







MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD
Y BALANCE SOCIAL 2013.

Fotografías:
Álvaro Santín,
Alfredo Bravo
y Archivos Institucionales

Diseño de Portada:
Diego Gonzáles

Diseño e Impresión:
Impresores Fraga
impresfraga@hotmail.com

Derechos Reservados
Impreso en Ecuador, Julio 2014

Material impreso en Papel Ecológico de Caña de azúcar



Contenido

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD Y BALANCE SOCIAL 2013

(3.12)

I. Mensaje del Presidente y Gerente General	5-6
II. Alcance y Parámetros del Informe	8
III. Visión, Misión, Objetivos Institucionales y Valores	9
IV. Perfil de la Organización	10
V. Visión de Sustentabilidad, Declaración de Políticas/Compromisos de RSE	15
VI. Gobierno Corporativo y Código de Ética	17
VII. Desempeño Económico	27
VIII. Relación con nuestros Grupos de Interés o “Stakeholders”	33
A.- Socios y Clientes	34
B.- Talento Humano	43
C.- Proveedores	50
IX. Desempeño Social	52
X. Desempeño de la Seguridad, Salud y Medioambiente	59
XI. Los 7 Principios Cooperativos	65
XII. Indicadores de Desempeño del Gri-G3.1	78
XIII. Productos y Servicios	88

Carta de Presidencia



Ing. Víctor Vega P.

La gestión social es un concepto que en los últimos tiempos ha marcado el discurso de muchos entes, individuales y colectivos, públicos y privados; es la manifestación de una sociedad que ha entendido que las acciones que emprendemos son parte de un sistema, y que por lo tanto, todas se encuentran entrelazadas de alguna manera. En nuestro caso, desde la creación de nuestra Cooperativa 23 de Julio, nos hemos basado en el cumplimiento de los valores de Responsabilidad, así como en los 7 Principios cooperativos, que nos han permitido servir a nuestros Socios y Clientes con eficiencia y calidad, apoyar al desarrollo de la comunidad, respetando la igualdad y diversidad de las personas, con inclusión y sin discriminación y con una clara visión de cooperación.

Los conceptos de Responsabilidad Social se apoyan en los lineamientos de la denominada “Triple Línea Base”, que engloba la gestión empresarial a través del desempeño tanto económico, como social y ambiental. Su implementación es un reto, pero es una muy gratificante tarea, para aquellas instituciones como nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda., que más allá de parecer, buscan en realidad ser un participante activo de los procesos de desarrollo del país y de su gente, hoy es nuestro desafío generar una gestión social técnica y sustentable, que aporte al bienestar de todos quienes somos parte de esta organización.

Desde su creación hace 50 años, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda. se ha caracterizado por la transparencia, participación y eficiencia en su gestión. Nos sentimos orgullosos de haber sido parte de esta historia de éxito cooperativo, que se ha generado con el valioso aporte de nuestros Socios y Clientes, organismos gubernamentales de control, proveedores, así como nuestros colaboradores y sus familias, a quienes expresamos un profundo agradecimiento.

Al poner a vuestra consideración esta Primera Memoria de Responsabilidad Social o Balance Social correspondiente al año 2013, ratificamos nuestro compromiso de seguir trabajando responsablemente por el crecimiento y bienestar de nuestros grupos de interés y de la comunidad que generosamente nos acoge.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Vega P.', written over a faint, circular stamp or watermark.

Ing. Víctor Vega Pérez
PRESIDENTE
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Como institución Cooperativa, representamos los sueños y esfuerzos de nuestros Socios y sus familias, y como cada año queremos compartir con ellos de forma transparente los resultados de nuestra gestión, esta vez con un enfoque social y humano.

Hoy que la Responsabilidad social Empresarial se hace imprescindible para el buen vivir de todos, nuestra Cooperativa ha iniciado la misión de fomentarla entre sus principales ejes de acción para los próximos años, integrando así los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés en beneficio de la comunidad y del desarrollo sustentable.

El accionar específico se lo realiza alineando la Planeación Estratégica institucional a los conceptos de Responsabilidad Social. Este nuevo enfoque permitió un mejor vínculo entre Socios, Directivos, Empleados, y la Comunidad donde la Cooperativa tiene su influencia; logrado la generación de diferentes perspectivas de crecimiento tanto a nivel económico, social y medio ambiental. El impacto que la institución ha empezado a lograr en las áreas de influencia es más alto; en el gran objetivo de mejorar el nivel de vida de los asociados de nuestra Cooperativa.

Nuestra Institución que hoy tiene más de 120.000 socios, 200 colaboradores, 13 oficinas, 110 millones en activos y con una calificación "A", cumple 50 años de servicio a la comunidad. Con gran cariño recordamos a nuestro primer presidente el Dr. Néstor Villalba, a quien tuve el privilegio de conocer, quien estaba orgulloso de mirar cómo su gran sueño de emprendedor social se iba alcanzando con el paso del tiempo; solo nos queda el compromiso de estar a la altura de esos grandes ideales y plasmarlos en realidades, generando nuevos retos institucionales.

El apoyo brindado por miles de familias a la 23 de Julio en sus 50 años de vida Institucional, ha sido fundamental. Esto nos halaga y genera un compromiso mayor con el cumplimiento de los principios cooperativos.

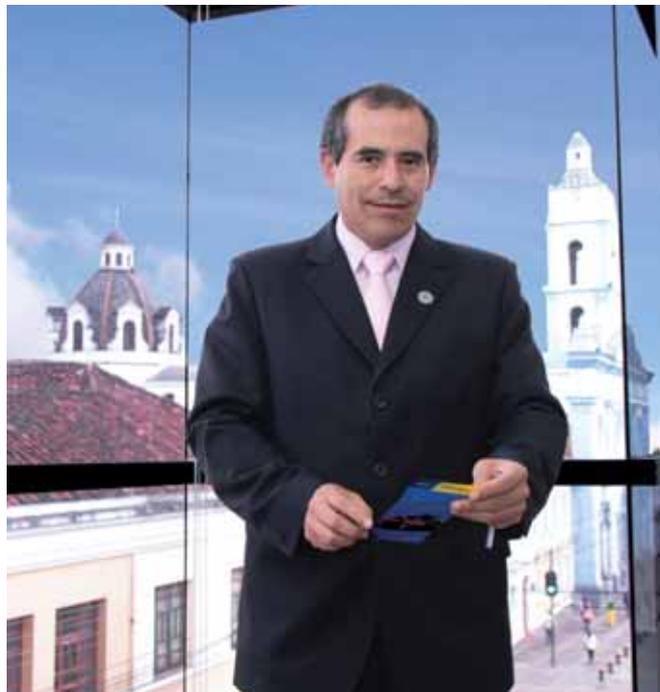
Mi agradecimiento por permitirnos ser parte de este nuevo modelo de desarrollo. Ratificamos nuestro compromiso con este nuevo enfoque de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Atentamente,



Msc. Eduardo Aguirre Sosa
GERENTE GENERAL
COAC 23 DE JULIO TDA.

Carta de Gerencia



Msc. Eduardo Aguirre S.

Quienes



Somos

II. Alcance y parámetros del Informe

(3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.9)

El presente documento corresponde a la Primera Memoria de Sustentabilidad y Balance Social que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio”. Ltda. emite, con la finalidad de transparentar la gestión institucional a sus diferentes grupos de interés, entre ellos; Socios, Clientes, Talento Humano, Proveedores y Comunidad en general.

La información ha sido preparada por los colaboradores de la Cooperativa, en coordinación con la Gerencia General, bajo los parámetros e indicadores de Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacionalmente aceptado para la difusión del desem-

peño social, económico y ambiental, bajo la asistencia y supervisión de Iván Idrovo, Organizational Stakeholder del GRI.

El alcance de esta Memoria considera la información correspondiente al año 2013 y tendrá un ciclo anual de presentación, con la finalidad de mantener informados a nuestros grupos de interés, de la gestión y las operaciones de la Cooperativa en las provincias de Pichincha, Imbabura, Guayas y Napo. Se incluye la data obtenida de los sistemas de información propios de la Cooperativa, así como respaldos obtenidos de fuentes externas.

COORDINACIÓN GENERAL:

Mónica Nicolalde Castillo/ Subgerente Financiera y de Apoyo
Grace Herrera Torres/ Oficial de Responsabilidad Social

COLABORADORES:

- Bismark Villena
- Andrés López
- Iván Benavides
- Santiago Flores
- Diomel Villavicencio
- Marisol Viteri
- Williams Pazmiño
- Andrés Castellanos
- Konstantin Hernández
- Alex Paguay

III. Visión, Misión, Objetivos Institucionales y Valores

(4.8)

Misión:

Fomentar el crecimiento económico y el bienestar de los Socios y Clientes, a través de servicios financieros eficientes con Responsabilidad Social.

Visión:

Ser una Cooperativa con crecimiento sostenido, reconocida por sus productos y servicios de calidad.

Valores:

Nuestros valores impulsan un convivir ético y humano, generando un ambiente saludable para todos nuestros grupos de interés.



-  Respeto
-  Lealtad
-  Tolerancia
-  Honestidad
-  Solidaridad
-  Transparencia

PRINCIPIOS COOPERATIVOS:

1. Primer Principio "Membresía Abierta y Voluntaria"
2. Segundo Principio "Control Democrático de los Miembros"
3. Tercer Principio "Participación Económica de los miembros"
4. Cuarto Principio "Autonomía e Independencia"
5. Quinto Principio "Educación, Entrenamiento e Información"
6. Sexto Principio "Cooperación entre Cooperativa"
7. Séptimo Principio "Compromiso con la comunidad"



IV. Perfil

de la Organización

(2.1, 2.3, 2.6)

Nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio fue creada el 20 de Agosto de 1964, en la ciudad de Cayambe. Las mujeres y hombres de este sector productivo se unieron en busca de un mejor porvenir y llegaron a un compendio productivo social, el mismo que fusionó a tres grupos: la pre - Cooperativa de Trabajo, Producción y Consumo Núcleo de Juventud, que más tarde se unió con el Comité San Pedro de Cayambe y posteriormente con la pre - Cooperativa de Empleados Municipales para dar lugar a la creación de la "23 de Julio" Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., abarcando y mejorando los diferentes servicios sociales y acceso a la economía.

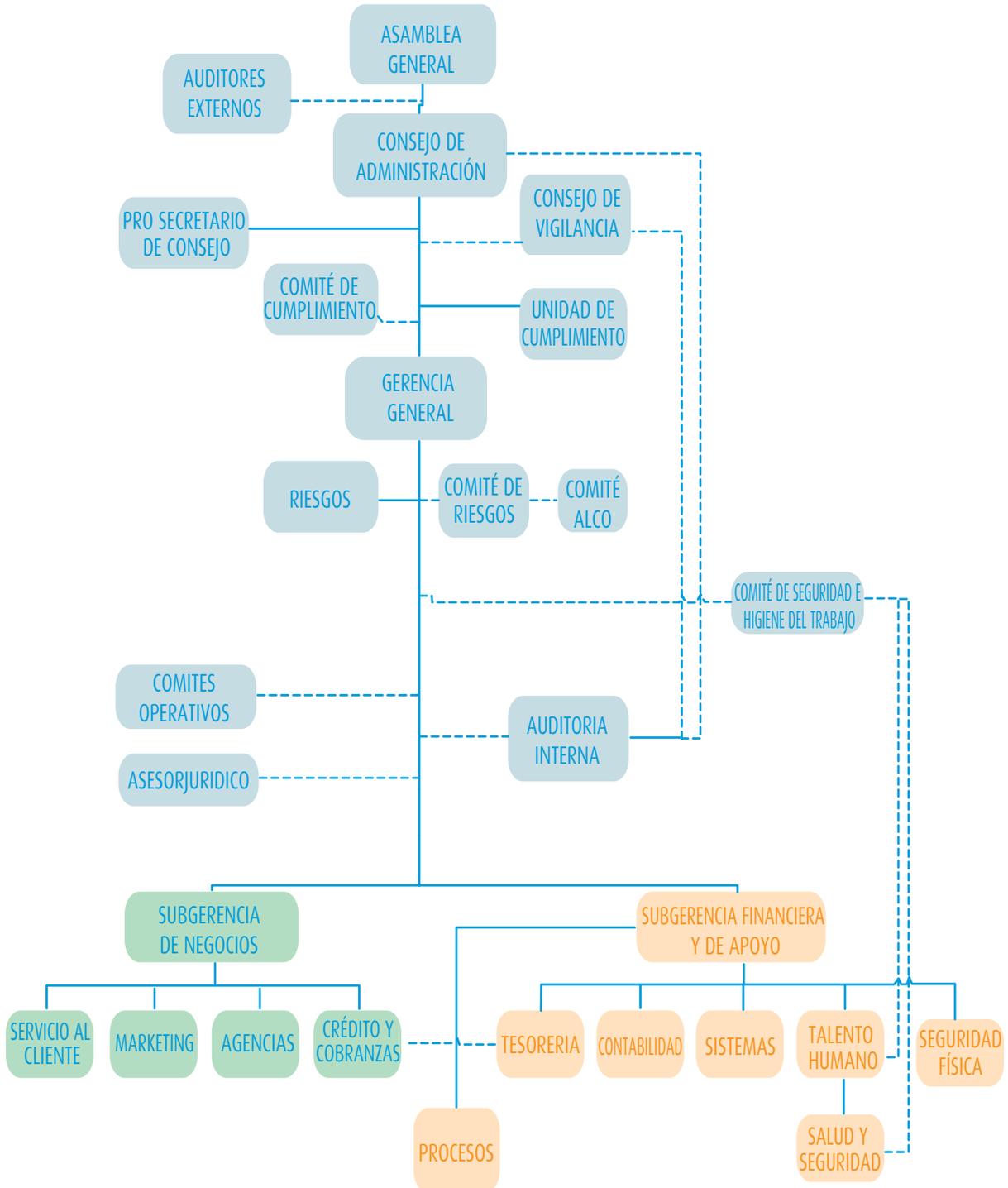
Nuestro nombre "23 de Julio" hace honor a la gesta de cantonización de Cayambe, zona productiva de nuestro país, de amplio desarrollo agrícola y ganadero, con hermosos paisajes y riqueza natural, a los pies del majestuoso nevado Cayambe, lleno de gente amable y trabajadora.

En 1985 dejamos de pertenecer al Ministerio de Bienestar Social y, con otras veinte Cooperativas que habían alcanzado un importante desarrollo en el país, pasamos al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros respetando y cumpliendo la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero hasta el 2012, año en el cual ingresamos al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sometiendo nuestras actividades y operaciones a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Somos una institución amable y transparente que buscamos el desarrollo económico y bienestar de nuestros Socios a través de servicios y productos de intermediación financiera de calidad que respondan a sus necesidades, garantizando que el dinero fruto de su trabajo diario está siendo manejado de forma responsable y sostenible en una institución de Categoría A.

Organigrama Estructural 2013.

(2.3)

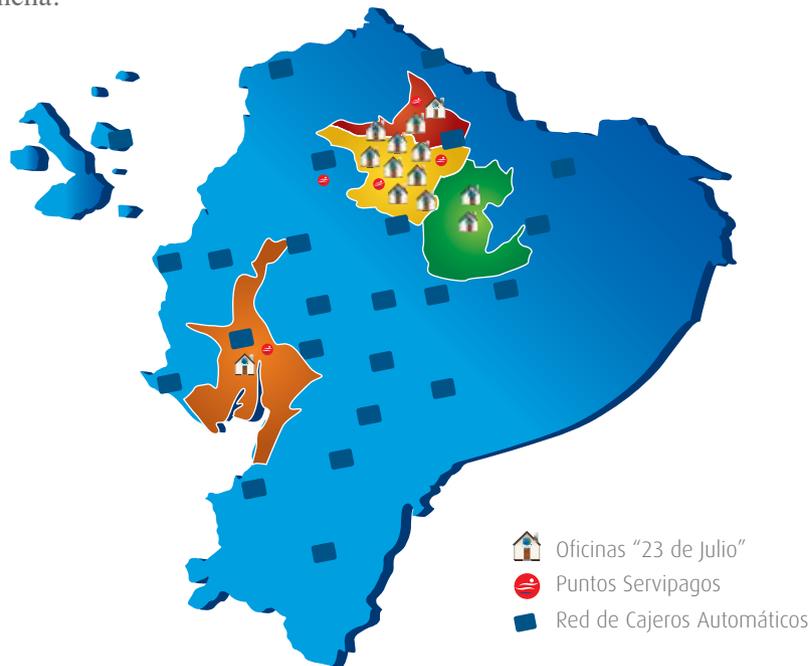


Cobertura

(2.3, 2.4, 2.5, 2.7)

Gracias a la confianza brindada por la comunidad nos hemos desarrollado en las tres regiones del país; Sierra, Costa y Oriente llegando con nuestros productos y soluciones financieras a través de las 13 oficinas operativas.

Nuestra oficina Matriz y de Administración Central se encuentra localizada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



Distribución de nuestros Socios ahorristas por provincias de ubicación:



EQUIPO PROFESIONAL QUE DIRIGE LA INSTITUCIÓN:

EDUARDO AGUIRRE	GERENTE GENERAL
MÓNICA NICOLALDE	SUBGERENTE FINANCIERA Y DE APOYO
BISMARCK VILLENA	SUBGERENTE DE NEGOCIOS
ALEXIS RODRÍGUEZ	OFICIAL DE SEGURIDAD
ANDRÉS CASTELLANOS	JEFE DE SISTEMAS
ANDRÉS LÓPEZ	JEFE DE MERCADEO
DIOMEL VILLAVICENCIO	ÁREA ASESORA
EDGAR SÁNCHEZ	JEFE DE MICROCRÉDITO
GRACE HERRERA	OFICIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
IVÁN BENAVIDES	AUDITOR INTERNO
KONSTANTÍN HERNÁNDEZ	JEFE DE TALENTO HUMANO
LÍA RIVERA	ASESOR JURÍDICO
MARISOL VITERI	TESORERA
PABLO CARVAJAL	JEFE DE COBRANZAS
ROCÍO AGUIRRE	JEFE DE OPERACIONES
SANTIAGO FLORES	OFICIAL DE RIESGOS SENIOR
SAYRA PONCE	CONTADORA GENERAL
WILLIAMS PAZMIÑO	JEFE DE CRÉDITO



Alta Gerencia.

JEFATURAS COMERCIALES:

JUAN ARGUELLO	CAYAMBE
MARY HIDALGO	QUINCHE
	YARUQUÍ
ANA CARRERA	TUMBACO
ELIZABETH RODRÍGUEZ	OTAVALO
LUIS YÁNEZ	GUAYLLABAMBA
YADIRA JARAMILLO	QUITO NORTE
MARÍA CELESTE VINUEZA	CHACO
	BORJA
LETICIA MORENO	QUITO SUR.
DIEGO UTRERAS	GUAYAQUIL
JIMENA PEÑA	TABACUNDO
ANA CEVALLOS	IBARRA



*Jefaturas Comerciales
Ausente Yadira Jaramillo - Jefe comercial Quito Norte.*

V. Visión de sustentabilidad, declaración de políticas/compromisos de RSE (1.2)

Política General de RSE (Establecida en el 2014)

Nuestras acciones se fundamentan en la convicción y compromiso de generar valor económico, social y ambiental, basadas en un sistema de gestión sustentable, integrando a todos nuestros grupos de interés.

Política Económica.-

Desarrollar la actividad de intermediación financiera de forma ética y transparente, enmarcada en los principios cooperativos, con beneficio mutuo para la entidad y sus grupos de interés prioritarios.

Política Social.-

Mejorar la calidad de vida de nuestros Socios/as, colaboradores/as, sus familias y 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.

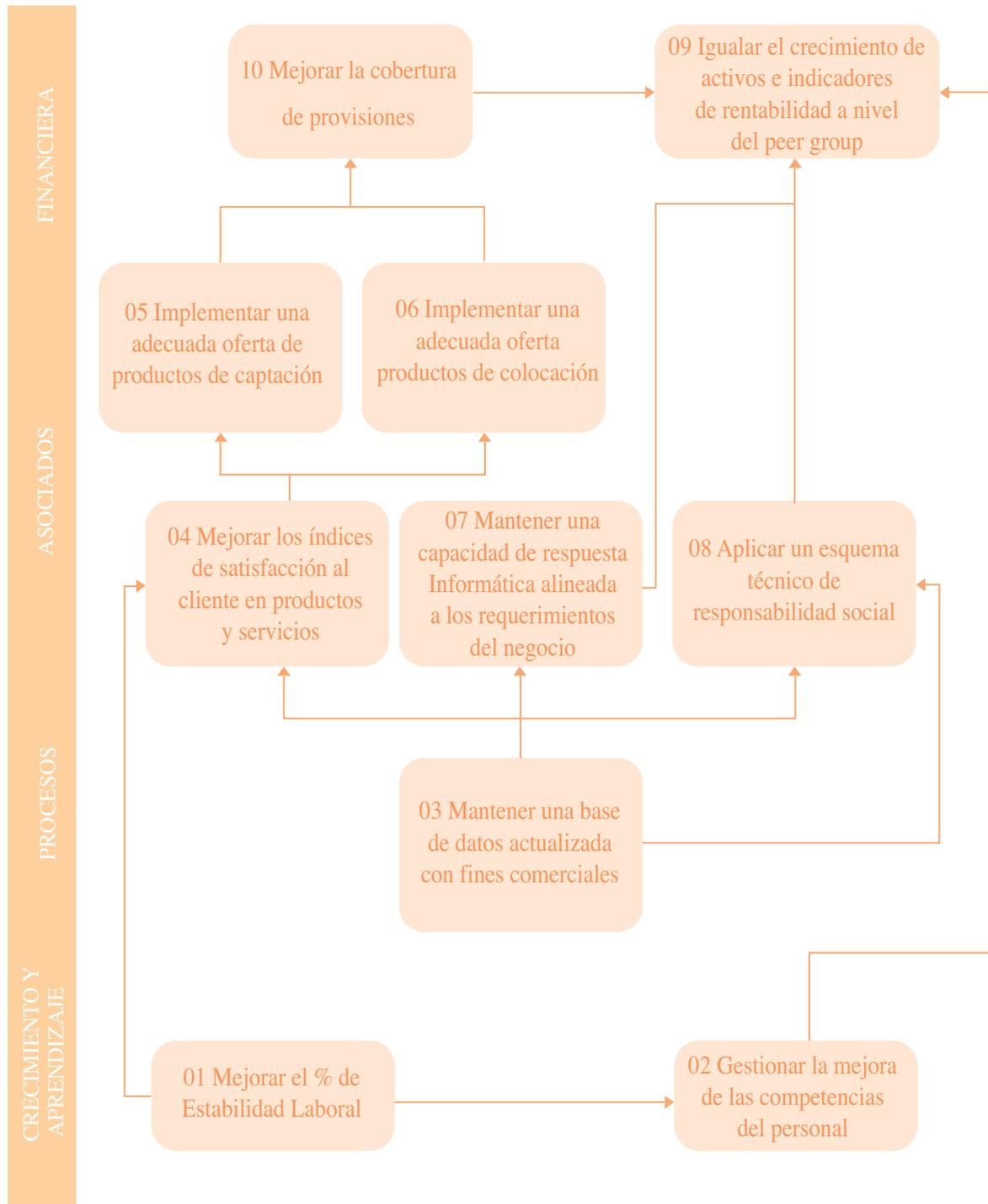
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL AL 2014

Nuestro Plan Estratégico busca el mejoramiento continuo en la gestión financiera realizada, manteniendo una adecuada oferta de productos y servicios para satisfacer las necesidades de nuestros Socios.

Los objetivos planificados también están en función del desarrollo integral de nuestro talento humano. El aportar dinámicamente con el bienestar de nuestros grupos de interés, está dentro de nuestros retos por medio de la gestión en responsabilidad social.

Las estrategias para alcanzar estas metas se han estructurado dentro de los planes operativos anuales:

MAPA ESTRATÉGICO 2014



Gobierno



Corporativo

*¿Cómo se Integra y funciona
Nuestra Cooperativa?*

VI. Gobierno Corporativo y Código de Ética

(4.1, 4.4, 4.6, 4.7, 4.8)

Los certificados de aportación facultan a cada uno de nuestros Socios, a participar en los procesos democráticos en igualdad de condiciones, pudiendo elegir y ser elegidos como integrantes de la Asamblea de Representantes.

El Gobierno, Dirección, Administración y Control interno de la Cooperativa se ejerce según lo determinado por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

ESTRUCTURA, PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO:

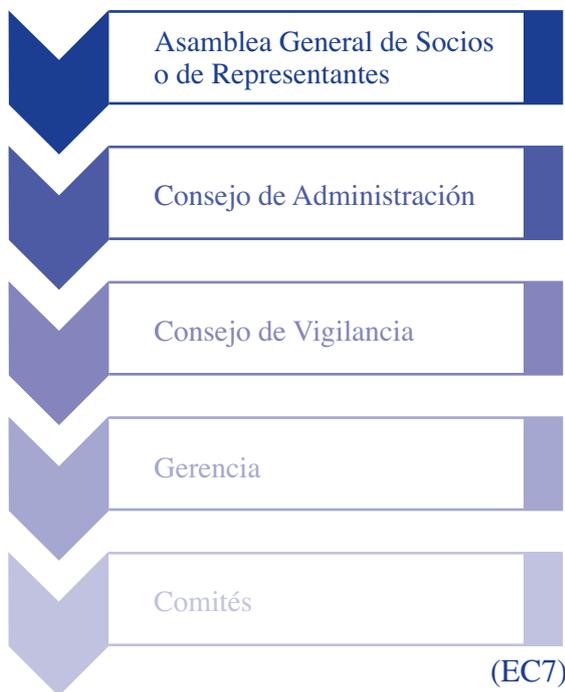
(4.1, 4.4, 4.6, 4.7, 4.9, EC7, LA13)



*Consejo de Administración.
Ausente: Dr. Mauricio Cahueñas, Vicepresidente*



Consejo de Vigilancia



Evento de nombramiento de representantes- diciembre 2013.

La Asamblea General de Representantes es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus decisiones rigen a todos los Socios y demás órganos de la institución, según lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y cumpliendo con las funciones determinada en el Estatuto.

La Asamblea General de Representantes es elegida de forma democrática, con la participación de todos los Socios que de forma libre y voluntaria ejercen su derecho al voto.

Durante el 2013 la Asamblea estuvo constituida por 50 representantes, de los cuales 17 fueron mujeres y 33 hombres es decir 34% son mujeres y 66% son hombres.

Se realizaron tres Asambleas en el 2013 con

un promedio de asistencia del 70%.

La Asamblea escogida en diciembre 2013 se conformó con 30 representantes de los cuáles 11 fueron mujeres y 19 hombres, es decir 37% mujeres y 63% hombres.

El 100% de los integrantes de la asamblea provienen de las zona en donde se desarrollan las oficinas; 80% de Pichincha, 13% de Imbabura y 7% de Napo.

Nuestro Consejo de Administración es el órgano de dirección de la Cooperativa y está integrado por 5 Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta.

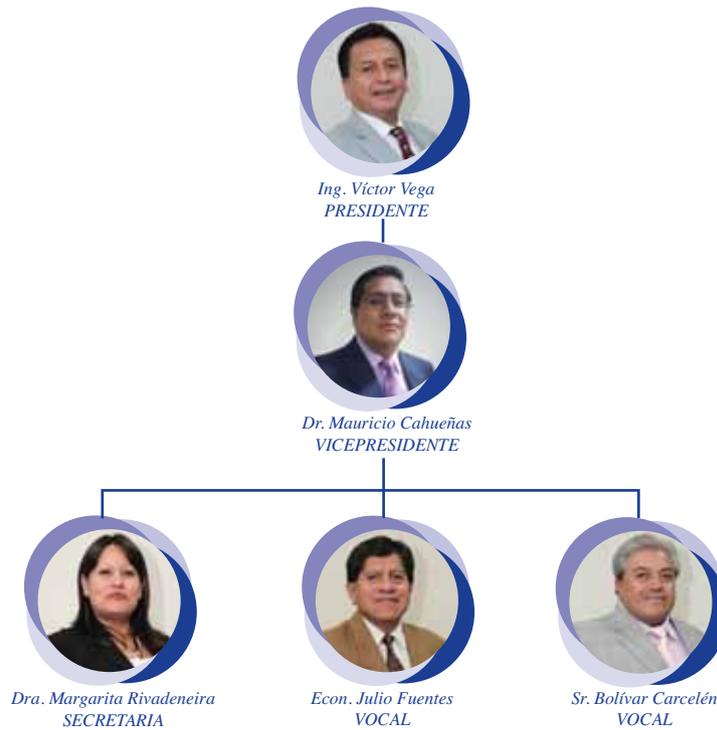
El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia. Estará integrado por 3 Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los Socios que cumplen los requisitos previstos en el Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad.

INTEGRANTES DE LOS CONSEJOS ELEGIDOS DESDE DICIEMBRE 2013

INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Ing. Víctor Vega	PRESIDENTE
Dr. Mauricio Cahueñas	VICEPRESIDENTE
Dra. Margarita Rivadeneira	SECRETARIA
Econ. Julio Fuentes	VOCAL
Sr. Bolívar Carcelén	VOCAL

INTEGRANTES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA	
Ing. Luis Ernesto Loza	PRESIDENTE
Crmel. Jorge Cruz	SECRETARIO
Ing. Sergio Jiménez	VOCAL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



CONSEJO DE VIGILANCIA



PROCESO DE ELECCIONES 2013:

El domingo primero de diciembre del 2013 la Cooperativa celebró el proceso democrático y transparente de elecciones, según lo determinado en el reglamento interno de elecciones y ordenado por la S.E.P.S.

Datos:

- Edad Promedio de los Votantes: 45 Años,

- 52% fueron mujeres y 48% hombres.
- 13% de los Socios ahorristas activos de la Cooperativa ejercieron su derecho al voto para elegir la Asamblea de Representantes en diciembre del 2013, eligiendo a los 30 nuevos representantes y 60 suplentes quienes durante los próximos 4 años guiarán el destino de la institución.

REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA ELEGIDOS EN DICIEMBRE 2013

CAYAMBE

Arroyo Torres Efrén Augusto

Rodríguez Reyes Lastenia Isabel

Cárdenas Perugachi Verónica Montserrat

Alvear Oña Daissy Lorena

Córdova Herrera Iván Patricio

Cárdenas Ramírez Luis Hernando

Rodríguez Meza Jorge Mauricio

Molina Mosquera Amilcar Ludwig

Bedoya Tamayo María Eugenia

EL CHACO

Salcedo Ordoñez Mónica Bolivia

GUAYLLABAMBA

Cifuentes González César Fernando

Camino Vásquez Marco Efrain

SAN FRANCISCO DE BORJA

Correa Urcuango Inés Guillermina

TABACUNDO

Andino Uribe Silvia Lucia

IBARRA

Grijalva Cevallos Esthela Magdalena

EL QUINCHE

Sisalima Carrera Celso Iván

Vega Carbajal Mónica Patricia

Pasquel Jayas Loyda Maribel

Gordón Cavajal Galo Gerardo

OTAVALO

Jaramillo Jaramillo Iván Leonidas

Andrade Pineda Milton Eduardo

Ruiz Proaño Gerson Xavier

QUITO NORTE

Valencia Jimenez Nelson Honorio

Velasco Martínez Elvia Maribel

QUITO SUR

Díaz Eras Angel Faggione

TUMBACO

Barreiro Yanez Jaime Eduardo

Vega Herrera Carlos María

Pérez Naváez Fanny Susana

Guadalupe Lema Guillermo Fernando

YARUQUI

Fonseca Garzón Justo Rodrigo

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y CÓDIGO ÉTICA (4.11, SO3)

Nuestro Código de Ética establece las directrices que orientan el comportamiento de quienes formamos parte de la Cooperativa 23 de Julio, haciendo nuestros los principios y valores institucionales al desenvolvernos de forma ética, transparente y autorregulada.

La unidad de Cumplimiento realiza periódicamente capacitaciones sobre el Código de ética institucional, dirigidas a los colaboradores y directivos, quienes en forma anual suscriben un compromiso de cumplimiento de lo dispuesto en este documento y otras

normas relacionadas.

Se mantiene la aplicación de un sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo aplicado a todos los procesos de la entidad, basado en las políticas establecidas en la Ley para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y otros delitos y la normativa emitida por el ente de control, generando un ambiente ético adecuado y una cultura de prevención del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

GESTIÓN DE RIESGOS (1.2, 4.11, SO8, SO2)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio cuenta con una Unidad de Riesgos Integrales la cual mediante el uso de metodologías de medición de riesgos mantiene un monitoreo permanente tanto en el control, prevención y mitigación de los diferentes riesgos a los que está expuesta; generando información que es puesta en conocimiento de la Superintendencia

de Economía Popular y Solidaria, el Consejo de Administración y las diferentes áreas de la institución como aporte para la toma de decisiones.

Durante el 2013 la institución no ha recibido sanciones o multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

AUDITORÍA INTERNA (4.9, 4.10, SO4)

La realización de las auditorías responde a un proceso integral y continuo de evaluación de la propiedad y efectividad del sistema de control interno y la calidad del cumplimiento en la ejecución de las responsabilidades asignadas, vigilando que los procedimientos y planes de la institución se estén cumpliendo satisfactoriamente y que estos se enmarquen dentro de las leyes y normas vigentes. Durante el 2013 Auditoría Interna realizó controles a la Unidad de Cumplimiento y al área de Riesgos identificando los eventos de riesgos de manera oportuna, de igual forma se realizó mensualmente revisiones operativas y de gestión a las dife-

rentes sucursales y agencias.

La gestión de auditoría se desarrolla según una planificación anual bajo un esquema determinado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (S.E.P.S), y da cobertura a las trece oficinas operativas, tanto a la parte financiera, como a su gestión.

Auditoría reporta de manera anual a la Asamblea de Representantes, trimestralmente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y mensualmente al Consejo de Administración y a la Gerencia General.

50
años
cumpliendo tus sueños

**MECANISMOS DE GESTIÓN, EVALUACIÓN,
COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES
(4.4, 4.6)**

COMITÉ	Responsabilidades con los grupos de Interés.	Grupos Satisfechos:	Número de sesiones	Género:	
				M	F
COMITÉ DE RIESGOS	Analiza el correcto desempeño de la gestión integral de riesgos de la institución y fija políticas, procesos y procedimientos para una adecuada gestión de los mismos.	Talento Humano, Socios, Clientes y Organismos de Control.	12	5	1
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Realiza el seguimiento y apoyo al proceso de prevención de lavado de activos dentro de la entidad para garantizar la licitud de los fondos de la institución respondiendo a la confianza de sus Socios.	Talento Humano, Socios, Clientes y Organismos de Control.	12	5	3
COMITÉ ALCO	Analiza y dispone acciones que tengan que ver con el control y administración del riesgo de liquidez, de mercado y de crédito y propone políticas financieras y estrategias comerciales para manejarlos. Encamina a la institución a gestionar una adecuada estructura entre la captación y colocación que permita una eficiente administración de los recursos económicos	Organismos de Control, Socios y Clientes.	12	5	2
COMITÉ PARITARIO	Vela por el cumplimiento tanto por parte de la empresas como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad ocupacional, con la finalidad de garantizar un ambiente óptimo para el desenvolvimiento de las actividades del talento humano. Comité Formado el 16 de agosto del 2013)	Talento Humano, Socios, Clientes y Organismos de Control.	10	3	4

COMITÉ	Responsabilidades con los grupos de Interés.	Grupos Satisfechos:	Número de sesiones	Género:	
				M	F
COMITÉ DE PROCESOS	Analizar y evaluar la estructura organizativa, procedimientos y recursos necesarios para mantener una gestión eficiente que apoye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.	Talento Humano, Socios y Clientes.	6	4	1
COMITÉ DE CRÉDITO	Evalúa y norma la concesión de operaciones de crédito a Socios dentro del marco de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero.	Socios.	106	3	0
COMITÉ DE SISTEMAS	Asesora y dirige los proyectos estratégicos de tecnología de la institución, con la finalidad de dotar al talento humano de las herramientas necesarias para brindar a los Socios y Clientes un óptimo servicio en el tiempo adecuado.	Talento Humano, Socios y Clientes.	6	5	2
COMITÉ DE ADQUISICIONES	Vigila que las contrataciones, de su rango de aprobación, sean realizadas bajo las políticas de la institución de forma transparente y objetiva, obteniendo productos y servicios de calidad.	Talento Humano, Socios, Clientes y Proveedores.	19	4	2
COMITÉ DE CONSTRUCCIÓN	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.	Socios y Clientes,	22	7	2
COMITÉ CALIFICACIÓN DE ACTIVOS	Revisa y analiza los resultados de rentabilidad, provisión y crecimiento de la cartera.	Socios y Clientes,	13	7	2

MEMBRESÍAS, COOPERACIÓN Y ALIADOS ESTRATÉGICOS (4.13)

Gracias a la trayectoria y experiencia de nuestra institución los miembros de FINANCOOP nos han honrado con su confianza nombrando a nuestro Gerente General vicepresidente de este organismo. FINANCOOP es una institución financiera de segundo piso, que actúa como mecanismo de mitigación de riesgos de liquidez en su rol de ente de integración financiera en el contexto del sector financiero Popular y Solidario.

También somos miembros de la Red Financiera Rural, que tiene como objetivo expandir los servicios microfinancieros hacia la población rural y urbana, como una alternativa sostenible de lucha contra la pobreza.

Debido a nuestra salud financiera, tuvimos la posibilidad de concretar fondeo de diferentes fuentes externas, tanto de orga-

nismos de Asociación Cooperativa como de entidades gubernamentales.

En el primer caso, la Caja Central Cooperativa Financoop, nos otorgó un crédito por \$3'200.000, los cuales fueron destinados a atender las necesidades de crédito de nuestros Socios en varias oficinas de la institución.

En el mes de diciembre accedimos a \$1'450,000 del fideicomiso Pro Mujeres Kawsay del Fondo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (FODEPI), entidad técnica - financiera de derecho público. Estos valores para otorgar créditos micro empresariales a través del producto "Micro Apoyo", creado con condiciones preferenciales para apoyar el desarrollo económico y calidad de vida de los destinatarios.

CONFIANZA ENTRE INSTITUCIONES FRATERNAS:

El 87% de las inversiones realizadas por la institución a diciembre del 2013 fueron colocadas en Cooperativas fraternas y el 13% en bancos, tanto las Cooperativas como bancos mencionados cumplen con estándares y políticas de inversión de la institución, asegurando de esta manera los recursos de nuestros Socios.

De los plazos fijos y ahorros a la vista realizados en la institución a Diciembre 2013; el 8.81% provino del sector cooperativo, mientras que el 91.19% restante corresponde a los ahorros e inversiones de nuestros Socios y Clientes.

ALIADOS ESTRATÉGICOS:

Nuestros aliados estratégicos son empresas y organizaciones de amplia experiencia y reconocimiento que nos permiten crecer conjuntamente en una relación confiable y duradera a favor de nuestros Socios y Clientes:

FINANCOOP,
OIKOCREDIT
RED FINANCIERA RURAL,
ICORED,
CFN
DGRV,

Desempeño



Económico



VII Desempeño

Económico

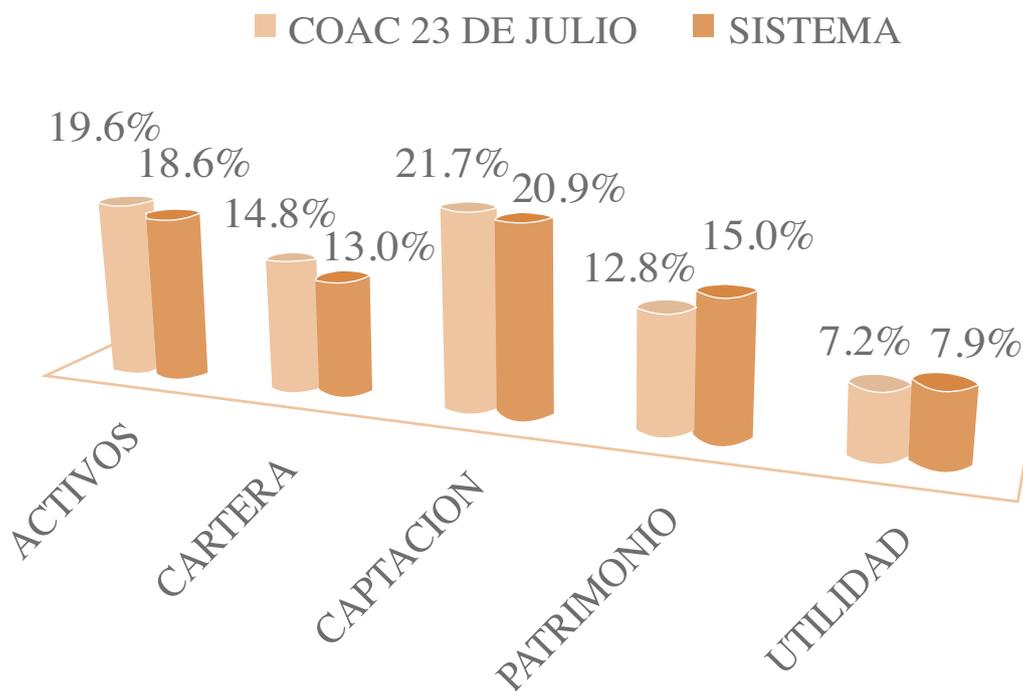
1. Balance General (2.8)

El manejo financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda. es un proceso realizado con total responsabilidad, transparencia y honestidad.

CUENTA	diciembre/2012	diciembre/2013	% crecimiento	tendencia
Activos	\$ 86,334,823	\$ 103,235,035	19.58%	↻
Cartera	\$ 70,908,583	\$ 81,389,407	14.78%	↻
Captación	\$ 59,886,966	\$ 72,861,783	21.67%	↻
Patrimonio	\$ 17,996,434	\$ 20,301,188	12.81%	↻
Utilidad	\$ 2,109,204	\$ 2,260,987	7.20%	↻

El siguiente es el comportamiento de las principales cuentas, en relación al crecimiento registrado en el mismo periodo por las Cooperativas del segmento 4:

Comparativo Sectorial



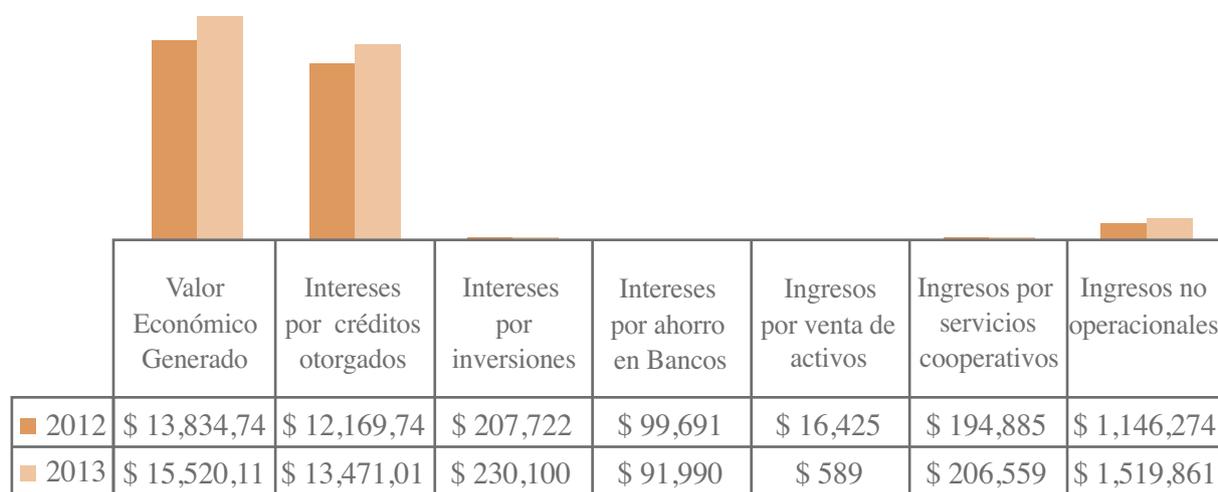
2. Valor Económico Generado (1.2, EC1,)

La cartera de créditos de los Socios es el activo que genera el mayor aporte a la generación de Valor Económico en la Coopera-

tiva; las tasas de interés aplicadas se encuentran dentro de los parámetros permitidos por los organismos de control.

	US\$	%	US\$	%
Valor Económico Generado	\$ 13,834,746	100%	\$ 15,520,116	100%
Intereses por créditos otorgados	\$ 12,169,749	88%	\$ 13,471,017	87%
Intereses por inversiones	\$ 207,722	2%	\$ 230,100	1%
Intereses por ahorro en Bancos	\$ 99,691	1%	\$ 91,990	1%
Ingresos por venta de activos	\$ 16,425	0%	\$ 589	0%
Ingreso por servicios cooperativos	\$ 194,885	1%	\$ 206,559	1%
Ingresos no operacionales	\$ 1,146,274	8%	\$ 1,519,861	10%

Valor Económico Generado (EC9)



Los rubros correspondientes a Ingresos no operacionales, contemplan:

- Comisiones por convenios de recaudación utilidades recibidas de recaudación de Soat, Empresa Eléctrica y servicio de Punto mático.

- Utilidades recibidas por la participación en organismos de asociación Cooperativa (Financoop, Icored).

- Otros ingresos como recuperación de cartera castigada, reversión de provisiones, multas por inasistencia al proceso electoral.

- El 100% de las inversiones realizadas por la institución en el 2013 se colocaron en instituciones financieras con una calificación de riesgos igual o mayor a “A” garantizando que los fondos de Socios y Clientes sean invertidos de forma eficiente y sustentable.

3. Valor Económico Distribuido (1.2, EC1)

La distribución de los recursos generados por la Cooperativa tiene como principales destinatarios a proveedores, colaboradores, Socios y Clientes.

	US\$	%	US\$	%
Valor Económico Distribuido	11,725,390	100%	12,963,049	100%
Pago interés a depositantes	\$ 2,310,345	20%	\$ 2,388,728	18%
Pago a Acreedores Locales	\$ 343,947	3%	\$ 334,399	3%
Pago a Acreedores Internacionales	\$ 102,003	1%	\$ 31,932	0%
Pago a Proveedores	\$ 2,009,886	17%	\$ 2,597,007	20%
Pago a Administración Pública	\$ 504,453	4%	\$ 607,272	5%
Pago Talento Humano	\$ 2,769,235	24%	\$ 3,133,988	24%
Operación del negocio	\$ 3,678,031	31%	\$ 3,866,154	30%
Comunidad y Medio Ambiente	\$ 7,490	0%	\$ 3,749	0%

El incremento en el porcentaje distribuido a proveedores, se genera principalmente por la construcción del nuevo edificio de la Administración Central.

Los valores considerados dentro del rubro de Administración Pública, guardan relación con el crecimiento de nuestros Activos y saldos de cuentas de Ahorro y Plazo Fijo.

Nuevo Edificio Matriz (EC8) Tecnología y comodidad para brindar un mejor servicio.



En julio del 2013 se inauguró el edificio Matriz en Cayambe, un edificio inteligente diseñado para garantizar la seguridad y comodidad de los Socios, Clientes, personal y todos quienes desarrollamos nuestras actividades en estas instalaciones.

El edificio cuenta con un sistema de última tecnología: un centro de datos, sistemas electrónicos de control de accesos, de seguridad, de detección de incendios, un sistema electrónico de emergencias, una red de datos en categoría 6A, y sistema de luces con sensores de movimiento para optimizar energía.

La categoría 6A es el nivel de velocidad que tiene el sistema para transmitir los datos a través de un cableado estructurado en una red

LAN, optimizando el tiempo en el servicio y desarrollo de la información.

Este edificio es fruto del esfuerzo de todos quienes conformamos esta noble institución, el trabajo diario de los colaboradores y la confianza de nuestros Socios, el proyecto y construcción del edificio se realizó bajo el liderazgo del presidente de la institución el Ing. Víctor Vega y los Consejeros de ese período; Sra. Yolanda Morales, Dr. Mauricio Cahueñas, Sr. Bolívar Carcelén, e Ing. Iván Jaramillo, del Consejo de Administración; el Ing. Ernesto Loza y el Coronel (S.P.) Jorge Cruz, del Consejo de Vigilancia con la dirección de nuestro Gerente General el MSc. Eduardo Aguirre.

Para un mejor servicio y comodidad de los Socios, mantenemos actualmente la atención en el antiguo Edificio Matriz, ubicado en las Calles Rocafuerte SO-53 entre Sucre y Bolívar.

Remodelamos la Funeraria con la finalidad de mantener este servicio, siendo un apoyo para las Familias de los Socios en los momentos más difíciles.



Nuestra Razón de Ser



Grupos de Interés



VIII. Relación con

Nuestros Grupos de Interés o “Stakeholders”

A.- SOCIOS Y CLIENTES (2.6, PR3, PR5)

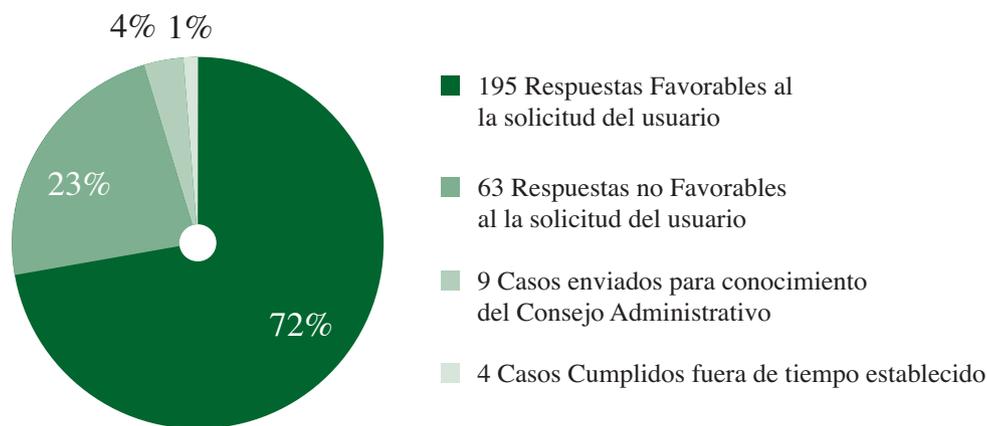
Nuestro desempeño busca el cumplimiento de la misión institucional: *Impulsar el crecimiento de nuestros Socios a través de servicios financieros eficientes y atención de calidad.*

Mantenemos canales de comunicación formales con los Socios y Clientes, permitiéndoles establecer en cualquier momento quejas, reclamos o sugerencias, mismas que son resueltas según el proceso de Gestión de Quejas y Reclamos determinados por ley.

Gestión de Quejas, reclamos, requerimientos y consultas. (PR8)

En el 2013 se presentaron 270 quejas, reclamos, requerimientos o consultas, los cuales fueron gestionados de acuerdo a lo determinado por la SEPS y al Manual de Procedimiento de Servicio al Cliente, en dónde se establecen tiempos y niveles de control llevando un proceso transparente y justo para la necesidad del Socio.

Resolución de Reclamos, requerimientos y consultas. (PR8)



Satisfacción de productos financieros y atención al Cliente 2013:

Satisfacción de productos financieros: 82%

Satisfacción de atención al Cliente: 76%

La institución analiza la satisfacción de los Socios y Clientes de forma frecuente y metodológica, con la finalidad de diseñar y ejecutar estrategias que permitan controlar y mejorar estos aspectos.

Transparencia de Información

La Cooperativa busca mantener informados a Socios y Clientes sobre los valores y condiciones de sus productos y servicios, con la finalidad de que puedan elegir con conocimiento sobre cada uno.

Durante el 2013, la Cooperativa cumplió con lo determinado por la SEPS con respecto a la transparencia de información por medio de folletos informativos, tablas de costos en cada oficina y la página Web actualizados de forma mensual.



Los Socios y Clientes tienen a su disposición diversos medios para hacer llegar sus reclamos, requerimientos y consultas de forma personal en cada una de las oficinas o por medio de la línea gratuita: 1800 23 23 23



Servicios



SOCIOS Y CLIENTES DE CAPTACIÓN

Generando un
mejor futuro
(HR.4)

Ahorro a la vista:

Al 2013 contamos con 122.735 cuentas de ahorro a la vista, entre Socios y Clientes, con un ahorro total de 40'846,952.

En el porcentaje de cuenta ahorristas mujeres y hombres podemos evidenciar la igualdad de género:

Cuentas de Ahorro a la Vista por Género 2013



Mujeres

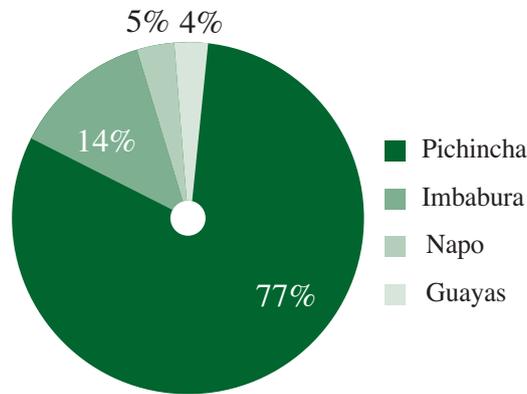
49%



Hombres

51%

Cuentas de ahorro por Provincias 2013



La mayor parte de nuestros Socios ahorristas pertenecen a la Provincia de Pichincha.

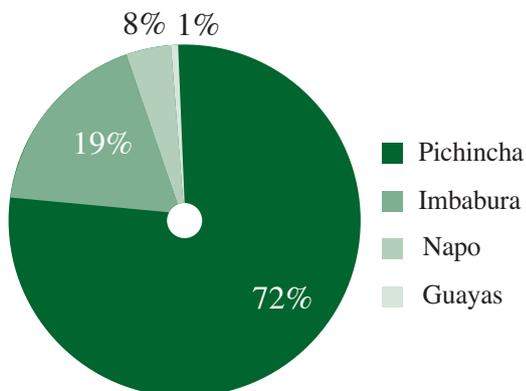
La cuenta de ahorro a la vista permite a los Socios optar por un seguro de vida y accidentes. En el 2013 ciento seis familias recibieron los beneficios del seguro en estos difíciles momentos, con un monto total de \$170,530.00.

Cuenta Mágica:

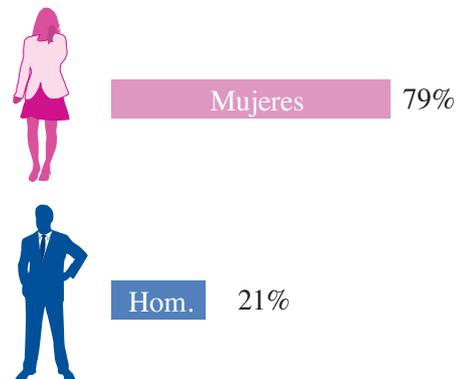
Tuvimos el gusto de servir a 9,481 niños, niñas y adolescentes a través del producto de ahorro orientado a menores de edad denominado Mi Cuenta Mágica

por medio del cual las niñas y niños aprenden a administrar su dinero, el monto total invertido en el producto fue de \$1,645,982. dólares.

Ahorro Cuenta Mágica por Provincias



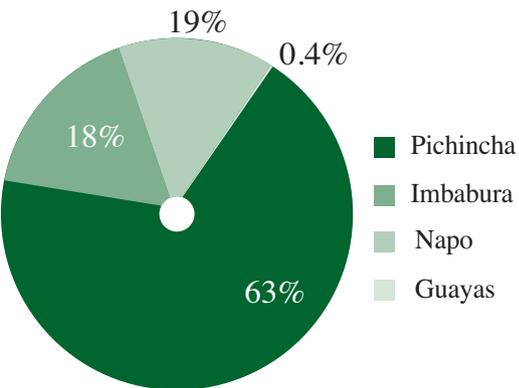
Ahorristas de la Cuenta Mágica por Género



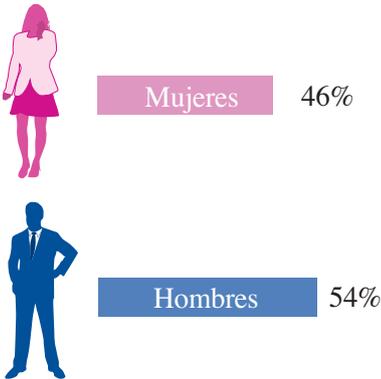
Ahorro planificado:

2.952 Socios y Clientes optaron por realizar un ahorro planificado, \$250,192.92 es el monto que destinaron para alcanzar sus metas.

Ahorro Planificado por Provincias



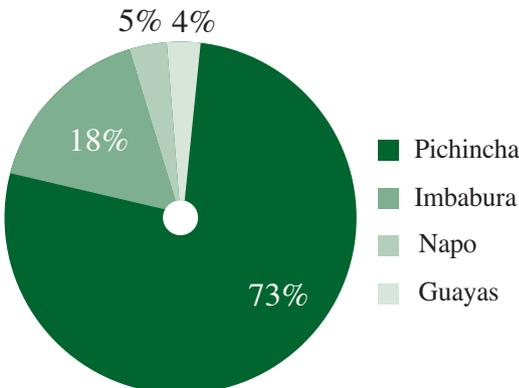
Ahorristas - Ahorro Planificado por Género



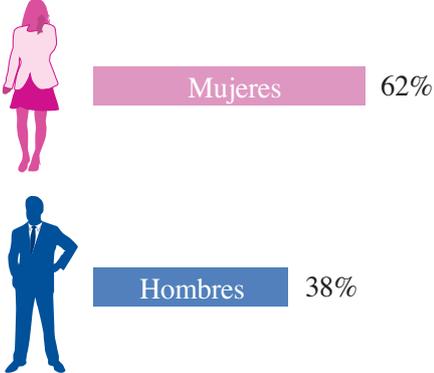
Depósitos a Plazo Fijo:

2.176 inversionistas confiaron en la institución manteniendo \$32,002,947.24 a plazo fijo, el 62% de las inversiones fueron realizadas por mujeres.

Inversiones a Plazo Fijo por Provincias



Inversiones por Género



Servicios



SOCIOS DE CRÉDITO

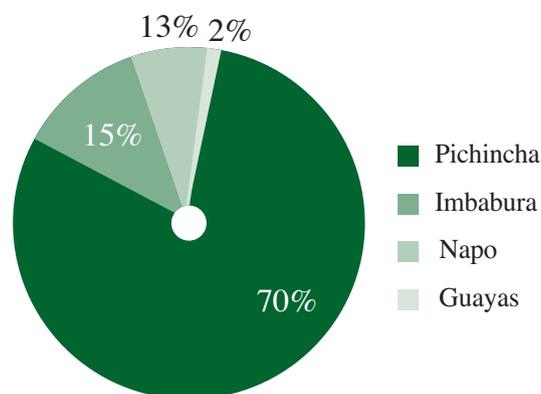
Un impulso para realizar tus sueños



Las políticas y niveles de aprobación de crédito están orientados a llevar un proceso crediticio transparente y ético de acuerdo a los principios y valores institucio-

nales, buscando el desarrollo económico de nuestros Socios con soluciones crediticias eficientes y competitivas a nivel nacional.

Créditos al 2013 por Provincia



El proceso de concesión de crédito se rige según normas y políticas que no dejan lugar a preferencias personales o algún tipo de discriminación. Hombres y mujeres fueron beneficiados al 2013 de las soluciones crediticias bajo las mismas condiciones.

Créditos por Género



Mujeres 39%



Hombres 61%

De forma mensual se monitorean las tasas y productos de crédito, con la finalidad de ofrecer las mejores opciones a nuestros Socios, con productos competitivos en el mercado, los mismos que están distribuidos mayoritariamente en microcrédito y consumo.

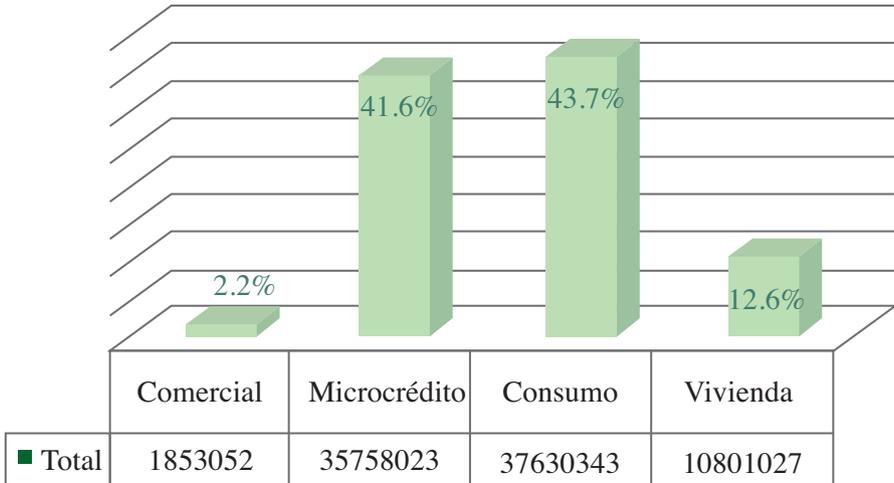
El 42% de la cartera al 2013 estuvo dirigida a fortalecer el sector micro empresarial, hemos apoyado durante 50 años al desarrollo de esta importante actividad económica.

El 13% de la cartera estuvo destinado a cubrir las necesidades de vivienda, siendo esta una necesidad básica y de interés social que mejora la calidad de vida de nuestros Socios.

El número de operaciones concedidas totalizan 18.118 a diciembre; de las cuales 7.240 se otorgaron en el año 2013.

El saldo de cartera al cierre del ejercicio económico fue de \$86'042.445,86.

Saldo de cartera a diciembre - 2013

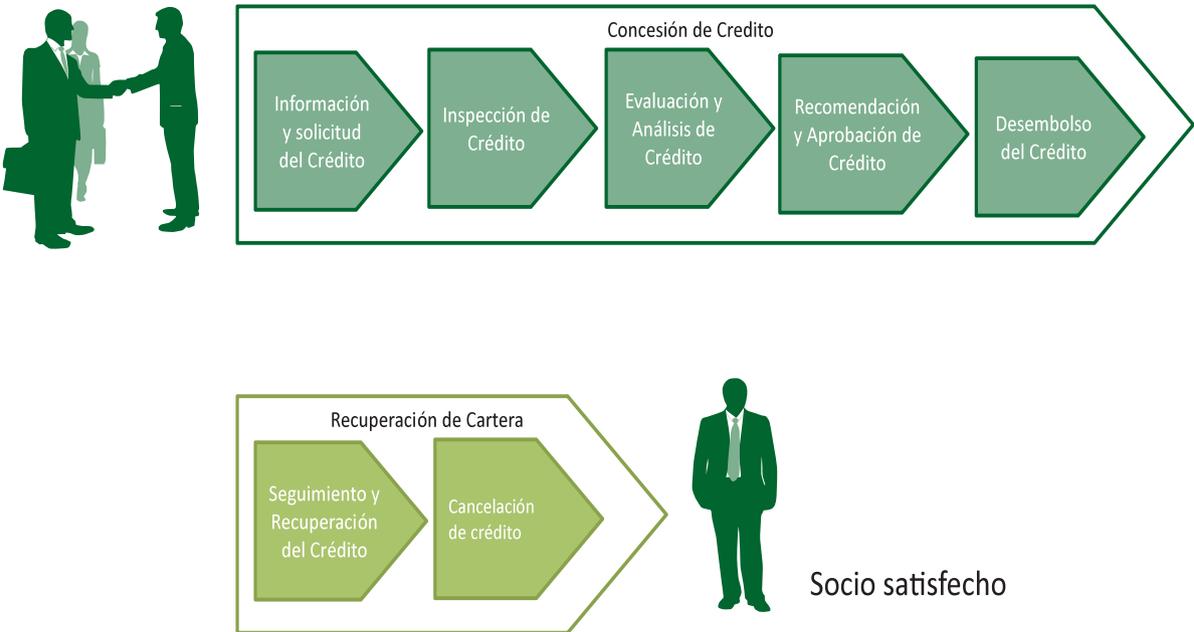


Trabajamos cumpliendo la normativa de sector financiero ecuatoriano, ubicándonos actualmente en el segmento cuatro de la SEPS, Cooperativas que estuvimos bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cumpliendo con las observaciones y altos estándares financieros que requería este organismo de control.

Los esfuerzos de la institución se orientan a

mantener una cartera saludable con Socios que crezcan de manera sostenible, de ahí la importancia del análisis minucioso que se realiza en la otorgación de cada crédito. El índice de Mora a diciembre 2013 fue del 4.85% el mismo que es controlado y monitoreado en cada proceso de crédito y es menor al registrado por el segmento cuatro del sistema cooperativo a la misma fecha.

Proceso de colocación de crédito



Todos los créditos se conceden sin encaje y tienen un seguro de desgravamen que cubre el crédito ante muerte del titular o conyugue.

En el 2013 treinta y seis créditos fueron indemnizados mediante este seguro de desgravamen con un total de \$ 206,039.90.

Historias de Socios

Sr. Rufo Marino Vinueza (Socio de la Oficina Borja)

“Abrí mi cuenta de ahorros el 5 de febrero del 1995, me trasladé hasta Tumbaco ya que en ese entonces aún no habían las oficinas del Oriente, me dieron un crédito para comprar mi terreno y poder iniciar con mi negocio de producción de leche.

Los pilares de mi hogar son mi esposa, mis siete hijitas y ocho nietos; seis de mis hijas tienen su cuenta de ahorros en la Cooperativa y ahora mis nietos también están abriendo sus cuentas.

Agradezco a la 23 por ser parte del desarrollo de mi familia, sigan adelante apoyando al sector productivo”.



Sra. Norma Quiroz (Socia de la Oficina Matriz Cayambe)

“Tengo mi cuenta de ahorros desde hace más de 21 años en la Cooperativa, desde entonces he realizado siete créditos con la institución los que he pagado de forma puntual y responsable por lo que nunca me han negado un crédito, me han dado todas las facilidades.

Los créditos que he realizado han sido para mi negocio y para mi vivienda.

Felicito a la Cooperativa en sus Cincuenta años ya que puedo ver que siguen creciendo, que tiene cada vez más socios y continúa brindando sus servicios a la población con amabilidad que los caracteriza”.

Talento Humano



*¡El Motor que
mueve la institución!*



B. Talento

Humano

El talento humano es un pilar importante en la organización, es un grupo de interés clave, de su desempeño depende el rendimiento empresarial. Por tal motivo es importante mantenerlos motivados y responder a sus necesidades.

La familia de la 23 está conformada por seres humanos valiosos, profesionales éticos y comprometidos, que brindan día a día el mayor esfuerzo para hacer grande a su institución, aportando de esta manera al desarrollo de la sociedad y sus familias.



Políticas Generales

Incorporación

Las políticas de incorporación, desarrollo y permanencia se basan en el perfil, actitudes, aptitudes, valores y méritos de cada aspirante sin lugar a discriminación alguna.

Desarrollo

La formación del personal responde a un Plan Anual de Capacitación en base a las necesidades institucionales y fomentando las capacidades del colaborador.

Evaluación

El proceso de evaluación de indicadores de Gestión se realiza de forma mensual midiendo; cumplimiento, efectividad y calidad en el desarrollo de las funciones.

Reconocimiento

En reconocimiento al personal por su buen desempeño y fidelidad a la Cooperativa, la institución ofrece beneficios adicionales a los de ley como bonos, reconocimiento por permanencia entre otros que buscan motivar al motor de la institución.

Clima

La medición del clima laboral se realiza de forma anual con el objetivo de desarrollar estrategias para mejorarlo.

Estabilidad

Los Esfuerzos de la institución se orientan a generar un ambiente de trabajo agradable y óptimo para ejercer las diferentes funciones optimizando el rendimiento que se reflejará en la atención y servicio a Socios y Clientes.

Indicadores 2013: (LA1,, LA10, LA11, LA12)

Se realizó una inversión de \$ 61,918 dólares en el plan de capacitación anual, equivalente al 79% de lo presupuestado. El 41% fue dirigido al área comercial y de negocios buscando que el personal que tiene contacto directo con el Socio y Cliente mejore las técnicas y herramientas para brindar un óptimo servicio.

El 96% del total del talento humano y el 77% de los directivos recibieron capacitaciones durante el 2013.

El 91% del personal ha sido capacitado en políticas y procedimientos anticorrupción.

Inversión en Capacitación



96 % Personal recibió capacitación

77 % Directivos recibió capacitación

91 % Personal capacitado en políticas anticorrupción

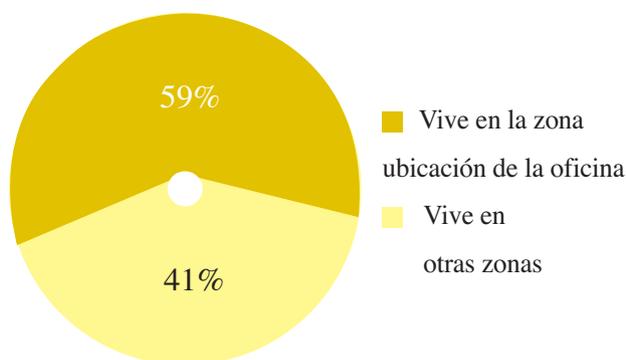
Datos importantes

(LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR6, HR7)

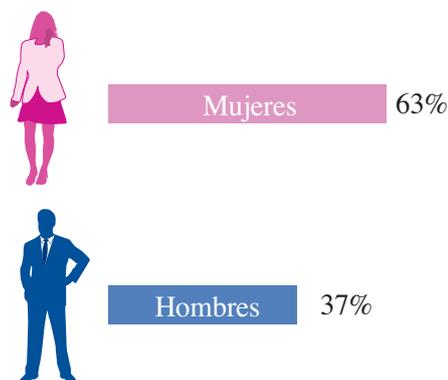
- A diciembre del 2013 contamos con 179 colaboradores en las diferentes áreas. El 63% mujeres y 37% hombres.

El 59% del personal contratado reside en la comunidad local en donde se desarrollan las oficinas de la Cooperativa.

Zonas de residencia de nuestro talento humano:



Equidad de Género:



- Damos la bienvenida a 73 colaboradores que se integraron al equipo de trabajo en el 2013. 59% mujeres y 41% hombres.
- El 68% de los mandos medios de la Cooperativa; jefes y supervisores operativos son mujeres.
- El promedio de edad del personal es de 32 años.

EDADES:	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60
Porcentajes:	3%	45%	39%	10%	2%

- Nivel de instrucción:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	
Primaria	2%
Secundaria	48%
Tecnología	8%
Universitario	40%
Doctorado	2%

- El 99% del personal trabajó bajo contrato de jornada completa.
- Nuestro índice de rotación en el 2013 fue de 34.69%, esto considerando la apertura de nuevas áreas y cargos, mientras que el porcentaje de satisfacción en el clima laboral por parte de nuestro personal fue del 72%, el área de talento humano trabaja para mejorar día a día estas condiciones con la finalidad de crear un mejor ambiente en nues-

tra institución que es, para todos los colaboradores, nuestro segundo hogar.

- En el 2013 no se reportó ningún incidente de discriminación laboral ni incumplimientos al código de trabajo.
- La institución no permite el trabajo forzoso ni el trabajo infantil en ninguna de sus instalaciones, respetando de esta forma la ley y los derechos de las y los niños y adolescentes.

Convención de Negocios 2013



Una jornada de análisis, planificación y motivación.

Beneficios que la Cooperativa mantiene con su Talento Humano:

La institución cumple con lo determinados por ley y busca reconocer y motivar el compromiso, lealtad y esfuerzo de su talento humano a través de beneficios adicionales que generen valor en la calidad de vida de toda su familia.



Beneficios institucionales:	Porcentaje del personal que recibió los beneficios en el 2013.
COMPENSACIÓN POR COMISARIATO	La Cooperativa entregará a todos los empleados que hayan pasado el período de prueba, un valor mensual, por concepto de comisariato para que puedan acceder a bienes de primera necesidad. 100%
MOVILIZACIÓN	Para los funcionarios de la Cooperativa, cuyo lugar de trabajo sea distinto al de su domicilio y residencia. 41%
BONO DE ESTUDIOS	Para los empleados que tengan hijos en edad de estudios o guardería menor de 18 años, y para su propia educación hasta el tercer nivel. 56%
BONO NAVIDEÑO	Bono especial por navidad para todos los empleados bajo relación de dependencia, según cumplimiento de condiciones de cada oficina. 88%
ALIMENTACIÓN	La Cooperativa reconoce el 70% del valor del almuerzo diario del personal que haga uso de la alimentación contratada por la institución. 83%
AGASAJO POR EL DÍA DEL TRABAJADOR	La Cooperativa efectúa un evento de integración para conmemorar el día internacional del trabajador. Pudiendo ser viajes de paseo, nacionales o internacionales. 60%
UNIFORMES	Los uniformes se entrega a cada trabajador pasado el periodo de prueba. 99%
SEGURO PRIVADO	El seguro de Vida y Asistencia Médica cubierto al 100% por la Cooperativa. Con cobertura por maternidad y para todo tipo de enfermedad. En el año 2013 la aseguradora privada reembolsó al personal \$42,641.31 por asistencia ambulatoria y asistencia hospitalaria. 100%
BONO POR CONTINUIDAD DE SERVICIO	Reconocimiento por el alto grado de compromiso con la institución a los trabajadores que hayan cumplido 5, 10, 15, 20, 25, 30 y más años de trabajo continuo. 15%
BONO DE JUBILACIÓN	La Cooperativa reconoce en beneficio de sus empleados, un bono especial por jubilación como muestra de la gratitud que la institución tienen por sus años de colaboración.
Licencias Remuneradas	* Días personales, a fin de que el empleado realice actividades y/o trámites, hasta por tres días al año. * Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamientos. * Graduación de estudios superiores, hasta dos días.
REMUNERACIÓN VARIABLE	Equivalente al 25% o 35% del sueldo base dependiendo del cargo y cumplimiento de condiciones.

Nuestro Talento Humano nos cuenta:

ELIZABETH RODRÍGUEZ.

“El pertenecer a la familia de la 23 de julio ha sido muy importante en mi vida. Me ha permitido el crecer personal y profesionalmente, he logrado hacer carrera en este mi segundo hogar. Soy parte de esta institución hace más de 20 años; inicié como Asistente de Crédito en Cayambe y cuando se abrió la oficina de Otavalo tuve la oportunidad de trabajar como Supervisora Operativa y después de este aprendizaje la institución puso en mi la confianza y me permitió crecer con el cargo que actualmente desempeño de Jefe comercial de la Oficina Otavalo.

Me dio la oportunidad de culminar mis estudios con la flexibilidad de tiempo y el apoyo que siempre me ha brindado.

He compartido logros, retos, alegrías y tris-



tezas pero estas experiencias han sido mi fortaleza para mi permanencia en esta una de las mejores instituciones del país

En este aniversario 50 le deseo a mi 23 de Julio que siga creciendo y aportando al desarrollo socio económico de la comunidad.”



MAURICIO ALEXANDER SHUGULI CAICEDO

“Formar parte de la Cooperativa de Ahorro y crédito 23 de julio es mi gran orgullo, es mi segundo hogar. Me ha apoyado en mi crecimiento profesional y personal, me abrió las puertas para iniciar mi vida laboral desde el

2005. Empecé como cajero de la oficina de Quito Norte y también en la oficina Cayambe, después de un tiempo mi querida institución me dio la oportunidad de ascender al Departamento de Contabilidad y actualmente estoy prestando mis servicios para el Departamento de Operaciones.

Quiero dar gracias ante todo a Dios porque es quien ha permitido que me encuentre antes ustedes en vida y pueda recibir el reconocimiento de Empleado del Año, me ha tomado de sorpresa, lo recibo con mucho agrado y satisfacción, en nombre de mi familia y el mío propio.

Felicitaciones mi querida institución por cumplir todas las metas alcanzadas en sus 50 años. De seguro el futuro le deparará muchos éxitos como una institución Financiera muy sólida a nivel Nacional.”

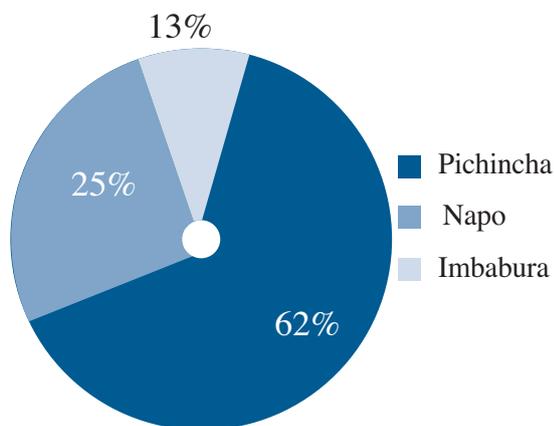
C.

Proveedores

(EC6)

Los proveedores de la institución en su mayoría pertenecen a las zonas de influencia de las oficinas, mantenemos una relación respetuosa con los mismos, honrando los compromisos y acuerdos alcanzados en las negociaciones y contratos firmados y en estricto alineamiento con el marco regulatorio y legal para su contratación y pagos.

Procedencia de los Proveedores



Nuestros proveedores son un grupo de interés importante para la institución, su desarrollo y bienestar se verá siempre reflejado en la calidad de productos y servicios que nos brindan, haciendo que la cadena de valor se mantenga en beneficio de nuestros Socios.

Para nosotros es importante que quienes forman parte de la familia 23 de Julio compartan los mismos valores y principios, por ello será nuestro compromiso el integrar aún más a quienes nos proveen de productos y servicios, todos estos colaboradores indirectos que trabajan diariamente para fortalecer el desarrollo de la institución y del país.

Nuestros proveedores nos cuentan:

Silvia Margarita Monteros
(Cayambe – Servicio de Catering)

“Llevo más de cuatro años trabajando con la Cooperativa, que nos ha dado la oportunidad de brindar nuestros servicios de alimentación a su personal.

Me siento contenta, nos han hecho sentir parte de su familia, nos tratan con mucha amabilidad y saben valorar nuestro trabajo. Los pagos siempre nos realizan de forma puntual y cumplida”.



Santiago Chicaiza
(Imprenta MundoImpresión)

“Prestamos nuestros servicios a la Cooperativa 23 de Julio ya casi 4 años, tiempo en el cual les hemos brindado trabajos de calidad en reconocimiento a su confianza.

Hemos ido creciendo con la ayuda de la Cooperativa, también somos socios, nos entregaron un préstamo con el cual pudimos adquirir máquinas para ampliar nuestro negocio.

Siempre la cooperativa nos ha brindado respeto y consideración, cumpliendo puntualmente con los contratos y pagos acordados”.



IX. Desempeño

Social

(4.12)

Al ser una institución Cooperativa nuestro origen es netamente Social, fuimos creados para contribuir con el bienestar de nuestros Socios, y así lo hemos venido haciendo desde hace ya cincuenta años mediante nuestro desempeño Ético y Transparente.

El pertenecer a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, nos motiva a involucrarnos aún más con las necesidades de la comunidad en la que nos desenvolvemos.

La Cooperativa ha asumido de forma volun-

taria el compromiso de incorporar en su gestión los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial, reconocidos y aplicados internacionalmente, buscando la sustentabilidad al generar valor en la triple línea base: Social, Económica y Ambiental.

En la Planificación operativa anual desarrollada en el 2013, la Cooperativa dio mayor énfasis al tema de Responsabilidad Social Empresarial, asignando los recursos necesarios y proyectando para el 2014 la creación de un área especializada, reafirmando de esta manera nuestro compromiso con el Bienestar Común.

Compartiendo con los Estudiantes

La Cooperativa abre sus puertas a estudiantes de los últimos años de secundaria y universitarios para conocer sobre el mundo laboral a través de prácticas en las diversas áreas de la institución. El desenvolvimiento y convivencia del personal con los jóvenes estudiantes es una forma enriquecedora y gratificante de vincularnos con la comunidad.

Los estudiantes reciben alimentación al igual que el personal y en el caso de los estudiantes universitarios obtienen todos los beneficios de ley según su caso.

82 estudiantes realizaron sus prácticas profesionales en la institución, a quienes agradecemos por su dedicación en el tiempo compartido.



PROMOVIENDO EL DEPORTE

CARRERA ATLÉTICA NOCTURNA 10K.

En Julio, por celebración de nuestro 49 Aniversario, se desarrolló la Segunda Carrera Atlética Nocturna Cayambe 10k organizada por la Asociación de Empleados, con el respaldo de la Cooperativa 23 de Julio y con el auspicio de empresas amigas.



El evento contó con la participación de alrededor de 400 personas de todas las edades. Tuvimos el honor de recibir participantes de los cantones vecinos, niños y adultos, todos con el objetivo de vivir el deporte y llegar a la meta con la satisfacción de haber dado su máximo esfuerzo.



CAMPEONATO INTERINSTITUCIONAL DE DEPORTES

La Cooperativa participó en el Campeonato de deportes interinstitucional organizado por la Liga Cantonal de Cayambe, apoyando al personal que integró los equipos, mediante la entrega de uniformes y preparación física.



Las compañeras y compañeros de los equipos demostraron su disciplina y valores con un excelente desempeño.

Las compañeras fueron las ganadoras del campeonato, en la disciplina de básquet mujeres. Las felicitamos por el esfuerzo realizado.



CAMPEONATO INTERNO DE DEPORTES.

En agosto del 2013 se llevó a cabo la inauguración del campeonato interno de deportes, con la finalidad de promover el trabajo en equipo, espíritu de compañerismo y mantener la salud por medio del ejercicio.

Las disciplinas fueron fútbol y básquet femenino y masculino.

Los compañeros de oficinas de la sierra y el oriente demostraron su creatividad en el concurso de la mejor mascota, además contamos con la colaboración y belleza de las compañeras que participaron como madrinas en la inauguración del campeonato.



HOMENAJE DE ANIVERSARIO

Al cumplir nuestros 49 años de creación realizamos un homenaje representativo con la participación de directivos, personal, empresas frateras, autoridades y comunidad en general.

La jornada de celebración empezó en la mañana, con la inauguración y bendición del edificio Matriz.

Se realizó la Sesión Solemne y se dio el reconocimiento a los compañeros que han

cumplido cierto tiempo de permanencia en la institución.

En la tarde el personal y los barrios saludaron a la Cooperativa mediante el baile tradicional de la zona de Cayambe, con trajes típicos y bandas de pueblo. En la noche la comunidad disfrutó de un show de artistas y fuegos pirotécnicos, todos los presentes aclamaron en una sola voz; ¡que viva la Cooperativa 23 de Julio!



NAVIDAD

UNA NAVIDAD DIFERENTE

En diciembre del 2013 celebramos la Navidad Solidaria, 600 niños de las zonas de influencia de las oficinas, de sectores vulnerables nos dieron la oportunidad de compartir con ellos gratos momentos de felicidad que llenaron de emoción y regocijo al personal que ofreció su tiempo para esta hermosa causa. Personal de 10 de las 13 oficinas participaron de esta iniciativa. La Cooperativa brindó la apertura y recursos para la realización de los eventos con caramelos, canastillas y material didáctico, y el personal aportó con donaciones, su tiempo y su predisposición para alegrar el día de estos angelitos.

En Cayambe colaboramos con el proyecto “Da Dignidad” del MIES, por medio del impulso a esta campaña en medios y la entrega de ropa, juguetes y víveres donados por los colaboradores y proveedores de la institución.



CENA DE NAVIDAD

Una oportunidad de estrechar lazos de amistad entre los compañeros de las oficinas de la sierra, costa y oriente. La institución, como todos los años, organizó un evento navideño para el personal para celebrar esta época de armonía y júbilo.

En este evento se realizó la premiación del Em-

pleado del Año, un reconocimiento al compañero que más se ha destacado por su desempeño laboral, predisposición y participación en los diferentes eventos que promueve la Cooperativa.

Felicitaciones a Mauricio Shugulí Empleado del Año.



Este reconocimiento busca fomentar el desarrollo integral del personal.

Aspectos considerados:

- Evaluación de Desempeño
- Puntualidad y Asistencia
- Propuestas de Mejora
- Actividades Sociales
- Evaluación de Competencias
- Acciones Destacadas en SSO



PASANTÍAS COOPERATIVAS, UNA OPORTUNIDAD PARA COMPARTIR Y APRENDER.

Gracias a nuestras Cooperativas amigas, que nos permitieron realizar pasantías técnicas y nos recibieron con los brazos abiertos y la mayor predisposición. Estas experiencias son enriquecedoras para nues-

tro proceso de aprendizaje y nos permiten estrechar lazos entre instituciones frateras aplicando de esta manera uno de nuestros principios que es la Cooperación entre Cooperativas.

Cooperativas que nos recibieron	Fecha	Área de aprendizaje
Cooperativa Alianza del Valle	Marzo	Crédito
Cooperativa JEP	Abril	Salud Ocupacional
Cooperativa CACPECO	Octubre	Responsabilidad Social



Agradecemos al Eco. Floresmilo Alvear, Gerente General de la COAC JEP y a su Equipo Administrativo, por su gentil recibimiento.



Un agradecimiento especial a la Ing. Virginia Escobar, Gerente General de la COAC CACPECO y a todo su Equipo de trabajo por abrírnos las puertas de su Institución.



X. Desempeño de la Seguridad, Salud y Medioambiente

(LA6, LA7, R2)



Política de la Cooperativa en materia de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, es una institución dedicada a la intermediación financiera con el público; su política institucional se fundamenta en fomentar el crecimiento económico y el bienestar de sus Socios y Clientes, a través de servicios financieros eficientes con responsabilidad; cuidando a su personal, los usuarios y al Medioambiente mediante la práctica de normas actuales de Salud y Seguridad.

Al ser una Institución con visión de servicios; considera que la Seguridad y Salud Industrial son aspectos fundamentales que posibilitan cumplir con sus objetivos y por lo mismo:

- a) Dotará al centro de trabajo personal competente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
- b) Proveerá de los recursos materiales y financieros para la aplicación oportuna de los programas preventivos.
- c) Liderará la política institucional en Seguridad y Salud y evaluará periódicamente su cumplimiento.
- d) Se comprometerá a cumplir con la Legislación Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente.
- e) Se comprometerá al mejoramiento continuo en todo lo referente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el 2013 se formalizó la gestión de Salud y Seguridad Ocupacional en la institución con el objetivo de prevenir accidentes del trabajo y enfermedades, fomentando el desarrollo de un ambiente de trabajo saludable, amable y seguro, que permita mejorar la calidad de vida en lo que concierne a la salud física y mental de nuestro talento humano.

Se conformaron y pusieron en marcha los Comités Paritarios, Sub Comités y Delegados, aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Actualmente nuestra institución cuenta con un Comité Central de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medioambiente de Trabajo, conformado por tres representantes por parte del empleador y tres representantes por parte de los em-

pleados, en ambos casos con sus respectivos suplentes.

Mantenemos la gestión de un Subcomité y 10 delegados de las oficinas, el Subcomité de Otavalo está conformado por 2 representantes por parte del empleador y 2 por parte de los empleados y un delegado por parte de cada una de las oficinas; Tumbaco, Quinche, Ibarra, Tabacundo, Quito Norte, Chaco, Borja, Guayllabamba, Quito Sur, Yaruquí.

La misión del Comité, subcomité y delegados es la aplicación de los principios de la Seguridad y Salud del Trabajo, el cumplimiento de las políticas, la ejecución de los programas, la observancia de los reglamentos y procedimientos y la comunicación entre los diferentes niveles de decisión de la Cooperativa.

Gestión de la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en el 2013:

Se creó y difundió el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo el cuál fue aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Se elaboró una Matriz de Riegos identificando los factores que más afectan a la Institución para evaluar y corregir todo tipo de peligro.

Se establecieron las Política de Seguridad y Salud en el Trabajo orientada a la protección del talento humano.

Se creó el proceso de seguridad, anclado a selección y desvinculación, en casos de selección con los exámenes pre ocupacionales, en los caso de desvinculación con el examen de salida, cubiertos al 100% por la institución.



Se dotó al personal de equipos de protección, docking stations, para atenuar el riesgo ergonómico en la utilización de portátiles.

Se realizó la adquisición de mouse pads ergonómicos para todo el personal y de esta manera reducir problemas óseos musculares,

como el síndrome del túnel carpiano.

Se contrató un Médico Ocupacional y se equipó el dispensario médico.

Se levantaron las fichas médicas ocupacionales y estadísticas de morbilidad y epidemiología del personal.

Resumen de incidentes y accidentes 2013		
Tipo de evento	Frecuencia	Gestión
Accidentes	2	Se reportaron de forma oportuna a Riesgos de Trabajo con los respectivos requisitos, dando lugar al cierre de cada caso. Al cumplir al día con nuestras obligaciones ante el IESS, se generaron las coberturas de ley a favor de cada empleado.

Durante el 2013 la institución no tuvo incidentes derivados del incumplimiento de la ley.



Capacitación en Salud Y Seguridad Ocupacional 2013.

Gestión con el medioambiente

Como institución reconocemos la vital importancia de conservar el medioambiente, por tal motivo para el 2014 se proyecta establecer la política medioambiental que nos permita tomar acciones orientadas a precautelar el uso sustentable de los recursos naturales. Las iniciativas ambientales de la institución se desarrollarán de forma transversal e incorporarán en lo posible a todos nuestros grupos de interés.

BALANCE SOCIAL 2013

UNA VISIÓN DIFERENTE

XI. Balance Social enfocado en los 7 Principios Cooperativos

LOS 7 PRINCIPIOS COOPERATIVOS

1. Primer Principio "Membresía Abierta y Voluntaria"
2. Segundo Principio "Control Democrático de los Miembros"
3. Tercer Principio "Participación Económica de los miembros"
4. Cuarto Principio "Autonomía e Independencia"
5. Quinto Principio "Educación, Entrenamiento e Información"
6. Sexto Principio "Cooperación entre Cooperativa"
7. Séptimo Principio "Compromiso con la comunidad"

PRIMER PRINCIPIO: "MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA"

DIMENSIÓN 1: APERTURA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio abre sus puertas al público en general, con 55 dólares una persona puede abrir su cuenta de ahorros y formar parte de nuestra institución, de este monto 30 dólares van a sus certificados de aportación que lo acreditan como Socio pudiendo elegir y ser elegido para formar parte de la Asamblea de Representantes y posteriormente de los Consejos de Administración o Vigilancia.

A diciembre del 2013 contamos con 108,706 Socios, el 49% son mujeres y 51% hombres.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SOCIOS

En el 2013 se integraron a la institución 11, 116 cuenta ahorristas a nivel de todas las oficinas, incluyendo Ahorro a la Vista y Cuenta Mágica.

OFICINAS	APERTURA DE CUENTAS 2013 (Ahorro a la Vista y Cuenta Mágica)
Matriz	4,060
El Quinche	770
Tumbaco	925
Otavalo	1,005
Guayllabamba	583
Quito Norte	557
Borja	187
Quito Sur	534
Guayaquil	47
Yaruqui	646
Tabacundo	798
El Chaco	452
Ibarra	552
Total	11,116

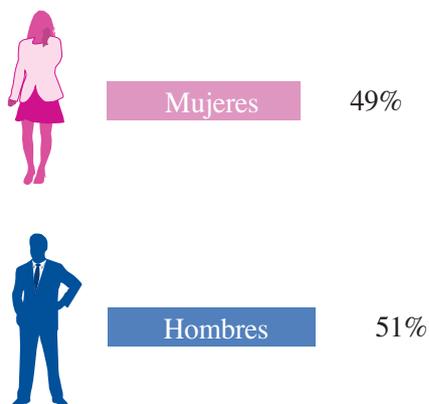
- A diciembre 2013 la institución contó con un total de 108,706 Socios distribuidos en todas las oficinas a nivel nacional de la siguiente forma:

OFICINAS:	TOTAL DE SOCIOS
Cayambe	28,720
El Quinche	11,756
Tumbaco	17,810
Otavalo	13,638
Guayllabamba	5,360
Quito norte	7,943
Borja	2,628
Quito sur	4,637
Guayaquil	3,686
Yaruqui	4,230
Tabacundo	3,656
El Chaco	2,517
Ibarra	2,125
Total	108,706

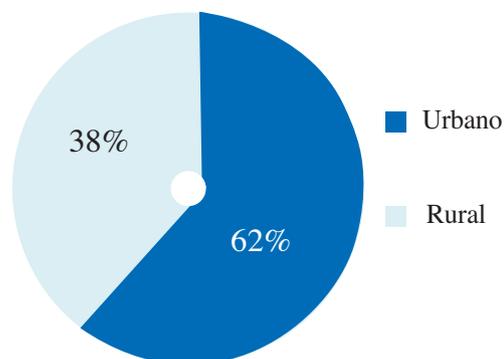
DIMENSIÓN 3: NO DISCRIMINACIÓN SOCIOS:

- El 49% de los Socios cuenta ahorristas son mujeres y 51% hombres.
- El 62% de nuestros Socios viven en el área urbana y el 38% vive en el área rural.

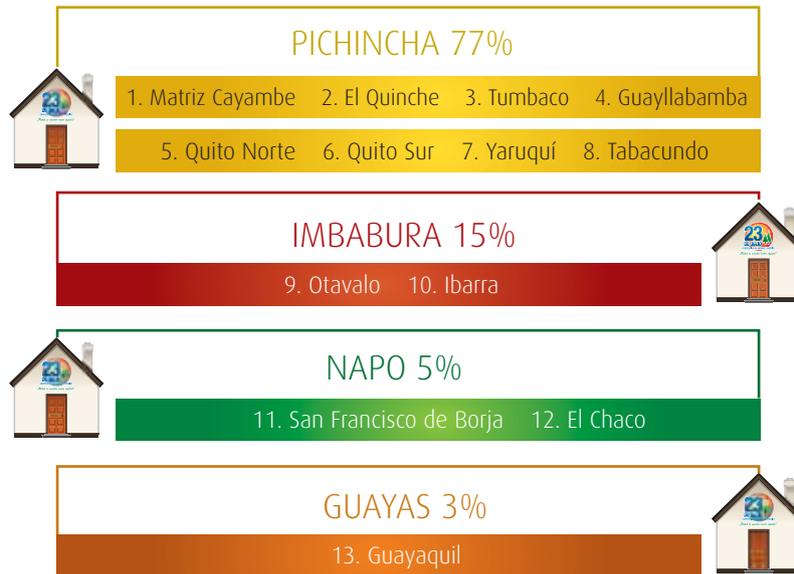
Equidad de Género



Zonas de residencia de nuestros Socios:



- Distribución de Socios por provincias de ubicación:

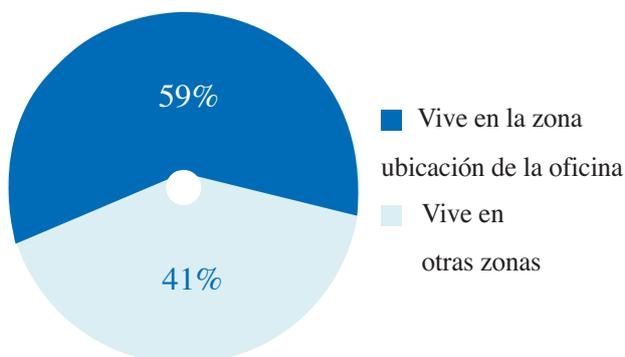


TALENTO HUMANO:

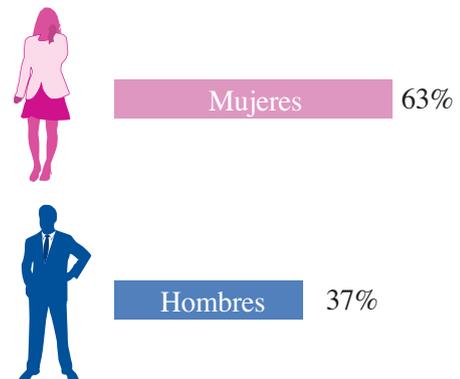
- 179 colaboradores a diciembre 2013.
El 63% mujeres y 37% hombres.

- El 65% del personal contratado reside en la comunidad local en donde se desarrollan las oficinas de la Cooperativa.

Zonas de residencia de nuestro talento humano:



Equidad de Género:



- 73 colaboradores se integraron al equipo de trabajo en el 2013.
59% mujeres y 41% hombres.
- El 68% de los mandos medios de la Cooperativa; jefes y supervisores operativos son mujeres.
- Promedio de edad del personal es de 32 años.
- Rangos de edades:

EDADES:	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60
Porcentajes:	3%	45%	39%	10%	2%

- Nivel de instrucción:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	
Primaria	2%
Secundaria	48%
Tecnología	8%
Universitario	40%
Doctorado	2%

ASAMBLEA DE REPRESENTANTES:

- Durante el 2013 la asamblea estuvo constituida por 50 representantes de los cuales 17 fueron mujeres y 33 hombres es decir 34% mujeres y 66% hombres.
- La asamblea escogida en diciembre 2013 se conformó con 30 representantes de los cuáles 11 fueron mujeres y 19 hombres, es decir 37% mujeres y 63% hombres.

COMITÉS:

COMITÉ:	GÉNERO:	
	M	F
Comité de Riesgos	5	1
Comité de Cumplimiento	5	3
Comité ALCO	5	2
Comité Gestión de Talento Humano	5	2
Comité Paritario	3	4
Comité de Procesos	4	1

Comité de Crédito	3	0
Comité de Sistemas	5	2
Comité de Adquisiciones	4	2
Comité de Construcción	7	2
Comité Calificación de Activos	7	2

SEGUNDO PRINCIPIO: “CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS”

DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD A CARGOS E INFORMACIÓN

COMITÉ:	GRUPOS SATISFECHOS:	NÚMERO DE SESIONES-2013
Comité de Riesgos	Socios, Clientes, Talento humano y Organismos de Control.	12
Comité de Cumplimiento	Talento Humano, Socios, Clientes y Organismos de Control.	12
Comité ALCO	Organismos de Control, Socios y Clientes.	12
Comité Gestión de Talento Humano	Talento Humano, Socios y Clientes.	1
Comité Paritario	Talento Humano, Socios, Clientes y Organismos de Control.	10
Comité de Procesos	Talento Humano, Socios y Clientes.	6
Comité de Crédito	Socios.	106
Comité de Sistemas	Talento Humano, Socios y Clientes.	6
Comité de Adquisiciones	Talento Humano, Socios, Clientes y Proveedores.	19
Comité Calificación de Activos	Socios y Clientes,	13

DIMENSIÓN 2: DEMOCRACIA EN EL TRABAJO

Miembros de junta de consejeros por género:
Consejos de Administración y Vigilancia 05-10-2010 – 10-11-2013



Consejos de Administración y Vigilancia 11-11-2013 - 11-11-2017:



PROCESO DE ELECCIONES 2013:

El domingo primero de diciembre del 2013 la Cooperativa celebró el proceso democrático y transparente de elecciones, según lo determinado en el reglamento interno de elecciones y ordenado por la S.E.P.S.

4.854 Socios eligieron a los 30 nuevos representantes y 60 suplentes quienes durante los próximos 4 años guiarán el destino de la institución.

Datos:

- Edad Promedio de los Votantes: 45 Años,
- El 52% fueron mujeres y 48% hombres.

- El 13% de los Socios ahorristas activos de la Cooperativa ejercieron su derecho al voto para elegir la Asamblea de Representantes en diciembre del 2013.

TERCER PRINCIPIO: “PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS”

DIMENSIÓN 1: CAPITAL

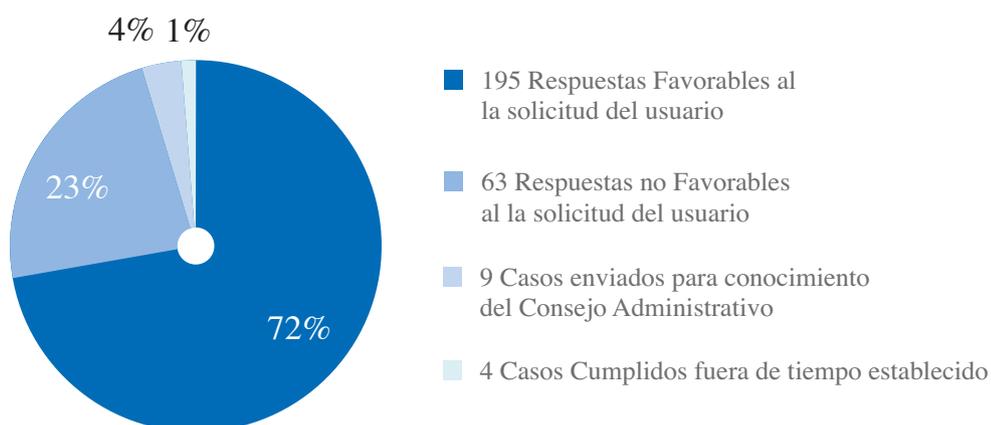
Nuestros Socios mantuvieron en la Cooperativa un monto total de 5,560,225.60 dólares en certificados de aportación a diciembre 2013.

DIMENSIÓN 2: SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL SOCIO/CLIENTE

En el 2013 se presentaron 270 quejas, reclamos y requerimientos o consultas, los cuales fueron gestionados de acuerdo a lo determinado por la SEPS y al manual interno de pro-

cedimiento de servicio al Cliente, en donde se establecen tiempos y niveles de control llevando un proceso transparente y justo para la necesidad del Socio.

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS Y CONSULTAS.



La institución analiza la satisfacción de los Socios y Clientes con la finalidad de diseñar y ejecutar estrategias que permitan mejorar

estos aspectos:

- Satisfacción de Productos financieros: 82%
- Satisfacción de Atención al Cliente: 76%

DIMENSIÓN 3: VALOR ECONÓMICO

Valor Económico Generado	US\$	%	US\$	%
	\$ 13,834,746	100%	\$ 15,520,116	100%
Intereses por créditos otorgados	\$ 12,169,749	88%	\$ 13,471,017	87%
Intereses por inversiones	\$ 207,722	2%	\$ 230,100	1%
Intereses por ahorro en Bancos	\$ 99,691	1%	\$ 91,990	1%
Ingresos por venta de activos	\$ 16,425	0%	\$ 589	0%
Ingreso por servicios cooperativos	\$ 194,885	1%	\$ 206,559	1%
Ingresos no operacionales	\$ 1,146,274	8%	\$ 1,519,861	10%

Valor Económico Distribuido	US\$	%	US\$	%
	11,725,390	100%	12,963,049	100%
Pago interés a depositantes	\$ 2,310,345	20%	\$ 2,388,728	18%
Pago a Acreedores Locales	\$ 343,947	3%	\$ 334,399	3%
Pago a Acreedores Internacionales	\$ 102,003	1%	\$ 31,932	0%
Pago a Proveedores	\$ 2,009,886	17%	\$ 2,597,007	20%
Pago a Administración Pública	\$ 504,453	4%	\$ 607,272	5%
Pago Talento Humano	\$ 2,769,235	24%	\$ 3,133,988	24%
Operación del negocio	\$ 3,678,031	31%	\$ 3,866,154	30%
Comunidad y Medio Ambiente	\$ 7,490	0%	\$ 3,749	0%

CUARTO PRINCIPIO: “AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA”

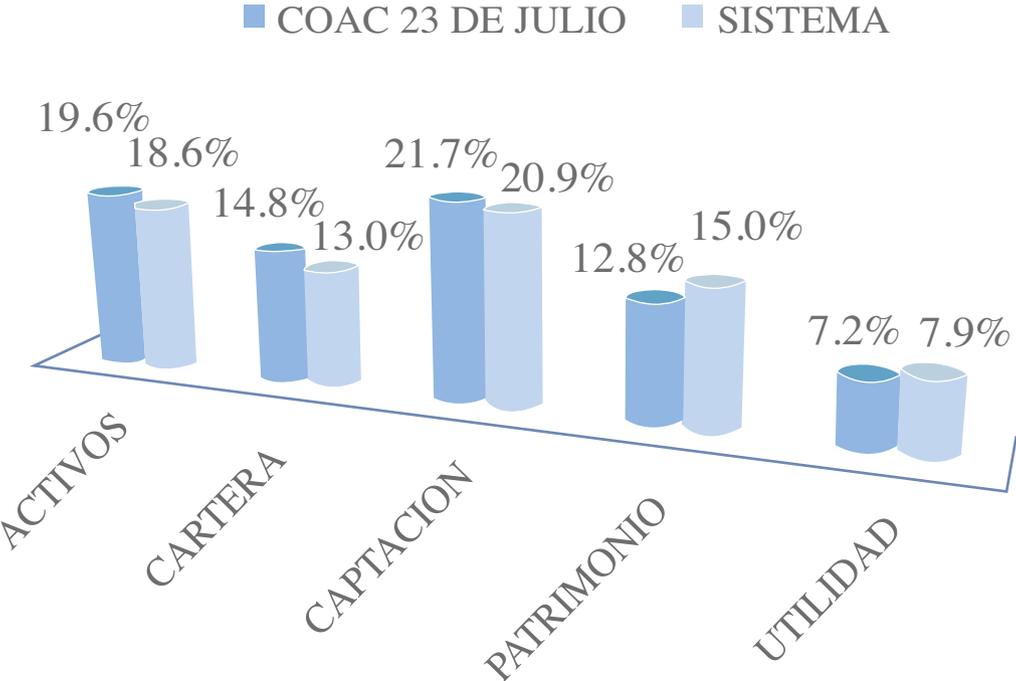
DIMENSIÓN 1: INDEPENDENCIA FINANCIERA BALANCE GENERAL

El manejo financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda. es un proceso realizado con total responsabilidad, transparencia y honestidad.

CUENTA	diciembre/2012	diciembre/2013	% crecimiento	tendencia
Activos	\$ 86,334,823	\$ 103,235,035	19.58%	
Cartera	\$ 70,908,583	\$ 81,389,407	14.78%	
Captación	\$ 59,886,966	\$ 72,861,783	21.67%	
Patrimonio	\$ 17,996,434	\$ 20,301,188	12.81%	
Utilidad	\$ 2,109,204	\$ 2,260,987	7.20%	

El siguiente es el comportamiento de las principales cuentas, en relación al crecimiento registrado en el mismo periodo por las Cooperativas del segmento 4:

Comparativo Sectorial



• Cabe indicar que durante el 2013 no hemos recibido multas por la SEPS, por incumplimientos en la presentación de información requerida por normativa.

DIMENSIÓN 2: PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Ahorro y Pólizas**
- Ahorro a la vista
 - Ahorro planificado
 - Mi Cuenta Mágica
 - Depósitos a Plazo Fijo

- Créditos:**
- Créditos de Consumo
 - Microcrédito
 - Crédito de Vivienda
 - Crédito Comercial

SERVICIOS		
Pagos y Recaudaciones	Otros Servicios	Seguros
Pago de nómina	Tarjetas de Débito	Seguro de vida
Pago de Pensiones	Cajeros Automáticos	Seguro de desgravamen
Recaudaciones SOAT	Transferencias interbancarias	Seguro de asistencia médica odontológica
Recaudaciones de Servicios Básicos	Transacciones a través de Servipagos	

QUINTO PRINCIPIO: “EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN”
DIMENSIÓN 1: INVERSIONES EN INFORMACIÓN

• En el año 2013 se ejecutó el plan de medios de la institución con la finalidad de mantener informados a nuestros Socios y Clientes sobre los productos y servicios de la institución así como de las tarifas de transparencia de los mismos. Esta inversión también se utilizó para comunicar sobre el proceso de elecciones 2013.

• Los medios utilizados para comunicarnos con los Socios y Clientes fueron:

Medios Masivos: televisión local, radio.
 Material Impreso: volantes, afiches, banners.
 Publicidad exterior: vallas.
 Medios digitales: página web, redes sociales.
 BTL: activaciones, volanteo, participación en ferias.

DIMENSIÓN 2: INVERSIONES EN EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

En el 2013 se realizó una inversión de \$ 61,918.25 dólares en el plan de capacitación anual.

Capacitación y desarrollo:

• El 96% del total del talento humano recibió capacitación durante el 2013, con 68.53 horas de capacitación al año en promedio por empleado.

• El 70% de los directivos del Consejo de Administración, principales y suplentes, recibieron capacitaciones durante el 2013 con 21 horas promedio al año.

• El 83% de los directivos del Consejo de Vigilancia, incluidos principales y suplentes, se capacitaron durante el 2013 con 25 horas promedio al año por persona.

• 50 personas, incluidos los integrantes del comité, recibieron capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional con 400 horas de forma-

ción técnica en el tema, fueron 8 horas promedio por persona.

SEXTO PRINCIPIO: “COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS”

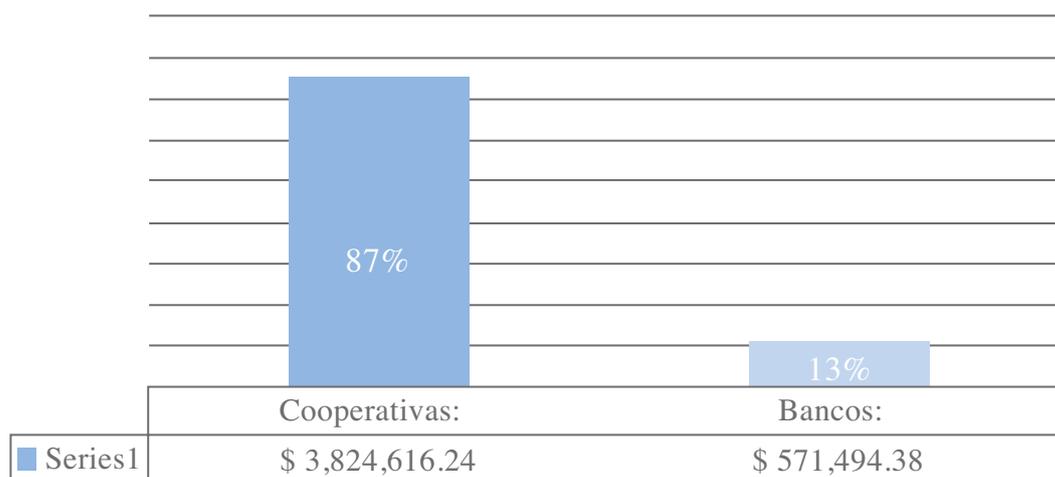
DIMENSIÓN 1: COOPERACIÓN FINANCIERA

El 87% de las inversiones realizadas a diciembre del 2013 fueron colocadas en Cooperativas frateras y el 13% en bancos,

tanto las Cooperativas como bancos mencionados cumplen con estándares sobre las políticas de inversión de la institución.

INVERSIONES REALIZADAS:

\$4,396,110.62

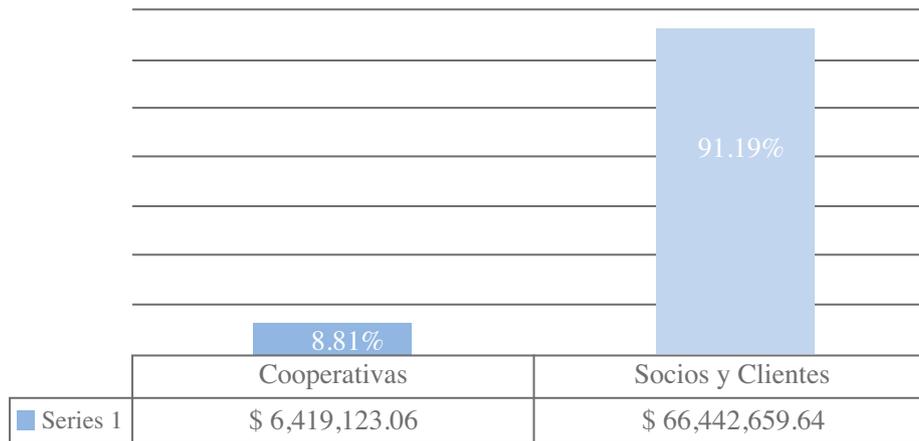


De los plazos fijos y ahorros a la vista realizados en la institución a Diciembre 2013 el 8.81% provino del sector cooperativo, mien-

tras que el 91.19% restante corresponde a los ahorros e inversiones de nuestros Socios y Clientes.

AHORROS Y PLAZO FIJO RECIBIDOS:

\$72,861,782.70



SÉPTIMO PRINCIPIO: “COMPROMISO CON LA COMUNIDAD”

DIMENSIÓN 1: ACCIÓN CON LA COMUNIDAD

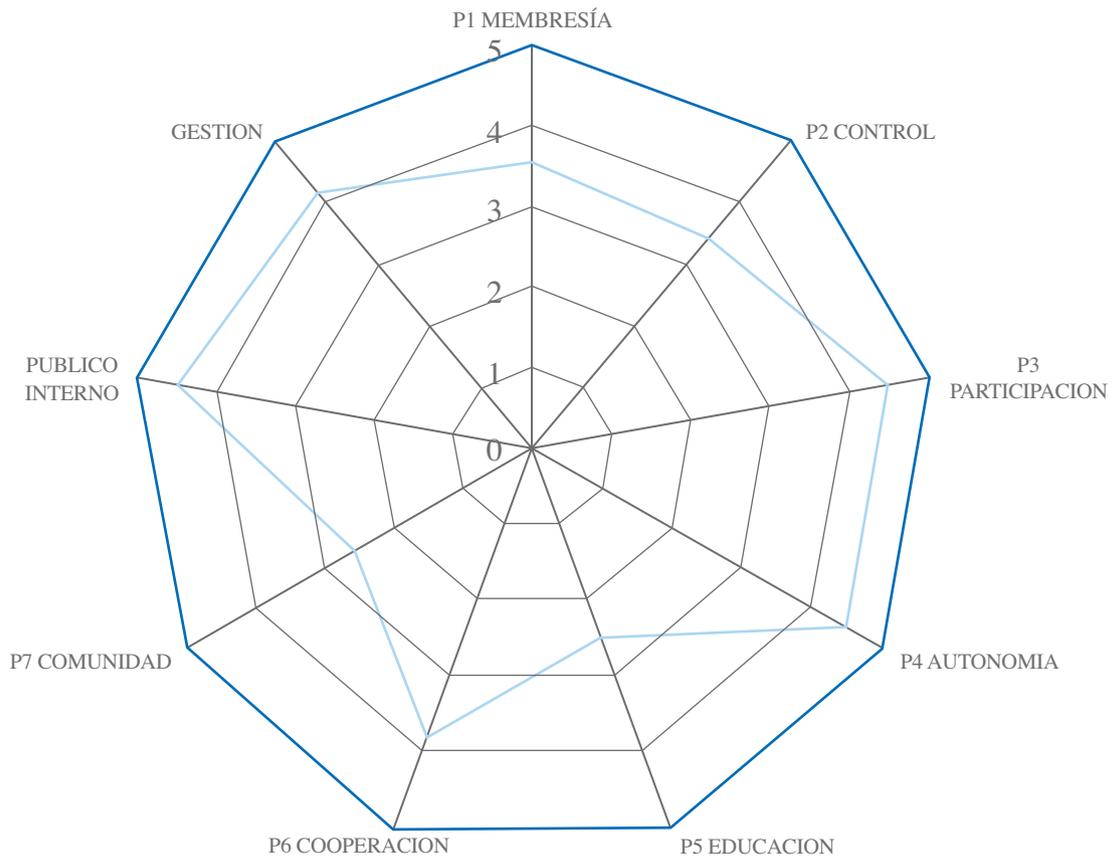
- A diciembre las soluciones crediticias vigentes concedidas por la Cooperativa totalizan 18.118; de las cuales 7.240 se otorgaron en el transcurso del año 2013.
- El 37% del saldo de cartera a diciembre 2013

se colocó en el sector rural, el 63% restante en el urbano.

- El 39% de la cartera se entregó a mujeres y el 61% a hombres.

DATOS DE LA COOPERATIVA:
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 23 DE JULIO

Calificación a Diciembre 2013



Indicadores DE DESEMPEÑO



XII. INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL GRI-G3.1

Perfil		
1.Estrategia y Análisis		
	INDICADOR	PÁGINA
1.1	Declaración de Sostenibilidad	5, 6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos, oportunidades	15, 22 29,30

2. Perfil de la Organización		
	INDICADOR	PÁGINA
2.1	Nombre de la organización	10
2.2	Principales marcas, productos / servicios	88
2.3	Estructura operativa de la organización Incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	10, 11, 12
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	12
2.5	Países con sucursales. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	12
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10, 34
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de Clientes/beneficiarios).	12, 34, 42
2.8	Cifras más relevantes Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Número de operaciones. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o 	28

	<p>ingresos netos (para organizaciones del sector público)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados <p>Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activos totales • Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas) <p>Desglose por país/región de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales • Costos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales • Empleados 	
2.9	<p>Cambios significativos</p> <p>Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado). 	<p>N/A</p> <p>NO APLICA</p>

3. Parámetros de la Memoria		
Perfil de la memoria		
	INDICADOR	PÁGINA
3.1	Período del informe	8
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	8
3.4	Persona/Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	8, 95
Alcance y Cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido	8

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria <p>Debe incluirse una descripción sobre cómo ha aplicado la organización las “Orientaciones para la definición del contenido de la memoria”, los principios asociados y el Protocolo técnico – de aplicación de los principios para la definición del contenido de la memoria</p>	
3.6.	Cobertura de la memoria (ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	8
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto para conseguir una cobertura completa.	N/A
3.8	Negocios conjuntos	N/A
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos. Incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	8
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	4

4. Gobierno		
INDICADOR		PÁGINA
4.1	Estructura de gobierno Incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	18

4.2	Relación del Presidente del máximo órgano de gobierno	N/A
4.3	Independencia. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	N/A
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	18, 24
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18, 24
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités Includa cualquier consideración sobre género y otros indicadores de diversidad.	18
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	18, 9

	<p>Explíquese el grado en el que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades • Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional <p>Explíquese el grado en el que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades • Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional 	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social,	22
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	22
4.11	Principio de precaución Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	22
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	52
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las 	26

	<p>obligaciones de los Socios</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenga consideraciones estratégicas <p>Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.</p>	
--	--	--

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
	INDICADOR	PÁGINA
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	29, 30
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	N/A
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	50
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	19
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	31
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	30

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
ASPECTO: EMPLEO		

INDICADOR		PÁGINA
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	45, 46
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	46
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	46
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	46
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	59
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	59
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	45
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	45
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	45
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	18, 46

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	46
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	36
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	46
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS		
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	46
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	22
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	22
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	22
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	22

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
INDICADOR		PÁGINA
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
R2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	59
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	34, 88
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del Cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del Cliente.	34
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NINGUNA
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de Clientes.	35
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	NINGUNA

Productos



y Servicios

XIII. Productos y Servicios



AHORRO Y PLAZO FIJO



CUENTA AHORRO A LA VISTA

Abre tu Cuenta de Ahorros y disfruta de todos los beneficios que la institución pone a tu disposición.

Beneficios de la cuenta:

- Acceso a créditos.
- No tiene costo de apertura ni mantenimiento.

- Realice transacciones a nivel nacional a través de nuestras 13 oficinas, en la red de 3600 cajeros automáticos con su tarjeta de débito genial, y en los 63 puntos de atención Servipagos.
- Forme parte de la Institución a través de los certificados de aportación.

SEGUROS:

Es importante contar con un respaldo en los momentos más difíciles, por ello la institución pone a su disposición el Seguro de Vida y Seguro Médico Odontológico.

- Seguro de vida y accidentes, sin límite de edad, costo \$7,00 anuales.
- Seguro Médico y Odontológico, costos \$2.30 mensual.

CUENTA MÁGICA

Los más pequeños de la casa pueden ahorrar y aprender sobre el buen manejo e importancia de dinero.

Abre tu Cuenta Mágica con \$25 dólares y

empieza a ahorrar para hacer realidad tus sueños.

El menor puede acceder al seguro de vida y accidentes.

AHORRO PLANIFICADO

Planifica tu futuro, tus sueños y metas si se pueden cumplir través de una cultura de Ahorro y planificación.

Abre tu cuenta de Ahorro Planificado con 20

dólares, al tiempo y monto mensual que tú decidas necesario para cumplir con lo que te has propuesto.

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Sabemos el esfuerzo que significa cada dólar invertido, por eso lo cuidamos y lo respaldamos con nuestro buen manejo financiero, solvencia y rentabilidad.

- Inversiones desde los \$200, a partir de los 31 días.

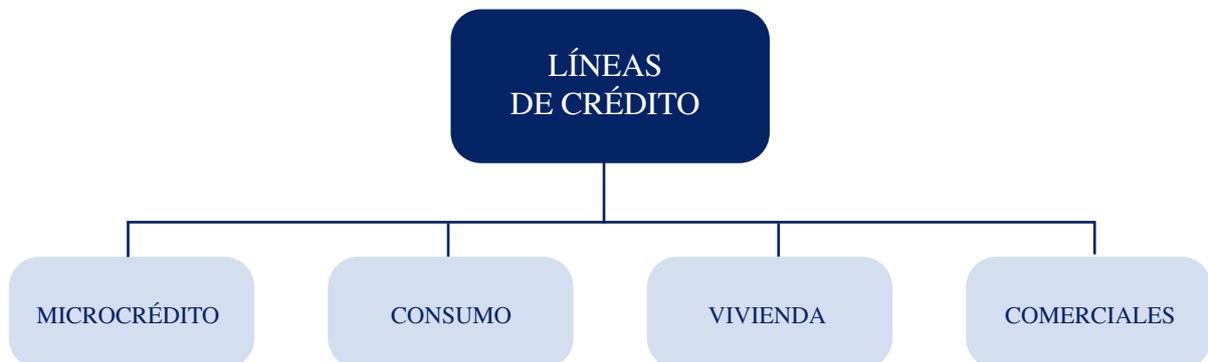
- La mejor tasa del mercado
- Menor riesgo: Categoría de Calificación “A”.
- Tus inversiones protegidas por la Corporación del Seguro de Depósitos, COSEDE



CRÉDITO



*Un impulso para realizar tus proyectos.
Pensando en tus necesidades:*



- ***Todos los Créditos SIN ENCAJE.***

- Con seguro de desgravamen que cubre al titular y su cónyuge,
- Cobertura extendida para pago de préstamos en cualquiera de los 63 puntos de atención SERVIPAGOS.

CRÉDITO DE CONSUMO 23

Adquiere aquello que tanto necesitas o has deseado.

Características:

- Hasta 48 meses plazo.
- Hasta \$ 24.000, según capacidad de pago.

MICROCRÉDITO 23

Apoyando el desarrollo del sector microempresarial.

Características:

- Hasta \$ 20.000, según capacidad de pago.
- Hasta 48 meses plazo

CREDIEXPRESS 23

- Crédito Sin Garante.
- Hasta \$ 5.000 a 36 meses plazo.

- Hasta \$ 10.000 a 48 meses plazo.
- Crédito de Consumo o Microcrédito.

CRÉDITO SOBRE RUEDAS 23

- Adquiera su vehículo nuevo o usado.
- Hasta 60 meses plazo.

- La mejor tasa del mercado financiero y de concesionarias.

- Si declara RISE o tiene RUC, aproveche la menor tasa para su crédito.
- Para Capital de trabajo hasta 3 años plazo.

- \$ 6.000 hasta 36 meses.
- Para Activos Fijos hasta 4 años.
- \$ 20.000 hasta 48 meses.

CRÉDITO OPORTUNO 23

Crédito destinado para Emergencias. Crédito sin garante, aprobado con la sola presentación de la cédula y la firma del deudor y su cónyuge.

Dirigido a apoyar a Socios y Clientes con experiencia crediticia en la COAC. Préstamos hasta \$ 5000 hasta 36 meses plazo.

ANTICIPO DE SUELDOS

Los beneficiarios de este producto serán los Socios y Clientes con relación de dependencia.

El monto va desde \$ 200 hasta \$ 5.000, máximo hasta 36 meses.

CRÉDITO COMERCIAL 23

Para pequeños y medianos empresarios. Desde \$ 5.000 hasta \$ 80.000, hasta 60

meses plazo.
Para capital de trabajo hasta 36 meses.

CRÉDITO VIVIENDA 23

Su casita con la 23

- Hasta \$ 60.000, hasta 120 meses plazo

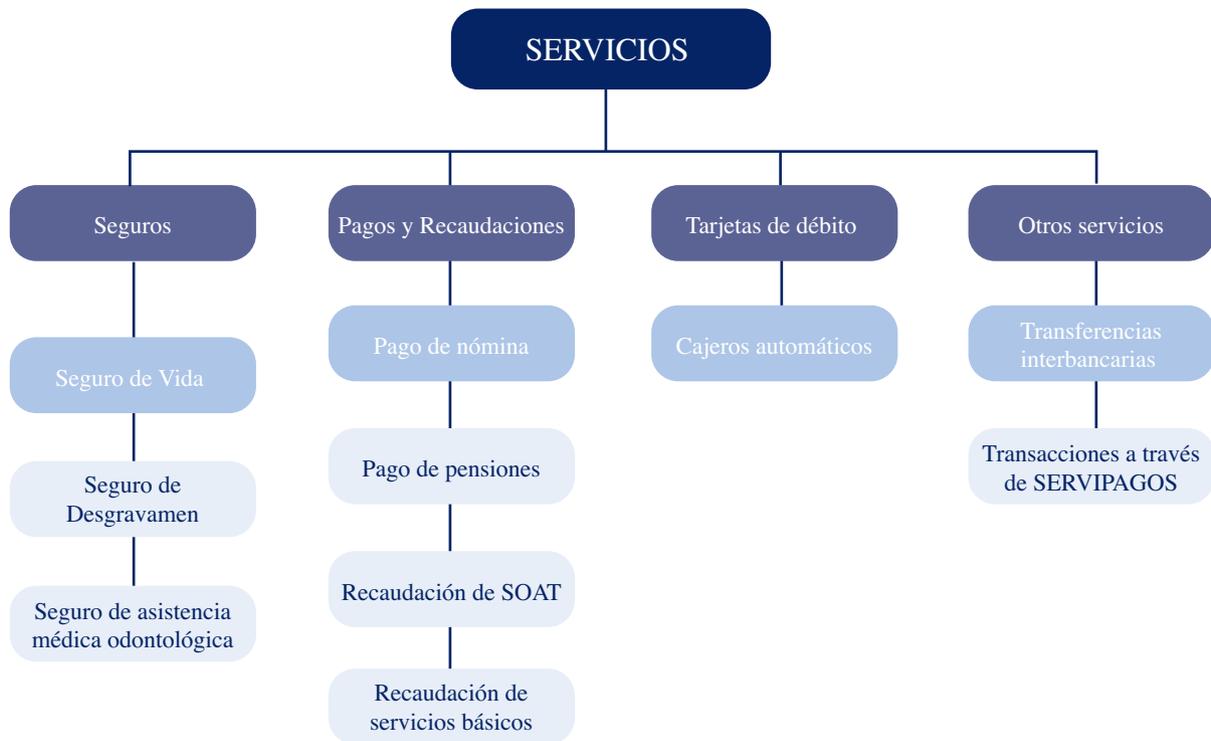


Productos y Servicios



SERVICIOS

PENSANDO EN TU BIENESTAR



Canales adicionales de información:

- Línea gratuita de quejas, reclamos, comentarios y sugerencias: 1 800 23 23 23
- Renovada página web en plataformas 2.0, visítanos para mayor información en: www.coop23dejulio.fin.ec
- Síguenos a través de Facebook www.facebook.com/coop23dejulio y twitter.com/@coop23dejulio
- Mira los más recientes videos en nuestro canal: www.youtube.com/user/coac23dejulio

Para mayor información, comentarios y sugerencias sobre este documento puede contactarse con nosotros a través de: (3.4)

Mónica Nicolalde / Subgerente Financiera

- [*mnicolalde@coop23dejulio.fin.ec*](mailto:mnicolalde@coop23dejulio.fin.ec)

Grace Herrera / Oficial de Responsabilidad Social

- [*gherrera@coop23dejulio.fin.ec*](mailto:gherrera@coop23dejulio.fin.ec)