



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
¡Usted es nuestro mejor capital!

Desde 1964

Memoria de Sustentabilidad 2019



Memoria de Sustentabilidad 2019

HIMNO A LA COOPERATIVA 23 DE JULIO

“Unamos nuestro esfuerzo y alegría.
Vencamos el atraso y la opresión.
Busquemos nuestro propio desarrollo
por medio del trabajo y la amistad.

Vamos compañeros
de la Veintitrés
hacia nuestra libertad. (bis)

Hoy somos una gran Cooperativa
forjamos el progreso de Ecuador. (bis)

Aquí están los campesinos y estudiantes,
los maestros y las amas del hogar
aquí están los artesanos e industriales,
nos juntamos en un solo corazón.”

Letra y Música: Prof. Luis Guzmán.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Usted es nuestro mejor capital!

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2019

Fotografías: Archivos Institucionales

Diseño: ILLUMINATI ADVERTISING

Diseñado en Ecuador, Julio 2019

Derechos Reservados

CONTENIDO

Alcance y parámetros del informe

Carta de Presidencia

Carta de Gerencia General

Perfil Institucional

CAPÍTULOS

CAPÍTULO I:

Gestión de Sustentabilidad

CAPÍTULO II:

Buen Gobierno Corporativo

CAPÍTULO III:

Desempeño Financiero

CAPÍTULO IV:

"56 Años" de historia junto a Nuestros Socios

CAPÍTULO V:

Gestión de Talento Humano

CAPÍTULO VI:

Nuestros Productos y Servicios

CAPÍTULO VII:

Comunidad y Medioambiente

CAPÍTULO VIII:

Índices de contenidos e indicadores GRI G4/Pacto Global

CIFRAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” 2019

G4-4.



Socios:
131.314
Clientes:
39.180



Clientes capacitados:
886



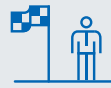
Agencias a nivel nacional:
11



Acceso a más de
4600 cajeros automáticos
a nivel nacional



Índice de Satisfacción al Cliente:
77,00%



Cantidad de Colaboradores
239

GESTIÓN TRANSPARENTE E INCLUSIVA

G4-17, G4-18, G4-22, G4-28, G4-23, G4-29, G4 30, G4-32, G4-33

ALCANCE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio”, encaminada en la gestión y cumplimiento de las estrategias sostenibles, pone al conocimiento de todos sus socios / clientes, distinguidos grupos de interés y a la comunidad en general, la Memoria de Sustentabilidad, documento que abarca el cumplimiento de los resultados de los proyectos y objetivos planteados en el lapso del 1ero de enero hasta el 31 de diciembre del 2019.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

G4-18

Es importante destacar que la Cooperativa, al implementar su gestión en Responsabilidad Social Empresarial, ha venido diseñando la memoria bajo parámetros de la metodología GRI con enfoque en la sustentabilidad, en torno a temas económicos, sociales y ambientales, desde el año 2014, período en el que se adhiere a Pacto Global, es por esta razón que también se ha alineado en la presentación de la memoria a los diez principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, de acuerdo con la

opción esencial descrita por la Iniciativa del Reporte Global (Global Reporting Initiative GRI) que es la organización que busca promover la economía global sostenible de tal manera que podamos reportar responsablemente nuestra gestión, además es oportuno comunicar que respondemos a indicadores mandatorios que se presentan al organismo de control como lo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Estamos presentando la séptima edición de la Memoria de Sustentabilidad en base a la guía GRI. G4, bajo el criterio “de conformidad”, opción esencial y en el Sector para Servicios Financieros.

La información presentada en la Memoria de Sustentabilidad es un trabajo conjunto, resultado de la gestión ejecutada por las diferentes áreas administrativas y comerciales, las mismas que han sido verificadas de forma interna por el Comité de Responsabilidad Social, cabe destacar que aún no se ha realizado una verificación externa.



CARTA DE PRESIDENCIA

G4-1

"No tienes que ser grande para comenzar, pero tienes que comenzar para ser grande".

Zig Ziglar

Hace 56 años, la situación socio económica en nuestro país obligó a un grupo de seres humanos visionarios y emprendedores a soñar con una economía popular y solidaria, en beneficio de todos quienes libremente necesiten. Ahí inicia en Cayambe la Cooperativa 23 de Julio.

Desde ese tiempo, y frente a todas las crisis internas y externas: sucretización, dolarización y especialmente la financiera de 1999, en la que nos perjudicaron a los ecuatorianos con más de 7000 millones de dólares, las cooperativas representaban únicamente el 1% de participación en el sistema financiero nacional, gracias a la seguridad, calidad de servicios, costos y beneficios que entregan a los socios; el sector de la Economía Popular y Solidario, impulsado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito actualmente representan el 25% del sistema financiero y en constante crecimiento.

La Cooperativa 23 de Julio, se caracteriza por mantener los mejores indicadores de solvencia, seguridad y confianza, al servicio de sus más de 130000 socios.

En la actualidad el 80% de edificaciones son propias, perfectamente construidas y diseñadas pensando en la comodidad de la sociedad, en donde 200 funcionarios aproximadamente les esperan para brindarles una excelente atención.

La actual crisis sanitaria a nivel nacional y mundial, del Covid 19, nos recordó que la vida, la familia y la naturaleza es lo que debemos amar y cuidar. Comprometidos con nuestros socios fuimos los pioneros en tomar decisiones solidarias al postergar las cuotas de pago de los créditos pendientes, sin generar rubros de mora ni gastos de cobranzas. Lo que genera nuestra institución es de todos los socios, los excedentes; al final de cada año sirven para seguir incrementando nuestro patrimonio y multiplicando la atención. buscando siempre una mejor economía en favor de la comunidad.

Reconocemos y agradecemos, la confianza de los inversionistas, ellos saben que sus depósitos están perfectamente garantizados.

En la Institución trabajamos siempre pensando en el bienestar del ser humano, por un presente y un futuro mejor, porque USTED ES NUESTRO MEJOR CAPITAL.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir laborando por estos nobles ideales. Gracias a todos por ser parte de esta nueva historia.

Muchas gracias.

Ing. Víctor Vega Pérez

PRESIDENTE COAC 23 DE JULIO





CARTA DE GERENCIA GENERAL

G4-1

En estos momentos en que el país y el mundo atraviesan la peor crisis de salud y económica por efectos del COVID 19 quiero reiterar nuestro compromiso de trabajo para hacer viable nuestra Institución y poder superar esta crisis con el menor efecto posible, para ello se requiere de la colaboración de cada uno de nuestros socios, directivos, empleados, ejecutivos y de la ciudadanía en general.

Estamos haciendo un gran esfuerzo por cuidar cada una de las fuentes de empleo que la Cooperativa genera, a cambio se requiere el compromiso del mejor esfuerzo para adaptarnos de forma rápida a esta nueva realidad Post COVID 19. Estamos convencidos que, quienes mejor se adapten, serán las instituciones que tendrán un menor efecto de la crisis y habrán visualizado oportunidades para reinventar sus procesos y procedimientos en el corto, mediano y largo plazo. En este entendimiento del nuevo escenario, la Cooperativa promovió a los socios la opción de diferir los pagos y llegar a un nivel de negociación individual de cada préstamo que mantienen, esto con el fin de dar un período de recuperación de las fuentes de repago que han sido afectadas de forma diferente en cada asociado con crédito.

Finalmente expresar que con un esfuerzo combinado de empleados, directivos y socios lograremos superar esta crisis; vamos adelante con la fe del triunfador que se lanza al mar embravecido seguro de llegar a la otra orilla; 56 años de vida institucional no son casualidad, es fruto del trabajo constante, de honestidad y transparencia con la que se ha manejado nuestra institución a lo largo del tiempo. No desmayemos en hacer nuestro mejor esfuerzo para lograr un futuro mejor para todos los que hacemos esta noble Institución.

Msc. Eduardo Aguirre Sosa

Gerente General

Coop. 23 de Julio Ltda.



NUESTRA INSTITUCIÓN

G4-3, G4-5, G4-7

NUESTRA COOPERATIVA "23 DE JULIO"

La Cooperativa "23 de Julio" nace de la iniciativa de un grupo de hombres y mujeres emprendedores en búsqueda de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Cayambe, da sus primeros pasos mediante tres grupos sociales que son: pre-Cooperativa de Trabajo, Producción y Consumo Núcleo de Juventud, la cuál funcionaría luego con el Comité San Pedro de Cayambe y la pre-Cooperativa de Empleados Municipales, dan lugar un 20 de Agosto de 1964, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" Ltda., llamada así en honor a la gesta de cantonización de Cayambe.

La Cooperativa tiene como finalidad mejorar la calidad de vida y beneficiar a sus socios con productos y servicios financieros, sean estos para cuidar y ver crecer su capital con cuentas de ahorros e inversiones; o contribuir con el crecimiento económico y actividad social de la comunidad, acompañando al cumplimiento de metas de sus emprendedores, con créditos ágiles y oportunos.

Desde el inicio de sus actividades la Cooperativa 23 de Julio estuvo regulada a través del Ministerio de Bienestar Social hasta el año 1985, a partir de esta fecha el control paso a la Superintendencia de Bancos y Seguros siendo la encargada de regular los movimientos que se realizarían en la Cooperativa hasta el 2012, año en el que ingresaría a la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria (SEPS), desde entonces ha reportado toda actividad y operaciones a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero.

La Cooperativa "23 de Julio", brinda un servicio de calidad y atención personalizada en sus 11 oficinas a nivel nacional y capilaridad en atención, con horarios extendidos por medio del convenio con Servipagos en 63 oficinas, es importante manifestar que nuestros socios y clientes pueden disponer de su dinero a través de los más de 5.800 cajeros automáticos de BANRED a nivel nacional. Para la Cooperativa Usted es Nuestro Mejor Capital, es por ello que brindamos un servicio ágil, cómodo y seguro mediante nuestras plataformas móviles: "23 Virtual" y la APP "Mi 23".



MISIÓN Y VISIÓN



Misión:

"Mejorar la calidad de vida de los Socios a través de productos y servicios financieros competitivos, con enfoque de Responsabilidad Social y Sostenibilidad."



Visión:

Superar los \$20 millones en cartera bruta y alcanzar una calificación de riesgo A+. Ser una Cooperativa líder en el país, con talento humano comprometido en brindar servicios y productos financieros excelentes e innovadores para una sociedad satisfecha.

VALORES

G4-9



COMPROMISO:

Contribuimos activamente en los resultados, velando por el crecimiento y bienestar permanente de la institución.



INTEGRIDAD:

Actuamos con ética, justicia, rectitud y honestidad.



SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

Entregamos productos y servicios con atención de calidad en un ambiente de confianza y profesionalismo, generando experiencias satisfactorias para nuestros clientes.



TRABAJO EN EQUIPO:

Somos un solo equipo, alineado y motivado que integra sus talentos para conseguir nuestra visión.



INNOVACIÓN:

Impulsamos el cambio, desarrollamos e implementamos estrategias y tecnologías para superar nuestro desempeño y satisfacer a nuestros clientes.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS



EQUIPO DE TRABAJO QUE DIRIGE LA COOPERATIVA

G4-10, G4-12

ALTA GERENCIA



Eduardo Aguirre
Gerencia General



Mónica Nicolalde
Subgerente Financiero Operativo



Juan Arguello
Subgerente de Negocios

EQUIPO EJECUTIVO

ÁREAS ASESORAS:



Iván Benavides
Auditor Interno



Gabriela Andrago
Oficial de Cumplimiento



Santiago Sosa
Asesor Jurídico



Christian Lugaña
Jefes de Riesgos

EQUIPO EJECUTIVO

ÁREAS ASESORAS:

Áreas Financieras y de Apoyo

Gabriela Hidalgo	Tesorera General
Fanny Tutillo	Jefe de Sistemas
Iván Quisilema	Contador General
Elised Viteri	Jefe de Talento Humano
Mario Tuquerres	Oficial de Seguridad

Área Operativa

Andrés Ponce	Jefe de Operaciones
Diego Herrera	Jefe de Fábrica De Crédito
Erika Paredes	Oficial de Procesos
Gabriela Mesa	Oficial de RSE & Quejas y Reclamos

Áreas Comerciales

Carla Granda	Jefe de Oficinas Cayambe - Tabacundo
Ana Carrera	Jefe de Oficina Tumbaco - Yaruquí
Jimena Peña	Jefe de Oficina Otavalo
Mery Hidalgo	Jefe de Oficina El Quinche - Guayllabamba
Yadira Jaramillo	Jefe de Oficina Quito Norte
Marcelo Navas	Jefe de Oficina Quito Sur
Williams Pazmiño	Jefe de Oficinas El Chaco
Medardo Ruano	Jefe de Oficina Ibarra
Diego Correa	Jefe de Marketing & RSE

COBERTURA

G4-6, G4-8, G4-9



Pichincha

- Cayambe
- Tabacundo
- El Quinche
- Quito Norte
- Quito Sur
- Tumbaco
- Yaruquí
- Guayllabamba



Imbabura

- Otavalo
- Ibarra



Napo

- El Chaco



CAPÍTULO 1:

GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

G4-15



1.1. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

G4-15, G4-16

La Cooperativa "23 de Julio" implementó desde el 2014, políticas de Responsabilidad Social Empresarial, aprobadas por el Consejo de Administración, con el objetivo de fortalecer una serie de principios y compromiso en la gestión social, reflejada en los procesos y valores institucionales.

Política general de Responsabilidad Social	Nuestras acciones se fundamentan en la convicción y compromiso de generar valor social, económico y ambiental, basadas en un sistema de gestión sustentable, integrado a todos nuestros grupos de interés.
Política Económica	Desarrollar la actividad de intermediación financiera de forma ética y transparente, enmarcada en los principios cooperativos, en beneficio mutuo para la entidad y sus grupos de interés.
Política Social	Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores, sus familias, la comunidad en las zonas de influencia de la Cooperativa, mediante proyectos que fortalezcan su desarrollo sostenible.
Política Ambiental	Promover y gestionar el uso adecuado de los recursos naturales, basados en una cultura de reducción, reutilización y reciclaje para minimizar el impacto ambiental de nuestra gestión.

1.2. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

G4-3, G4-5, G4-7, G4-15, G4-16

Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas lanzada en el año 2000 como un llamado voluntario a las organizaciones en todo el mundo a alinear sus operaciones y estrategias a 10 principios universalmente aceptados, así como también para tomar acciones que aporten a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), es por esta razón que actualmente forman parte de Pacto Global 161 países con empresas adheridas con más de 9.700 empresas.

Pacto Global Red Ecuador nace en el año 2011, cuenta con más de 200 miembros activos entre empresas y organizaciones de todo tamaño y origen.

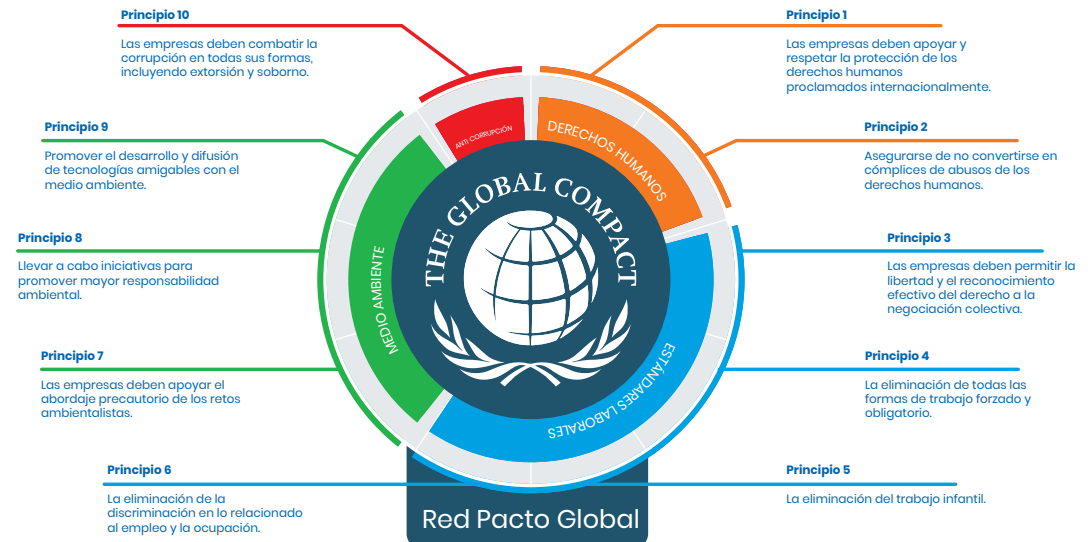
Desde abril del 2016 hasta la fecha, la Red Local ha presentado un crecimiento sustancial de miembros, convirtiendo a la iniciativa en la Red de Sostenibilidad más relevante del país y una de las redes locales con más crecimiento en el mundo.

Es importante informar que nuestra institución fue la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en formar parte de esta importante iniciativa.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Los 10 principios del Pacto Global



1.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" en camino hacia el cumplimiento de su Misión y Visión, ha definido su Plan Estratégico al 2020, el mismo que está centrado en el logro de cinco objetivos que permitan alcanzar su visión de "Superar los 200 millones en cartera bruta, alcanzando una calificación de riesgo A+".

Estos objetivos, responden a:



a) M: Calidad en la Gestión de Crédito (Mora)



b) A: Gestión Integral de Riesgos (A+)



c) R: Rentabilidad y Sostenibilidad (ROA)



d) C: Crecimiento y Productividad (Cartera)



e) T: Desarrollo Tecnológico

Durante el año 2019, se culminó la ejecución de varios proyectos para la Institución como:

Proyecto de Optimización de Eficiencia Operativa y de Personal

La finalización de este proyecto ha sido en base a ciertos análisis y control de mensual de los indicadores de eficiencia microeconómicas, revisando los componentes de las variaciones y estimando los valores que se deben corregir para llegar a la meta.

Al mes de diciembre se refleja un 96.69% de eficiencia en gasto operacional y eficiencia en gasto de personal del 95.41%.

Proyecto de factibilidad de tarjetas de débito y crédito

Mediante la consultora externa "Raifeisen" se realiza un focus groups para el estudio de factibilidad de tarjetas de débito y tarjetas de crédito con técnica "Design Thinking" para la Cooperativa 23 de Julio,

estableciendo la factibilidad de la implementación del proyecto en mención.

Experiencia de Usuario / Cliente

Se finaliza este proyecto a través de la consultora "8P" donde se obtuvieron datos estadísticos de diagnóstico mediante entrevistas a socios, clientes fantasmas, empleado encubierto y auditorías a sucursales, los resultados obtenidos contribuirán a la toma de decisiones en función del cumplimiento de las expectativas de servicio del socio/cliente.

Proyecto Definición de nueva cultura para la innovación y resultados

El proyecto finaliza con la "presentación gerencial programa cultura basada en valores" en base a ciertas actividades y talleres realizados con el personal de la Cooperativa direccionado con la consultora externa GreatPeople, existen otras actividades complementarias y serán integradas dentro del proyecto "Despliegue del Plan de Cultura Organizacional y Comunicación efectiva" para el año 2020.



Proyecto Cero Papel

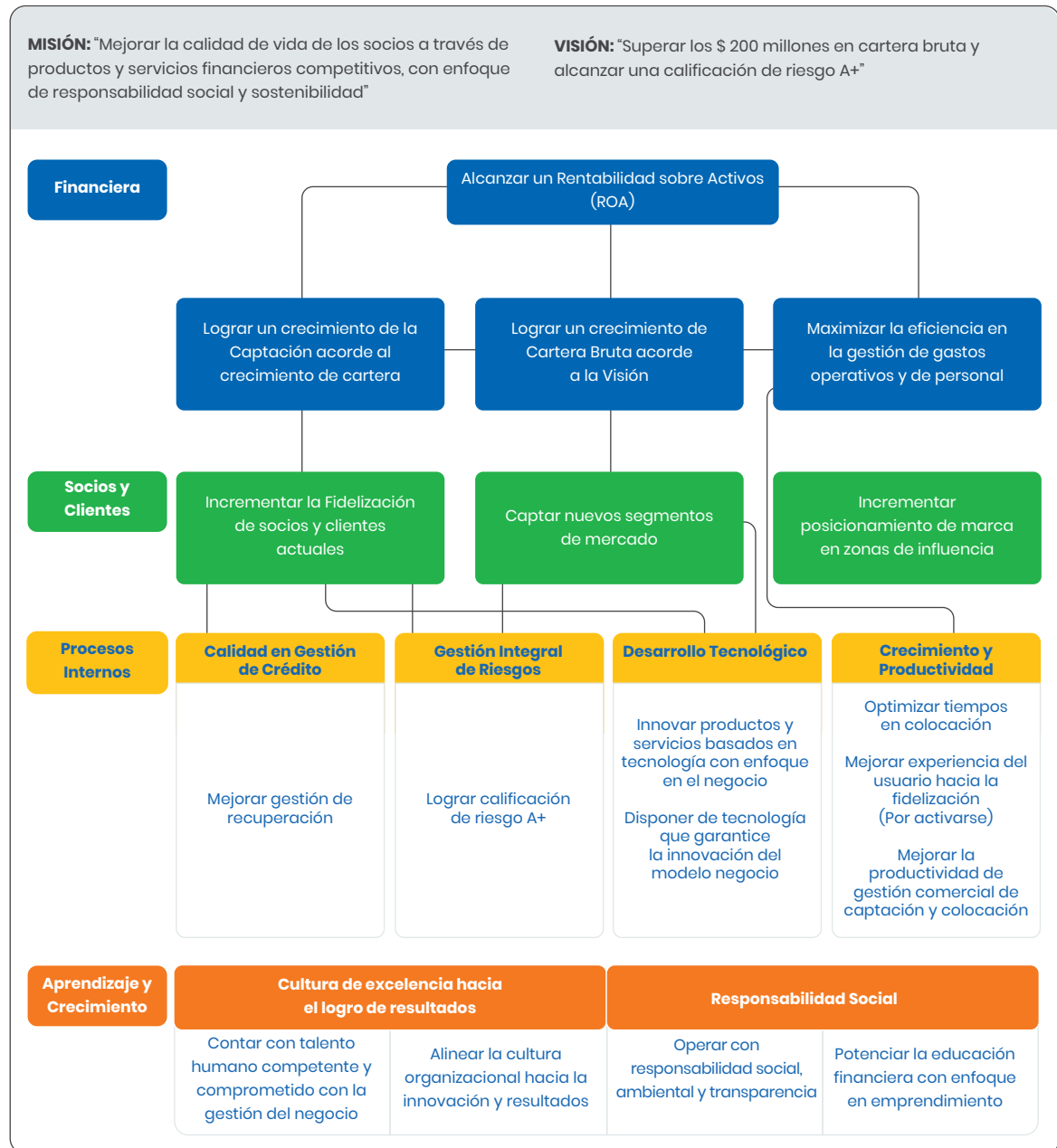
El proyecto como resultado de los análisis iniciales arrojó 4 estrategias de mejora; las mismas que tienen tiempo de desarrollo, pruebas para su respectiva implementación:

- Firma electrónica para la documentación interna de la Institución (implementado agosto 2019)

En proceso:

- Uso de biométrico para depósitos y retiros
- Certificados y estados de cuenta bancarios en la web
- Transacciones sin papeletas

Con fecha 18 y 19 de noviembre 2019 se llevan a cabo los talleres de Plan Operativo del año 2020, mismo que fue trabajado entre un grupo multidisciplinario por parte de la Cooperativa y guiada a través de un consultor externo estableciendo indicadores y proyectos que aportan a las estrategias para cumplimiento de los objetivos.



1.4. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Un principio fundamental de la Responsabilidad Social es la gestión con los grupos de interés, para conocer, entender y satisfacer sus intereses y expectativas, se debe identificar la forma en la que pueden generar valor a través del relacionamiento y gestión de estos grupos.

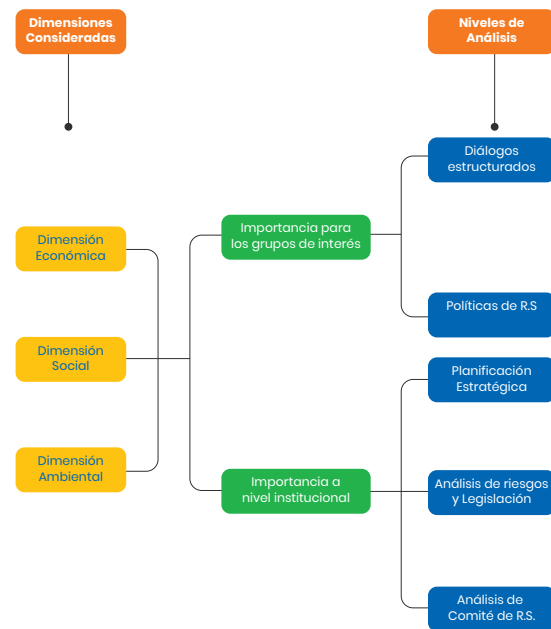
La Responsabilidad Social Empresarial es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la organización, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente, con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de sus acciones.

1.5 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Para la elaboración de la memoria se han tomado en consideración los aspectos materiales que son 100% importantes para los grupos de interés y para la institución.

Los que cumple con el 67% de los aspectos prioritarios.



ANÁLISIS DE ASPECTOS MATERIALES										
Aspecto de Materialidad		Importancia para grupos de interés			Importancia para la Cooperativa				Priorización	
		Diálogos estructurados	Políticas de R.S.	Resultados	Objetivos de Planificación Estratégica	Análisis de Riesgos y Legislación	Análisis del Comité de R.S.	Resultado		
Económico	1	Gobierno Corporativo	1	1	2	1	1	1	3	1
	2	Cumplimiento y Control	1	1	2	0	1	1	2	0,80
	3	Resultados Financieros	1	1	2	1	1	1	3	1
	4	Gestión de Riesgos	0	1	1	1	1	1	3	0,80
	5	Transparencia	1	1	2	0	1	1	2	0,80
	6	Calidad en servicio al cliente	1	1	2	1	1	1	3	1
	7	Eficiencia de productos y servicios	1	1	2	1	1	1	3	1
	8	Anticorrupción	1	1	2	0	1	1	2	0,80
	9	Gestión de grupos de interés	1	1	2	1	0	1	2	0,80
Social	10	Gestión de Talento Humano	1	1	2	1	1	1	3	1
	11	S.S.O.	1	1	2	1	1	1	3	1
	12	Relacionamiento con la comunidad	1	1	2	1	1	1	3	1
	13	Capacitación y educación	1	1	2	1	1	1	3	1
	14	Salud	0	0	0	1	0	1	2	0,40
	15	Cumplimiento de leyes	0	1	1	1	1	1	3	0,80
	16	Derechos Humanos	1	1	2	1	0	1	2	0,80
Ambiental	17	Gestión ambiental interna	1	1	2	0	0	1	1	0,60
	18	Gestión ambiental con la comunidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	19	Proyectos ambientales	0	0	0	0	0	0	0	0
	20	Oferta comercial con impacto Ambiental Positivo	0	1	1	0	0	0	0	0,20



CAPÍTULO 2:

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34, G4-56

2.1. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE NUESTRO GOBIERNO COOPERATIVO

La Cooperativa basa la composición y funcionamiento del Buen Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JB-2011-2073 emitida el 15 de diciembre del 2011, misma que contiene el funcionamiento y principios de imperativa aplicación, entre lo más importante define: El Artículo 1 de dicha resolución establece que “las instituciones del sistema financiero con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios del buen gobierno corporativo, deberán incorporar en sus estatutos y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en la resolución mencionada, que será de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización, se insertarán los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información”.

Conforme la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto de la Cooperativa y su Reglamento Interno, establece que estas instituciones financieras para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, que es la máximo órgano de gobierno de la Cooperativa y estará constituida por representantes elegidos en votaciones personales, directas, secretas y obligatorias de los socios y sus decisiones obligan a directivos, administradores, socios y demás órganos de la Cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la institución.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a cualquier entidad del sistema financiero nacional. La Asamblea General resolverá asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización.

Las asambleas generales ordinarias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrán efectuarse anualmente; los temas que se deben tratar son: conocimiento, aprobación o rechazo de los informes económicos y de gestión del Gerente y directivos; los estados financieros; se elegirá a los consejeros, cuando proceda

estatutariamente, y se tratará cualquier otro asunto que conste en el orden del día determinado en la convocatoria, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. El Consejo de Administración de la Cooperativa es el órgano directivo y de fijación de políticas, se encuentra constituido por 5 vocales principales y 5 vocales suplentes, entre sus miembros se designa las dignidades de Presidente, Vicepresidente y Secretario. Sus funciones y facultades se encuentran determinadas en la Ley de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento, en el Estatuto Social y Reglamento Interno Administrativo de la institución.

El Consejo de Vigilancia de la Cooperativa es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General, se encuentra conformado por 3 vocales principales y 3 vocales suplentes, entre sus miembros se designa las dignidades de Presidente y Secretario. Sus funciones y facultades se encuentran determinadas en la Ley de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento, en el Estatuto Social y Reglamento del Consejo de Vigilancia. La Gerencia y los Comités completan la estructura interna de la Cooperativa, en el caso de la Gerencia sus funciones y atribuciones se encuentran definidas en los cuerpos normativos referidos anteriormente; y, en el caso de los Comités, se determinan en las regulaciones de los organismos de control y la normativa desarrollada a la interna de la Institución.

La Cooperativa, durante el año 2019 y hasta la presente, se encuentra cursando un proceso de certificación de su Gobierno Corporativo con la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC).

ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

G4-EC6, G4-LA12



INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Ing. Víctor Vega
Presidente



Dr. Mauricio Cahueñas
Vicepresidente



Econ. Julio Fuentes
Secretario



Abg. Efrén Arroyo
Vocal



Sr. Bolívar Carcelén
Vocal



INTEGRANTES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



Ing. Ernesto Loza
Presidente



Crnel. Jorge Cruz
Secretario



Econ. Carlos Rojas
Vocal



2.2. COMITÉS INTERNOS

G4-3, G4-34, G4-S03, G4-S04

Denominación del Comité	Integrantes	Responsabilidades	N° Sesiones	Hombres	Mujeres
Comité de Cumplimiento	Vocal Consejo de Administrativo Gerente General Auditor Interno Oficial de Cumplimiento Subgerente Comercial	Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos de control para mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.	12	4	1
Comité de Riesgos	Vocal del Consejo de Administración Vocal del Consejo de Vigilancia (Invitado) Gerente General Subgerente Administrativa y Financiera (Invitado) Subgerente Comercial (Invitado) Jefe de Riesgos	El Comité de Administración Integral de Riesgos y el Departamento de Administración Integral de Riesgos actúan como asesores de Gerencia General y del Consejo de Administración en el ámbito de sus competencias. La Unidad de Administración Integral de Riesgos lidera la instancia de control previo y concurrente del proceso.	24	5	1
Comité de Adquisiciones	Presidente del Consejo de Administración Presidente del Consejo de Vigilancia Gerente General Subgerente Administrativo Financiero Asesor Jurídico (Invitado) Funcionarios (Invitados)	El Comité de Adquisiciones es el organismo técnico para la adquisición de bienes en montos que exceda los cuarenta RBU hasta montos que lleguen a ochenta RBU, sin IVA.	11	4	1
Comité de Sistemas	Miembro del Consejo de Administración Miembro del Consejo de Vigilancia (Invitado) Gerente General Subgerente Administrativa y Financiero (Invitado) Auditor Interno (Invitado) Jefe de tecnología de la Información Jefe de Riesgos	La función principal del Comité de Sistemas es asesorar a la Administración de la Cooperativa en los temas relacionados con la gestión de la tecnología de información, la aplicación de políticas de gestión sobre los riesgos tecnológicos, el cumplimiento de las regulaciones, y la implementación de estándares internacionales al respecto.	4	5	2
Comité ALCO	Gerente General Subgerente Administrativo y Financiero Subgerente Comercial Tesorero General Jefe de Riesgos Jefe de CPC Jefe de Marketing y RSE	Comité de Gestión de Activos y Pasivos ALCO, se crea para conocer, analizar y disponer sobre las acciones que tengan que ver con el control de los movimientos de los activos, pasivos y contingentes, y administración del riesgo de liquidez, de mercado y de crédito. Y proponer políticas financieras y estrategias comerciales para asegurar una correcta toma de decisiones de inversión y financiación como también encaminar a la institución a gestionar una adecuada estructura entre la captación y colocación que permita una eficiente administración de los recursos económicos.	12	5	2
Comité de Procesos	Subgerente Administrativa-Financiera Jefe de Riesgos Oficial de Calidad y Procesos Funcionarios (Invitados)	El comité de Calidad y de Procesos es un organismo conformado para velar por el correcto cumplimiento de los procesos y procedimientos institucionales; recomendando, validando y aprobando políticas y actividades que se deberán implementar para que la institución cuente con las mejores prácticas y procedimientos tomando en cuenta la mejora continua, la productividad, la eficiencia y el control.	16	1	2
Comité Paritario	3 delegadas del empleador 3 delegados de los trabajadores Técnico de Salud y Seguridad Ocupacional Médico Ocupacional	Velar por el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad ocupacional, con la finalidad de garantizar un ambiente óptimo para el desenvolvimiento del talento humano.	12	5	3
Comité de Educación y Responsabilidad Social	2 Delegados del Consejo de Administración Jefe de Marketing y RSE Oficial de Quejas y Reclamos	Crear e implementar programas de educación financiera y responsabilidad social alineados a los objetivos estratégicos de la institución y de beneficio para los grupos de interés de la Cooperativa.	4	3	1
Comité de Construcciones	Presidente de la Cooperativa Gerente General Subgerente Administrativa Financiera Asesor Jurídico Auditor Interno	Analiza, evalúa y controla los proyectos de construcción o remodelación de las oficinas propiedad de la institución, optimizando recursos con los mejores resultados en beneficio de todos quienes hacen uso de las instalaciones de la institución.	11	4	1
Comité de Crédito	Gerente General Jefe de CPC Analista Senior	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y requisitos establecidos en el presente Reglamento. Aprobar las solicitudes de crédito dentro del ámbito de su competencia. Mantener un acta de los créditos aprobados en cada reunión, como constancia de la actuada. Mantener el carácter confidencial de la información. Atender los reclamos y apelaciones que se presentaren por parte de los prestatarios. 	125	2	2
Comité de Evaluación Estratégica	1 Delegado del Consejo de Administración Subgerente Administrativo y Financiero Subgerente Comercial Auditor Interno Jefe de Operaciones Oficial de Calidad y Procesos Funcionarios (Invitados)	El Comité de Evaluación Estratégica es un organismo conformado para velar por el correcto cumplimiento del Plan Operativo y Estratégico a fin de la consecución de los objetivos institucionales.	12	4	3
Comité de Seguridad de Información	Miembro del Consejo de Administración Jefe de Tecnología de la Información Jefe de Riesgos Gerente General Oficial de Seguridad de la Información Funcionarios (Invitados)	El Comité de Seguridad de la Información es un ente de alto nivel que tratará únicamente propuestas debidamente analizadas y desarrolladas por las áreas involucradas en temas de seguridad de la información.	7	2	3
Comité de Actualización de Datos	Miembro del Consejo de Administración Jefe de Marketing y RS Oficial de Quejas y Reclamos Oficial de Cumplimiento Jefe de CPC Jefe de Riesgos	El Comité de Actualización de Datos es un organismo conformado para velar por el correcto cumplimiento de los procesos y procedimientos de ingreso y actualización de la información de los socios; recomendando políticas y estrategias que se podrán implementar para usos comerciales o para fortalecer procesos de control interno en la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.	6	4	2



2.3. ALIADOS ESTRATÉGICOS

G4-16

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio”, tiene entre sus objetivos estratégicos el crecimiento institucional y con ello, aportar al crecimiento de sus proveedores y demás empresas relacionadas con las que ha establecido vínculos estratégicos en beneficio de nuestros procesos, para una mejor satisfacción de los socios y clientes.

Entre los principales aliados del sector financiero, por ejemplo, contamos con Financoop, la Red Financiera para el Desarrollo, la Confederación Alemana de Cooperativas DGRV e ICORED con la cuales se trabaja de manera conjunta para el progreso del sector cooperativo en el ámbito tecnológico y de metodologías que mejoran nuestros productos y servicios.

Además, contamos con alianzas que fortalecen nuestros procesos institucionales orientándonos a la innovación y automatización como COBISCORP, BANRED, Servipagos, Facilito, Registro Civil, entre otros.

Las empresas aliadas en el 2019 que cuentan con una larga trayectoria y experiencia son:



FINANCOOP



CFN



ICORED



BANRED



COBIS



DGRV



Red de Servicios Facilito



ImbaSeguros



RFD



Registro Civil



Oiko Credit

logikard c.a.
www.logikard.com

LogiKard C.A



Servipagos



Triple Jump

2.4. CÓDIGO DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

G4-3, G4-34, G4-56, G4-S03, G4-S04

Con la finalidad de mantener un proceso de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos; continuo, eficiente y eficaz, la Unidad de Cumplimiento aplica el sistema de prevención de este riesgo a todos los procesos y niveles de la entidad, contando con una estructura independiente de cualquier área y la definición de políticas, procesos, procedimientos, metodologías de evaluación de riesgos y análisis de perfiles de contrapartes; y, otros aspectos que son parte del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, mismo que está debidamente aprobado y actualizado en base a las disposiciones establecidas por el organismo de control, la normativa vigente y las sanas prácticas relacionadas a este tema.

2.5. INFORME DE AUDITORIA INTERNA

G4-56, G4-S03, G4-S04

Según lo dispuesto en el art. 230 del Código Monetario Orgánico y Financiero, es responsabilidad del Auditor Interno verificar que las actividades y procedimientos de la cooperativa estén de acuerdo con las disposiciones de este Código, las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los estatutos y los principios de contabilidad dictados por la Superintendencia y los de general aceptación. Además, de vigilar las operaciones de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las resoluciones de los organismos de control, de la Asamblea de Representantes y del Consejo de Administración y emitir opinión sobre el adecuado funcionamiento del Gobierno Corporativo, entre otros.

Informe sobre los Estados Financieros

Se evaluó la aplicación de los principios contables en la elaboración de los estados financieros; se verificó la transparencia, consistencia, confiabilidad y suficiencia de las cifras contenidas en los estados financieros y de sus notas.

La información de las cifras contenidas en los Estados Financieros cumplen con las normas de prudencia y solvencia financiera, la información que utiliza y que reporta es oportuna y surge de las propias bases de datos de la cooperativa y se ajustan a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y demás reglamentos y políticas que regulan las operaciones contables y que sirven de sustento para la presentación de los Estados Financieros. Los Estados Financieros del ejercicio 2019 se presentan de manera razonable, la información que mantienen es confiable y fidedigna.



Evaluación del Control Interno y Otros Aspectos Relativos a Riesgos

La Administración es responsable de mantener y reforzar el sistema de Control Interno, así como de mejorar su estructura dentro de la Institución.

Se comprobó y verificó el funcionamiento de los Sistemas de Control Interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de objetivos, la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda de los Activos, una adecuada revelación de los Estados Financieros y, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables.

Verificamos que la Administración haya establecido los lineamientos generales y los procesos necesarios para la aplicación del Sistema de Control Interno, validando el cumplimiento de leyes, Resoluciones y disposiciones del ente de control, así como también de las políticas y procedimientos internos.

De nuestra evaluación verificamos que la cooperativa mantiene una adecuada estructura de Control Interno, misma que está apegada a las normas de prudencia financiera, lo que permite disponer de la seguridad en los registros de sus transacciones y de disponer de información confiable.

Cumplimiento Legal y Seguimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de las Observaciones Y Recomendaciones de Informes de Auditoría Interna y de Auditoría Externa.

En cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se realiza el seguimiento mensual y validación del cumplimiento de los planes de acción que surgen de las recomendaciones emitidas tanto por la Auditoría Interna, Externa y auditoría de los entes de control.

El grado de cumplimiento de estos planes de acción establecidos en el Sistema de Seguimiento Integral es adecuado, su cumplimiento es comunicado trimestralmente al Consejo de Administración y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con un informe específico de revisión y verificación.

Gobierno Corporativo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" cumple con las políticas y procedimientos tendientes a fomentar un adecuado funcionamiento de un Buen Gobierno Corporativo a través del cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades de cada uno de los niveles existentes en la institución, manteniendo para ello una Estructura Organizacional direccionada por la Gerencia General que permite un apropiado flujo de comunicación en todos sus niveles y que se han cumplido sustancialmente con las disposiciones de Transparencia de la Información y de las Disposiciones y Resoluciones de los Organismos de Control.





Revisión del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto de la Cooperativa

De conformidad al Plan Anual de Auditoría Interna, con cargo a Evaluación del Plan Estratégico y Planes Operativos se realizó el seguimiento de la ejecución del Plan Operativo 2019 en sus objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo, evaluación de las políticas, procedimientos dictados por el Consejo de Administración para lograr aplicar los objetivos estratégicos y sus metas.

Nuestro trabajo fue validar la información establecida en las reuniones de estructuración del Plan Operativo, verificar el cumplimiento y el avance de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y evaluar la calidad de los indicadores de gestión establecidos para medir el cumplimiento de metas. El cumplimiento del Plan Operativo del año 2019 fue del 80% en actividades (POAS), a más del cumplimiento de los proyectos estratégicos.

Cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Unidad de Análisis Financiero (UAFE) para la Prevención del Lavado de Activos proveniente de Actividades Ilícitas.

Conforme lo dispuesto en el Art. 93 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, al cumplimiento normativo de la Resolución No. 011-2014-F emitida por la Junta de

Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el presente informe se incluye la opinión del auditor referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo; y la evaluación de la gestión del Oficial de Cumplimiento. De nuestra evaluación establecimos lo siguiente:

Verificamos que los controles aplicados por la Cooperativa para la prevención de operaciones relacionadas con el lavado de activos y financiamiento de delitos son apropiados y cumplen con las resoluciones y disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y disposiciones de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. Confirmamos la existencia de políticas y procedimientos institucionales que permiten prevenir el lavado de activos, así como la aplicación de las resoluciones y disposiciones emitidas por los entes de control.

Por lo indicado se puede concluir que la cooperativa a través de su oficial de cumplimiento y comité de cumplimiento ha implementado los procedimientos para prevenir y detectar operaciones relacionadas con el lavado de activos y financiamiento de delitos establecida en las disposiciones señaladas en la Resolución No. 011-2014-F y a sus reformas constantes en las Resoluciones 039F-2015-F y 164-2015-F emitidas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera.



CAPÍTULO 3:

DESEMPEÑO FINANCIERO

G4-14, G4-S1,
G4-EC6,
G4-EC7,
G4-EC9

3.1. CRECIMIENTO SOSTENIBLE

DESEMPEÑO FINANCIERO

En términos financieros, el año 2019 ha sido uno de los más importantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio”; gestión con la cual damos fuerza al pilar Económico de la Responsabilidad Social, y que se complementa con las actividades de los ámbitos Social y Ambiental.

Uno de los objetivos establecidos en nuestra Planificación Estratégica reza “Superar los 200 millones en cartera bruta alcanzando una calificación de riegos A+”, cuyo primer paso en el año 2018 fue satisfactoriamente alcanzado, alcanzando una cifra de \$ 166'791.793, con un crecimiento anual de \$ 30'159.816. En términos porcentuales, este crecimiento equivale a un valor del 22.1%.

Nos place además informar que, de acuerdo al último informe emitido por Pacific Credit Rating, superamos nuestro objetivo al incrementar nuestra Calificación de Riesgos alcanzando el nivel de AA-.

Este crecimiento ha sido posible gracias al apoyo de nuestros socios y clientes inversionistas, con cuyo aporte en Cuentas de Ahorro y Certificados de Depósitos a Plazo hemos podido generar un crecimiento de \$ 32'561.603; a quienes hemos recompensado también con las mejores tasas de interés, una atención de primera calidad y la mejor oferta de servicios tecnológicos y financieros.

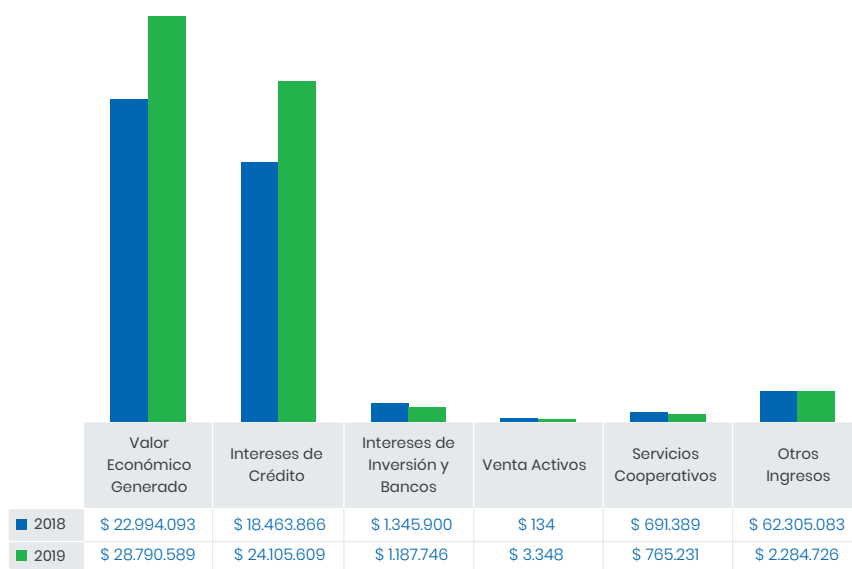
Nuestra solvencia financiera y posición en el mercado, nos ha permitido acceder a recursos nacionales de entidades como CONAFIPS y FINANCOOP, y de reconocidos organismos internacionales como OIKO CREDIT y TRIPLE JUMP, con los cuales hemos impulsado el crecimiento institucional manteniendo la competitividad de todos nuestros indicadores financieros.

Logramos además al cierre del ejercicio 2019, ser una de las cooperativas con mejor indicador de Rentabilidad sobre el Activo Promedio, con un porcentaje del 1.51% frente al promedio sectorial del 1.20% del Segmento 1, lo cual aporta a la sostenibilidad económica de la Cooperativa y nos permite a través de nuestra contribución tributaria, ser parte evidente del desarrollo de nuestro país.

Situación financiera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" Ltda., ha podido superar con una estructura financiera sólida y solvente, la misma que no se ha deteriorado pese de la paralización nacional de octubre 2019.

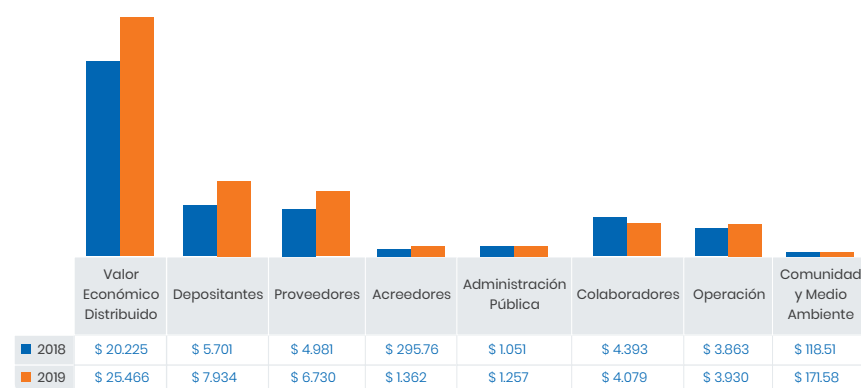
VALOR ECONÓMICO GENERADO

		2018		2019	
		CONSOLIDADO		CONSOLIDADO	
		US\$	%	US\$	%
	Valor Económico Generado	\$ 22,994,093	100%	\$ 28,790,589	100%
1.1	Intereses por créditos otorgados	\$ 18,463,866	80%	\$ 24,105,609	84%
1.2	Intereses por inversiones	\$ 1,345,900	6%	\$ 1,187,746	4%
1.3	Intereses por ahorro en Bancos	\$ 187,721	1%	\$ 443,928	2%
1.5	Ingresos por venta de activos	\$ 134	0%	\$ 3,348	0%
1.6	Ingreso por servicios cooperativos	\$ 691,389	3%	\$ 765,231	3%
1.7	Otros Ingresos	\$ 2,305,083	10%	\$ 2,284,726	8%



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

		US\$	%	US\$	%
2.1	Valor Económico Distribuido	20,225,833	100%	25,466,833	100%
2.2	Pago interés a depositantes	\$ 5,701,151	28%	\$ 7,934,677	31%
	Pago a Acreedores	\$ 295,763	1%	\$ 1,362,442	5%
	Locales	\$ 258,263	1%	\$ 629,917	2%
	Internacionales	\$ 37,500	0%	\$ 732,524	3%
2.4	Pago a Proveedores	\$ 4,981,061	25%	\$ 6,730,779	26%
	Socios	\$ 1,776,112	9%	\$ 2,400,015	9%
	No Socios	\$ 3,204,949	16%	\$ 4,330,765	17%
2.5	Pago a Administración Pública	\$ 1,051,783	5%	\$ 1,257,419	5%
2.8	Colaboradores	\$ 4,393,865	22%	\$ 4,079,606	16%
2.7	Operación del negocio	\$ 3,683,702	18%	\$ 3,930,322	15%
2.7	Comunidad y Medio Ambiente	\$ 118,511	1%	\$ 171,589	1%



3.2. CALIFICACIÓN DE RIESGOS

Análisis financiero de acuerdo a MFR:

"En el 2019, COAC 23 de Julio mantiene adecuados niveles de Rentabilidad y Sostenibilidad, cuenta con un ROE de 10,0% y un ROA de 1,5% con tendencia creciente. La autosuficiencia operativa es de 117,4%.

El rendimiento de la cartera se ubica en 15,7% con una ligera disminución respecto al periodo anterior; la tasa de gastos operativos desciende a 6,1% debido un control más exhaustivo de estos; la tasa de gastos financieros aumenta ligeramente a 6,1% por una mayor captación de depósitos a plazo y la tasa de gastos de provisión es de 2,5%.

La cartera bruta es de USD 166,8 millones con un crecimiento de 22,1% contando con 21.340 prestatarios activos con una tasa de crecimiento de 10,5%.

La calidad de la cartera es adecuada, con una cartera improductiva a dic-19 de 4,3% y con una tendencia negativa. La tasa de cartera castigada en 2019 se ubica en 0,5%, mientras que la tasa de la cartera reestructurada y refinanciada es de 0,3%.

La cobertura de la cartera improductiva es muy buena (153,0%) aunque con tendencia decreciente.

El riesgo de liquidez es limitado y cumple con los requerimientos normativos de liquidez estructural del ente regulador, registrando un indicador de liquidez de primera línea de 43,5% y de segunda línea de 27,5%.

Por otro lado, se evidencia una concentración importante en 100 y 25 mayores depositantes con una cobertura de 92,4% y 137,4% respectivamente.

A dic-19, el riesgo de tasa de interés tiene relevancia baja, con una sensibilidad al margen financiero de +/- USD 1,3 millones (+/- 3,8%) y una sensibilidad del valor patrimonial de USD 766,5 mil (+/- 2,2%) frente a una variación de +/-1% en la tasa de interés.

Por otro lado, la Cooperativa no registra posiciones en moneda extranjera por lo que no existe riesgo cambiario."

MFR

CALIFICACIÓN DE RIESGO

De acuerdo a lo determinado en el Art. 237, del Libro I, del Código Orgánico Monetario y Financiero y la Codificación de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Tomo V, Título XVII, Capítulo III, el Comité de Calificación de Microfinanza Calificadora de Riesgos S.A. Microriesg (MFR) decidió asignar a:

Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio

La siguiente calificación con corte al 31 de diciembre del 2019:

AA-

"La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación."


 Ivan Sannino
 Presidente Comité de Calificación


 Evrim Krimkan
 Gerente General

CAPÍTULO 4:

56 AÑOS JUNTO A
NUESTROS SOCIOS

4.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS SOCIOS

Nuestro desempeño busca el cumplimiento de la misión institucional: “Mejorar la calidad de vida de los socios a través de productos y servicios financieros competitivos, con enfoque de responsabilidad social y sostenibilidad”.

131.314	Socios Naturales y Jurídicos
57.645	Socios con más de 10 años de permanencia
45,71%	De colocación de crédito en el sector rural
158	Reclamos atendidos
623.260	En cobertura de seguro de vida

Composición por Género (Créditos)

Género Créditos	
Mujeres	41,61%
Hombres	58,39%

Composición por Género (Capacitaciones)

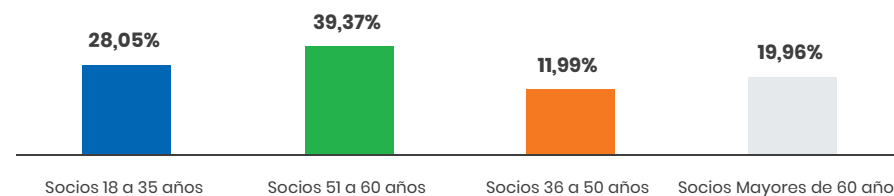
Género Capacitaciones	
Mujeres	48,47%
Hombres	51,53%

Edades

■ Socios 18 a 35 años
■ Socios 51 a 60 años

Edades

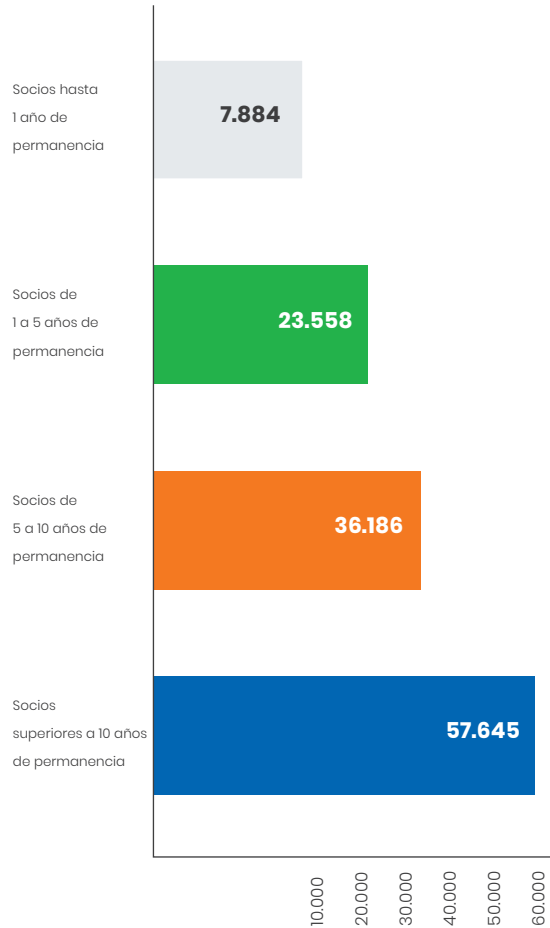
■ Socios 36 a 50 años
■ Socios Mayores de 60 años



La mayor parte de nuestros socios se encuentran concentrados en el rango de 36 a 50 años con un total de 39,37% y entre los 18 a 35 años se colocan un total de 28,05%.

> Se retiraron:

850 socios de la institución
143 por causas de fallecimiento



4.2. CUMPLIMOS SUEÑOS CON NUESTROS SOCIOS

G4-FS13

A diciembre 2019 la cartera bruta es de \$166'791.793,09 colocada en un 60% en microcrédito. En este año las estrategias institucionales estuvieron orientadas a incrementar la colocación en el sector productivo del país con el crédito para microempresas.

Distribución de la cartera a Diciembre 2019

- Crédito de Consumo
- Crédito de Microcrédito
- Crédito de Vivienda
- Crédito Comercial

La mayor parte de créditos están orientados al sector urbano de nuestras zonas de influencia.

Colocación

- Cartera Rural
- Cartera Urbana

El 34% de los créditos han sido otorgados a mujeres.

Cartera colocada por género

- Cartera Mujeres (en porcentaje)
- Cartera Hombres (en porcentaje)

SOCIO: DAVID CASTRO

Hace más de 10 años, David Castro incursionó en el negocio de la madera trayendo esta materia prima desde el oriente ecuatoriano hasta la ciudad de Quito. Para poner los pilares de su aserradero se vio en la necesidad de realizar un crédito financiero. Luego de un amplio análisis decidió confiar en la Cooperativa 23 de Julio para hacer de sus sueños una realidad y en 2009 iniciamos nuestra relación con un crédito de \$20.000.

Luego de un año de trabajo duro, el sueño de David empezó a tomar forma y a crecer, momento en el que volvió a depositar su confianza en nosotros y adquirió un segundo crédito por el mismo valor inicial (\$20.000) que, en esta oportunidad, le sirvió para equipar su local y extender su portafolio de servicios.

Fieles a nuestra filosofía, seguimos apoyando el sueño de David y con la entrega de un quinto crédito, vimos cómo pudo adquirir un camión que le permita traer su materia prima hasta Tumbaco en Quito.

Tras 10 años de trabajo en conjunto, David y su aserradero ya son parte de la familia de la Cooperativa 23 de Julio y nos enorgullece ver que su sueño no deja de crecer, por eso en 2019 nos llenó de alegría poder extenderle un séptimo crédito, pero esta vez de \$30.000 que empleó para comprar un terreno en el que próximamente construirá su casa.

Historias como las de David nos motivan cada día para seguir haciendo los sueños de muchas personas una realidad.



SOCIO: GUIDO NOROÑA

En Ibarra, la ciudad blanca, vive Guido Noroña y hace 26 años decidió montar un taller junto a su casa para la reparación de automotores que funcionan a Diesel.

Sin embargo, en 2013 Guido decidió dar un gran paso, convertirse en parte de la familia 23 de Julio y ver crecer su negocio. Actualmente su taller cuenta con máquinas únicas en la ciudad que complementa con una mano de obra calificada, pues consciente del valor que tiene el capital humano, Guido ha invertido una parte considerable de sus créditos en su formación profesional, asistiendo a capacitaciones en el exterior, en países como México o Japón.

Toda esta inversión material y profesional le ha permitido que Guido se gane su espacio, especialmente del sector dedicado al transporte público y de vehículos pesados, que prestan sus servicios en la ciudad de Ibarra o que transitan por las carreteras del centro norte del país.

Con Guido empezamos nuestra relación hace más de 7 años y hoy luego de 5 créditos, todos pagados de forma puntual, oportuna y que le han permitido ampliar su taller-laboratorio, nos llena de satisfacción ver como con trabajo duro y el respaldo que los microempresarios encuentran en la Cooperativa 23 de Julio historias como las de Guido salen de los sueños y se convierten en una realidad.



4.3. SOLUCIONES Y RESPUESTAS OPORTUNAS

G4-PR5, G4-PR8, G4-PR9

En cumplimiento con la normativa de Transparencia y Protección de Socios y Clientes o de buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., al cumplir con el servicio de quejas, reclamos y sugerencias tanto a personas jurídicas como a personas naturales, ha solventado los siguientes temas:

Reclamos - Quejas y Sugerencias atendidas en el 2019		
Motivos	No. Casos	%
Atención al cliente	32	20%
Cuentas de ahorros	23	15%
Operaciones de crédito	19	12%
Tarjetas de débito	79	50%
Trámites legales	1	1%
Convenios empresariales	4	3%
TOTAL	158	100%

Los 158 casos presentados por nuestros socios y clientes, han sido atendidos con una respuesta oportuna y se han implementado mecanismos de mejora continua para minimizar los requerimientos presentados por los usuarios.

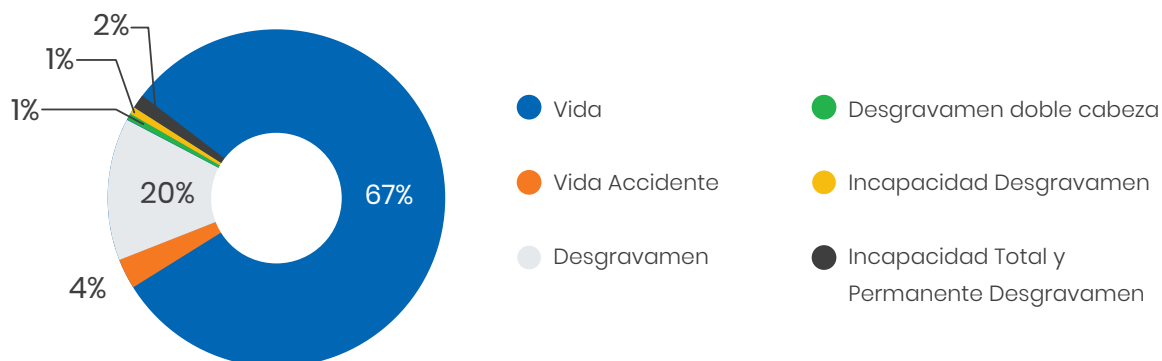
4.4. APOYAMOS A LA SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD DE LOS SOCIOS Y SUS FAMILIAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., pone a disposición de sus socios el seguro de vida al abrir una cuenta de ahorros y por el valor de \$7,00, los beneficiarios recibirán \$1,800.00 por muerte natural (\$1,500.00 correspondientes al Seguro de Vida y \$300.00 de Sepelio) y \$3,300.00 por muerte accidental.

Es importante resaltar que los seguros de vida han ayudado a nuestros socios y a sus beneficiarios a salir de los momentos difíciles en el aspecto económico.

Liquidación de Seguros

TIPO DE SEGURO	No. DE CASOS	MONTO LIQUIDADO
VIDA	142	\$ 205.752,19
VIDA ACCIDENTE	9	\$ 29.700,00
DESGRAVAMEN	42	\$ 290.324,56
DESGRAVAMEN DOBLE CABEZA	9	\$ 74.283,22
INCAPACIDAD DESGRAVAMEN	4	\$ 16.325,84
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE DESGRAVAMEN	1	\$ 1.500,00
ITP	3	\$ 1.500,00
DESGRAVAMEN DOBLE CABEZA ITP	1	\$ 3.874,55
TOTAL	211	\$ 623.260,36





CAPÍTULO 5:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

G4-10, G4-11,
G4-LA1, G4-LA2,
G4-LA4, GA-LA10,
GA-LA13, GA-HR3,
GA-HR12

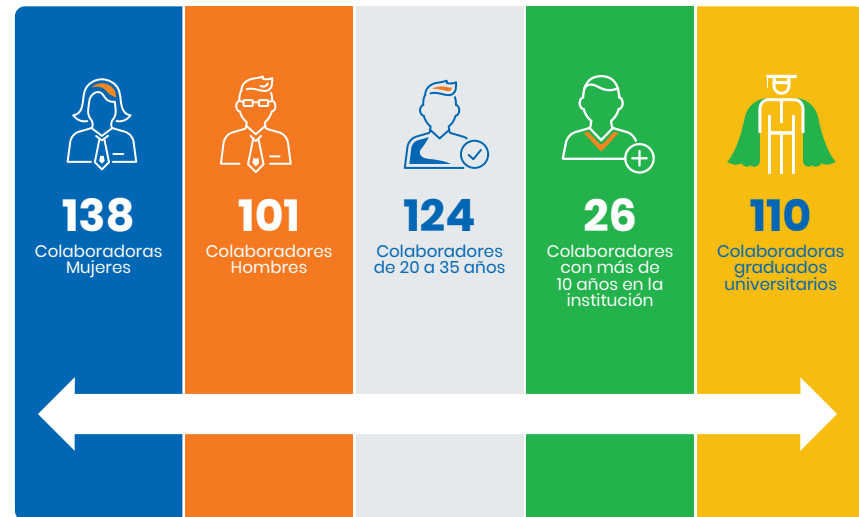
5.1 BALANCE SOCIAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. y el área de Talento Humano, están comprometidos con cada uno de sus colaboradores, puesto que se fomenta el empoderamiento de cada uno de los colaboradores, para poder generar un crecimiento en conjunto. Gracias al compromiso y dedicación que existe tanto de los colaboradores y de la institución en el día a día, se ha logrado mantener altos estándares de calidad y servicio de la Institución.

La contratación del personal se lo hace basado en la legislación vigente, misma que se alinean con los principios del Pacto Global en donde se establece: respetar la libertad de asociación y el reconocimiento afectivo del derecho a la negociación colectiva, eliminación de formas de trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil, eliminación de la discriminación, respeto al empleo y la ocupación.

En la Cooperativa no han existido casos de discriminación en el 2019.

Se detalla datos importantes de nuestros colaboradores:



5.2. GENERACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO

Como Institución, contribuimos con la inserción laboral de jóvenes permitiéndoles tener un acercamiento con la vida laboral para que realicen sus prácticas profesionales, esto se lo realiza, no solo como cumplimiento a la Ley de Pasantías ya que estamos conscientes con las necesidades de la juventud, la Cooperativa supera el valor de pasantes a lo establecido y como se evidencia en el gráfico es el doble de pasante que el año anterior.



- En el 2019 se contrataron a 76 personas. Mientras que salieron de la Institución 66 colaboradores.
- A diciembre 2019 contamos con el 3% de colaboradores con algún tipo de capacidad especial.

5.3. INVERSIÓN PARA EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

G4-LA4

Agencia Cayambe	CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS: Se capacitó a 4 personas con una inversión de \$5,426 por cada uno en el mes de marzo.
Agencia Cayambe	COOPERATIVISMO TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Se capacitó a 1 persona con una inversión de \$145,60 en el mes de mayo.
Agencia Cayambe	PROGRAMAS DE SEGURIDAD: Se capacitó a 1 persona con una inversión de \$280 en el mes de mayo
Agencia Cayambe	PROGRAMAS DE SEGURIDAD: Se capacitó a 1 persona con una inversión de \$280 en el mes de junio
Agencia Cayambe	TALLER DE QLIK VIEW PARA DESARROLLADORES Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDOR JUNIO: Se capacitó a 1 persona con una inversión de \$ 1.960 en el mes de Junio.
Agencia Cayambe	COOPERATIVISMO TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Se capacitó a 1 persona, con una inversión de \$145,60 en el mes de julio.
Agencia Cayambe	SERVICIO DE CAPACITACIÓN SCRUM MASTER: Se capacitó a 1 persona con una inversión de \$840 en el mes de julio
Agencia Cayambe	ESPECIALIDAD DE AUDITORIA EN PREVENCIÓN Y LAVADO DE ACTIVOS: Se capacitó a 1 persona, con una inversión de \$392 en el mes de agosto
Agencia Cayambe	PROGRAMA AVANZADO DE TÉCNICAS DE ANALISTA DE MONITOREO Y CORRELACIÓN DE VÍNCULOS PARA DETERMINAR OPERACIONES SOSPECHOSAS: Se capacitó a 2 personas, con una inversión de \$649,60 en el mes de septiembre
Agencia Cayambe	PROGRAMA AVANZADO DE TÉCNICAS DE ANALISTA DE MONITOREO Y CORRELACIÓN DE VÍNCULOS PARA DETERMINAR OPEACIONES SOSPECHOSAS: Se capacitó a 1 persona, con una inversión de \$3.736 en el mes de octubre.
Agencia Cayambe	CAPACITACIÓN PCI-DSS: Se capacitó a 1 persona, con una inversión de \$ 884,80 en el mes de octubre.
Agencia Cayambe	TALLER INTERNO SOBRE EVALUACIÓN DE RIESGOS Y LAVADO DE ACTIVOS: Se capacitó 4 personas, con una inversión de \$317,18 en el mes de noviembre.
Agencia Cayambe	PLAN AUDITORIA SEPS CON ENFOQUE EN RIESGOS: Se capacitó a 1 persona, con una inversión de \$ 201,60 en el mes de noviembre.
Agencia Cayambe	CAPACITACIÓN EN ACTUALIZACIÓN DE TRABAJO SOCIAL: Se capacitó a 1 persona, capacitación impartida por la Licda. Amanda Cusco, Trabajadora Social.
Agencia Cayambe	SEMINARIO TALLER CIERRE FISCAL Y CONCILIACIÓN TRIBUTARIA IMPUESTO A LA RENTA 2019: Se capacitó a 4 personas, con una inversión de \$ 340 por cada persona en el mes de diciembre.

Capacitaciones 2019



Clima Laboral

Se realizó esta capacitación con la empresa GREAT PLACE TO WORK, esto para poder tener una visión parcial del tema a tratar. Dicha capacitación se la hizo a todo el personal de la cooperativa. Se capacitó a todo el personal en el mes de Julio, para esta capacitación se dio una inversión de \$2.800.



Desarrollo de Liderazgo y Habilidades

Se realizó esta capacitación con la empresa GREAT PLACE TO WORK, se capacitó a todo el personal en el mes de Agosto, para esta capacitación se dio una inversión de \$2.096,50.



Estrategias de Mercado

Se realizó esta capacitación con la empresa MERCADEO, se capacitó a todo en el mes de Noviembre, con una inversión de \$22.400.

TOTAL DE CAPACITACIONES:
21

Pensando en el crecimiento continuo de la institución y de los colaboradores la inversión que se realizó para el año 2019 en capacitaciones es de \$62.352,02.

5.4. BENEFICIO INSTITUCIONAL PARA EL TALENTO HUMANO

Siempre pensando en mejorar las condiciones de nuestros colaboradores manejamos los siguientes beneficios:

Nº	BENEFICIOS DESCRITOS	DETALLE	PORCENTAJE
1	UNIFORMES	Los uniformes son dotados a todo el personal una vez al año previo el cumplimiento del período de prueba.	95%
2	SEGURO PRIVADO	El seguro de Asistencia de Salud y Vida, cubierta al 100% por la Cooperativa, como beneficio propio de la Institución.	100%
3	ALIMENTACIÓN	La Cooperativa reconoce el 70% del almuerzo diario del personal que haga uso del Servicio de alimentación contratada por la institución.	100%
4	COMPENSACIÓN POR COMISARIATO	La Cooperativa entrega todos sus colaboradores, que pasan en período de prueba un valor mensual por concepto de comisariato, para que accedan a alimentos de primera necesidad.	85%
5	LICENCIA REMUNERADA	Para casos especiales que el empleado requiera ausentarse de su sitio de trabajo, la Cooperativa podrá otorgar licencia remunerada en casos como Capacitación, Paternidad, Maternidad, Matrimonio, Días Personales, Enfermedad no profesional o calamidad doméstica.	56%
6	BONO DE NAVIDAD	Bono especial por navidad, para todos los empleados, bajo relación de dependencia, según metas cumplidas en cada agencia.	65%
7	BONO DE ESTUDIOS	Bono para empleados que tengan hijos menores de 18 años y para su propia educación.	57%
8	BONO POR CONTINUIDAD DE SERVICIOS	La Cooperativa efectúa un reconocimiento, a los trabajadores que al 30 de julio cumplan 5, 10, 15, 20, 25, 30 años o más de trabajo continuo.	18%
9	MOVILIZACIÓN	Para los colaboradores de la Cooperativa, cuyo lugar de trabajo sea distinto al de su domicilio o residencia. Días personales, para que el colaborador realice actividades y/o trámites hasta por tres días al año.	39%
10	REMUNERACIÓN VARIABLE	Para asistir a eventos de capacitación/o entrenamiento, graduación de estudios superiores hasta por dos días.	7%
11	BONO POR GUARDERÍA	La Cooperativa entrega un valor mensual a sus colaboradores que tengan hijos menores de 5 años.	31%
12	EVENTOS DE INTEGRACIÓN	Los eventos de integración son organizados con la intención mejorar el clima laboral, motivando e integrando al activo más importante de una empresa que es el equipo de colaboradores.	90%

5.5. ESTRATEGIAS 2019



Contar con talento humano competente y comprometido con la gestión del negocio

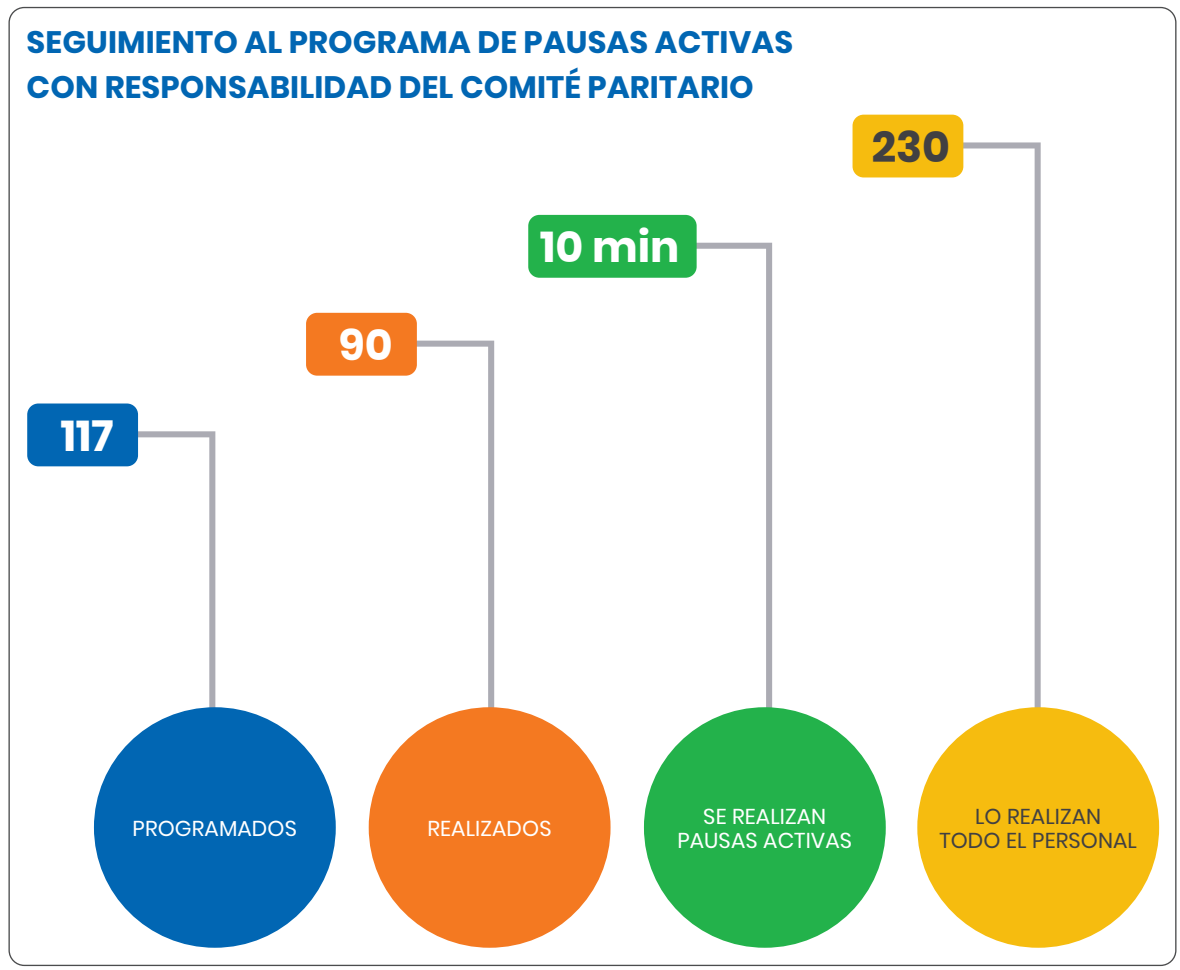


Alinear la cultura organizacional hacia la innovación y resultados

5.6 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

G4-LA5, G4-LA6, GA-LA7

Así también se elaboró el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en base al nuevo formato establecido el 13 de noviembre de, 2019 por el MDT.



CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD

Nº	TEMA EJECUTADO	PERSONAS	PERSONAL CAPACITADAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Capacitación de riesgos químicos al personal de limpieza, uso adecuado del Equipo de protección personal, toxicidad y ficha técnica de los productos químicos, cuidados y guarde seguro.	3	3	100%
2	Inducción en temas referentes de Prevención, Reglamento de Higiene y Seguridad, y Matriz de riesgos al personal nuevo.	30	26	87%

TEMAS REALIZADOS EN EL ÁREA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

TEMA REALIZADO	# DE ANÁLISIS	# CONTROLES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Elaboración de análisis de riesgos por puesto de trabajo, con el fin de mitigar la exposición a riesgo ergonómico.	7	7	100%
TEMA REALIZADO	# IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN INSTALACIONES	# MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Identificación y control de riesgos en las instalaciones de la COAC 23 de Julio.	7	6	85%
TEMA REALIZADO	# DE PUESTOS DE TRABAJO	# IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	# DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN
Identificación, evaluación y control de riesgos mediante la Matriz de riesgos GTC-45 por puesto de trabajo.	50	RIESGO MECÁNICO	Medición de riesgo ergonómico
		RIESGO ERGONÓMICO	Capacitación de Posturas forzadas.
		RIESGO BIOLÓGICO	Capacitación de Pausas activas y pasivas.
		RIESGO QUÍMICO	Vigilancia de la Salud
		RIESGO PSICOSOCIAL	Cuestionario de Riesgos Psicosociales

PAUSAS ACTIVAS



CAPÍTULO 6:

PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-4

6.1. PRODUCTOS DE AHORRO

- **Ahorro a la vista:** Depósito inicial \$55,00
- **Ahorro planificado:** Depósito inicial \$20,00
- **Cuenta Mágica:** Depósito inicial \$25,00
- **Inversiones a plazo fijo desde:** \$1.000,00

6.2. PRODUCTOS DE CRÉDITO

CONSUMO 23

Otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos.

- **Monto desde:** \$1.200 hasta \$40.000.
- **Plazo hasta:** 72 meses.

SOLUCIONANDO 23

Es otorgado a personas naturales, destinado a consolidar las deudas del sistema financiero en una sola obligación, a fin de disminuir el valor de su cuota de pago.

- **Monto desde:** \$1.200 hasta \$40.000.
- **Plazo hasta:** 72 meses.

SOBRERUEDAS 23

Crédito Comercial Ordinario Sobre ruedas

Créditos dirigidos exclusivamente a financiar la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil sin importar cuál sea el objeto o el uso que se dé a dichos activos.

- **Montos desde:** \$5.000 hasta \$160.000.
- **Plazo hasta:** 60 meses.

Crédito Consumo Sobre Ruedas

Para personas naturales destinadas a la adquisición o comercialización de vehículos livianos.

- **Montos desde:** \$1.200 hasta \$40.000.
- **Hasta:** 72 meses.

MICROCRÉDITO 23

Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios y consumo, cuya fuente principal de pago provenga de los ingresos relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización.

- **Montos desde:** \$500 hasta \$40.000.
- **Plazo hasta:** 24 meses. (Capital de trabajo).
- **Plazo hasta:** 72 meses. (Activos fijos).

6.3. SERVICIOS 23 DE JULIO

- Servicio de Vida

En el caso de que los créditos se encuentren asegurados y el titular mantenga su obligación financiera al día, tendrá el beneficio del seguro de desgravamen doble cabeza, el cual consiste y se aplica cuando el titular o cónyuge fallece.

Para todas las Cuentas Infante Juveniles (Cobertura)

VIDA (MUERTE X ENFERMEDAD O NATURAL)	\$500,00
VIDA (MUERTE ACCIDENTAL)	\$1.000,00
MUERTE Y/O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL	\$500,00
INCAPACIDAD PERMANENTE	\$500,00
GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE	\$110,00
AMBULANCIA POR ACCIDENTE	\$120,00
SEPELIO	\$150,00
COSTO ANUAL	\$2,50

Cuentas de Ahorro Socios

Cobertura		Observaciones
Seguro desgravamen (socio) Seguro desgravamen doble cabeza	0,468%	Cobertura a su socio y su cónyuge
Vida (Muerte natural o por enfermedad)	1.800,00	Menores 70 años mayores 70 años Mayores 70 años 1.080
Vida (Muerte accidental)	3.300,00	Menores 70 años mayores 70 años Mayores de 70 años 1.980
Muerte y/o desmembración accidental	1.500,00	
Ambulancia por accidente	120,00	Menores 70 años mayores 70 años el 60%
Incapacidad permanente	1.500,00	Porcentaje de acuerdo al carnet CONADIS



CAPÍTULO 7:

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

G4-S01

7.1 PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

G4-S01, G4-FS16

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio Ltda.", en búsqueda de mejorar el bienestar de sus grupos de interés y en cumplimiento con la normativa enmarcados en sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial, ha diseñado e implementado a través de sus funcionarios un Programa de Educación Financiera en modalidad de charlas de información, sensibilización y capacitación de temas de interés financiero.



Las charlas fueron dictadas a socios, clientes y comunidad en general de forma gratuita, llegando a capacitar a más de 886 personas en el período del 2019.

Charlas de Educación Financiera

Oficina	Cantidad	Total de Personas
Cayambe	1	99
Tumbaco	5	477
Otavalo	3	60
Tabacundo	2	50
Ibarra	15	200
Total personas capacitadas		886

7.2 INTEGRACIÓN A LA RED DE EMPRESAS POR UN ECUADOR LIBRE DE TRABAJO INFANTIL

G4-12, G4-HR5

El Ministerio de Relaciones Laborales con el apoyo de UNICEF, creó la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil. En esta alianza público-privada, las empresas miembros de la red comparten buenas prácticas y diseñan las mejores estrategias que permiten contribuir a la erradicación progresiva del trabajo infantil en las empresas y sus cadenas de valor.

La Cooperativa 23 de Julio, forma parte de esta iniciativa de Responsabilidad Social en la que se encuentran las empresas más grandes del país.

Nuestro compromiso se orienta en promover la erradicación de trabajo infantil entre nuestros socios, microempresarios, proveedores y comunidad.



Cooperativa de Ahorro y Crédito **23 de Julio**

DONACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES

En el año 2019, la Cooperativa 23 de Julio, como parte de su compromiso con la comunidad y de Responsabilidad Social, ha realizado donación de muebles como sillas, escritorios, archivadores, estanterías a los siguientes centro educativos :

- Escuela Fiscal mixta Joaquín Sánchez de Orellana de la Parroquia de Puenbo
- Escuela de Educación Básica Fiscal “José Nicolas Vacas Coral” de la Parroquia de Tumbaco
- Escuela Fiscal Luz Eliza Borja de la Parroquia El Quinche.



NAVIDAD SOLIDARIA

La Cooperativa 23 de Julio, mejorando su relacionamiento con sus grupos de interés más relevante como es la comunidad, continúa realizando los agasajos para los niños y/o adultos mayores, cada año en el mes de diciembre, compartiendo y disfrutando de buenos momentos de armonía y entretenimiento.

Navidad Solidaria

Oficina	Lugares
Cayambe Tabacundo	El Verde y Piemonte
Tumbaco	Madres Valientes
Tumbaco	Socios de la Tercera edad de Collaqui
El Chaco	Escuela de Parroquia Linares
Guayllabamba	Escuelas Puellaro
Quinche Yaruquí	Escuela de Fe y Alegría
Otavaló	Escuela Galo Plaza
Ibarra	Sector rural de Naranjito
Ibarra	San Gerónimo
Quito Norte	Llano Chico
Quito Sur	Centro Infantil Buena Aventura

REACTIVACIÓN CAMPAÑA 23R

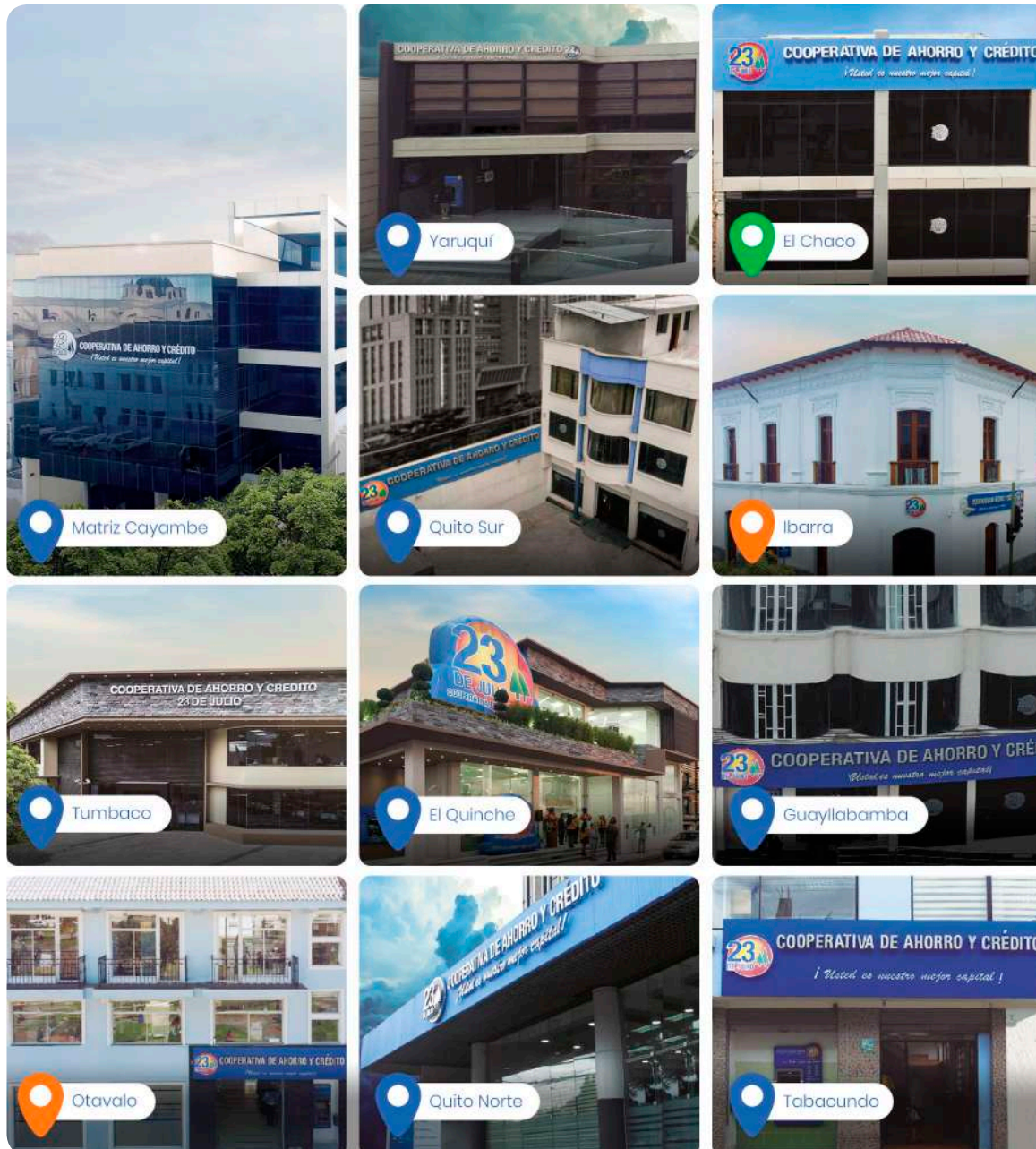
G4-15

La Cooperativa 23 de Julio, para reducir el impacto ambiental, mantiene la Campaña 23R, actividades internas que van desde la sensibilización del personal, hasta la gestión de residuos naturales producidos en cada oficina, con mecanismos que permiten a cada uno de los colaboradores a convertirse en actores principales en promocionar la conciencia en el correcto uso y manejo de los recursos.

NUEVAS INSTALACIONES DE LA AGENCIA EL QUINCHE

G4-13

Desde el 18 de agosto de 1993, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, mantiene presencia en la Parroquia El Quinche, presentando sus productos y servicios financieros frente a las necesidades y aspiraciones económicas de sus socios, clientes y comunidad, es por esta razón que el 13 de diciembre del 2019 se re inauguró la edificación de la Agencia El Quinche, esta remodelación va más allá de cambios estructurales, es un compromiso directo con nuestros socios; al brindar una instalación moderna y vanguardista, para nuestros más de 10.000 socios y clientes de la localidad, los cuales podrán disfrutar de nuestras soluciones financieras de una forma segura, cómoda y confiable.



ÍNDICE DE CONTENIDO

GRI-G4 - PACTO GLOBAL

	Enfoque de indicadores	Página	ODS
	Estrategia y Análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización, la estrategia de está con miras a abordar dicha cuestión	5 - 6	PI6
	Perfil de la Organización		
G4-3	Nombre de la Organización	7 - 12 - 19 - 21	
G4-4	Marcas, Productos y Servicios más importantes de la Organización	4 - 37	PI6
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	7 - 12	P8 - 11
G4-6	Países en los que opera la Organización	10	PI1
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	7 - 12	P8
G4-8	Mercados servidos	8	PI1
G4-9	Dimensión de la Organización	8 - 9	P8
G4-10	Desglose de empleados de la Organización	9 - 32	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	32	P4
G4-12	Descripción de la cadena de suministros de la Organización	40	
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto del análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de la Organización	41	P9
G4-14	Descripción de como la Organización, aborda, procede, el principio de precaución	24	P4
G4-15	Principios u otras iniciativas de carácter económico, social y ambiental que la Organización suscribe o a adoptado	11 - 12 - 41	P3
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a la que la Organización pertenece	11 - 12 - 20	PI7
	Aspectos Materiales y Cobertura		
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la Organización y otros documentos equivalentes	4	P8
G4-18	Procesos de definición del contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	4	
G4-19	Listado de aspectos materiales	15	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la Organización	15	
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la Organización	15	
G4-22	Descripción de las consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	4	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	4	
	Participación de los grupos de interés		
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la Organización	15	PI0-17
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la Organización trabaja	15	PI0-17
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para los grupos de interés	15	PI0-17
G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la Organización, entre otros aspectos mediante su memoria	15	PI0-17
	Perfil de la Memoria		
G4-28	Período objeto de la memoria	4	
G4-29	Fecha de la última memoria	4	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	4	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria	44	
G4-32	Opción de conformidad con la guía que a elegido la Organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación Externa	4	PI7
G4-33	Políticas y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria		
	Gobierno		
G4-34	Estructura del Gobierno de la Organización y sus Comités	4 - 16 - 19 - 21	P8
	Ética e integridad		
G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la Organización	16 - 21	P8

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Pacto Global
	Categoría: Economía		
	Desempeño Económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido		P8
	Presencia en el mercado		
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos precedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	17 - 24	P8
	Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios	24	P8 - 9
	Prácticas de adquisición		
G4-EC9	Porcentaje de gastos en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	24	PI7
	Categoría: Desempeño Social		
	Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno		
	Empleo		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región	32	P8
G4-LA2	Presentaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosados por ubicaciones significativas de actividad	32	P3
	Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	"Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral Nivel al que operan los comités Porcentaje de empleados que tienen representación en los comités"	35 35	P3 P3
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	35	P3
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedades	35	
	Capacitación y educación		
G4-LA4	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosando por sexo y categoría laboral	33	P4
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	32	P4
	Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría	17	P5
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	32	P5
	Subcategoría: Derechos Humanos		
	No discriminación		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	32	P4 - 8 -16
	Trabajo Infantil		
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	40	
	Mecanismos de reclamación en materiales de derechos humanos		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	32	PI6

	Subcategoría: Sociedad	Página	Pacto Global
Aspecto	Comunidades locales		
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	24 - 39	PI2
Aspecto	Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centro en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	19 - 21	P8 - 16
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	19 - 21	P4 - 16
	Subcategoría: Responsabilidad sobre Productos		
Aspecto	Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de producción y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras		PI1
Aspecto	Resultado de encuesta para medir la satisfacción de clientes		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	31	PI6
Aspecto	Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes	31	
G4-PR9	Costos de las multas significativas por incumplir la normativa y legislación relativas al suministro y al uso de productos y servicios	31	PI6
	Indicadores Suplemento Electoral		
	Privacidad De Los Clientes		
G4-EC1	Valor económico directo generado		
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos precedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	24	
G4-FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas	28	
G4-FS16	Iniciativas para realizar educación financiera por tipo de beneficiario	39	

(G4-31)

Para mayor información, comentarios o sugerencias sobre este documento puede contactarse con nosotros a través de:

Lcdo. Juan Arguello

Subgerente de Negocios
 jarguello@coop23dejulio.fin.ec
 (02) 2 362 190 ext. 275

Ing. Diego Correa

Jefe de Marketing y RS
 jcorrea@coop23dejulio.fin.ec
 (02) 2 362 190 ext. 236

Contáctenos:

   @coop23dejulio

 09 63 023 023

 1800 23 23 23

 www.coop23dejulio.fin.ec



Descargue nuestra App
23dejulio

Contáctenos:

f   @coop23dejulio

 09 63 023 023

 1800 23 23 23

 www.coop23dejulio.fin.ec