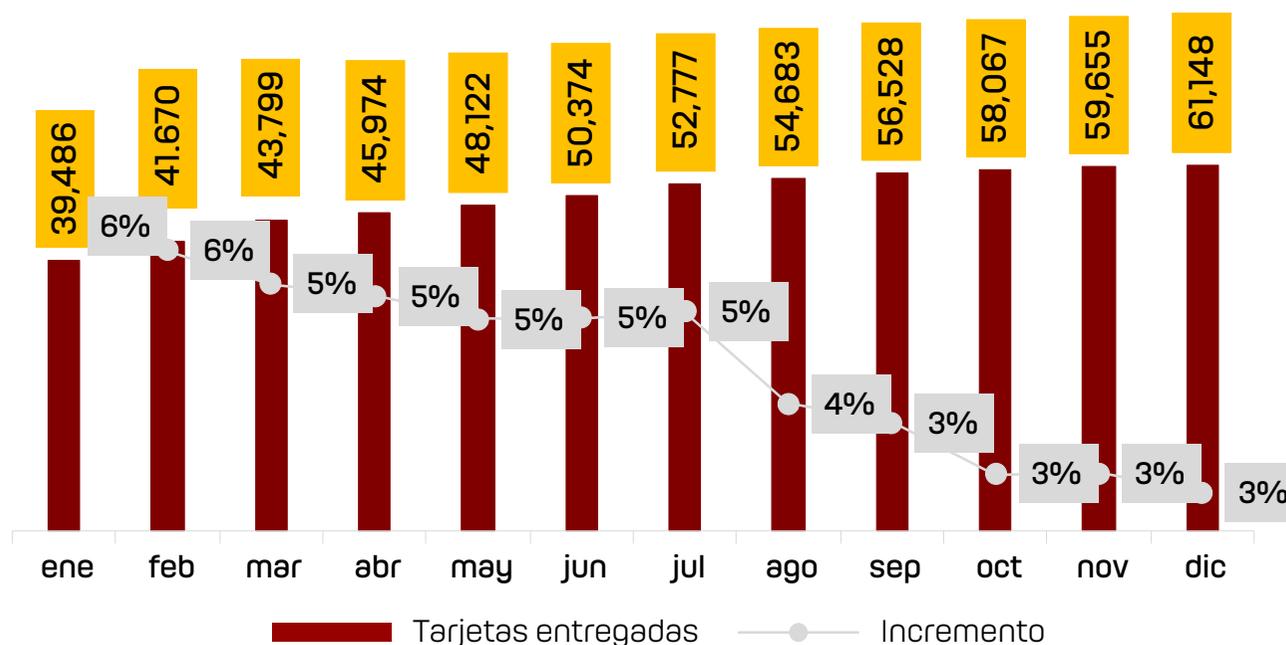
Tarjetas y Medios de Pago

La gestión del área de Tarjetas y Medios de Pago durante el año 2024 se ha centrado en promover la colocación y el uso de la tarjeta de débito VISA La29. Para ello, se implementaron estrategias orientadas a mejorar la experiencia del cliente, reforzar la transaccionalidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

Colocación y activación de tarjetas

Desde el mes de marzo 2023 a diciembre de 2024, se ha emitido un total de 69.814 tarjetas débito Visa La29, y se han entregado un total de 61.148 manteniendo en los últimos meses un incremento de entrega mensual de tarjetas del 3%.

Incremento mensual de entrega de tarjetas de débito



Transacciones y montos en consumos

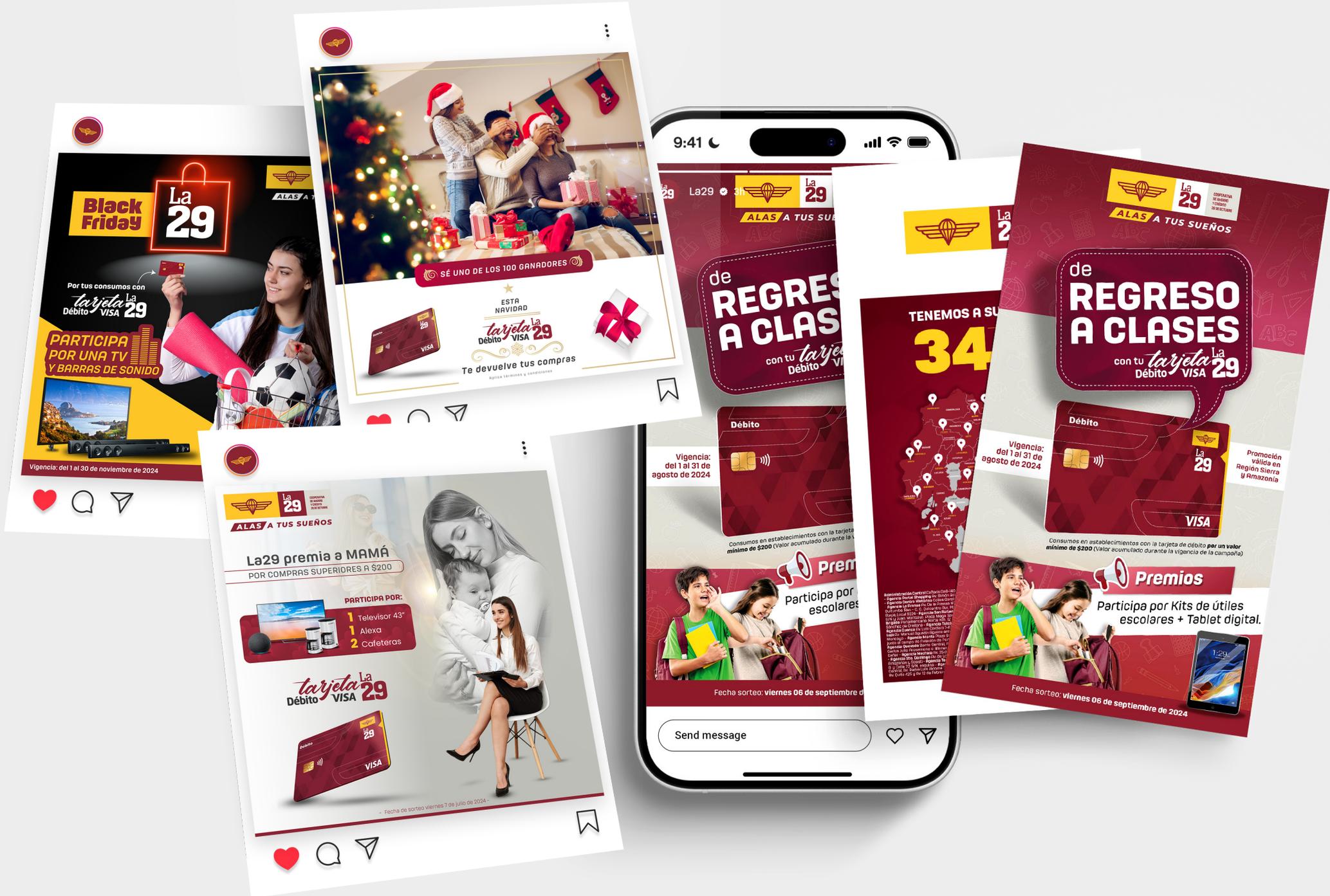
El consumo con tarjeta de débito VISA La29 durante el año 2024 registró un incremento del 31% en la transaccionalidad, en comparación con el año 2023, alcanzando un volumen de consumo de USD 13,4 millones, lo cual generó comisiones de USD 109.258.

Mes	Nacionales		Internacionales		Total	
	No. Trans	Monto	No. Trans	Monto	No. Trans	Monto
Enero	28.455	\$ 979.713,78	2.863	\$ 78.012,01	31.318	\$ 1.057.725,79
Febrero	25.916	\$ 856.210,94	2.729	\$ 79.141,35	28.645	\$ 935.352,29
Marzo	27.905	\$ 915.838,06	3.475	\$ 89.852,27	31.380	\$ 1.005.690,33
Abril	29.525	\$ 950.400,47	3.742	\$ 91.895,70	33.267	\$ 1.042.296,17
Mayo	29.193	\$ 886.480,45	4.722	\$ 113.472,51	33.915	\$ 999.952,96
Junio	28.040	\$ 857.914,64	4.761	\$ 116.858,301	32.801	\$ 974.772,65
Julio	32.653	\$ 1.008.084,25	5.327	\$ 152.022,77	37.980	\$ 1.160.107,02
Agosto	34.300	\$ 1.079.553,24	3.876	\$ 135.742,15	38.176	\$ 1.215.295,39
Septiembre	31.525	\$ 961.922,77	3.105	\$ 111.328,16	34.630	\$ 1.073.250,93
Octubre	35.178	\$ 1.007.083,07	3.027	\$ 135.275,47	38.205	\$ 1.142.358,54
Noviembre	32.745	\$ 924.665,16	3.121	\$ 111.740,03	35.866	\$ 1.036.405,19
Diciembre	47.923	\$ 1.660.941,45	3.511	\$ 136.373,52	51.434	\$ 1.797.314,97
Total	383.358	\$ 12.088.808,28	44.259	\$ 1.351.713,95	427.617	\$ 13.440.522,23

Campañas y convenios comerciales

En el año 2024, se llevaron a cabo diversas campañas temporales y convenios estratégicos orientados a promover el uso de la tarjeta de débito VISA La29. Estas iniciativas ofrecieron beneficios exclusivos, como descuentos en comercios aliados, con el objetivo de fortalecer la relación con socios y clientes.

A continuación, el detalle:



Informe CAIR



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

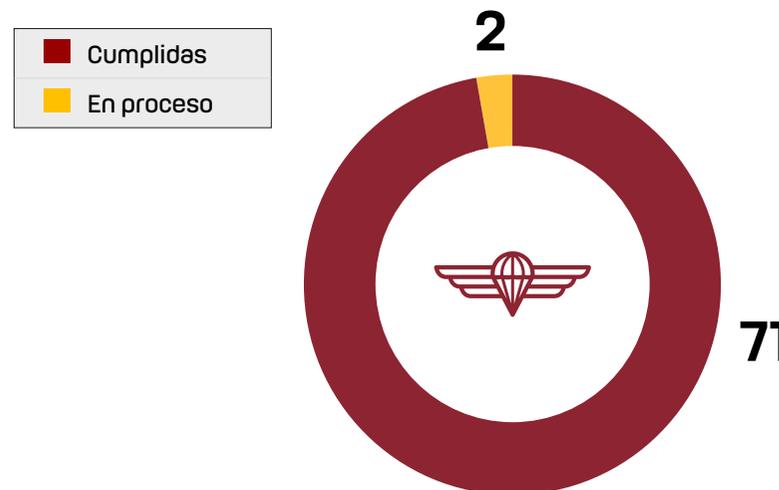
En base a la Resolución de la SEPS-N.- 128-2015-F la Cooperativa cuenta con la Dirección de Riesgos y el Comité de Administración Integral de Riesgos, por medio de los cuales se conoce, revisa y analiza, la gestión y resultados de los diferentes riesgos.

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.

Al cierre del año 2024, desde la Gestión de Riesgos de Crédito, se ha dado seguimiento a un total de 74 recomendaciones, las cuales se detallan a continuación:



Para el cierre del año 2024, se ha logrado el cumplimiento de 71 recomendaciones, lo que representa un 97% de cumplimiento. Actualmente, permanecen en proceso 2 recomendaciones, que corresponden a la Dirección Comercial, las cuales se realizará el seguimiento en el primer trimestre del año 2025.

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

Comparativo - TOTAL	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

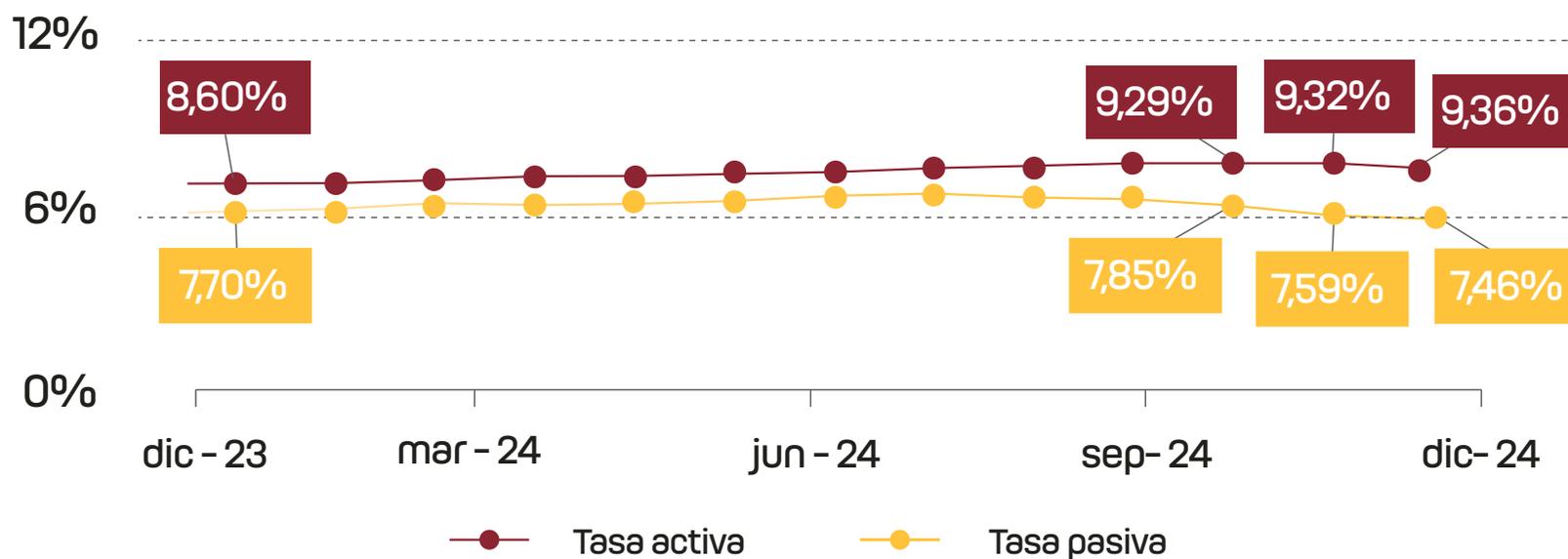
En cumplimiento a la Resolución N° 559-2019-F, Sección XXIII “Norma de administración de riesgo de liquidez para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” y políticas internas, se ha ejecutado la identificación, medición, priorización, control, mitigación, monitoreo y comunicación del riesgo de liquidez, entendiéndose como tal a la probabilidad de pérdida por la potencial incapacidad para cubrir necesidades de efectivo, tanto anticipadas como contingentes.



Riesgo de mercado

En cumplimiento a la Resolución N° SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0034 “Norma de control para la gestión del riesgo de mercado en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” y políticas internas, se ha ejecutado la identificación, medición, priorización, control, mitigación, monitoreo y comunicación del riesgo de mercado, entendiéndose como tal a la probabilidad de pérdida en que una entidad puede incurrir por cambios en los precios de activos financieros, tasas de interés y tipos de cambio que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas.

Evolución de Tasas referenciales BCE

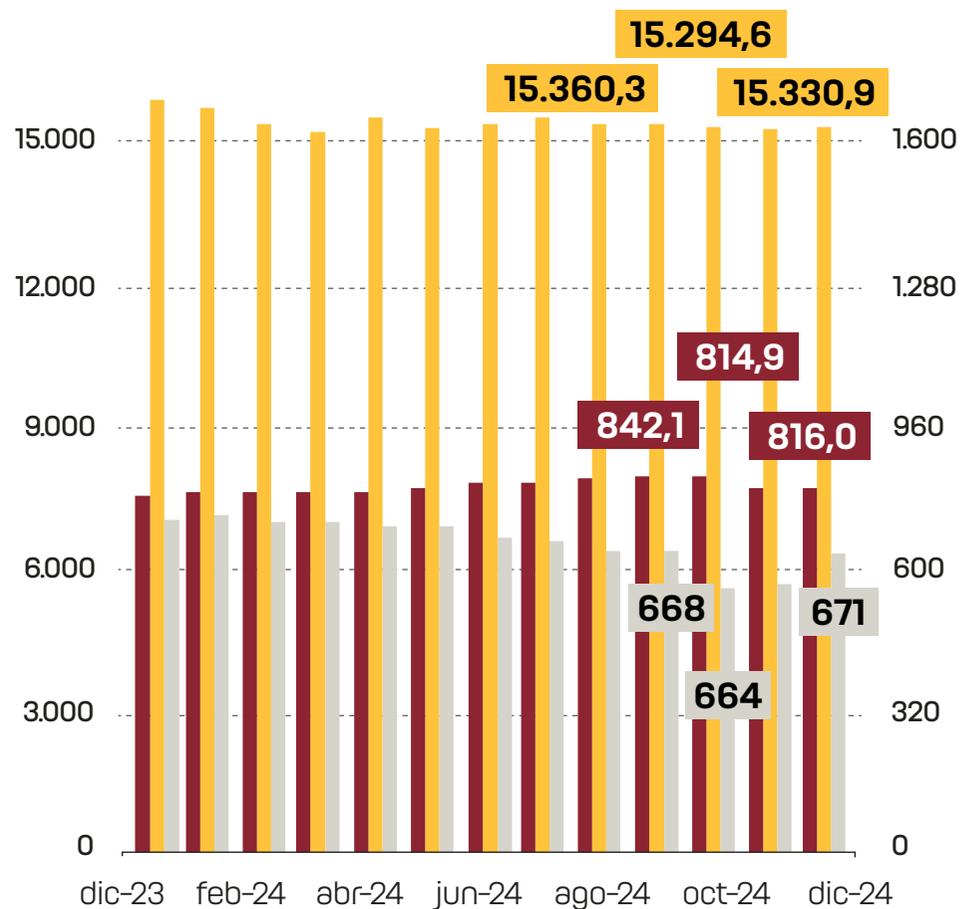


Riesgo de crédito

A diciembre 2024, se evidencia un incremento en el saldo de cartera de USD 1.1 millones en relación con el mes anterior, la Cooperativa alcanzó a diciembre un saldo de USD 816,0 millones (saldo incluye el valor de la prima) y un cumplimiento presupuestal de 93%.

La tasa anual de crecimiento es de 1,8% con tendencia a la baja, aunque por encima del sistema que presenta tasas negativas; respecto al segmento 1 alcanzó una tasa de variación de -3,7%, menor a la Cooperativa similar comportamiento presenta el peer group cuya tasa de variación es negativa y en diciembre se ubica en -10,4% influenciada principalmente por las cooperativas Cooprogreso, Alianza del Valle, Policía Nacional, Oscus y Mushuc Runa que presentan una reducción en su saldo de cartera con relación al año anterior.

La Cooperativa se encuentra en 5to lugar en el top 10 de cooperativas del segmento 1 evaluadas por saldo total de cartera. Es importante mencionar que hasta el puesto número 5 superan los USD 800 millones en cartera, puesto que la sexta posición corresponde a Cooprogreso con un saldo de USD 543 millones.



Riesgos ambientales y sociales – SARAS

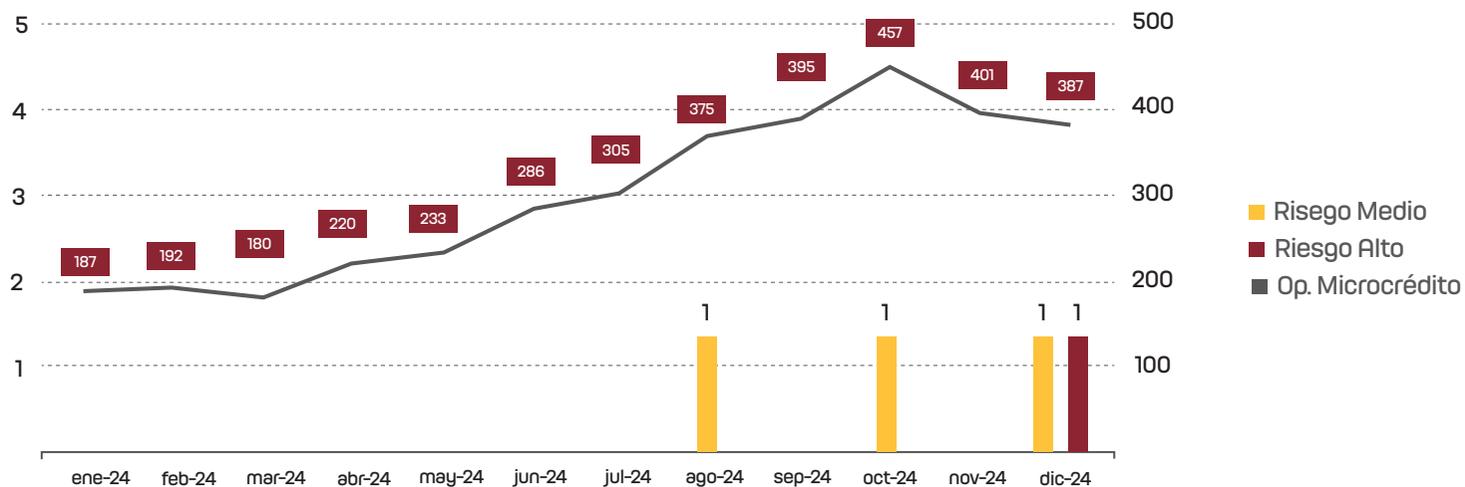
En cumplimiento a la Agenda Global de Finanzas Verdes Inclusivas mediante Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INR-INGINT-2022-003 de fecha 9 de mayo de 2022, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expidió la “Norma de Control para la Administración del Riesgo Ambiental y Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda”, misma que tiene por objeto instaurar las disposiciones para aquellas entidades financieras cuyo porcentaje de participación en el segmento de microcrédito, en número de operaciones y/o en volumen, sea superior

al 20%, respecto de su portafolio total de crédito, con el objeto de gestionar el riesgo ambiental y social de los créditos que otorgan, en función de la actividad económica de sus socios.

En la actualidad la Cooperativa cuenta con el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS) junto con un Oficial de riesgo ambiental y Social que vela por el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias relacionadas a este ámbito.

En diciembre de 2024 se generaron 387 operaciones microcrédito a continuación, el detalle:

Operaciones Microcrédito





Riesgo operativo

La Gestión de Riesgo Operativo se rige por lo establecido en la Resolución No. SEPS-IGT-IGS- INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116 emitida a los dos días del mes de julio del 2024 y que deroga la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, de 26 de noviembre de 2018, reformada con las resoluciones Nos. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0284, de 13 de diciembre de 2018, SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-2020-0221, de 2 de junio de 2020 y SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-2022-0211 de 7 de julio de 2022; mediante la cual se dispone el cumplimiento de lo siguiente, entre otros requerimientos:

“Diseñar y mantener un esquema de reportes que permitan disponer de información suficiente, pertinente y oportuna para la toma de decisiones”.

Para lo cual, a diciembre 2024, los 180 eventos de riesgo operativo distribuidos en las diferentes líneas de negocio según sus procesos y tipos de evento por factor de riesgo se distribuyen como sigue a continuación:



TIPO EVENTO	RIESGO / FALLA INSUFICIENCIA	PERSONAS	PROCESOS	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	EVENTOS EXTERNOS	TOTAL	%
Fraude interno	Apropiación indebida de activos	1	-	-	-	1	1%
	Falsificación fuente interna	4	-	-	-	4	2%
	Fraude	1	-	-	-	1	1%
	Hurto extorsión malversación robo	2	-	-	-	2	1%
	Inapropiada utilización de información confidencial	1	1	-	-	2	1%
	Operaciones no autorizadas con pérdidas pecuniarias	7	1	-	1	9	5%
	Operaciones no reveladas registradas intencionalmente	1	-	-	-	1	1%
	Soborno cohecho	27	17	2	-	46	26%
Fraude externo	Daños por ataques informáticos	1	-	1	-	2	1%
	Falsificación fuente externa	1	-	-	4	5	3%
	Hurto robo fuente externa	-	-	-	8	8	4%
	Robo de Información	-	-	-	1	1	1%
Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo	Falta de Difusión y comunicación de políticas	-	1	1	-	2	1%
	Inadecuada Contratación del Personal	2	1	-	-	3	2%
	Inadecuada política de administración de personal	-	2	-	-	2	1%
Prácticas relacionadas con los clientes los productos y el negocio	Abuso de información privilegiada (favor de la entidad)	1	1	-	-	2	1%
	Actividades no autorizadas	2	-	-	-	2	1%
	Quebrantamiento de la privacidad de información, sobre socios clientes y usuarios	-	1	-	-	1	1%
Daños a los activos físicos	Pérdidas por desastres naturales, terrorismo, vandalismo	1	-	-	1	2	1%
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información	Cortes en los servicios públicos	1	-	1	3	5	3%
	Fallas en Hardware	-	-	7	-	7	4%
	Fallas en software	-	2	4	-	6	3%
	Problemas de Telecomunicaciones	-	-	2	1	3	2%

Deficiencias en la ejecución de procesos en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros ¹	Documentos Jurídicos incompletos / inexistentes	2	1-	-	-	12	7%
	Errores en introducción de datos, mantenimientos o descargas	4	1	1	-	8	4%
	Errores en la interpretación de textos Legales	-	4	-	-	4	2%
	Fallas en la entrega de información	3	8	1	-	12	7%
	Fallos de Contrapartes (Proveedores)	1	3	3	-	7	4%
	Fallos de Contrapartes (Proveedores/Socios)	-	3	-	-	3	2%
	Incumplimiento en la entrega de información hacia terceros	-	-	1	-	1	1%
	Inexistencia de Autorizaciones	-	1	-	-	1	1%
	Operaciones ejecutadas fuera de legislación	-	3	-	-	3	2%
	Otros litigios con contrapartes (proveedores/Socios)	1	1	-	-	2	1%
	Registros incorrectos de socios y clientes	-	-	1	-	1	1%
Divulgación y prácticas de venta	Incumplimientos a ofertas en materiales publicitarios	-	1	-	-	1	1%
	Información engañosa o incompleta del producto	-	1	-	-	1	1%
	Materiales de venta y publicidad incomprensibles o ilegibles	-	2	-	-	2	1%
	Materiales y procedimientos de ventas y publicidad engañosa	-	1	-	-	1	1%
Empoderamiento del socio cliente o usuario y alfabetización financiera	Falencias en el uso de medios digitales y demás medios de comunicación en despliegue de información y capacitación financiera a socios/clientes	1	-	-	-	1	1%
	Inexistencia de mecanismos, encuestas o indicadores que permitan medir el nivel de penetración e impacto de las iniciativas comunicacionales sobre alfabetización financiera a socios/clientes	1	-	-	-	1	1%
	Inexistencia de un programa de educación e información financiera de base amplia que incremente las habilidades financieras de socios/clientes	1	-	-	-	1	1%
Protección de datos y privacidad	Negligencia en aplicación de ley de protección de datos y seguridad de la información	-	-	1	-	1	1%
Total		67	68	26	19	180	100%
Participación		37%	38%	14%	11%	100%	

Riesgo inherente

Cada cuadrante corresponde a la combinación del nivel de probabilidad de ocurrencia del evento con el impacto que este generaría en caso de materializarse.

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE RIESGO OPERATIVO							RIESGO INHERENTE			
PROBABILIDAD	CASI_SEGURO	5	3	1	7	1	4	Muy Bajo	13	
	PROBABLE	4	1	1	5	5	10	Bajo	41	
	POSIBLE	3	1	10	46	6	15	Moderado	84	
	RARA VEZ	2	0	2	7	0	26	Alto	27	
	IMPROBABLE	1	0	1	8	0	20	Muy Alto	15	
		1	2	3	4	5				
		MUY BAJO	MENOR	MODERADO	GRAVE	SEVERO				
		IMPACTO								
								TOTAL RIESGO INHERENTE	180	

A nivel de riesgo inherente (exposición sin controles) se registran 15 eventos en categoría “Muy alto” y según los eventos materializados son 10 “Muy alto”.

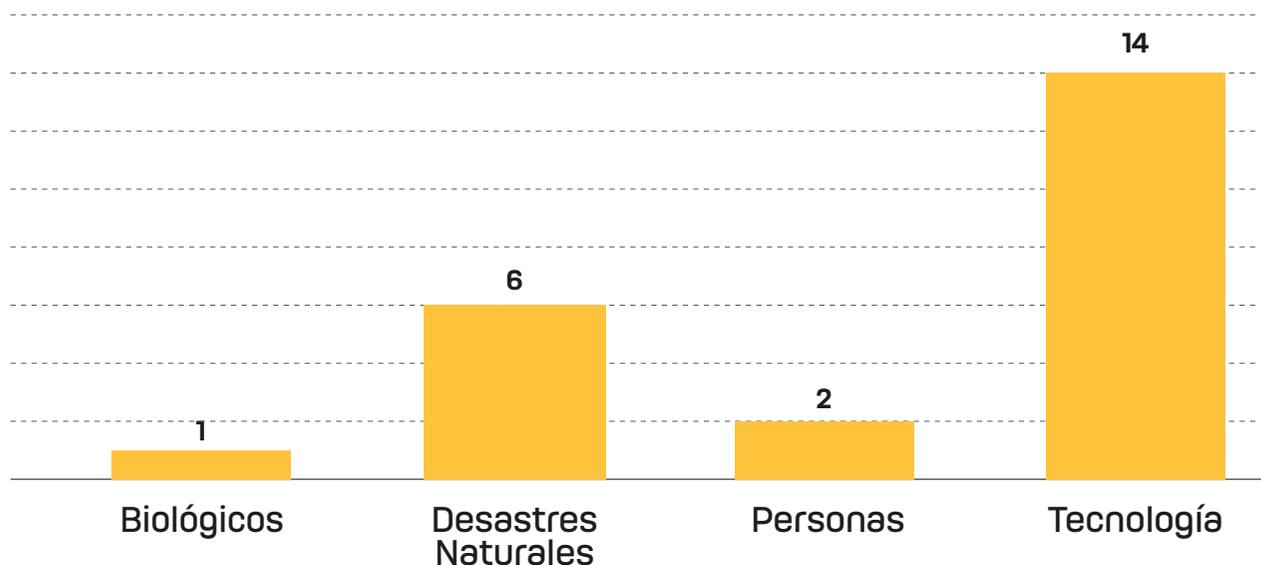
MATRIZ DE RIESGO INHERENTE RIESGO OPERATIVO							RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	CASI_SEGURO	5	2	5	5	3	2	Muy Bajo	8
	PROBABLE	4	0	6	10	14	5	Bajo	31
	POSIBLE	3	2	12	78	3	8	Moderado	96
	RARA VEZ	2	2	2	9	1	0	Alto	27
	IMPROBABLE	1	1	1	0	0	1	Muy Alto	10
			1	2	3	4	5		
			MUY BAJO	MENOR	MODERADO	GRAVE	SEVERO		
			IMPACTO						
								TOTAL RIESGO INHERENTE	172

Continuidad de negocio

La continuidad de negocio abarca un conjunto de procesos y procedimientos diseñados para garantizar que la organización mantenga su operatividad frente a eventos inesperados, especialmente aquellos de origen externo. Su objetivo es minimizar el impacto de situaciones adversas, asegurando la recuperación oportuna y la continuidad de las actividades críticas que permiten el funcionamiento de la entidad.

La Gestión de Continuidad del Negocio correspondiente a diciembre de 2024, se presenta el mapa de riesgo, el análisis de impacto al negocio (BIA), las estrategias implementadas, los avances y resultados de las pruebas realizadas, con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta ante futuras contingencias.

FACTORES DE RIESGOS



FACTORES DE RIESGOS CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	
FACTOR DE RIESGO	SALDO TOTAL
Biológicos	1
Desastres Naturales	6
Personas	2
Tecnología	14
Variación	23



Riesgo legal

Los eventos de riesgo legal pueden originarse por fallas o insuficiencias relacionadas a las siguientes actividades: Actos societarios, Gestión de Crédito, Operaciones del giro financiero, Actividades complementarias de las operaciones del giro financiero, Proveedores nacionales o extranjeros, estipulaciones contractuales y Cumplimiento Legal y Normativo.

Al corte diciembre 2024, hay un total de 30 eventos de riesgo registrados.

En base al Oficio No. 2024-04-29OCT-DJ; "Base con estados de procesos judiciales a cargo de la asesoría externa" con corte diciembre se presenta un total de 53 casos. Entre los cuales tenemos por tipo de acción los siguientes casos: Ejecutivos, Ordinario, Investigación Previa, Subjetivo, Acción Penal Pública, entre otros.

Riesgo reputacional

En el sistema de cooperativas, las captaciones van migrando de institución debido al riesgo reputacional que está pasando el sistema por los indicadores financieros de algunas cooperativas que han disminuido significativamente sus depósitos.

Seguridad

Con el objetivo de fortalecer el sistema de Seguridad de la Cooperativa 29 de Octubre, durante el 2024 se planificó e implementó un conjunto de controles alineados al marco normativo de la SEPS, entre ellos la adopción del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) bajo estándares internacionales.

La Seguridad Física ha sido un pilar fundamental en este proceso, permitiendo que la Cooperativa cuente con las certificaciones otorgadas por el Ministerio del Interior en sus 34 agencias, requisito obligatorio establecido por la SEPS para la operación y funcionamiento institucional. Asimismo, se ha llevado a cabo la modernización y actualización de los sistemas de videovigilancia, incorporando a nivel nacional cámaras con inteligencia artificial que, además de optimizar la protección de las agencias, constituyen una valiosa fuente de información para la definición de estrategias y la toma de decisiones a nivel comercial y operativo.

De igual manera, se han fortalecido los sistemas de exclusamiento y controles de acceso en todas las áreas de valores, incrementando los niveles de protección y asegurando el cumplimiento de estándares de

seguridad en la gestión de los activos más sensibles. A ello se suma la elaboración del Plan de Emergencia de Seguridad Física y Electrónica como parte del Plan de Continuidad del Negocio de la Cooperativa, la implementación de refuerzos estructurales y de vidrios de seguridad en las 34 agencias, así como la actualización de toda la normativa interna en cumplimiento de la Resolución 021 de la SEPS.

Como parte de la gestión integral, se desarrollaron procesos de capacitación especializada, ejecución de simulacros y emisión de recomendaciones de seguridad dirigidas a socios, clientes y especialmente a colaboradores, con el propósito de reforzar la cultura organizacional de seguridad, elevar la capacidad de respuesta institucional y garantizar la protección de las personas, la información y los bienes.

La **certificación ISO 27001** se consolida así como un proceso estratégico que involucra el compromiso permanente de la Cooperativa, orientado a mantener y mejorar los sistemas de seguridad, asegurando un crecimiento sostenible y confiable en beneficio de sus socios y clientes.

Calificación de riesgos

GLOBALRATINGS CALIFICADORA DE RIESGOS S.A. otorgó la calificación de riesgos de AA para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. en comité No.001-SEPS-2024 llevado a cabo en la ciudad de Quito D.M., el día 28 de marzo de 2025; con base en los estados financieros auditados de los periodos, 2023 y 2024, estados financieros internos y otra información relevante con fecha diciembre 2024.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, con 57 años de trayectoria, se posiciona como una de las entidades líderes del segmento 1 en Ecuador, destacándose por su crecimiento nacional a través de 34 puntos de atención y canales digitales. Fundada por militares paracaidistas con visión de servicio crediticio, hoy aplica principios de buen gobierno, responsabilidad social y gestión integral de riesgos, fortaleciendo sus procesos y ajustándose a normativas vigentes. A diciembre de 2024, presenta un sólido desempeño financiero con una cartera de créditos neta de USD 739,91 millones, alta liquidez (40,04%) y solvencia (13,15%), pese a desafíos como el déficit de provisiones (0,78%). Su calificación de riesgo es "AA" con perspectiva estable, reflejando su enfoque en innovación, recuperación de cartera y fidelización de socios.



Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores

En cumplimiento de las disposiciones del Artículo 245 del Código Orgánico Monetario y Financiero, que determina la Información que las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas o quienes haga sus veces, específicamente del numeral 10 de este Artículo:

“10). - Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores”.

Y considerando que el Art. 440 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que los administradores “son los vocales del consejo de administración y el gerente”.

El Consejo de Administración, cumple con las disposiciones del “Reglamento de Dietas, Viáticos, Subsistencia, Transporte y Movilización, para los Vocales del Consejo de Administración y Vocales del Consejo de Vigilancia, Gastos de Transporte, Movilización y Alimentación de los Representantes a la Asamblea”, aprobado por la Asamblea General.

Por lo expuesto, a fin de transparentar la información, se informa los valores cancelados por la Cooperativa a los vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente durante el período enero – diciembre de 2024:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Dietas	4 SBU
Viáticos	80% SBU
Subsistencias	40% SBU
Movilización interna	20% SBU
* El presidente no percibe viáticos, subsistencia ni movilización interna.	
* Los vocales del CAD, que residen en la ciudad de Quito y quienes asisten a las sesiones del Consejo de Administración, no percibe viáticos, subsistencias, ni movilización interna.	
Gastos de representación	3 dietas
CONSEJO DE VIGILANCIA	
Dietas	4 SBU
Viáticos	80% SBU
Subsistencias	40% SBU
Movilización interna	20% SBU
* Los vocales del Consejo de Vigilancia que residen en la ciudad de Quito y quienes asisten a las sesiones del CV, no percibe viáticos, subsistencias, ni movilización interna.	
GERENTE	
Los Representantes Legales, durante el período enero - diciembre 2024, han percibido honorarios profesionales conforme lo estipulado Contrato de Servicios Profesionales Mandato Gerente, \$10.000,00.	

De estos valores entregados a los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente, la Cooperativa realiza la retención del 10% de impuesto a la renta y del IVA el 100%.

Calificación de riesgo global



► Global Ratings

► Pacific Credit Rating



Informe Unidad de Cumplimiento



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., con el fin de prevenir al 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, y desarrolló una estructura orgánica de prevención y detección de lavado de activos desde la Unidad de Cumplimiento.

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.**

Cumplimiento del plan de trabajo

Al 31 de diciembre del 2024 se ha cumplido con las actividades planificadas dentro del plan anual de trabajo. Se evidencia un cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para todo el año, mismas que fueron subidas al Sistema de Monitoreo Integral administrado por las SEPS.

Manual de prevención de lavado de activos

El Consejo de Administración en sesión celebrada el 30 de abril 2024 conoció y aprobó el manual de prevención de lavado de activos versión 20, conforme consta en acta número 09.

Implementación del sistema de gestión antisoborno (sgas)

Se culminó con éxito la implementación del sistema de gestión, luego de la auditoría de certificación realizada por la empresa AENOR se cumplieron con los planes de acción que subsanan 3 observaciones menores

por lo que se espera que la Cooperativa obtenga la Certificación ISO 37001:2016 dentro en los primeros días del mes de febrero del 2025.

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:

Monitoreo transaccional

Durante el periodo 2024, la unidad de cumplimiento identificó y analizó las transacciones realizadas en las cuentas de socios / clientes que superaron el umbral transaccional en depósitos, transferencias, precancelaciones de créditos, billetes de alta denominación, información que se detalla a continuación:



Mes	Depósitos		Billetes alta denominación		Precancelaciones		Transferencias	
	Numero	Valor	Numero	Valor	Numero	Valor	Numero	Valor
enero	84	\$ 2.794.566,19	0	\$ 0,00	26	\$ 241.102,91	302	\$ 8.085.454,79
febrero	78	\$ 2.079.455,77	1	\$ 10.000,00	19	\$ 128.766,40	258	\$ 4.779.771,04
marzo	74	\$ 2.231.238,26	0	\$ 0,00	29	\$ 295.726,19	306	\$ 9.629.878,49
abril	103	\$ 2.734.994,28	0	\$ 0,00	18	\$ 142.268,87	471	\$ 12.079.215,75
mayo	76	\$ 2.766.223,39	0	\$ 0,00	21	\$ 120.223,81	579	\$ 15.740.301,89
junio	82	\$ 2.702.656,96	1	\$ 5.000,00	19	\$ 144.963,86	463	\$ 11.946.835,98
julio	91	\$ 2.414.308,53	1	\$ 8.200,00	26	\$ 217.415,08	415	\$ 11.200.712,03
agosto	92	\$ 2.871.013,96	2	\$ 27.250,00	22	\$ 188.456,63	430	\$ 11.743.809,79
septiembre	87	\$ 2.964.336,26	2	\$ 49.000,00	19	\$ 150.348,06	489	\$ 14.130.450,94
octubre	100	\$ 3.203.401,74	2	\$ 22.700,00	13	\$ 129.540,03	496	\$ 15.439.125,75
noviembre	67	\$ 2.328.612,78	1	\$ 22.500,00	7	\$ 68.864,37	533	\$ 15.149.172,33
diciembre	83	\$ 2.618.841,67	4	\$ 29.700,00	16	\$ 278.261,92	595	\$ 19.370.715,78
TOTAL	1017	\$ 31.709.649,79	14	\$ 174.350	235	\$ 2.105.938,13	5337	\$ 149.295.444,56

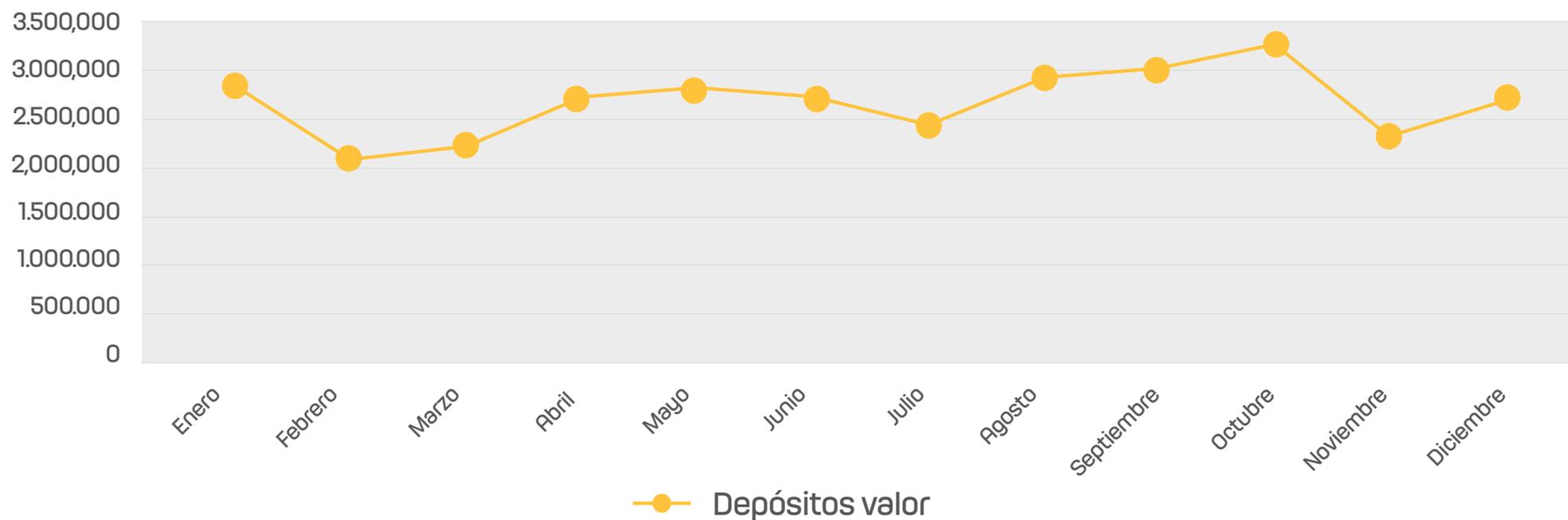
Es importante mencionar que durante el año 2024 se monitoreó un total de 6.603 transacciones que generaron alertas por un valor total de \$183'285.382,48, siendo diciembre el mes de más alta transaccionalidad con un total de 698 transacciones monitoreadas que generaron alertas por un valor de \$22'297.519,37 conforme al siguiente cuadro:



Monitoreo transaccional en depósitos por ventanilla

Durante el periodo de análisis se identificó y analizó un total de 1017 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$31`709.649,79.

Depósitos



Monitoreo en transacciones con billetes de alta denominación

Durante el periodo de análisis se monitoreo y analizó un total de 14 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$ 174`350,00.

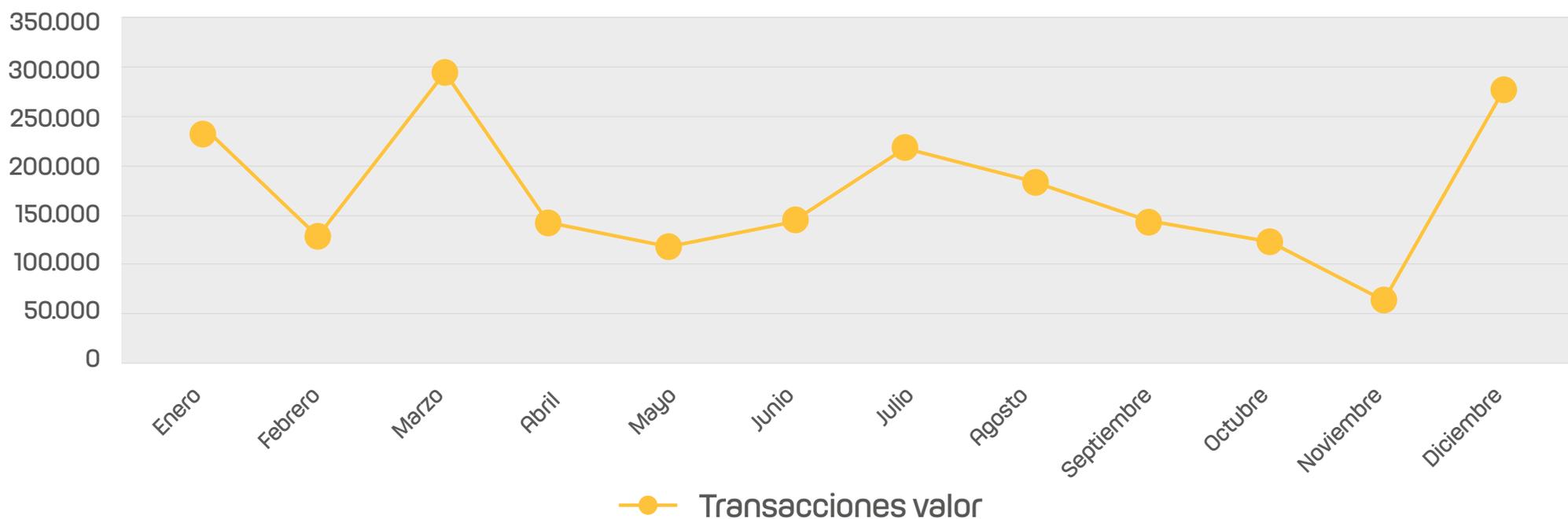
Billetes de Alta Denominación



Monitoreo transaccional en precancelaciones de créditos

Durante el periodo de análisis se identificó y analizó un total de 235 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$2`105.938,13.

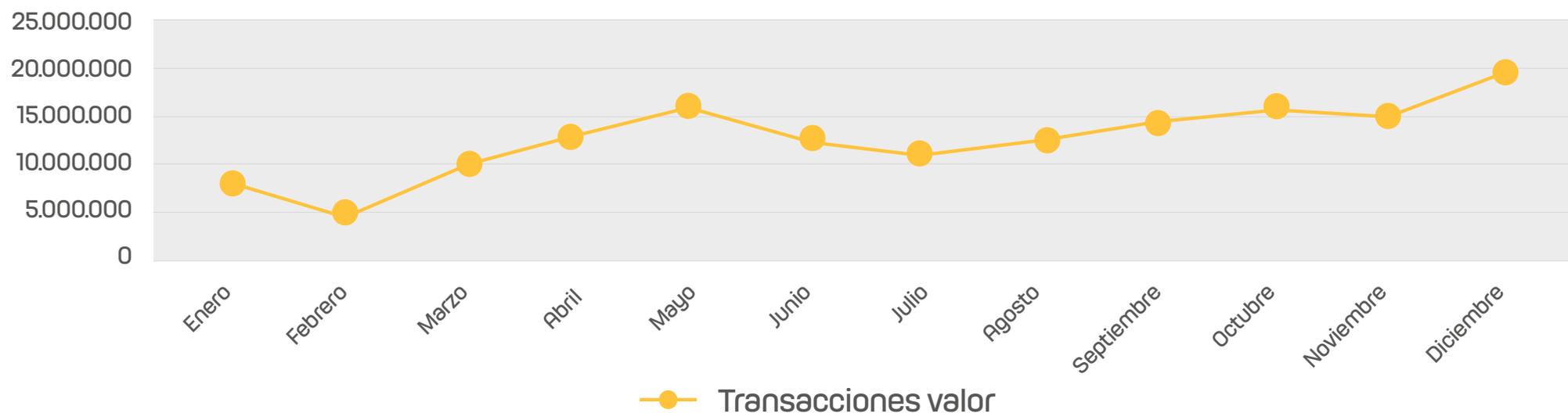
Precancelación de Créditos



Monitoreo transaccional con transferencias

Durante el periodo de análisis se identificó y analizó un total de 5.337 transacciones que superaron el umbral transaccional por un monto de \$149`295.444,56.

Transferencias SPI



Capacitaciones en prevención de lavado de activos

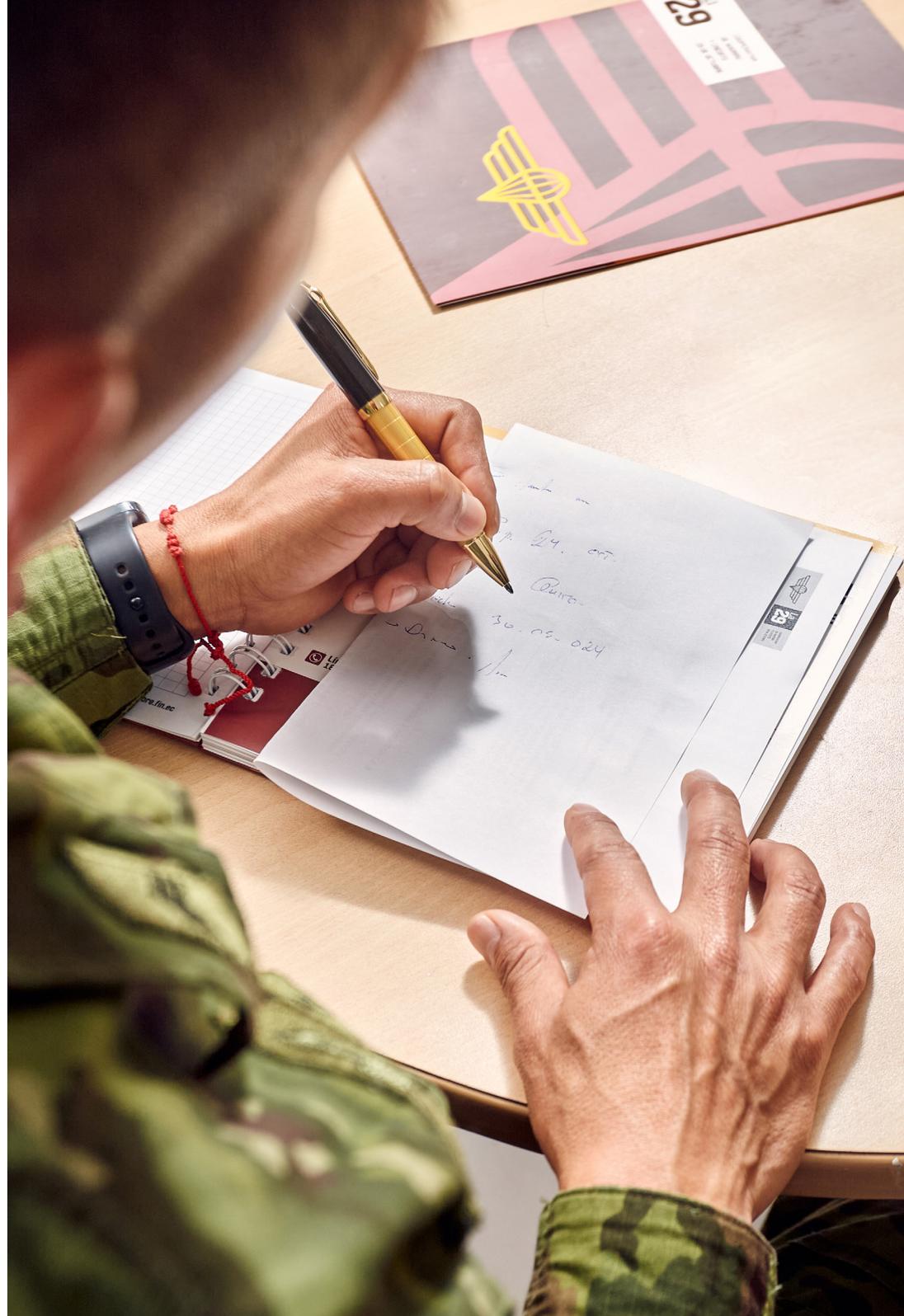
La capacitación a los señores assembleístas, vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia de la Cooperativa, se realizó mediante el uso de la Plataforma Zoom, los cuales fueron habilitados y comunicados oportunamente por parte de la comisión de educación, conforme al siguiente cronograma:

Actividades	Fecha	Responsable
Desarrollo de los contenidos de la Capacitación	Del 5 al 10 de mayo, 2024	Oficial de Cumplimiento
Capacitación virtual primer grupo compuesto por vocales principales	14, 15 y 16 de mayo, 2024	Oficial de Cumplimiento
Capacitación virtual segundo grupo compuesto por vocales suplentes	4, 5 y 6 de junio, 2024	Oficial de Cumplimiento
Capacitación virtual tercer grupo compuesto por vocales suplentes	16, 17 y 18 de julio, 2024	Oficial de Cumplimiento
Presentación del Informe	El 12 agosto 2024	Oficial de Cumplimiento
Emisión de certificados de participación	Luego de cada evento de capacitación	Oficial de Cumplimiento Analista de Marketing

Actualización de listas de PEPS

Dentro del período de análisis, se realizó la **regularización de 383 Personas Políticamente Expuestas**, con esta gestión, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, al 31 de diciembre del 2024, registra un total de 1.918 personas expuestas políticamente que regularizaron su condición.

PEPS		
Mes	Incremento	Total PEPS
Enero	43	1468
Febrero	68	1536
Marzo	80	1616
Abril	49	1665
Mayo	33	1698
Junio	20	1718
Julio	20	1738
Agosto	34	1772
Septiembre	36	1808
Octubre	41	1849
Noviembre	42	1891
Diciembre	27	1918
Calificación total	383	



Reporte RESU

Con periodicidad mensual se realizó 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 de las transacciones que en su conjunto igualaron o superaron el umbral de \$10`000,00, el reporte (RESU) fue remitido y validado exitosamente dentro de los primeros 15 días de cada mes, para constancia la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) emitió los respectivos certificados de validación.

Reporte de operaciones sospechosas (ROS)

Por efectos del monitoreo de las transacciones de los socios/clientes correspondientes al 2024, se reportó a la UAFE 3 operaciones sospechosas.

Conclusiones

Cumplimiento riguroso en la prevención de lavado de activos: La Cooperativa ha implementado y mantenido un sistema de monitoreo constante de transacciones, detectando un total de 6.603 alertas durante 2024,

lo cual demuestra un seguimiento exhaustivo en la identificación de posibles operaciones sospechosas. Además, se asegura de que todas las transacciones, tanto de socios como empleados, sean justificadas conforme a la normativa y el correcto diligenciamiento de los formularios de declaración lícita de fondos, minimizando los riesgos asociados al lavado de activos. Fortalecimiento de las políticas internas y la capacitación del personal: Se ha logrado una cobertura significativa en inducciones, así como capacitación sobre la prevención de lavado de activos, código de ética y política antisoborno, a los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y colaboradores. También se ha gestionado la desvinculación correcta de empleados, asegurando que no se dejen documentos pendientes relacionados con la prevención de lavado de activos, lo que fortalece la cultura interna de cumplimiento.

Implementación exitosa del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS): La Cooperativa ha completado con éxito la implementación de su sistema de gestión antisoborno, lo que ha sido avalado por una auditoría externa. La obtención esperada de la certificación ISO 37001:2016 a principios de 2025 refuerza su compromiso con la integridad y la lucha contra la corrupción, complementando sus esfuerzos en la prevención de lavado de activos.



Atención al cliente



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Excelencia en el servicio y satisfacción del socio/cliente

La estrategia de atención a los socios/clientes se basó en la combinación de herramientas de mejora continua en los productos, servicios y capacitación permanente a los colaboradores, con el objetivo de ofrecer un servicio centrado en la experiencia del socio/cliente, buscando escuchar su voz y percepción sobre cada interacción con los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, identificando a través de cada encuesta que realizamos lo qué debemos mejorar para que se conviertan en nuestros embajadores de marca, valorando sus opiniones que aportan al fortalecimiento de nuestro servicio de atención.

Atendimos cada requerimiento con rapidez, transparencia y empatía, para ello, capacitamos constantemente a nuestros colaboradores y habilitamos múltiples canales para conocer su nivel de satisfacción, todo esto con el propósito de generar experiencias personalizadas y de cercanía para que nuestros socios/clientes se sientan valorados y comprendieran que son la razón de ser de la Cooperativa y para ello contamos con:



Portal "Soluciones 29":

Centralización de quejas y reclamos del "SQR", asegurando trazabilidad y tiempos de respuesta óptimos.



Canales de atención:

Agencias, call center, redes sociales, con un acceso ágil y fácil.



Análisis permanente de índices de satisfacción:

Customer Satisfaction (CSAT), Net Promoter Score (NPS), y Customer Effort Score (CES).

Para garantizar que los procesos de servicio al socio/cliente se lleven a cabo de la mejor manera, mantenemos instrumentos que constituyen la guía principal para esta gestión:

- **Manual de gestión de servicio al socio/cliente.**
- **Procedimiento índice de satisfacción del socio/cliente.**
- **Procedimiento atención de quejas, reclamos o denuncias de socios/clientes.**
- **Procedimiento call center.**

Campañas de fidelización

Dentro de la gestión realizada por el área de Atención al socio/cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., durante el año 2024, se ejecutaron varias campañas de bienvenidas, enviando un total 130.399 comunicaciones automáticas a través de correo electrónico para dar la bienvenida a los socios/clientes que accedieron a nuestros productos, tales como; cuentas de ahorro, créditos, Depósitos a Plazo Fijo (DPF), así como para expresar nuestro agradecimiento a aquellos que obtuvieron un crédito.

Campaña felicitaciones de cumpleaños a nuestros socios/clientes

Acorde a nuestro compromiso con la calidad de servicio, durante el año 2024 se enviaron un total de 108.992 correos automáticos, comunicados enviados a los socios/clientes de manera diaria, para felicitar a nuestros cumpleaños, fortaleciendo así nuestra relación de cercanía.

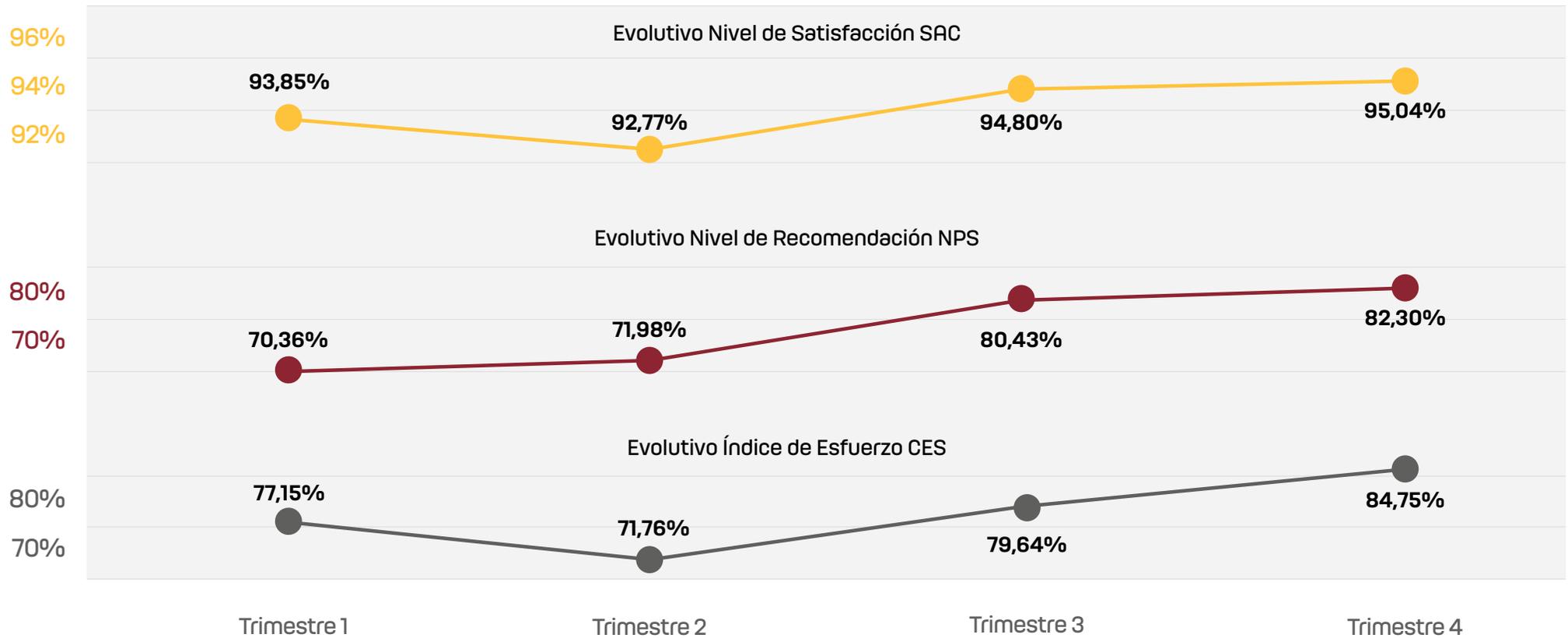
Índice de satisfacción al socio/cliente

Durante el año 2024, se realizaron un total de 23.529 encuestas, las cuales nos permitieron obtener información sobre los resultados anuales de los indicadores: SAC (índice de satisfacción al cliente), NPS (índice de

recomendación neta) y CES (índice de esfuerzo del cliente). Estos indicadores nos proporcionaron una visión clara de su satisfacción, su disposición para recomendar nuestros productos y servicios, así como el esfuerzo percibido al interactuar con ellos. A continuación, se detalla el porcentaje anual de cada indicador.

Nivel de Satisfacción

Nivel de Satisfacción	Prom. Anual
SAC	94,11 %
NPS	76,27 %
CES	78,32 %



Calificadores de atención mediante códigos QR

Desde el mes de septiembre 2024, se implementó el sistema de evaluación de la atención de los colaboradores a través de códigos QR ubicados en cada estación de trabajo dentro de nuestras agencias. Esta herramienta permitió a los socios/clientes calificar en tiempo real y de manera privada, diversos aspectos del servicio recibido, como la percepción general de la atención, los tiempos de respuesta, la amabilidad del colaborador, la efectividad en la venta cruzada y el nivel de recomendación.

Gracias a esta herramienta, se recopiló información valiosa que contribuyó a mejorar continuamente la experiencia de nuestros socios/clientes durante sus visitas a nuestras agencias. Durante el periodo de evaluación, se registraron un total de 7,584 calificaciones a nivel nacional, lo que equivalió a un promedio mensual de 1,896 registros.



Gestión de quejas y reclamos

Desarrollamos el plan de retroalimentación de quejas por mala atención, con el objetivo de identificar la causa raíz de estas incidencias y prevenir su recurrencia.

Con esto, buscamos fortalecer el vínculo con los colaboradores, brindándoles acompañamiento y herramientas para mejorar sus habilidades blandas y optimizar su desempeño en la atención al socio/cliente.

A través del plan, el área de canales de atención y experiencia al socio/cliente reafirmó su compromiso con una atención de excelencia, cercana y orientada a la satisfacción del usuario.



Responsabilidad Social



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Nuestra gestión de Responsabilidad Social está firmemente alineada a los principios del cooperativismo, especialmente aquellos que promueven la preocupación por la comunidad, la educación, formación e información, y la interacción solidaria entre cooperativas.

Bajo este enfoque, durante el 2024 hemos implementado una estrategia de impacto basada en cuatro ejes fundamentales: bienestar comunitario, educación de calidad, finanzas con propósito y cultura sostenible y ecoamigable.

Estas acciones apuntan prioritariamente al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:

ODS 5 (Igualdad de género)

ODS 10 (Reducción de desigualdades)

ODS 12 (Producción y consumo responsables)

ODS 13 (Acción por el clima).



Eje 1: Bienestar comunitario

A través de este eje, promovemos la salud, el bienestar integral y el compromiso comunitario:

- **Brigadas médicas:** Se ejecutaron jornadas gratuitas en varias provincias del país, beneficiando a más de 760 personas con atención médica primaria, fomento a la prevención y acompañamiento de salud comunitaria.
- **Voluntariado La 29:** A través del programa “Siembratón”, reforestamos más de 400 especies arbóreas en la ciudad de Riobamba, promoviendo la conciencia ambiental. Contamos con un equipo comprometido de más de 30 colaboradores voluntarios, quienes participan activamente en nuestras actividades sociales y ambientales.

Eje 2: Educación de calidad

Creemos en la educación como herramienta clave para la transformación social. En 2024, desarrollamos los siguientes programas:

- **Educación financiera:**

- Socialización de nuestra plataforma digital, con 1.093 personas inscritas.
- Capacitaciones presenciales a más de 400 personas.
- Webinars interactivos que alcanzaron a más de 700 participantes.
- En el marco de nuestra participación en Global Money Week, formamos a más de 2.130 niños y jóvenes en conocimientos básicos sobre finanzas personales.

- **Alfabetización digital:** en alianza con actores comunitarios, capacitamos a más de 34 adultos mayores, fortaleciendo su autonomía tecnológica y habilidades para la inclusión digital.



Eje 3: Finanzas con propósito

Contribuimos activamente a una inclusión financiera con enfoque de equidad y empoderamiento:

- **Proyecto de reducción de brechas de género:** En conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), identificamos los sesgos de género en los procesos de asesoría comercial e iniciamos la ejecución de un plan de acción para su mitigación.
- **Soy mujer con visión:** Mediante este programa ejecutamos campañas de concientización y prevención de la violencia de género, impactando a mujeres en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Coca y Riobamba.



Eje 4: Cultura sostenible y ecoamigable

Desde la responsabilidad ambiental promovemos hábitos sostenibles en nuestras operaciones y con nuestras comunidades:

- **Reciclación 2025:** Organizamos una campaña masiva nacional que logró recolectar más de 2 toneladas de material reciclable, sensibilizando a nuestros socios, colaboradores y ciudadanía sobre la importancia del reciclaje.
- **Gestión ambiental interna:** Desarrollamos acciones para fomentar el ahorro de recursos como agua, papel y energía, promoviendo una cultura organizacional responsable y sostenible.
- **Huella de carbono:** Ejecutamos la primera cuantificación institucional de huella de carbono, lo que nos permitió establecer una línea base para la implementación de estrategias de reducción progresiva del impacto ambiental.

En coherencia con nuestro compromiso de transparencia y sostenibilidad, durante este año también publicamos la primera Memoria de Sostenibilidad, un hito institucional desarrollado en formato interactivo y alineado a los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative), lo cual reafirma nuestra intención de seguir avanzando con responsabilidad, impacto y coherencia en el camino hacia un desarrollo más justo, solidario y sostenible.



Tecnología (TIC)



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Gestión de proyectos estratégicos

Al 31 de diciembre del 2024 se ha cumplido con las actividades planificadas dentro del plan anual de trabajo. 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 alternativo”)

Durante el año 2024 este proyecto estratégico alcanzó el 100% de cumplimiento, al implementar el sitio alternativo en la nube, cumpliendo con lo dictaminado en la RESOLUCIÓN-Nro.-SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116-RIESGO-OPERATIVO.

PROYECTO ESTRATÉGICO	PLANIFICADO	EJECUTADO
Implementación de Continuidad en la Nube “Sitio Alterno”	100%	100%

Implementación del servicio de una plataforma de banca personas y banca empresas WEB y APP

PROYECTO ESTRATÉGICO	PLANIFICADO	EJECUTADO
Plataforma de Banca Personas y Banca Empresas WEB y APP	79%	79%

- ✓ Se concluyó al 100% la implementación de la Web de banca personas.
- ✓ Se concluyó al 100% la implementación del APP de banca personas.
- ✓ Se migró al 100% los usuarios del sistema anterior libélula hacia el nuevo sistema.
- ✓ Se implementó al 100% los servicios básicos de recaudación.
- ✓ Se implementó al 100% los servicios de pago de tarjetas.
- ✓ Se implementó al 100% los pagos y cobros mediante QR para cuentas de la Cooperativa.
- ✓ Se Implementó al 100% la personalización de límites de cupos para transferencias.
- ✓ Se implementó al 100% la afiliación de cuentas favoritas.
- ✓ Se implementó al 100% la generación de certificados bancarios.
- ✓ Se implementó al 100% la solicitud de tarjetas Visa La29.
- ✓ Se implementó al 100% el bloqueo de tarjetas Visa La29.
- ✓ Se implementó al 100% los controles de seguridad requeridos en la normativa.

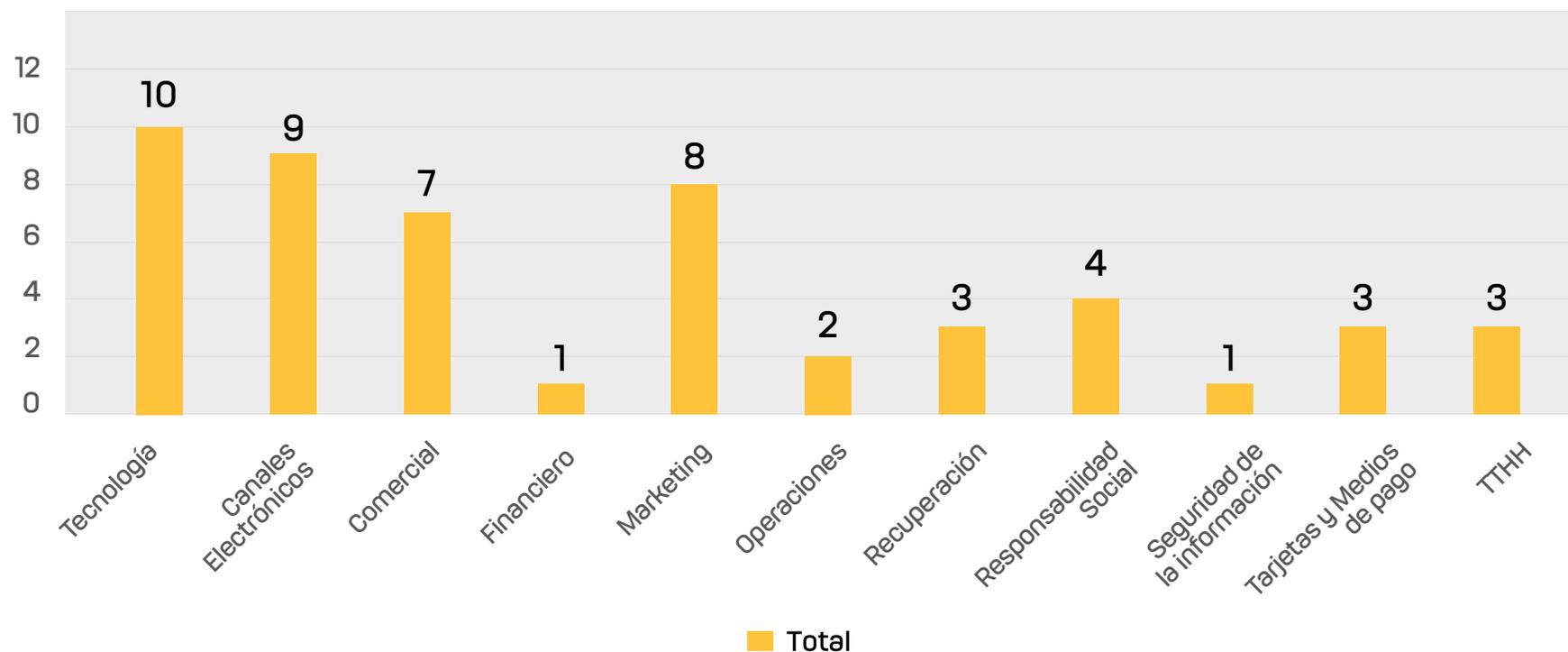
Adicional, durante el último trimestre del año 2024 se dio inicio con los desarrollos del producto Banca Empresas, proyectando contar con este nuevo servicio para abril del 2025.



Gestión de los desarrollos internos

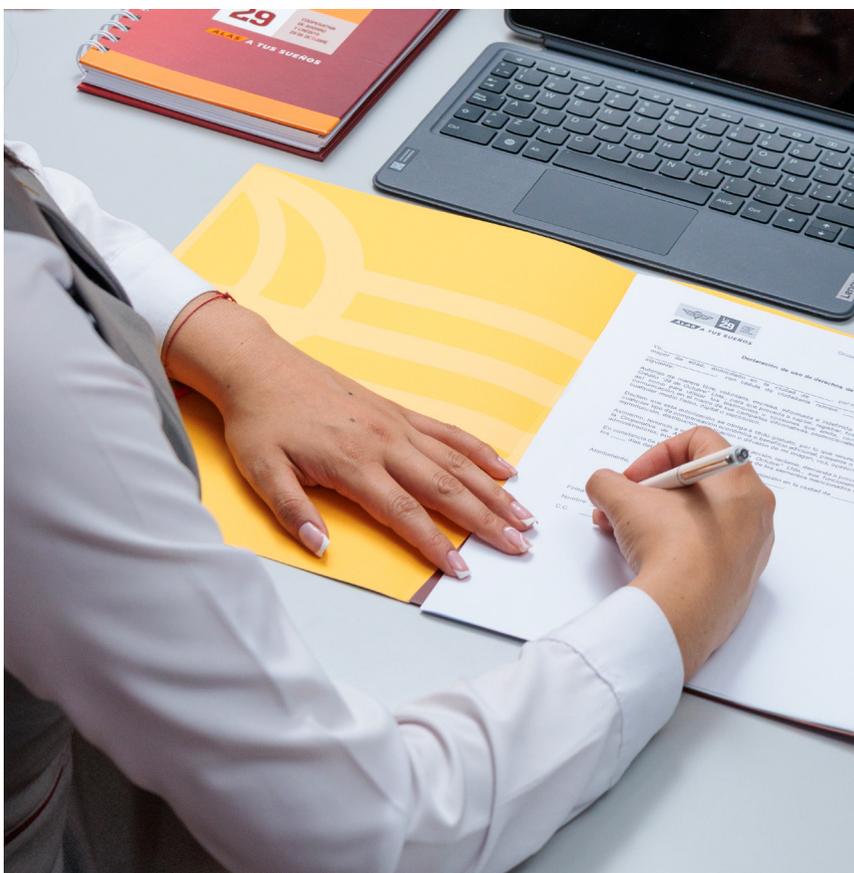
Durante el periodo 2024 se atendieron 51 desarrollos internos en beneficio de fortalecer la automatización en cada una de las áreas internas de la Cooperativa.

Desarrollos Internos



Gestión de la construcción tableros de información

Durante el periodo 2024 se crearon 20 nuevos tableros de información gerencial, comercial y de apoyo a las diferentes áreas internas, mismos que fueron construidos en Power BI, alcanzando un total consolidado de 40 tableros al cierre del año.



NO.	AREA	TABLERO	AÑO	DUEÑO DEL PROCESO
1	COMERCIAL	Consolidado Agencias	2024	Analista de Información
2		Productividad Bases Colocación	2024	Mesa de Servicios
3		Índice de Renovación Captaciones	2024	Analista de Información
4		Trámites en proceso	2024	Analista de Información
5		Balance Contable Diario	2024	Analista de Información
6	CALIDAD Y SERVICIO	Campañas de calidad de servicio	2024	Analista de Calidad de Servicio
7		Voz socio cliente	2024	Analista de Calidad de Servicio
8	DESARROLLO E INNOVACIÓN	Estrategias de Auditoría	2024	Analista de Seguimiento Estratégico
9		Resoluciones Consejo Vigilancia	2024	Analista de Seguimiento Estratégico
10	FINANCIERO	Rendimiento agencias	2024	Analista de Información
11	OPERACIONES	Consumos de tarjeta Visa La29	2024	Jefe de Tarjetas
12		Transaccional Cajeros automáticos	2024	Analistas de Operaciones
13	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Balance social	2024	Jefe de Responsabilidad Social
14		Educación Financiera	2024	Jefe de Responsabilidad Social
15		Comité Gestión Balance Social	2024	Jefe de Responsabilidad Social
16		Gestión ambiental	2024	Jefe de Responsabilidad Social
17	RIESGOS	Matriz de Transición	2024	Analista de Información
18		Tablero Cosechas de crédito	2024	Analista de Riesgo Mercado & Liquidez
19	MESA DE SERVICIOS	Directorio Telefónico	2024	Jefe Mesa de Servicios
20	GERENCIA	Control de Documentos	2024	Asistente de Gerencia

Gestión de disponibilidad de servicios críticos

Durante el periodo 2024 la Dirección de Tecnología alcanzó el promedio total del 99.98% de disponibilidad sobre los servicios tecnológicos, evidenciando una estabilidad en la continuidad de las operaciones que mantiene la Cooperativa.

Mes	Fecha	Meta Mes	Medición
Enero	31/01/2024	99%	99.98%
Febrero	29/02/2024	99%	99.96%
Marzo	31/03/2024	99%	99.98%
Abril	30/04/2024	99%	99.99%
Mayo	31/05/2024	99%	99.98%
Junio	30/06/2024	99%	99.98%
Julio	31/07/2024	99%	99.97%
Agosto	31/08/2024	99%	99.99%
Septiembre	30/09/2024	99%	99.95%
Octubre	31/10/2024	99%	99.99%
Noviembre	30/11/2024	99%	99.99%
Diciembre	31/12/2024	99%	99.99%
Promedio			99.98%

Traslado de la mesa de atención técnica hacia tecnología

En cumplimiento a las resoluciones adoptadas por el Consejo de Administración según Acta No. 040,

de fechas 18 y 19 de diciembre del 2023, de la sesión ordinaria presencial del Consejo de Administración, en donde se trató CONOCIMIENTO DEL OFICIO NO. 322-2023-29OCT-GER QUE CONTIENE LA PROPUESTA DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA, sesión en la que se resolvió lo siguiente:

- Se traslada la mesa de servicios y atención al cliente a la Dirección de TI (mesa de servicios) y Subgerencia de Negocios (Atención al cliente).
- En la Dirección de Tecnología de Información, se realiza el cambio en la línea de reporte (traspaso) del Jefe de Mesa de Servicios y atención al cliente del Director de Operaciones al Director de TI
- Se modifica la denominación de mesa de servicios a Mesa de Atención Técnica.
- En la Jefatura de Mesa de Atención Técnica:
- Se aplica un cambio en la denominación de la Jefatura de mesa de servicios y atención al cliente a Jefatura de Mesa de Atención Técnica, aplica tanto al Jefe como a los Analistas
- Los cargos de Analista de atención al cliente y asistente de mesa de servicios, que formaban parte de la Jefatura de mesa de servicios y atención al cliente se traspasan a la Subgerencia de Negocios.

Con este antecedente, a partir del 01 de febrero del 2024 la Jefatura de Mesa de Atención Técnica junto con sus Analistas pasaron a formar parte de la Dirección de Tecnología.

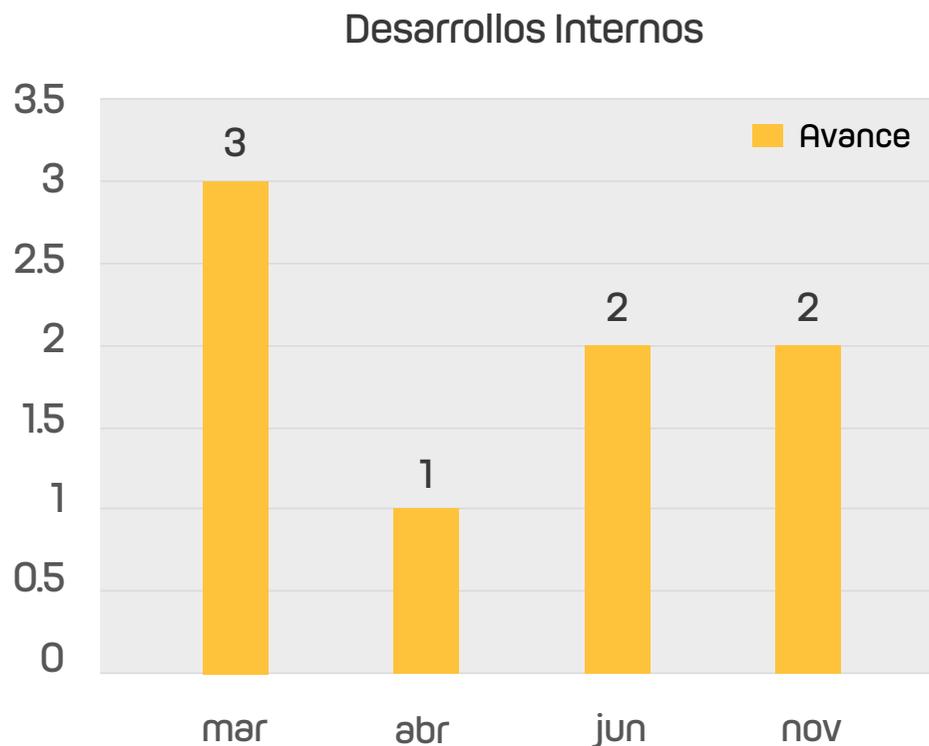
Cumplimiento de resoluciones de auditoría periodo 2024

En cumplimiento a las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna y externa y que se encuentran en la registradas en la herramienta Next Audit, durante el periodo 2024 la Dirección de Tecnología registró en la herramienta un total de 24 estrategias, logrando un cumplimiento total del 100% en cada una de ellas.

Estrategia	Responsable Operativo	Fecha Inicio de Plan	Fecha Inicio de Plan	% Avance
Solicitar al área Jurídica la elaboración del adendum en donde se incluya la cláusula Ley de Protección de Datos Personales.	Director de TI	02/10/2023	17/01/2024	100%
Analizar la factibilidad de elaborar un Adendum con la finalidad de poder incluir de una forma más clara los tiempos de respuesta.	Director de TI	02/10/2023	17/01/2024	100%
Actualizar la normativa interna especificando en la metodología el marco de trabajo que utiliza actualmente el área de Desarrollo.	Director de TI	01/08/2023	15/02/2024	100%
Actualizar la normativa interna en donde se establezcan los criterios que deben realizar para que los cambios que sean considerados como cambios emergentes.	Director de TI	02/10/2023	15/02/2024	100%
Actualizar la normativa interna se revise la información generada en cambios catalogados como emergentes.	Director de TI	02/10/2023	15/02/2024	100%
Actualizar el procedimiento de control de cambios emergentes, incluyendo la certificación en conjunto del dueño del proceso y QA.	Director de TI	02/10/2023	15/02/2024	100%
Crear un nuevo formato como Anexo al Procedimiento de Aseguramiento de Calidad para la aprobación de las pruebas UAT y aprobación del cambio para el paso a producción.	Director de TI	02/10/2023	15/02/2024	100%
Actualizar la matriz de riesgos de TI, incorporando los tipos de riesgos de los activos críticos provistos por terceros.	Director de TI	05/01/2024	15/03/2024	100%
Coordinar y actualizar con el área de Riesgos y Procesos la normativa, referente al Recuperación de Desastres.	Director de TI	01/12/2023	17/04/2024	100%
Capacitar a los dueños del proceso sobre la nueva actividad incluida como parte del Procedimiento de Aseguramiento de Calidad para aprobación de las pruebas UAT.	Director de TI	01/03/2024	17/04/2024	100%
Adquirir el licenciamiento faltante para regularizar las licencias (CAL).	Director de TI	01/08/2023	17/04/2024	100%
Realizar la depuración del Directorio Activo y verificación de la formalización de cuentas.	Director de TI	01/08/2023	15/05/2024	100%
Realizar la depuración de las Directivas de Grupo y su formalización.	Director de TI	01/08/2023	15/05/2024	100%
Realizar la depuración del Directorio Activo y verificación de la formalización de cuentas de servicio.	Director de TI	01/08/2023	15/05/2024	100%
Realizar la depuración del Directorio Activo y verificación de la formalización de cuentas que nunca expiran.	Director de TI	01/08/2023	15/05/2024	100%
Analizar la factibilidad de implementar los controles para mantener los respaldos de las transacciones de los socios de la Cooperativa generados en el CloudWatch.	Director de TI	02/01/2023	22/05/2024	100%

Estrategia	Responsable Operativo	Fecha Inicio de Plan	Fecha Inicio de Plan	% Avance
Elaborar un instructivo de la activación de las pistas de auditoría para ambientes productivos y su implementación.	Director de TI	02/10/2023	15/06/2024	100%
Elaborar un instructivo para el ofuscamiento y/o enmascaramiento de información.	Director de TI	02/10/2023	25/08/2024	100%
Revisión de informe entregado por Servicios Generales, sobre la implementación del aire acondicionado en la agencia.	Director de TI	08/01/2024	25/08/2024	100%
Ejecutar pruebas del Plan de Recuperación Desastres (DRP).	Director de TI	01/11/2023	16/10/2024	100%
Realizar la revisión en la agencia del cableado que se encuentra en el cuarto de equipos.	Director de TI	02/05/2024	24/10/2024	100%
Actualizar la normativa interna con respecto a los procedimientos de control de cambios para fortalecer los controles.	Director de TI	01/07/2024	26/10/2024	100%
Activar las pistas de auditoría sobre tablas del sistema excluyendo aquellas tablas de contenido masivo de información.	Director de TI	03/06/2024	26/10/2024	100%
Cumplir con la configuración de los usuarios y perfiles conforme a la matriz de cargos versus permisos de acceso del RCSA, entregada por el área de Seguridad de la Información.	Director de TI	03/06/2024	26/12/2024	100%
Actualizar el documento: "PR.GSE.GC.01 Procedimiento Gestión de Conocimiento, incluyendo actividades de revisión periódica de la base de conocimientos establecido en el sistema PROACTIVANET.	Jefe de Mesa de Servicio	01/01/2024	31/03/2024	100%
Implementar controles que permitan realizar la gestión de problemas en el aplicativo utilizado.	Jefe de Mesa de Servicio	01/01/2024	31/03/2024	100%
Actualizar los Acuerdos de Nivel de Servicio SLA Canales Electrónicos V2.0 y SLA Seguridad Física.	Jefe de Mesa de Servicio	01/03/2024	30/04/2024	100%
Actualizar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para que contemple las firmas de los responsables de los procesos de la Cooperativa.	Jefe de Mesa de Servicio	01/04/2024	30/06/2024	100%
Implementar controles que permitan aumentar el porcentaje de calificaciones por parte de los empleados que utilizan el servicio dado por Mesa de Servicios.	Jefe de Mesa de Servicio	01/01/2024	30/11/2024	100%
Depurar y deshabilitar cuentas de usuarios de personal que dejó de trabajar en la Cooperativa y que pertenecen a grupos resolutorios.	Jefe de Mesa de Servicio	01/01/2024	31/03/2024	100%
Documentar el procedimiento que permita dar de baja a los usuarios pertenecientes a los excolaboradores que formaron parte de los grupos resolutorios en la herramienta PROACTIVANET.	Jefe de Mesa de Servicio	01/05/2024	30/06/2024	100%
Implementar controles que permitan gestionar, conocer y alertar de manera automática los tiempos que son utilizados por los analistas de Mesa de Servicios, con el fin de evitar que el tiempo utilizado para la solución del ticket sobrepase los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio.	Jefe de Mesa de Servicio	01/01/2024	30/11/2024	100%

Mientras que, la Jefatura de mesa de atención técnica registró en la herramienta un total de 8 estrategias, logrando un cumplimiento total del 100% en cada una de ellas.



De manera consolidada se dio cumplimiento a 32 estrategias de auditoria sin registrar ningún incumplimiento en la matriz de seguimiento de la Superintendencia.

Mantenimientos de equipos de computación

Durante el periodo 2024 se llevó a cabo la ejecución del plan de mantenimientos preventivos dando atención a todos los equipos de computación en las 34 agencias de la Cooperativa.

Reemplazo baterías de los ups

Durante el periodo 2024 se llevó a cabo la ejecución del plan de mantenimientos y reemplazo de las baterías de los 34 UPS que se encuentran en las Agencias, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios de atención al público en caso de presentarse fallas eléctricas producidos por cortes.

Capacitación al personal técnico de TIC

Durante el periodo 2024 el personal de la Dirección de Tecnología pudo optar por varias capacitaciones enfocadas a fortalecer los conocimientos y competencias en beneficio de aportar a la consecución de los objetivos institucionales.

Ejecución necesidades capacitación

Curso	Personal
Maestría de Ingeniería de Software y sistemas informáticos.	2 Analistas de Desarrollo
Diplomado en Gerencia de Proyectos.	2 Analistas de Desarrollo
Diplomado en Big Data Aplicada a los Negocios.	2 Analistas de Información
Emisión de certificados de participación	1 Jefe de Infraestructura 1 Arquitecto de Proyectos de TI

Estados Financieros



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2024							
Grupo	Cuenta	Diciembre 2023	%	Diciembre 2024	%	Variación Anual	
						Absoluta	Relativas
Activo	Fondos disponibles	\$ 132,209,002	13.1%	\$ 183,073,412	16.6%	\$ 50,864,410	38.5%
	Inversiones	\$ 72,704,493	7.2%	\$ 97,176,780	8.8%	\$ 24,472,287	33.7%
	Cartera de créditos	\$ 740,488,612	73.5%	\$ 739,914,246	67.2%	\$ -574,366	-0.1%
	Cuentas por cobrar	\$ 11,631,911	1.2%	\$ 14,498,731	1.3%	\$ 2,866,820	24.6%
	Bienes realizables, adj. por pago.	\$ 310,032	0.0%	\$ 586,178	0.1%	\$ 276,147	89.1%
	Propiedades y equipo	\$ 16,923,490	1.7%	\$ 17,891,926	1.6%	\$ 968,436	5.7%
	Otros activos	\$ 33,213,008	3.3%	\$ 47,265,197	4.3%	\$ 14,052,189	42.3%
Total activos		\$ 1,007,480,549	100.0%	\$ 1,100,406,471	100.0%	\$ 92,925,922	9.2%
Pasivo	Obligaciones con el público	\$ 838,684,752	83.2%	\$ 952,755,398	86.6%	\$ 114,070,646	13.6%
	Depósitos a la Vista	\$ 203,629,640	20.2%	\$ 217,654,245	19.8%	\$ 14,024,605	6.9%
	Depósitos a Plazo	\$ 634,828,665	63.0%	\$ 734,916,627	66.8%	\$ 100,087,962	15.8%
	Obligaciones inmediatas	\$ 4,891	0.0%	\$ 3,575	0.0%	\$ -1,316	-26.9%
	Cuentas por pagar	\$ 23,465,740	2.3%	\$ 22,628,403	2.1%	\$ -837,338	-3.6%
	Obligaciones financieras	\$ 23,449,675	2.3%	\$ 23,844,621	2.2%	\$ 394,946	1.7%
	Otros pasivos	\$ 1,461,841	0.1%	\$ 24,854	0.0%	\$ -1,436,986	-98.3%
Total pasivos		\$ 887,066,899	88.0%	\$ 999,256,850	90.8%	\$ 112,189,951	12.6%
Patrimonio	Capital social	\$ 30,482,620	3.0%	\$ 27,933,461	2.5%	\$ -2,549,159	-8.4%
	Reservas	\$ 77,045,520	7.6%	\$ 72,659,068	6.6%	\$ -4,386,452	-5.7%
	Superávit por valuación	\$ 5,720,992	0.6%	\$ 188,901	0.0%	\$ -5,532,090	-96.7%
	Resultados	\$ 7,164,518	0.7%	\$ 368,191	0.0%	\$ -6,796,328	-94.9%
	Utilidades o Excedente	\$ 693,674	0.1%	\$ -	0.0%	\$ -693,674	-100.0%
	Utilidad del Ejercicio	\$ 6,470,845	0.6%	\$ 368,191	0.0%	\$ -6,102,654	-94.3%
Total patrimonio		\$ 120,413,650	12%	\$ 101,149,621	9.2%	\$ -19,264,029	-16.0%
Total pasivos y patrimonio		\$ 1,007,480,549	100%	\$ 1,100,406,471	100%	\$ 92,925,922	9.2%

Estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2024							
COD	Cuenta	Diciembre 2023	%	Diciembre 2024	%	Variación Anual	
						Absoluta	Relativas
5	Total ingresos	\$ 135,927,753	100.0%	\$ 140,210,816	100.0%	\$ 4,283,064	3.2%
51	Intereses y descuentos ganados	\$ 119,553,337	88.0%	\$ 122,852,123	87.6%	\$ 3,298,787	2.8%
41	Intereses causados	\$ 57,775,510	42.5%	\$ 67,709,895	48.3%	\$ 9,934,385	17.2%
Margen neto intereses		\$ 61,777,827	45.4%	\$ 55,142,228	39.3%	\$ -6,635,599	-10.7%
52	Comisiones ganadas	\$ -	0.0%	\$ 5,942,982	4.2%	\$ 5,942,982	100.0%
54	Ingresos por servicios	\$ 3,170,817	2.3%	\$ 3,115,318	2.2%	\$ -55,500	-1.8%
42	Comisiones causadas	\$ 1,424,137	1.0%	\$ 1,036,781	0.7%	\$ -387,357	-27.2%
53	Utilidades financieras	\$ 1,700,731	1.3%	\$ 1,697,459	1.2%	\$ -3,272	-0.2%
43	Pérdidas financieras	\$ 366,601	0.3%	\$ 105,107	0.1%	\$ -261,494	-71.3%
Margen bruto financiero		\$ 64,858,637	47.7%	\$ 64,756,099	46.2%	\$ -102,538	-0.2%
44	Provisiones	\$ 37,478,045	27.6%	\$ 34,958,036	24.9%	\$ -2,520,009	-6.7%
Margen neto financiero		\$ 27,380,593	20.1%	\$ 29,798,063	21.3%	\$ 2,417,471	8.8%
45	Gastos de operación	\$ 27,258,038	20.1%	\$ 31,082,035	22.2%	\$ 3,823,997	14.0%
Margen de intermediación		\$ 122,555	0.1%	\$ -1,283,972	-0.9%	\$ -1,406,527	-1147.7%
55	Otros ingresos operacionales	\$ 6,007,398	4.4%	\$ 835,243	0.6%	\$ -5,172,155	-86.1%
46	Otros pérdidas operacionales	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%
Margen operacional		\$ 6,129,952	4.5%	\$ -448,729	-0.3%	\$ -6,578,682	-107.3%
56	Otros ingresos	\$ 5,495,470	4.0%	\$ 5,767,692	4.1%	\$ 272,222	5.0%
47	Otros gastos y pérdidas	\$ 1,475,078	1.1%	\$ 4,741,408	3.4%	\$ 3,266,331	221.4%
Ganancia antes de impuestos		\$ 10,150,345	7.5%	\$ 577,554	0.4%	\$ -9,572,791	-94.3%
48	Impuestos y participación a empleados	\$ 3,679,500	2.7%	\$ 209,363	0.1%	\$ -3,470,137	-94.3%
Ganancia acumulada del ejercicio		\$ 6,470,845	4.8%	\$ 368,191	0.3%	\$ -6,102,654	-94.3%

Estado de flujo de efectivo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 de diciembre 2024		
	EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 77,634,724
	EFFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	\$ 24,616,101
	EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	\$ 2,154,213
	EFFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	\$ 183,073,412
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(+/-) Resultado Neto del período	\$ 368,191
	(+/-) Partidas que no hicieron uso de efectivo	
	Gasto General	\$ -24,960,851
	Gasto depreciación por valuación	\$ -42,197
	Gasto depreciación de activos	\$ 786,834
	Provisiones	\$ 34,958,035.92
	Pérdidas financieras	\$ 105,107
	Amortizaciones	\$ 637,695
	Otros gastos y pérdidas	\$ 4,741,408
	Utilidades financieras	\$ -1,697,459
	Utilidades en acciones y participaciones	\$ -19,103
	(+/-) Variación de activos y pasivos corrientes	
	Cartera de créditos	\$ -39,125,078
	Cuentas por cobrar	\$ -2,866,820
	Bienes realizables, adjudicados por pago y bienes no utilizados por la entidad	\$ 276,147
	Otros activos	\$ -14,689,884
	Obligaciones con el público	\$ 121,990,633
	Obligaciones inmediatas	\$ -1,316
	Cuentas por pagar	\$ -837,338
	Otros pasivos	\$ -1436,986
	Efectivo neto por actividades de operación	\$ 77,634,724
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	Inversiones financieras	\$ -22,860,831
	Propiedades y equipos	\$ -1,755,260
	Efectivo neto por actividades de inversión	\$ -24,616,101
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	Obligaciones financieras	\$ 394,946
	Capital	\$ -2,549,159
	Reservas	-
	Superavit por valuación	\$ -0
	Efectivo neto por actividades de financiamiento	\$ -2,154,213
	Incremento neto de fondos	\$ 50,864,410
	Efectivo al inicio del período	\$ 132,209,002
	Efectivo al final del período	\$ 183,073,412

Patrimonio técnico

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 29 DE OCTUBRE" LTDA.
Al 31 de diciembre 2024

Cuentas	Diciembre 2023	Diciembre 2024
Patrimonio técnico primario	\$ 107,478,443	\$ 100,592,529
Patrimonio técnico secundario	\$ 9,749,061	\$ 2,536,251
Total patrimonio técnico	\$ 117,227,504	\$ 103,128,780
Total activos ponderados	\$ 769,647,398	\$ 784,338,400
Indicador de solvencia	15.23%	13.15%

Indicadores financieros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2024		
Nombre del Indicador	Diciembre 2023	Diciembre 2024
Eficiencia Microeconomica		
Gastos de operación / total activo promedio	2.82%	3.01%
Gastos de operación / margen financiero	99.55%	104.31%
Gastos de personal / activo total promedio	1.13%	1.25%
Eficiencia Financiera		
Margen de intermediación estimado / patrimonio promedio	0.12%	-1.10%
Margen de intermediación estimado / activo promedio	0.01%	-0.12%
Rentabilidad		
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio	5.68%	0.37%
Resultados del ejercicio / activo promedio	0.64%	0.03%
Liquidez		
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	28.87%	40.04%

Distribución de utilidades 2024

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO " 29 DE OCTUBRE" LTDA. Al 31 de diciembre 2024	
Detalle	Valor
Utilidad neta a diciembre 2024	\$ 368,190.68
Fondo irrepartible reserva legal	\$ 184,095.34
Utilidad acumulada a disposición de la Asamblea	\$ 184,095.34

isión

er reconocida a r cional por su excele
n el servicio per o.



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre
www.29deoctubre.co.cr | 1000 29 29 29

Reconocimientos 2024



La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE

Reconocimiento Ekos triple impacto



Reconocimiento a las buenas prácticas de sostenibilidad



Reconocimiento a la inclusión financiera



Reconocimiento a la transparencia



Distintivo empresa socialmente responsable



Segundo lugar en empresas que apoyan el ODS 10 de reducción de desigualdades



Reconocimiento de reducción de huella de carbono



Jefes de agencias a nivel nacional



SIERRA

Betty Chuga - **Tulcán**
Paola Villamar - **Recreo**
Plaza Lilia Silva - **Riobamba**
Alex Bermeo - **Tumbaco**
Diego Mena - **Quicentro Sur**
Franklin López - **San Rafael**
Alexandra Celi - **Loja**
Freddy Castellanos - **La Prensa**
Jessica Mediavilla - **Ibarra**
Fernanda Enriquez - **El Ángel**
Antonio Álvarez - **Ambato**
Patricia Narváez - **Latacunga Brigada Patria**
Vilma Escobar - **Centro Histórico**
Jorge Armijos - **Carapungo**
Ivan Mazorra - **Latacunga**
Italo Bernal - **Cuenca**
Leonor Tandalla - **Principal**
Ana Herrera - **La Colón**



COSTA

Ronald Talledo - **Santo Domingo**
Marina Rezabala - **Portoviejo**
Leonardo Bello - **Manta**
Kerly Plaza - **Quevedo**
Karla Jaramillo - **Machala**
Guido Solórzano - **Albán Borja**
Karla Orozco - **Esmeraldas**
Máximo León - **Centenario**
Geoconda Narváez - **La Libertad**
Cisne Peñaherreta - **Gye Centro**



AMAZONÍA

Mery Miranda - **Tena**
Margot Sánchez - **Shell**
Manuel Ramirez - **Puyo**
Karen Jaramillo - **Macas**
Katusca Balladares - **El Coca**
Jessenia Aguilar - **Lago Agrio**

socios,
experiencia.



Créditos editoriales

Coordinación

Nasly Proaño - Jefe de Marketing
Constanza Mojica - Analista de Marketing

Línea Gráfica

Carlos Bravo - Diseñador Gráfico

Edición y Diagramación

Frank Acosta - Reve Agencia Creativa

Fotografía

Esteban Macias - Reve Agencia Creativa

Publicación

Agosto 2025





La
29

COOPERATIVA
DE AHORRO
Y CRÉDITO
29 DE OCTUBRE



Memoria **Anual**

2024



29deoctubre.fin.ec