

# MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*¡Usted es nuestro mejor capital!*

# HIMNO A LA COOPERATIVA 23 DE JULIO

---



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

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

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

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

Letra y Música  
Prof. Luis Guzmán

## MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2014

**Fotografías:**

Archivos Institucionales.

**Diseño:**

Ing. Alex Pulupa - Departamento de Marketing  
COAC "23 DE JULIO".

**Impresión:**

Impresores MYL.

**Derechos Reservados**  
**Impreso en Ecuador, Julio 2015.**

Material impreso en papel ecológico de caña de azúcar.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Alcance y parámetros del informe  
Mensaje del Presidente  
Mensaje del Gerente General  
Perfil Institucional

### CAPÍTULOS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Gestión de Sustentabilidad.....                         | 9  |
| 2 | Gobierno Corporativo.....                               | 17 |
| 3 | Desempeño Financiero.....                               | 23 |
| 4 | Nuestros Socios, la razón de ser de la Institución..... | 29 |
| 5 | Talento Humano.....                                     | 37 |
| 6 | Gestión de Proveedores.....                             | 43 |
| 7 | Productos y Servicios.....                              | 45 |
| 8 | Comunidad y Medio Ambiente.....                         | 49 |
|   | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI.....                            | 58 |
|   | ANEXO - INDICADORES FINANCIEROS.....                    | 62 |
|   | NUESTRAS OFICINAS.....                                  | 63 |

## UNA GESTIÓN TRANSPARENTE E INCLUSIVA

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

Nuestros esfuerzos, en todas las áreas de gestión, buscan la Sostenibilidad Institucional mediante una intermediación financiera eficiente, ética y transparente, que integre aspectos sociales y ambientales.

Como cada año, compartimos con nuestros socios y demás grupos de interés, la memoria institucional que es un reflejo de nuestros mayores logros y desafíos, así como también de aquellos proyectos que deben ser mejorados o implementados. De esta manera, buscamos que la transparencia sea uno de los ejes principales de gestión.

### Proceso de elaboración de la memoria

Hasta el año 2012 la memoria institucional abarcaba aspectos financieros y administrativos, para la memoria 2013, con la implementación del proceso de Responsabilidad Social, se la diseñó bajo parámetros de la metodología GRI G3, con enfoque en la sustentabili-

dad, considerando además aspectos sociales y ambientales.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo objetivo es promover una economía global sostenible, donde las organizaciones gestionen responsablemente su desempeño e impactos económicos, ambientales y sociales, y elaboren memorias de sustentabilidad de una forma transparente.

Para la presente memoria, correspondiente al año 2014, se ha migrado a la Guía GRI.G4, bajo el criterio "de conformidad" opción (esencial), y su Suplemento Sectorial para la Industria Financiera.

Las cifras presentadas provienen de archivos institucionales. De igual manera hemos realizado el análisis de los aspectos materiales para la institución y que generan valor para nuestros grupos de interés. Con esta finalidad se

coordinó el proceso de elaboración con todas las áreas responsables, alta gerencia y nuestros directivos. La información ha sido verificada de forma interna por el Comité de Responsabilidad Social, no se ha realizado una verificación externa de la memoria.

### Coordinación General

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

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

(G4-1)



Ing. Víctor Vega.  
PRESIDENTE COAC "23 DE JULIO"

Estimados socios y ciudadanos lectores. La "23 de Julio" en el año 2014 cumplió 50 años en el sistema cooperativo ecuatoriano, tiempo en el cual hemos tenido la gran satisfacción de poner a disposición de la comunidad, servicios financieros y sociales de alta calidad, siempre enfocados al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.

Como institución, sabemos que nuestro origen y nuestras raíces, definen no sólo quiénes somos sino hacia dónde vamos. Bajo un esquema de sostenibilidad, como lo dicta nuestra Política General de Responsabilidad Social, con la convicción y compromiso de generar valor socioeconómico, ambiental con la participación e integración de todos nuestros grupos de interés.

La población mundial prevista para Enero del 2015 es de 7 214 958 996, con un promedio de 4,3 nacimientos y de 1,8 muertes por segundo (ONU). En Ecuador somos más de 16 262 862 habitantes, la pobreza hace siete años estaba en el 36,74%, a julio del 2014 se redujo al 22,5% (INEC); sin embargo, a pesar de importantes cambios, todavía existe un 8.04% de pobreza extrema (INEC). La globalización deslindada de la falta de instituciones políticas globales que materialicen las aspiraciones del ciudadano mundial, el cambio climático, y otros, nos obligan a ser partícipes directos y con responsabilidad social ejecutar acciones determinantes para cuidar y mejorar el medio ambiente y la calidad de vida de nosotros y de nuestros semejantes, enmarcados dentro de ese concepto social del buen vivir.

En este año implementamos el Programa de Educación Financiera llegando a más de mil personas en comunidades, barrios, instituciones educativas y gremios, a través de formadores internos capacitados. En este grupo se incluyen jóvenes

líderes del cantón Cayambe, que a su vez replicaron los conceptos a más de 400 niños y niñas en la comunidad. La Cooperativa fue reconocida por el Ministerio de Trabajo como integrante de la Red de Erradicación del Trabajo Infantil en el Ecuador.

Tal como lo hemos realizado en otras áreas, nuestra gestión social se está desarrollando bajo un esquema donde prima la ética, la técnica y la calidad humana.

Con aprecio y cariño ponemos a su consideración nuestra Memoria de Sostenibilidad correspondiente al año 2014.

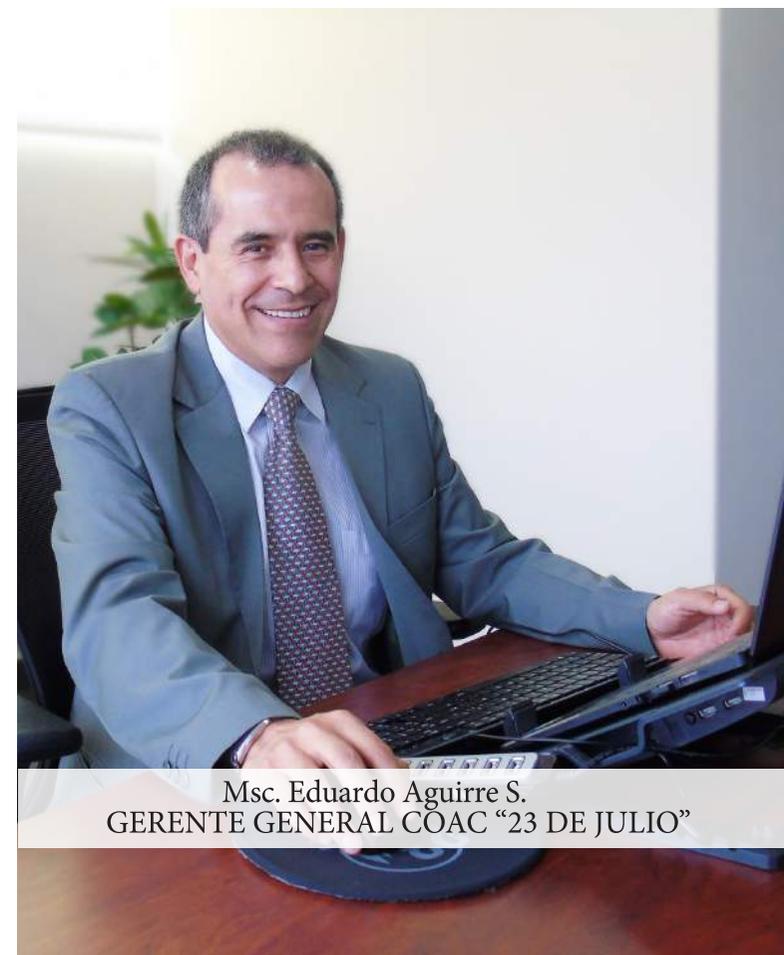
## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL (G4-1)

La Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa 23 de Julio es de vital importancia para la institución es así que está inmersa como perspectiva en el mapa estratégico institucional.

Esto conlleva que este contemplada como una estrategia de largo, corto y mediano plazo enfocada con el relacionamiento de los grupos de interés a través de programas de capacitación y la búsqueda de alianzas estratégicas con empresas privadas y públicas para contribuir al bienestar de éstos, así como también de la implementación de programas de Educación Financiera y Cooperativa, la Erradicación del Trabajo Infantil, la Implementación de la Salud Preventiva para Socios y Clientes en la comunidades más vulnerables, la implementación y medición de los principios de Responsabilidad Social del Pacto Global.

El fortalecimiento del sistema de gestión sustentable, será el eje sobre el cual trabajará la Cooperativa en el periodo 2015 - 2017.

El proceso de concientización de la Responsabilidad Social Empresarial es una de las estrategias que se debe profundizar en los distintos grupos de interés para hacer más exitosa la implementación de la Responsabilidad Social en la Institución.



Msc. Eduardo Aguirre S.  
GERENTE GENERAL COAC "23 DE JULIO"

## PERFIL INSTITUCIONAL

( G4-5, G4-7)

### INICIO DE UNA FAMILIA COOPERATIVA

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuatoriana, creada el 20 de Agosto de 1964. El Nombre “23 de Julio” fue tomado en honor a la gesta de cantonización de Cayambe, provincia de Pichincha, lugar en dónde nace la Cooperativa.

Nuestra institución fue constituida con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los socios y socias por medio de productos de Ahorro y Crédito que fomenten el desarrollo de la producción y la microempresa.

Hasta 1985 pertenecemos al Ministerio de Bienestar Social, a partir de este año pasamos al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros respetando y cumpliendo la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

En el año 2012 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 y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Al año 2014 contamos con 13 oficinas a nivel nacional ubicadas en las provincias de Pichincha, Imbabura, Napo y Guayas.

Nuestra gestión busca un eficiente desempeño económico, protegiendo el dinero de los socios y socias con responsabilidad y transparencia, considerando además aspectos sociales y ambientales de nuestro entorno.



Sr. Leonidas Moina - Socio Oficina Cayambe

### MISIÓN

“Ser una institución financiera del sector Cooperativo, con crecimiento sustentable, satisfaciendo las expectativas de nuestros grupos de interés, con Responsabilidad Social, innovación y reconocida en zonas de influencia”.

### VISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, ofreciendo productos y servicios financieros, eficientes con Responsabilidad Social, Gobierno Corporativo y Talento Humano comprometidos.

### VALORES

- **Excelencia en el servicio al cliente.-** Brindar atención de calidad de manera oportuna para satisfacer las expectativas de los socios y clientes.
- **Responsabilidad social empresarial.-** Contribuir activamente al mejoramiento social, económico y ambiental de los grupos de interés.
- **Trabajo en equipo.-** Participación del personal con alto grado de compromiso para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Mejoramiento continuo.-** Innovación de los procesos y productos de la cooperativa para aumentar su productividad y calidad.
- **Transparencia.-** Cumplimiento por parte del personal en la ejecución de sus actividades en forma abierta clara y oportuna del marco legal y aplicación de políticas financieras y éticas.



## COBERTURA

(G4-6, G4-8, G4-10)

|                  |                        |
|------------------|------------------------|
| <b>PICHINCHA</b> | Cayambe                |
|                  | Tabacundo              |
|                  | El Quinche             |
|                  | Quito Norte            |
|                  | Quito Sur              |
|                  | Tumbaco                |
|                  | Yaruqui                |
| <b>IMBABURA</b>  | Guayllabamba           |
|                  | Otavalo                |
|                  | Ibarra                 |
| <b>NAPO</b>      | El Chaco               |
|                  | San Francisco de Borja |
| <b>GUAYAQUIL</b> | Guayaquil              |



### ALTA GERENCIA Y ÁREAS ASESORAS

Lic. Iván Benavides, Ing. Santiago Flores, Msc Eduardo Aguirre, Ing. Mónica Nicolalde, Dra. Lía Rivera, Ing. Diomel Villavicencio.

### Equipo de trabajo que dirige la institución:

|                         |                                     |                                   |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>ALTA GERENCIA</b>    | EDUARDO AGUIRRE                     | GERENTE GENERAL                   |
|                         | MÓNICA NICOLALDE                    | SUBGERENTE FINANCIERA Y DE APOYO  |
| <b>EQUIPO EJECUTIVO</b> | <b>ÁREAS ASESORAS</b>               |                                   |
|                         | SANTIAGO FLORES                     | JEFE DE RIESGOS                   |
|                         | IVÁN BENAVIDES                      | AUDITOR INTERNO                   |
|                         | DIOMEL VILLAVICENCIO                | OFICIAL DE CUMPLIMIENTO           |
|                         | LÍA RIVERA                          | ASESORA JURÍDICA                  |
|                         | <b>ÁREAS FINANCIERAS Y DE APOYO</b> |                                   |
|                         | MARISOL VITERI                      | TESORERA GENERAL                  |
|                         | ANDRÉS CASTELLANOS                  | JEFE DE SISTEMAS                  |
|                         | SAYRA PONCE                         | CONTADORA GENERAL                 |
|                         | KONSTANTIN HERNANDEZ                | JEFE DE TALENTO HUMANO            |
|                         | ALEXIS RODRIGUEZ                    | OFICIAL DE SEGURIDAD              |
|                         | ANDRÉS PONCE                        | OFICIAL DE PROCESOS               |
|                         | GRACE HERRERA                       | OFICIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL |
|                         | <b>ÁREAS COMERCIALES</b>            |                                   |
|                         | DANIELA JERVES                      | JEFE DE MARKETING                 |
|                         | DIEGO HERRERA                       | JEFE DE C.P.C.                    |
|                         | DARWIN BENALCAZAR                   | JEFE DE COBRANZAS                 |
| SAMIA IPIALES           | OFICIAL DE QUEJAS Y RECLAMOS        |                                   |
| <b>ÁREA OPERATIVA</b>   |                                     |                                   |
| ROCÍO AGUIRRE           | JEFA DE OPERACIONES                 |                                   |

# I. GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

---



## CAPÍTULO I

## II. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

(G4-6, G4-8)

En el 2014 la Institución estableció las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales fueron desglosadas en aspectos específicos y prácticos que servirán de direccionamiento en todos los procesos institucionales, reforzando de esta manera nuestro compromiso con la ética, transparencia y generación de valor social.



### Política General de Responsabilidad Social

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 negocios éticos que respondan a los preceptos de transparencia de información, a través de una adecuada administración de los recursos financieros, con beneficio mutuo para la entidad y sus grupos de interés y contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo sostenible.

### Nuestra Gestión

Se sustenta en el marco normativo de la economía popular y solidaria.

### Política Social

Mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores/as y sus familias, la comunidad y la sociedad en general mediante acciones que fortalezcan su desarrollo integral.

### Política Ambiental

Promover y gestionar el uso adecuado de los recursos naturales, basados en una cultura de reducción, reutilización y reciclaje para minimizar nuestro impacto ambiental.

## I.2. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (G4-3, G4-5, G4-7)

En la planificación estratégica 2015 – 2017 la Cooperativa aceptó el compromiso de contribuir con la iniciativa de Responsabilidad Social más Grande del Mundo; el Pacto Global y la implementación de sus 10 principios universalmente reconocidos en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

El Pacto Global es una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas que tiene como objetivo comprometer a las organizaciones a fomentar un mundo más justo. Actualmente forman parte de esta iniciativa más de 8.700 entidades entre empresas y otras organizaciones en más de 130 países.

Es importante recalcar que nuestra institución es la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en formar parte de esta noble iniciativa.

### 10 principios del Pacto Global:

| DERECHOS HUMANOS  | DERECHOS MEDIO AMBIENTALES  |
|---|---|
| 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos.<br>2. No ser cómplices de abusos de los derechos humanos.   | 7. Apoyar y mantener el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.<br>8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.  |
| DERECHOS LABORALES  | ANTICORRUPCIÓN  |
| 3. Apoyar las libertades, el diálogo y la concertación con los trabajadores.<br>4. Eliminar el trabajo forzoso y bajo coacción.<br>5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.<br>6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.  | 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.<br>10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO<br/><i>¡Nosotros es nuestro mejor capital!</i></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Red Pacto Mundial Ecuador<br/>WE SUPPORT</p> </div> </div> |   |

## I.3. LOGROS Y DESAFÍOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

(G4-13, G4-15, G4-HR5)

### LOGROS 2014

- \* Conformación del comité y el área de R.S.E.
- \* Diseño de las Políticas de Responsabilidad Social
- \* Elaboración del Código de Marketing Responsable
- \* Elaboración de la Primera Memoria de Gestión Sustentable que toma en consideración aspectos sociales y ambientales adicional a los financieros.
- \* Estructuración de Procesos de R.S.
- \* Diagnóstico del sistema de Gestión sustentable.
- \* Primer mapeo de Grupos de Interés en la institución y realización de los focus grupos con stakeholders claves para identificar sus intereses y expectativas.
- \* Capacitación y sensibilización sobre temas de R.S. a:  
Representantes, directivos y Talento Humano
- \* Ejecución del primer programa de Educación Financiera, por medio de charlas personalizadas, llegando a más de 1000 personas.

### DESAFÍOS 2015

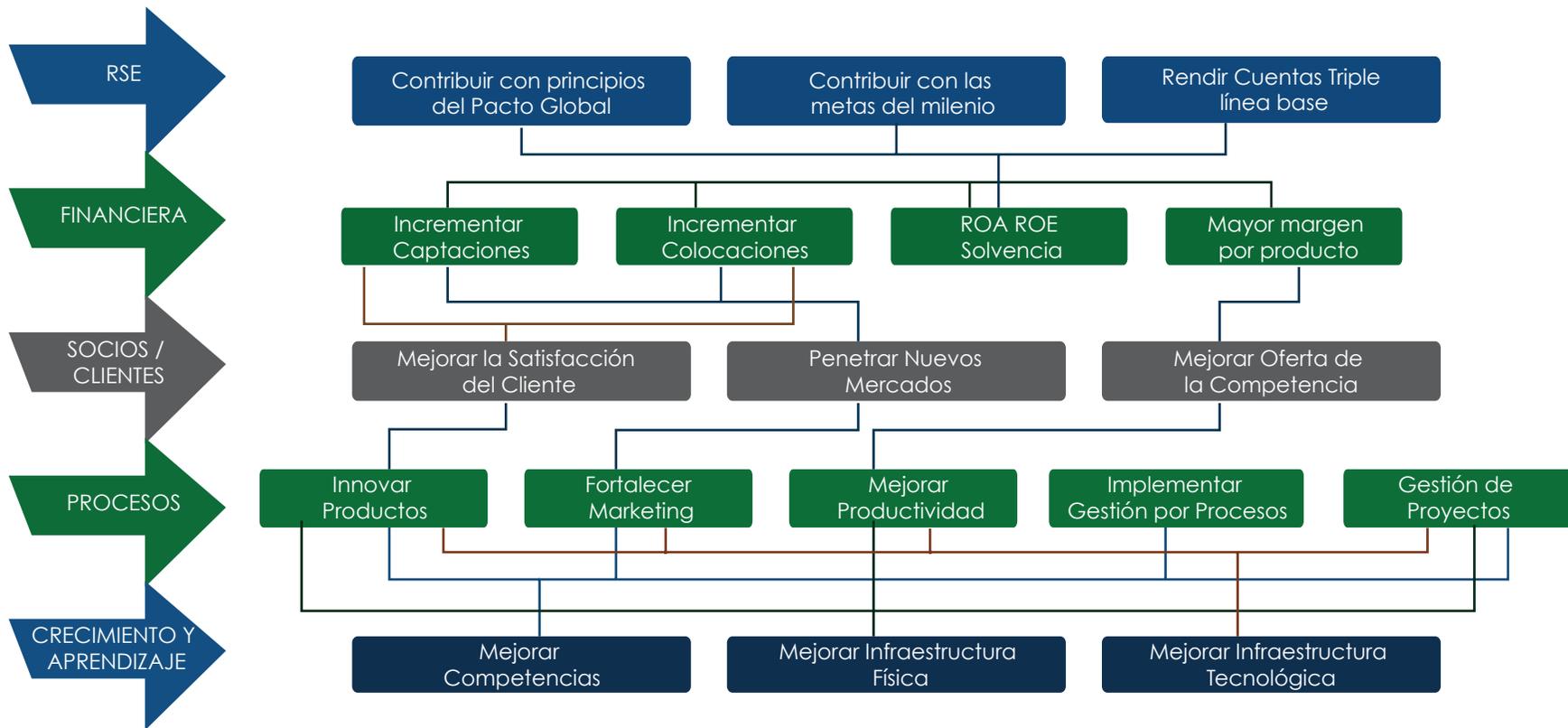
- \* Gestión de los principios de pacto Global.
- \* Involucramiento y participación activa en la red de erradicación del Trabajo Infantil.
- \* Contribuir con el bienestar de la comunidad por medio de la Red interinstitucional de Protección de derechos del Cantón Cayambe.
- \* Impulsar el programa de Educación Financiera, ampliando su difusión por medios digitales, impresos y en el contacto con el socio.
- \* Gestionar las Políticas de Responsabilidad Social.
- \* Gestionar los impactos ambientales de la institución por medio del Grupo de Mejora Ecológico.

## I.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, UN PROCESO INCLUSIVO.

La Planificación Estratégica 2015-2017 se desarrolló en septiembre del 2014 en Sangolquí, siendo ésta la primera vez en que se realiza con la participación inclusiva de algunos stakeholders como; Asambleístas, Socios de crédito y Socios de ahorros, además de los Directivos, Alta gerencia y Jefes Departamentales. Después de varias reuniones de definición y pulimiento de la información se estableció la misión, la visión, los valores institucionales y los nuevos objetivos estratégicos para los siguientes tres años de vida institucional.



## MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2017



## I.5. RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.

(G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

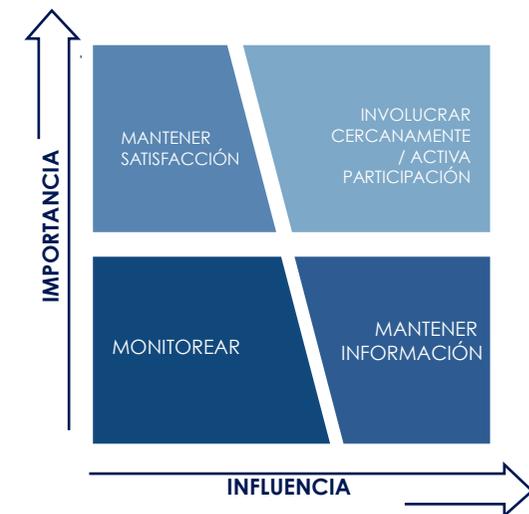
### Relacionamiento con Stakeholders:

Para nuestra institución es importante mantener y mejorar la calidad de relacionamiento con las personas, grupos y entornos en los que desarrollamos nuestras actividades, es decir nuestros grupos de interés también conocidos como stakeholders.

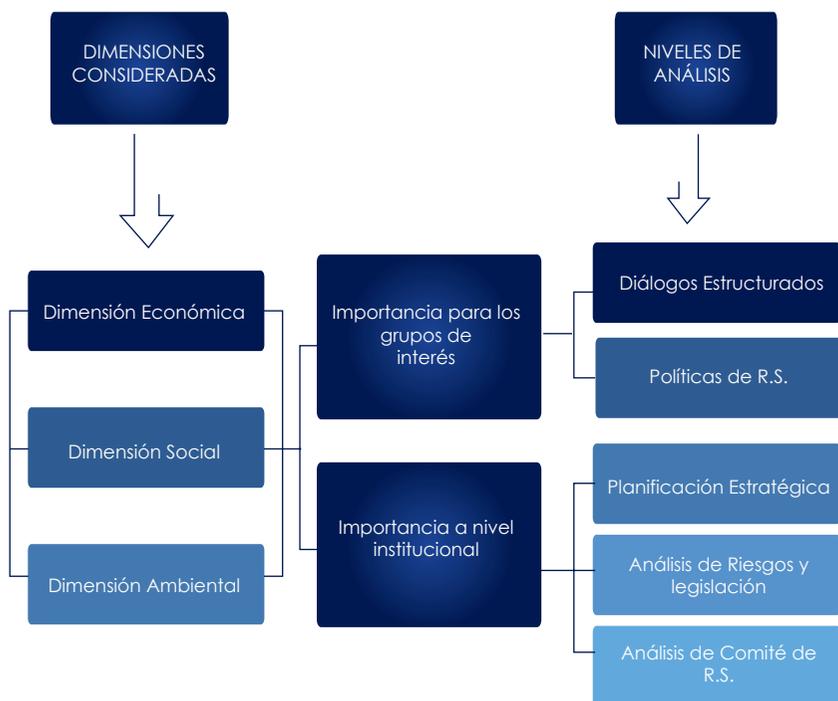


### Nuestros grupos de Interés:

Con esta finalidad desarrollamos varios talleres técnicos para identificarlos, orientando nuestros esfuerzos en conocer y satisfacer sus intereses y expectativas. Además se realizó el estudio de materialidad, es decir identificar los aspectos importantes para la institución y que generan valor para nuestros grupos de interés.



## Análisis de Materialidad



## Aspectos Materiales Identificados

(G4-19, G4-20, G4-21)

Para la elaboración de la memoria se han tomado en consideración los aspectos materiales que son 100% importantes para los grupos de interés y para la institución, los que cumplen con el 80% también han sido considerados para el análisis de la memoria.

| ASPECTO:                            | PRIORIZACIÓN: |
|-------------------------------------|---------------|
| Gobierno Corporativo                | 100%          |
| Resultados Financieros              | 100%          |
| Socios- calidad del servicio        | 100%          |
| Eficiencia de productos y servicios | 100%          |
| Talento Humano                      | 100%          |
| S.S.O                               | 100%          |
| Capacitación y educación            | 100%          |
| Gestión de grupos de interés        | 100%          |
| Relacionamiento con la comunidad    | 100%          |
| Cumplimiento y Control              | 80%           |
| Transparencia                       | 80%           |
| Anticorrupción                      | 80%           |
| Cumplimiento de leyes               | 80%           |
| Gestión de Riesgos                  | 80%           |

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

(G4-34, G4-56)



# CAPÍTULO 2

## 2.1. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO.

(G4-EC6, G4-LA12)

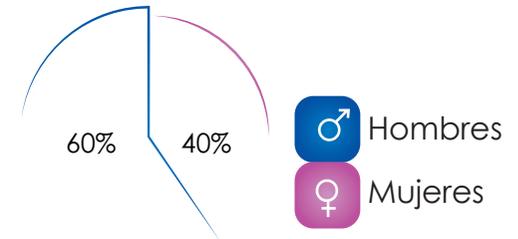
Nuestro Gobierno Cooperativo responde al Estatuto emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro el Artículo 5 del mencionado cuerpo legal, enuncia los valores y principios que la Cooperativa debe cumplir en el ejercicio de sus actividades y demás principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y prácticas de Buen Gobierno Cooperativo.

### Estructura del Gobierno Corporativo (G4-EC6, G4-LA12):

.....



\* La institución cuenta con 30 representantes principales, de los cuales 18 son hombres y 12 mujeres.



\* En el 2014 se desarrolló 1 asamblea general, 16 Consejos de Administración y 12 Consejos de Vigilancia.

| INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN       |
|---|
| Ing. Víctor Vega<br><b>PRESIDENTE</b>           |
| Dr. Mauricio Cahueñas<br><b>VICEPRESIDENTE</b>  |
| Dra. Margarita Rivadeneira<br><b>SECRETARIA</b> |
| Econ. Julio Fuentes<br><b>VOCAL</b>             |
| Sr. Bolívar Carcelén<br><b>VOCAL</b>            |

| INTEGRANTES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA       |
|---|
| Ing. Luis Ernesto Loza<br><b>PRESIDENTE</b> |
| Crnel. Jorge Cruz<br><b>SECRETARIO</b>      |
| Ing. Sergio Jiménez<br><b>VOCAL</b>         |



Dr. Mauricio Cahueñas, Sr. Bolívar Carcelén, Dra. Margarita Rivadeneira, Ing. Víctor Vega, Econ. Julio Fuentes



Crnel. Jorge Cruz,

Ing. Luis Ernesto Loza,

Ing. Sergio Jiménez

## 2.2. COMITÉS INTERNOS. (G4-3)

| Comité                        | Responsabilidades  | Grupos Satisfechos   | Número de sesiones | Integrantes: Género |   |
|-------------------------------|--|--|--------------------|---------------------|---|
|                               |  |  |                    | M                   | F |
| <b>COMITÉ DE RIESGOS</b>      | 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.   | Socios, Clientes, Talento Humano, y Organismos de Control. | 12                 | 5                   | 1 |
| <b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO</b> | Realiza el seguimiento y apoyo al proceso de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, incluido el terrorismo, dentro de la entidad para garantizar la licitud de los fondos de la institución respondiendo a la confianza de sus socios.   | Socios, Clientes, Talento Humano, y Organismos de Control. | 12                 | 5                   | 4 |
| <b>COMITÉ ALCO</b>            | 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 |
| <b>COMITÉ PARITARIO</b>       | Velar por el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad ocupacional, con la finalidad de garantizar un ambiente óptimo para el desenvolvimiento de las actividades del talento humano.   | Talento Humano, y Organismos de Control.                   | 12                 | 3                   | 4 |
| <b>COMITÉ DE PROCESOS</b>     | 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                  | 3                   | 1 |

|   |  |   |    |   |   |
|---|--|---|----|---|---|
| <b>COMITÉ DE CRÉDITO</b>                | Evalúa y norma la concesión de operaciones de crédito a socios dentro del marco de la Ley.   | Socios.   | 87 | 3 | 0 |
| <b>COMITÉ DE SISTEMAS</b>               | 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.               | Socios, Clientes y Talento Humano.              | 9  | 5 | 2 |
| <b>COMITÉ DE ADQUISICIONES</b>          | 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. | 13 | 5 | 2 |
| <b>COMITÉ DE CONSTRUCCIÓN</b>           | 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,                              | 8  | 4 | 2 |
| <b>COMITÉ CALIFICACIÓN DE ACTIVOS</b>   | Revisa y analiza los resultados de rentabilidad, provisión y crecimiento de la cartera.  | Socios y Clientes.                              | 12 | 8 | 2 |
| <b>COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> | Guía y analiza las estrategias de Responsabilidad Social institucional con la finalidad de generar el mejor impacto para los grupos de interés.  | Todos los grupos de Interés                     | 4  | 5 | 4 |

## 2.3. CÓDIGO DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN ( G4-16, G4-SO4)



### ALIADOS ESTRATÉGICOS: (G4-16)

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.

Por nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, la ética y Transparencia y en cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa cuenta con un sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, basado en lo dispuesto en la resolución JB-2012-2146. En este sentido la Unidad de Cumplimiento ejecutó en el 2014 actividades de capacitación dirigidas a todos los niveles de la entidad, llegando al 97,39% del personal. Se cumplió además con el proceso de capacitación a los representantes de la asamblea general de socios y directivos, así como a jefaturas de área y jefes comerciales.

En 2014 se actualizó la suscripción de la "DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO DE LA NORMA", así como del "COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA" de todos los participantes.

La institución mantiene revisiones regulares en oficinas y áreas de la entidad respecto al cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos tanto en el manual de Prevención de Lavado de Activos y Código de Ética, así como del cumplimiento de otras normas aplicables en la Cooperativa.

# 3. DESEMPEÑO FINANCIERO

(G4-I4)



## CAPÍTULO 3

## 3.I. CRECIMIENTO SOSTENIBLE

El crecimiento anual del Activo, equivalente a \$17,073,106 , permitió a la "23 de Julio" mejorar 3 posiciones en el Ranking del sector Cooperativo. A diciembre de 2014 ocupamos el puesto 14 a nivel nacional, según información de la SEPS.

Gracias al eficiente manejo financiero de la institución, el ranking de la Cooperativa en cuanto a rentabilidad, se encuentra dentro de los 10 mejores del Ecuador. La utilidad generada en el año fue de \$ 2,389,774.

Los indicadores financieros de la Cooperativa reflejan su fortaleza en cuanto a Solvencia Patrimonial, Estructura y Calidad de Activos, Rentabilidad y Patrimonio Técnico; reflejando el adecuado manejo administrativo y de riesgo de la institución.

La realización de las auditorías en la Cooperativa responde a un proceso integral y continuo de evaluación de la 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.

### 3.1.1.- Calificación de Riesgos:

Considerando nuestro desempeño financiero y el reconocimiento en nuestros mercados de influencia, la Cooperativa refleja una Calificación de Riesgos "A", siendo una de las mejores del sistema.

**PCR** | PACIFIC  
CREDIT  
RATING

"Prestigio, Rapidez y Experiencia"

**CERTIFICA**

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.039.2015 celebrado el 29 de Enero de 2015, con el análisis de la información financiera al 30 de Septiembre de 2014, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a **Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda.**

**"A"**

**Categoría A:** La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

*A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.*

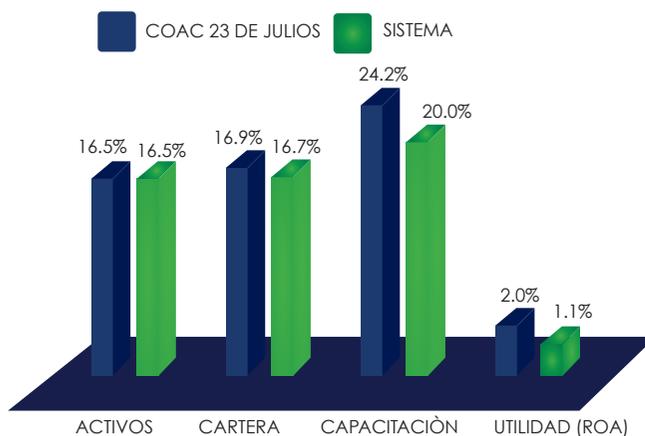
En Quito, a los 29 días del mes de Enero de 2015.

**Ing. Luis López**  
Gerente General

"La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR - PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio"

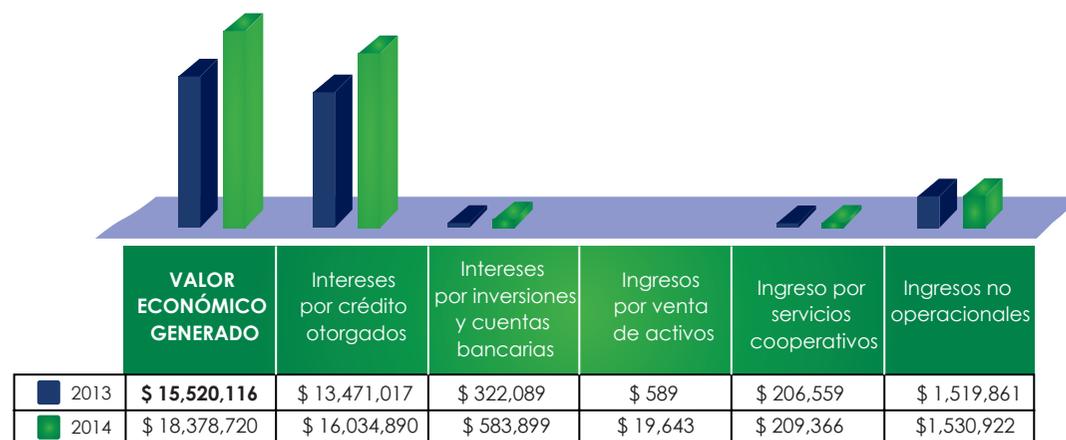
## 3.2. COMPARATIVO SECTORIAL

| CUENTA         | COAC 23 DE JULIO | SISTEMA |
|----------------|------------------|---------|
| ACTIVOS        | 16.5%            | 16.5%   |
| CARTERA        | 16.9%            | 16.7%   |
| CAPACITACIÒN   | 24.2%            | 20.0%   |
| UTILIDAD (ROA) | 2.0%             | 1.1%    |



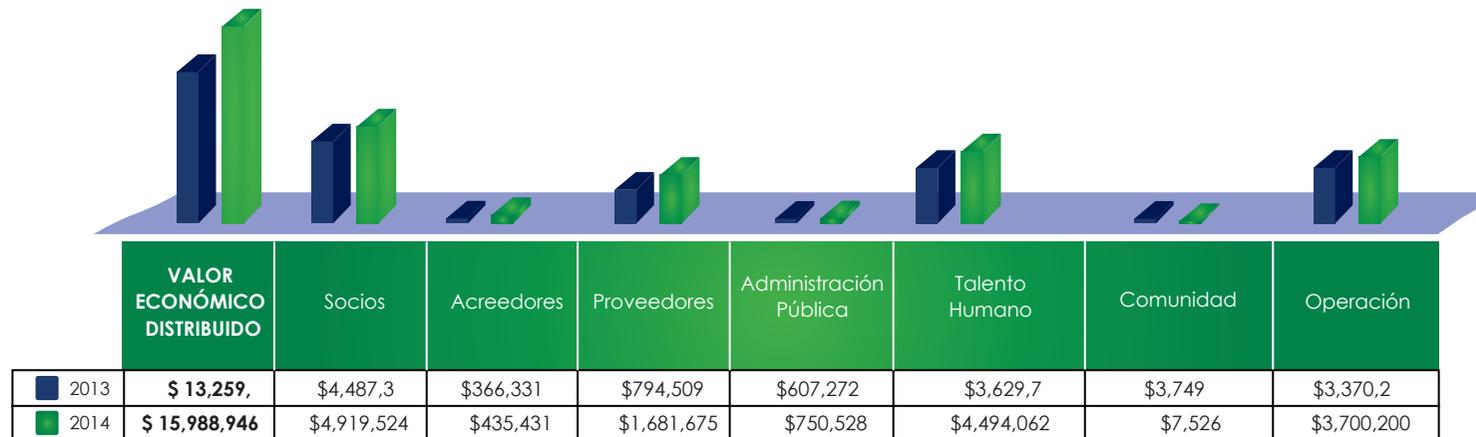
## 3.3. VALOR ECONÓMICO GENERADO

|  | 2013 CONSOLIDADO |      | 2014 CONSOLIDADO |      |
|--|------------------|------|------------------|------|
| 1.1 VALOR ECONÓMICO GENERADO           | \$ 15,520,116    | 100% | \$18,378,720     | 100% |
| 1.2 Intereses por crédito otorgados    | \$ 13,471,017    | 87%  | \$16,034,890     | 87%  |
| 1.3 Intereses por inversiones          | \$ 230,100       | 1%   | \$ 455,732       | 2%   |
| 1.4 Intereses por ahorro en Bancos     | \$ 91,990        | 1%   | \$ 128,167       | 1%   |
| 1.5 Ingresos por venta de activos      | \$ 589           | 0%   | \$ 19,643        | 0%   |
| 1.6 Ingreso por servicios cooperativos | \$ 206,559       | 1%   | \$ 209,366       | 1%   |
| 1.7 Ingresos no operacionales          | \$ 1,519,861     | 10%  | \$ 1,530,922     | 8%   |



### 3.4. VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (G4-EC1)

|     | VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO       | 13,259,129   | 100% | 15,988,946   | 100% |
|-----|-----------------------------------|--------------|------|--------------|------|
| 2.1 | Valor Distribuido a los socios    | \$ 4,487,307 | 34%  | \$ 4,919,524 | 31%  |
|     | Pago interés a depositantes       | \$ 2,684,808 | 20%  | \$ 3,699,107 | 23%  |
|     | Pago a Proveedores (Socios)       | \$ 1,802,499 | 14%  | \$ 1,220,417 | 8%   |
| 2.2 | Pago a Acreedores Locales         | \$ 334,399   | 3%   | \$ 435,431   | 3%   |
| 2.3 | Pago a Acreedores Internacionales | \$ 31,932    | 0%   | \$ -         | 0%   |
| 2.4 | Pago a Proveedores (No Socios)    | \$ 794,509   | 6%   | \$ 1,681,675 | 11%  |
| 2.5 | Pago a Administración Pública     | \$ 607,272   | 5%   | \$ 750,528   | 5%   |
| 2.6 | Pago Talento Humano               | \$ 3,629,726 | 27%  | \$ 4,494,062 | 28%  |
| 2.7 | Comunidad y Medio Ambiente        | \$ 3,749     | 0%   | \$ 7,526     | 0%   |
| 2.8 | Operación del negocio             | \$ 3,370,235 | 25%  | \$ 3,700,200 | 23%  |



## 3.5. LOGROS Y DESAFÍOS DE DESEMPEÑO FINANCIERO

### LOGROS 2014 (G4-13)

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| * Crecimiento Anual:     |        |
| * Activos                | 16.5%  |
| * Cartera                | 16.9%  |
| * Captación              | 24.2%  |
| Indicadores Financieros: |        |
| * Solvencia              | 377%   |
| * Activos Productivos    | 94%    |
| * Morosidad              | 5.7%   |
| * Roa                    | 1.9%   |
| * Liquidez               | 15.9%  |
| * Patrimonio Técnico     | 21.71% |

Debido a nuestra fuerte capacidad tecnológica, se pudieron implementar proyectos al servicio de la comunidad como Digitalización de Cheques y el piloto del Sistema de Dinero Electrónico con el BCE.

Se implementó el proyecto "Fábrica de Crédito", y de la Herramienta Tecnológica conocida como Workflow para un mejor manejo de las carpetas de crédito orientado al mejoramiento de tiempos y controles en la concesión de los préstamos.

### DESAFÍOS 2015

\* Para el año 2015 se buscará incrementar la eficiencia de los recursos institucionales en la concesión de créditos, para mejorar aún más la participación de mercado y el servicio a nuestros socios.

\* Se operativizará una alianza estratégica con BANRED, con la cual se podrá incrementar el número y calidad del servicio de cajeros automáticos a disposición del público.

\* A nivel interno, se implementará un sistema de Administración por Procesos, que permita una mejor comunicación y resultados de nuestras actividades diarias.

## Proyectos Tecnológicos: G4-EC7)

.....



Sra. Gedma Terán - Socia Oficina Cayambe

- Implementación de web transaccional. En el año 2014 se inició la implementación de una web transaccional y sus adaptaciones necesarias en base al cumplimiento normativo 2148. A través de esta web transaccional los socios de la Cooperativa podrán realizar consultas de saldos y movimientos de sus cuentas de ahorros, así como también tendrán la posibilidad de realizar transferencias internas entre cuentas de la entidad, transferencias interbancarias y pago de préstamos.
- Renovación de licenciamiento base de datos Sybase y Regularización de licencias sistemas operativos en Servidores locales.
- Implementación de firewall físico para protección seguridad perimetral (transmisión de información desde el internet).
- Renovaciones tecnológicas, para mejorar la funcionalidad de áreas Negocios y áreas de Administración.
- Implementación del módulo de Bancos, para un mejor manejo de conciliaciones por parte del departamento de Contabilidad.
- Implementación estructuras para cobranzas RECSA.
- Implementación del core para manejo del nuevo proceso de digitalización de cheques.
- Implementación de red propia de Cajeros automáticos.
- Implementación de dinero electrónico S.D.E., integración a la plataforma del B.C.E

## 4. NUESTROS SOCIOS, LA RAZÓN DE SER DE LA INSTITUCIÓN

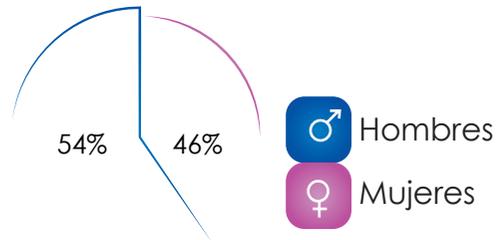


## CAPÍTULO 4

Las estrategias que la institución mantiene y emprende son orientadas a beneficiar a nuestros socios, mejorando su calidad de vida e incrementando su nivel de satisfacción en nuestros productos y servicios, porque un socio satisfecho es una misión cumplida.

#### 4.I. AHORROS CARACTERIZACIÓN DE SOCIOS:

- A diciembre 2014 contamos con un total de 104,800 socios, entre personas naturales y jurídicas que tienen cuenta de ahorros, adicional hay 9,888 socios que solo mantienen certificados de aportación y 27,104 clientes.



| LA CONFIANZA DE NUESTROS SOCIOS SE VE REFLEJADO EN SUS AHORROS E INVERSIONES: |                  |
|---|------------------|
| Ahorro a la Vista   | \$44,995,707.88  |
| Ahorro Planificado  | \$ 387,409.66    |
| Cuenta Mágica   | \$ 1,850,169.68  |
| Depósitos a Plazo Fijo  | \$ 43,223,955.55 |
| Certificados de Aportación  | \$ 5,715,452.21  |

| CLASIFICACIÓN POR NATURAL O JURÍDICA |     |
|--------------------------------------|-----|
| Personas naturales                   | 99% |
| Personas jurídicas                   | 1%  |

| NACIONALIDAD |       |
|--------------|-------|
| Ecuatorianos | 99.6% |
| Extranjeros  | 0.4%  |

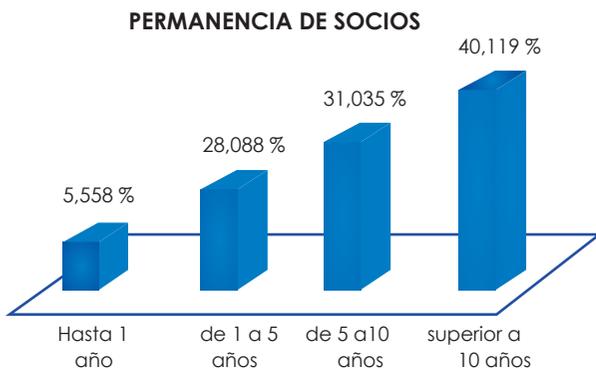
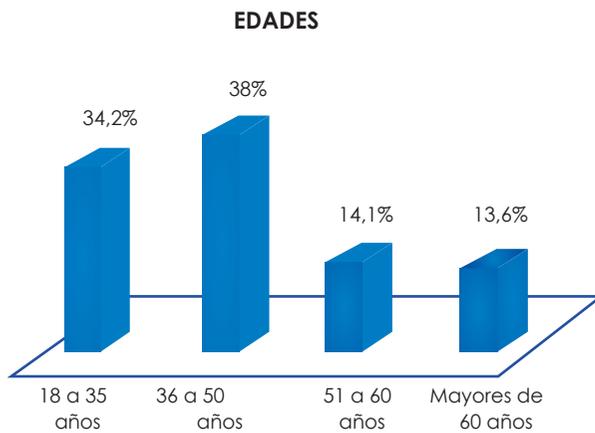


Sra. Emilia Arias Morocho - Socia Oficina Cayambe.



Sr. Carlos Antonio Caiza - Socio Oficina Tumbaco.

- La mayor parte de nuestros socios se encuentran en el rango de 36 a 50 años y han permanecido en la institución más de 10 años consecutivos.



### En el 2014 ingresaron:

- 3,649 nuevos socios hombres
- 3,133 nuevas socias mujeres
- 5 nuevas personas jurídicas.

### Se retiraron:

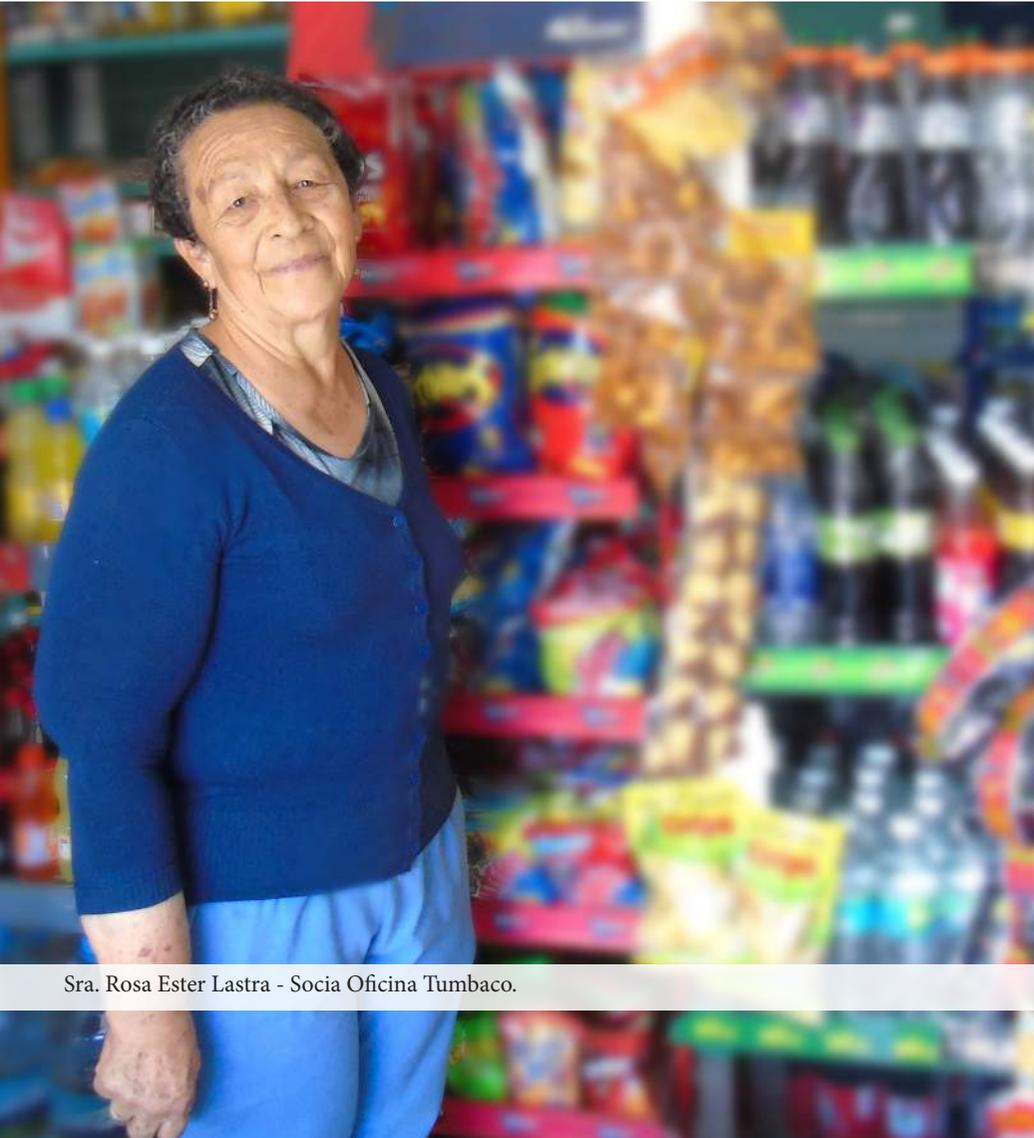
- 805 socios de la institución
- 162 por causas de fallecimiento



Fotografía: Fábrica San Luis - Cayambe

## Historias de Socios

---



Sra. Rosa Ester Lastra - Socia Oficina Tumbaco.

Sra. Rosa Ester Lastra  
(Socia de la oficina Tumbaco - Ahorros)

“Soy una de las primeras Socias de la Cooperativa 23 de Julio en la oficina de Tumbaco, abrí mi cuenta de ahorros hace 24 años, en 1991. Agradezco a la Cooperativa porque me han tratado muy bien. En mi Familia la mayoría somos socios de la 23, mis dos hijitas y mis yernos también tienen sus cuentas de ahorros. Considero que siempre es importante ahorrar para necesidades futuras y emergencias.

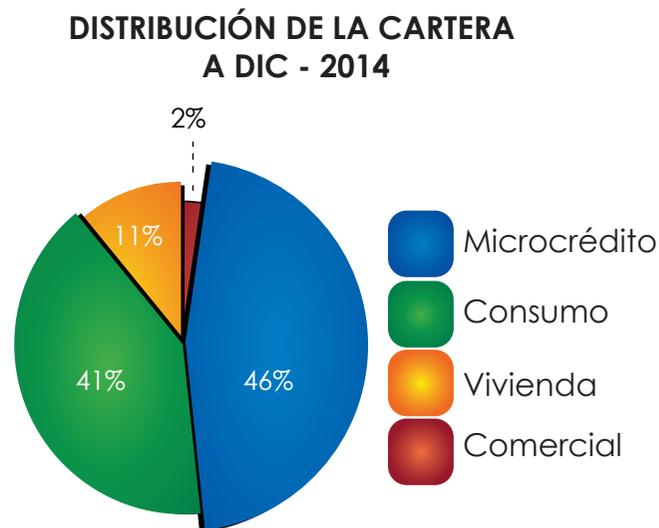
Ahora yo tengo mi tienda en la que ocupo mi tiempo y atendiendo a mis clientes, se llama “Variedades Rosita” ofrecemos de todo para las familias.

En su aniversario les deseo muchas felicidades a todos los trabajadores de la Cooperativa, en especial al personal de Tumbaco que me han atendido con mucha cordialidad y nos han ayudado cuando hemos necesitado. Muchas Bendiciones para la Cooperativa en sus 51 años.”

## 4.2. CRÉDITOS APOYAMOS LOS SUEÑOS DE NUESTROS SOCIOS:

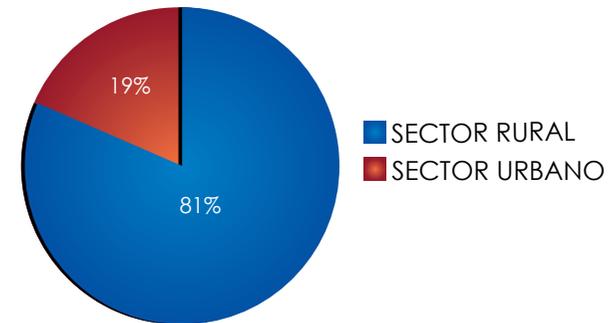
(G4-FS13)

A diciembre 2014 tenemos una cartera de \$ 100,743,770.48, colocada en un 46% en microcrédito. En este año las estrategias institucionales estuvieron orientadas a incrementar la colocación en el sector productivo del país con el crédito para microempresas.



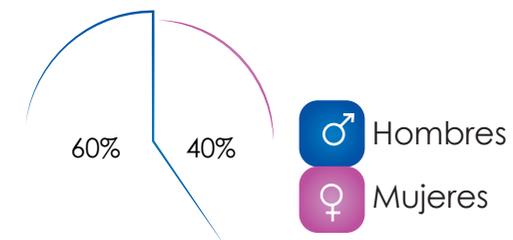
La mayor parte de créditos fueron colocados en áreas rurales de nuestras zonas de influencia.

### COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS



El 40% de los créditos han sido otorgados a mujeres.

### CARTERA COLOCADA POR GÉNERO



## Historias de Socios

.....

Sra. Clara Inés Novoa  
(Socia de la oficina Cayambe - Créditos)

“Abrí mi cuenta de ahorros en la Cooperativa 23 de Julio en 1987 después de cumplir mis 18 años, motivada por ahorrar y guardar mi dinero para el futuro y la vejez.

Mi hermano tenía también su cuenta de ahorros y me recomendó la Cooperativa 23 de Julio, ahora mis dos hijitas y mi esposo también son socias.

He realizado más de 15 créditos en la institución principalmente para la construcción de mi casa y mis negocios, siempre me han atendido con mucha educación y amabilidad, me han dado la confianza necesaria, he salido satisfecha por la información brindada. En todos estos años hemos sido cumplidos y pagamos a tiempo nuestras cuotas.

En su 51 aniversario, a mi linda Cooperativa 23 de Julio, les deseo de todo corazón éxitos en el cumplimiento de sus objetivos diarios al servicio de la comunidad Cayambeña y Ecuatoriana que Dios y La Virgen los bendiga hoy y siempre.”



Sra. Clara Inés Novoa - Socia Oficina Cayambe.

### 4.3. SOLUCIONES Y RESPUESTAS OPORTUNAS:

(G4-PR5,G4-PR8,G4-PR9)

Para cumplir con nuestro compromiso institucional de generar valor para los socios y en cumplimiento con la normativa, la institución cuenta con un área de Quejas y reclamos que se encarga de:

- Dar a conocer de forma transparente y actualizada las tarifas, costos y tasas de interés, con la finalidad de que el socio tome su mejor decisión.
- Cumplimiento de la normativa en el proceso de atención al cliente.
- Seguimiento y solución de quejas y reclamos de socios y clientes:

El 98% de las quejas y reclamos han sido resueltos en el tiempo normativo establecido.

En vista de que el 75% de los reclamos se deben a causa del servicio de cajero automático, la institución ha emprendido el proyecto de contar con su propio servicio de ATM's por medio de un convenio con BANRED, con el cual se podrá incrementar el número y calidad del servicio de cajeros automáticos a disposición del público.

En la institución no se han registrado casos de denuncias por violación de la privacidad de los socios o clientes.

| MOTIVOS DE QUEJAS DE LOS SOCIOS EN EL 2014: | TOTAL 2014 |      |
|---|------------|------|
|   | CASOS      | %    |
| ATENCIÓN AL CLIENTE                         | 4          | 2%   |
| CENTRAL DE RIESGOS                          | 1          | 1%   |
| CUENTAS DE AHORRO                           | 22         | 11%  |
| OPERACIONES DE CRÉDITO                      | 12         | 6%   |
| TARJETA DE DÉBITO                           | 149        | 75%  |
| TRÁMITES LEGALES                            | 1          | 1%   |
| CONVENIOS EMPRESARIALES                     | 10         | 5%   |
| TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS                    | 199        | 100% |

### TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN:

Nuestra institución emite constantemente información sobre productos y servicios a socios y clientes para que puedan tomar la mejor decisión. Además presenta información al ente de control de forma constante y oportuna, toda la información enmarcada en lo dispuesto por la ley y normativas vigentes.

| MEDIOS  | FRECUENCIA   |
|---|--|
| Tabla de Costos impresa, en oficinas                              | Actualización mensual                                  |
| Publicación de Tabla de Costos, en Página Web                     | Actualización mensual                                  |
| Envío de estructuras de Transparencia de Información para la SEPS | Envío de forma semanal, quincenal y mensual a la SEPS. |

#### 4.4. EL SOCIO ES LO MÁS IMPORTANTE:

En el 2014 se realizó una campaña para mejorar la atención a los socios y clientes, destacando que un socio feliz es una misión cumplida.

La campaña consistió en la capacitación y sensibilización del personal:

- Fase 1.- Relaciones Humanas, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Compromiso,
- Fase 2.- Estrategias de Ventas con PNL; Servicio al Cliente y Protección al Usuario / Transparencia.

La campaña estuvo acompañada de material visual para fomentar una cultura de excelencia en atención al socio.



#### 4.5. APOYAMOS A LA SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD DE LOS SOCIOS Y SUS FAMILIAS EN LOS MOMENTOS MÁS DIFÍCILES.

La institución ofrece con la cuenta de ahorros el seguros de vida, de asistencia médica y odontológica, y para los créditos el seguro de desgravamen, este tiene el beneficio de ser de doble cabeza, es decir que aplica en el caso de fallecimiento del titular del crédito o de su cónyuge. Estos seguros han ayudado a los socios y sus familias a superar, de forma económica, difíciles momentos:

| SINIESTROS 2014             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| TIPO DE SEGURO              | MONTO DE LIQUIDACIÓN |
| VIDA Y SEPELIO              | \$142,910.00         |
| VIDA ACCIDENTE              | \$54,900.00          |
| ASISTENCIA                  | \$23,520.00          |
| DESGRAVAMEN                 | \$108,910.19         |
| DESGRAVAMEN EN DOBLE CABEZA | \$65,795.44          |

# 5. TALENTO HUMANO

(G4-II, G4-LAI, G4-LA4, G4-LA13, G4-HR3)



## CAPÍTULO 5

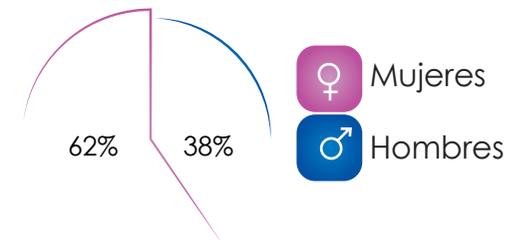


Nuestro Personal es parte fundamental del desarrollo institucional, por tal motivo su bienestar es una de nuestras mayores responsabilidades. Los contratos con el personal son individuales y respetan lo establecido en la legislación vigente.

Las condiciones y beneficios laborales no diferencian género ni condición alguna, permitiendo que las y los colaboradores se desarrollen en las mismas condiciones. Al 2014 no se registra ningún caso de discriminación en la institución.

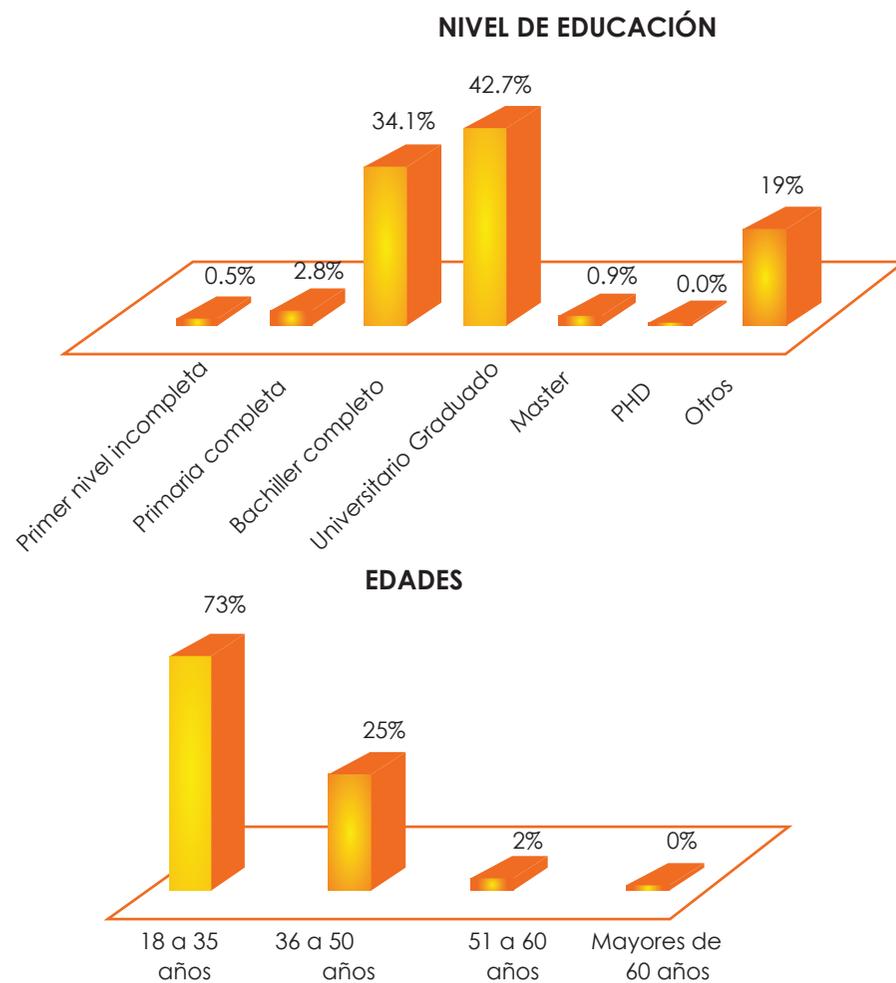
A diciembre 2014 contamos con 211 colaboradores, de los cuales 131 son mujeres y 80 hombres.

### GÉNERO



## 5.1. GENERACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO: (G4-LA4, G4-LA10)

- En el 2014 se contrataron a 60 personas. Mientras que salieron de la institución 43 trabajadores.
- A diciembre 2014 contamos con 7 colaboradores con algún grado de discapacidad.



## 5.2. INVERSIÓN PARA EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES:

- Se invirtió \$ 56,643.32 en salud
- \$ 32,856.15 para alimentación
- \$ 23,990.20 en transporte.
- \$78,090.85 en capacitación



| BENEFICIOS INSTITUCIONALES PARA EL TALENTO HUMANO |   | PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE RECIBIÓ LOS BENEFICIOS EN EL 2014 |
|---|---|---|
| REMUNERACIÓN VARIABLE                             | Equivalente al 25% o 35% del sueldo base dependiendo del cargo y cumplimiento de condiciones.   | 25%   |
| 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.  | 100%  |
| 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.  | 25%   |
| UNIFORMES   | Los uniformes se entregan a cada trabajador pasado el periodo de prueba.  | 100%  |
| 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.   | 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.   | 56%   |
| 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.<br>* Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamientos.<br>* Graduación de estudios superiores, hasta dos días. | 83%   |
| EMPLEADO DEL AÑO                                  | Consiste en un reconocimiento a la o a él colaborador que más ha destacado por su desempeño y participación, promoviendo el desarrollo integral del personal.   |   |

## 5.3. CLIMA LABORAL

### 5.3.1.- Rotación del personal:

El índice de rotación a diciembre 2014 fue de 28.35%, el área de Talento Humano trabaja constantemente para mejorar este indicador con la revisión continua de causas de desvinculación y del proceso de selección; así como promoción interna de beneficios institucionales mediante periódico laboral "Notilaboral 23".

Estrategias 2014:

- Se priorizó la promoción interna para cubrir vacantes existentes tanto por reemplazo como por cambios de estructura organizacional.
- Mayor cumplimiento del presupuesto del plan de capacitación.
- Mejoramiento de las escalas salariales a todos los niveles de la cooperativa.
- Fortalecer la unidad de Seguridad y Salud ocupacional para la implementación de su Plan de Gestión.
- Sistematización de pruebas psicométricas que mejoran los resultados de los procesos de selección.

### Medición

Para la evaluación de Clima Laboral en el año 2014 se contrató los servicios de la empresa Great Place to Work para determinar las condiciones de trabajo de la institución obteniendo los siguientes resultados:

| Great Place to Work Trust Index |   |   | VALORACIONES Y TENDENCIAS POR DIMENSIÓN |               |
|---------------------------------|---|---|---|---------------|
| DIMENSIÓN                       |  |  | VALORACIÓN                              | TENDENCIA     |
| CREDIBILIDAD                    | 77%   | 14%   | Media (+)                               | Estable       |
| RESPETO                         | 69%   | 19%   | Media (+)                               | Estable       |
| IMPARCIALIDAD                   | 64%   | 20%   | Media (+)                               | Estable       |
| CAMARADERÍA                     | 70%   | 20%   | Media (+)                               | Estable       |
| ORGULLO                         | 87%   | 9%  | Media (+)                               | Favorable     |
| <b>APRECIACIÓN GENERAL</b>      | 81%   | 14%   | Media (+)                               | Muy favorable |

## 5.4. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL: (G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7)

La institución cuenta con el área de Salud y Seguridad Ocupacional que vela por el bienestar del personal y que cumple con las disposiciones legales correspondientes.

### 5.4.1.- Funcionamiento del Comité y Subcomité de S.S.O

Los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional toman las decisiones que buscan el bienestar de los empleados.

El Comité Central y los Subcomités conformados en cada uno de las oficinas responden a la normativa vigente y a nuestro reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

### 5.4.2.- Resoluciones de los Comités

Dentro de las principales resoluciones tomadas por el comité y subcomités en el 2014 están: colaboración en la realización de la matriz de riesgos, verificación del avance del sistema de gestión de riesgos, seguimiento al reglamento interno de Seguridad y Salud Ocupacional, verificación de acciones y condiciones inseguras para lograr un ambiente laboral adecuado para todos los empleados.

### 5.4.3.- Acciones del área de S.S.O:

- De acuerdo a los indicadores médicos fue importante iniciar un proceso de concientización-educación en los siguientes aspectos básicos: cambios en la dieta, actividad física y manejo saludable de peso, importantes parámetros que disminuirían probables eventos cardio y cerebrovasculares, el médico ocupacional realiza el seguimiento y evaluación del proyecto.
- En el 2014 se realizó la matriz de riesgo con la metodología INSHT en donde se identifica el riesgo Psicosocial.
- Es importante recalcar que en el 2014 no hubo accidentes laborales.

| TOTAL TRABAJADORES | MIEMBROS DEL COMITÉ, SUBCOMITÉS Y DELEGACIONES DEL SSO | PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN |
|--------------------|--|------------------------------|
| 210                | 72   | 34%                          |

# 6. GESTIÓN DE PROVEEDORES

(G4-I2, G4-EC9, G4-LAI)



## CAPÍTULO 6

Nuestros proveedores son parte importante de la cadena de valor, mantenemos con ellos una relación de respeto y compromiso. El 100% de nuestros prestadores de servicios, se encuentran en nuestras zonas de influencia. Todas las contrataciones se rigen al reglamento interno de adquisiciones y se da la oportunidad a todas las empresas y microempresas de participar en igualdad de condiciones.

**DR. OSWALDO HERRERA E. MBA.**  
**PRESIDENTE EJECUTIVO DE INVIN. CIA. LTDA.**  
.....

“La empresa de seguridad, investigación, vigilancia e instrucción INVIN.CIA.LTDA; lleva trabajando con la Cooperativa 23 de Julio 13 años, en los cuales siempre ha cumplido a cabalidad con todas y cada una de las cláusulas establecidas en los contratos dentro del tiempo y plazos establecidos.

Hemos recibido un excelente trato de parte de los funcionarios y empleados de las mismas, lo cual ha permitido establecer una buena relación, logrando una fidelidad mutua durante estos 13 años.

Se le observa a la Cooperativa 23 de Julio, como una Entidad Financiera de alto nivel, que ha despertado credibilidad y confianza a nivel nacional, por su gran portafolio de productos se le considera como una fuente de crecimiento económico y bienestar de sus clientes y asociados de negocio.

COOP. 23 DE JULIO, en su nuevo aniversario, reciba un fraterno saludo y la más sincera felicitación de parte de todos quienes hacemos INVIN. CIA. LTDA, que la excelencia en los servicios que prestan, sea el pilar fundamental en el cual se cimiente su crecimiento y sea el inicio para que sus objetivos y nobles anhelos en beneficio de todos sus asociados perduren por otros 50 años más, estamos seguros que el compromiso y perseverancia que ustedes aplican en cada uno de ellos les permitirá alcanzar el éxito”.



# 7. PRODUCTOS Y SERVICIOS

(G4-4)

---



## CAPÍTULO 7



## ! AHORRA PARA TU FUTURO ¡

### Nuestros Productos:

.....

- Ahorro a la vista.
- Ahorro planificado
- Cuenta Mágica
- Inversiones a plazo fijo



## Comercial (PYMES)

- CAPITAL DE TRABAJO/ACTIVOS FIJOS.
- SOBRE RUEDAS.
- COMERCIAL OPORTUNO.



COMERCIAL

## Consumo

- CONSUMO IDEAL.
- EXPRESS.
- SOBRE RUEDAS.CREDITO GARANTIA DE PLAZO FIJO.



CONSUMO

## Vivienda

- HIPOTECARIO.

## Vivienda Popular

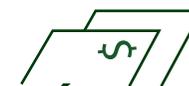
- HIPOTECARIO.



HIPOTECARIO

## Microcrédito

- MICRO IDEAL.
- EXPRESS.
- SOBRE RUEDAS.
- CREDITO GARANTIA DE PLAZO FIJO.
- MICRO PRODUCTIVO
- MICROAPOYO.



MICROCRÉDITO

## Servicios 23 de Julio.

- TARJETA DE DÉBITO GENIAL 23.
  - TRANSFERENCIAS DE DINERO.
  - MANEJO DE NÓMINA.
  - PAGO DE PENSIONES.
  - NUEVO SERVICIO DE EFECTIVIZACIÓN DE CHEQUES.
  - ATENCIÓN EN PUNTOS SERVIPAGOS
  - PAGO Y RECAUDACIÓN DE SERVICIOS.
- 
- SEGURO DE VIDA: Cobertura seguro de vida y accidentes. Cuentas de ahorro a la vista - socios. ( De 70 años en adelante cobertura del 60%).
- 
- SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES: Cuentas infantiles.
- 
- SEGUROS MÉDICO – ODONTOLÓGICO: El Seguro Médico Odontológico es un servicio pensado en su bienestar y el de toda su familia: Costo mensual: \$2.30.

| COBERTURA                           | MONTO    |
|-------------------------------------|----------|
| Muerte por enfermedad o natural     | 1,500.00 |
| Muerte accidental                   | 3,000.00 |
| Muerte y/o desmembración accidental | 1,500.00 |
| Incapacidad permanente              | 1,500.00 |
| Sepelio por cualquier causa         | 300.00   |
| Ambulancia                          | 80.00    |
| Costo anual                         | 7.00     |

| COBERTURA                            | MONTO    |
|--------------------------------------|----------|
| Vida (muerte x enfermedad o natural) | 500.00   |
| Vida (muerte accidental)             | 1,000.00 |
| Muerte y/o desmembración accidental  | 500.00   |
| Incapacidad permanente               | 500.00   |
| Sepelio por cualquier causa          | 150.00   |
| Ambulancia                           | 80.00    |
| Gastos médicos por accidente         | 110.00   |
| Costo anual                          | 2.50     |

## 8. COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE (GG4-SOI)



## CAPÍTULO 8



### **Programa de Educación Financiera.**

.....

Se ejecutó el primer programa de Educación Financiera, capacitando a 32 Formadores internos en todas las oficinas, llegando a más de 1.000 personas sensibilizadas, por medio de Charlas brindadas por colaboradores de la institución. Para lograr este objetivo se capacitaron a formadores internos y se realizaron guías sobre educación financiera enfocadas al ahorro, planificación financiera, presupuesto familiar, crédito responsable y prevención del endeudamiento y material para los ejercicios prácticos. Las charlas fueron dictadas a socios, clientes y comunidad en general de forma gratuita.



### **Educación financiera para niños y adolescentes, Importancia del Ahorro.**

.....

Con las niñas, niños y adolescentes del concejo consultivo de la niñez y adolescencia de Cayambe realizamos un taller sobre educación financiera, se trataron temas relacionados con valores e importancia del ahorro desde el hogar. Los 18 niños, niñas y adolescentes líderes capacitados replicaron los conocimientos a 740 niñas y niños de las comunidades rurales de Cayambe en los Encuentros Vacacionales desarrollados por el Concejo de la Niñez y Adolescencia. La Cooperativa más allá de auspiciar los encuentros vacacionales se involucró activamente con la finalidad de generar una cultura de ahorro responsable.

### **Dispensario médico para nuestros socios y socias.**

.....

En Octubre del 2014 se inauguró el centro médico en nuestra oficina Matriz. El objetivo es poner a disposición de nuestros socios un servicio médico de primera calidad enfocado en sus necesidades. El centro cuenta con el equipo médico y tecnología idónea. El servicio y los beneficios están a disposición de todos los socios que deseen contratarlo por un costo mínimo al mes.

El centro está ubicado en las calles Rocafuerte entre Sucre y Bolívar en Cayambe, para las demás oficinas se cuenta con convenios con clínicas de cada zona.



### **Funeraria - Cayambe.**

.....

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

Para los socios de la Cooperativa el uso de las instalaciones tienen costo preferencial.





## **Mapeo de Stakeholders y Focus Groups**

En este año se desarrolló el primer mapeo de stakeholders, liderado por el comité de Responsabilidad Social, con el objetivo de mantener y mejorar el relacionamiento con nuestros grupos de interés siendo una institución más inclusiva e integradora.

Una vez identificados los stakeholders claves se desarrollaron las matrices de identificación de intereses y expectativas. Siendo estas validadas en talleres con nuestros grupos de interés prioritarios.

## **Integración a la Red Interinstitucional para la Protección de Derechos en Cayambe.**

El Concejo Cantonal de La Niñez y Adolescencia de Cayambe conformó la red interinstitucional de Protección de derechos entre instituciones públicas y privadas, con el objetivo de promover los derechos humanos de los grupos vulnerables en el cantón.

En el lanzamiento de la Red, realizada en el auditorio de la Cooperativa contamos con la presencia del Alcalde del Cantón, autoridades, comunidad y prensa de la zona.

## **Integración a la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil**

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

La Cooperativa 23 de Julio pasó a formar parte de esta iniciativa de Responsabilidad Social en la que se encuentran las empresas más grandes del País.

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





Red Pacto Mundial Ecuador  
WE SUPPORT

### Integración a Pacto Global

.....

El aportar con los principios del pacto Global es un compromiso Social tomado por la Institución para los próximos años, es un reto que busca el cumplimiento de los derechos humanos en la organización y en el relacionamiento con sus grupos de interés. Ver pag.11



### Campaña “PEDRO MONCAYO, JUNTOS POR UN BUEN TRATO”

.....

En búsqueda de promover una convivencia pacífica y respeto a los derechos humanos, animales y medioambientales, la Cooperativa participó en la Campaña “PEDRO MONCAYO, JUNTOS POR UN BUEN TRATO”, organizada por el Concejo de Protección de derechos de Pedro Moncayo. Los niños de todas las instituciones educativas de las zonas realizaron representaciones y actos para concienciar a los asistentes sobre la importancia de erradicar el maltrato en todo nivel social.

**Se realizaron las capacitaciones sobre Responsabilidad Social a nivel del personal de la institución, Socios Representantes y Directivos.**

Se realizó la contratación de una consultoría en Responsabilidad Social empresarial, la cual encaminó a la institución en su primer año, realizando capacitaciones y sensibilizaciones sobre la importancia de la Responsabilidad Social en la empresa, y la implementación de un sistema de gestión sustentable.

**Conociendo el trabajo de Papá y Mamá**

Realizamos dos jornadas de integración para los hijos e hijas de nuestro personal, compartimos con los niños y niñas temas sobre ahorro, valores, derechos de la niñez y despejamos sus dudas sobre el trabajo de sus padres.

**Donación de muebles a instituciones educativas**

Con la finalidad de apoyar a las instituciones educativas de la zona, los muebles en buen estado del antiguo edificio matriz fueron donados a escuelas y colegios del sector público que los necesitaban. Alrededor de 100 muebles entre; estaciones de trabajo, sillas, televisores, archivadores fueron donados para que los estudiantes puedan darles el mejor uso en el desarrollo de sus formación académica.





## Navidad Solidaria 2014

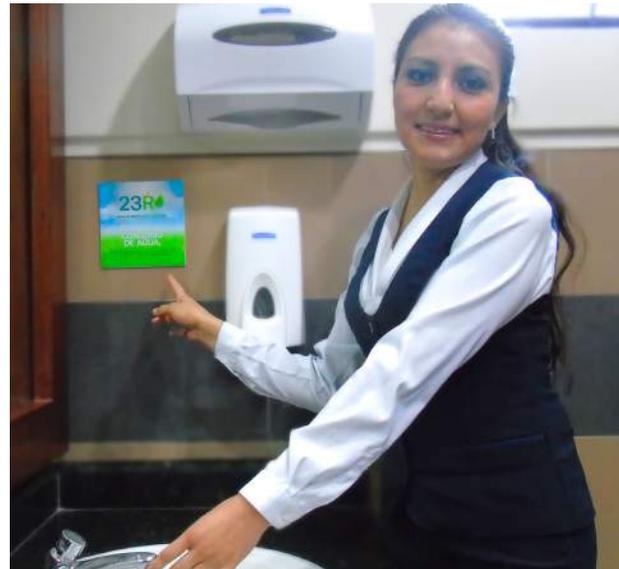
Navidad es una época especial en la que más importante que dar es el poder compartir tiempo valioso con quienes más lo necesitan.

Por segundo año realizamos el Programa de Navidad Solidaria. Se detectó en cada oficina la escuela o comunidad de mayor vulnerabilidad. El personal organizó un agasajo para los niños, con la finalidad de compartir un tiempo de diversión y esparcimiento. Los colaboradores de la institución donaron juguetes y ropa, además realizaron presentaciones, juegos y caritas pintadas para los niños, la institución donó fundas de caramelos, juguetes, la logística y lo más importante el tiempo para poder realizar esta noble actividad. Este año contamos también con la importante presencia de nuestros Socios Representantes y Directivos. El Programa se realizó en Todas las oficinas a nivel nacional, excepto Guayaquil, llegando a 1.245 niñas y niños de zonas vulnerables.

## Diagnóstico Ambiental y Creación del Grupo de Mejora 23 Ecológico.

Se realizó un diagnóstico ambiental y de SSO en las instalaciones de la institución con especialistas en el área. Los resultados fueron la base para el Grupo de mejora continua de medioambiente, denominado 23 Ecológico. El grupo realizó un análisis sobre el uso de recursos naturales en la institución, como papel, agua y electricidad, para reducir el impacto ambiental en nuestras funciones.

El proyecto será ejecutado en el 2015 y buscará concienciar a los colaboradores sobre buenas prácticas ambientales, mismas que serán promovidas con los socios y comunidad a largo plazo.



## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI- PACTO GLOBAL

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES           | ENFOQUE DE GESTIÓN DE INDICADORES  | PÁGINA       |
|--|--|--------------|
| <b>Estrategía y Análisis</b>           |  |              |
| <b>G4-1</b>                            | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia se la sostenibilidad para la organización la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión. | <b>4,5</b>   |
| <b>Perfil de la Organización</b>       |  |              |
| <b>G4-3</b>                            | Realiza el seguimiento y apoyo al proceso de prevención de lavado de activos dentro de la organización.  | <b>20,22</b> |
| <b>G4-4</b>                            | Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.  | <b>45</b>    |
| <b>G4-5</b>                            | Lugar donde se encuentra la sede de la organización.   | <b>6</b>     |
| <b>G4-6</b>                            | Países en los que opera la organización.   | <b>6,8</b>   |
| <b>G4-7</b>                            | Naturaleza del régimen de propiedad y forma Jurídica.  | <b>6</b>     |
| <b>G4-8</b>                            | Mercados servidos.   | <b>8</b>     |
| <b>G4-9</b>                            | Dimensión de la organización.  | <b>7</b>     |
| <b>G4-10</b>                           | Desglose de empleados de la organización.  | <b>8</b>     |
| <b>G4-11</b>                           | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.  | <b>37</b>    |
| <b>G4-12</b>                           | Descripción de la cadena de suministro de la organización.   | <b>43</b>    |
| <b>G4-14</b>                           | Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.  | <b>23</b>    |
| <b>G4-15</b>                           | Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.  | <b>10,12</b> |
| <b>G4-16</b>                           | Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.   | <b>22</b>    |
| <b>Aspectos Materiales y Cobertura</b> |  |              |
| <b>G4-17</b>                           | Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.   | <b>3</b>     |
| <b>G4-18</b>                           | Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.  | <b>3</b>     |
| <b>G4-19</b>                           | Listado de aspectos materiales.  | <b>16</b>    |
| <b>G4-20</b>                           | Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.  | <b>16</b>    |
| <b>G4-21</b>                           | Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.   | <b>16</b>    |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| <b>G4-22</b>                                  | Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.   | <b>3</b>  |
| <b>G4-23</b>                                  | Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.  | <b>3</b>  |
| <b>Participación de los Grupos de Interés</b> |  |           |
| <b>G4-24</b>                                  | Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.   | <b>15</b> |
| <b>G4-25</b>                                  | Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.  | <b>15</b> |
| <b>G4-26</b>                                  | Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.   | <b>15</b> |
| <b>G4-27</b>                                  | Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. | <b>15</b> |
| <b>Perfil de la Memoria</b>                   |  |           |
| <b>G4-28</b>                                  | Período objeto de la memoria.  | <b>3</b>  |
| <b>G4-29</b>                                  | Fecha de la última memoria.  | <b>3</b>  |
| <b>G4-30</b>                                  | Ciclo de presentación de memorias.   | <b>3</b>  |
| <b>G4-31</b>                                  | Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.  | <b>66</b> |
| <b>G4-32</b>                                  | Opción de conformidad con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación externa.   | <b>3</b>  |
| <b>G4-33</b>                                  | Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.   | <b>3</b>  |
| <b>Gobierno</b>                               |  |           |
| <b>G4-34</b>                                  | Estructura del Gobierno de la organización y sus comités.  | <b>17</b> |
| <b>Ética e Integridad</b>                     |  |           |
| <b>G4-56</b>                                  | Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.  | <b>17</b> |

## INDICADORES GRI GUÍA G4- CONTENIDOS

| ASPECTO MATERIAL  | ENFOQUE DE GESTIÓN DE INDICADORES  | PÁGINA |
|---|--|--------|
| <b>CATEGORÍA: Económica</b>                               |  |        |
| <b>Aspecto:</b>   | Desempeño económico  |        |
| <b>G4-EC1</b>   | Valor económico directo generado y distribuido.  | 26     |
| <b>Aspecto:</b>   | Presencia en el Mercado.   |        |
| <b>G4-EC6</b>   | Porcentaje de altos directivos precedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.   | 18     |
| <b>Aspecto:</b>   | Consecuencias económicas indirectas  |        |
| <b>G4-EC7</b>   | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.   | 28     |
| <b>Aspecto:</b>   | Prácticas de adquisición   |        |
| <b>G4-EC9</b>   | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.  | 43     |
| <b>CATEGORÍA: Medio Ambiente</b>                          |  |        |
| <b>Aspecto:</b>   | Cumplimiento regulatorio   |        |
| <b>G4-EN29</b>  | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.  | 57     |
| <b>CATEGORÍA: Desempeño Social</b>                        |  |        |
| <b>SUBCATEGORÍAS: Prácticas laborales y trabajo digno</b> |  |        |
| <b>Aspecto:</b>   | Empleo   |        |
| <b>G4-LA1</b>   | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región.   | 38     |
| <b>Aspecto:</b>   | Salud y Seguridad en el trabajo.   |        |
| <b>G4-LA5</b>   | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.<br>Nivel al que operan los comités.<br>Porcentaje de empleados que tienen representación en los comités. | 42     |
| <b>G4-LA6</b>   | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdido, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.   | 42     |
| <b>G4-LA7</b>   | Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedades.  | 42     |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| <b>Aspecto:</b> Capacitación y Educación   |  |              |
| <b>G4-LA4</b>  | Promedio de Horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.   | <b>39</b>    |
| <b>G4-LA10</b>   | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.        | <b>39</b>    |
| <b>Aspecto:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades                           |  |              |
| <b>G4-LA12</b>   | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría.   | <b>18,19</b> |
| <b>Aspecto:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades                           |  |              |
| <b>G4-LA13</b>   | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.                    | <b>38</b>    |
| <b>G4-31</b>   | Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.  | <b>66</b>    |
| <b>G4-32</b>   | Opción de conformidad con la Guía que ha elegido la organización.  | <b>3</b>     |
| <b>SUBCATEGORÍAS: Derechos Humanos</b>   |  |              |
| <b>Aspecto:</b> No discriminación  |  |              |
| <b>G4-HR3</b>  | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.   | <b>37</b>    |
| <b>Aspecto:</b> Trabajo Infantil   |  |              |
| <b>GG4-HR5</b>   | Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil. | <b>12</b>    |
| <b>SUBCATEGORÍAS: Sociedad</b>   |  |              |
| <b>Aspecto:</b> Comunidades locales  |  |              |
| <b>GG4-SO1</b>   | Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.   | <b>49</b>    |
| <b>Aspecto:</b> Lucha contra la corrupción                                       |  |              |
| <b>G4-SO4</b>  | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.   | <b>22</b>    |
| <b>SUBCATEGORÍAS: Responsabilidad sobre Productos</b>                            |  |              |
| <b>Aspecto:</b> Resultado de encuesta para medir la satisfacción de los clientes |  |              |
| <b>G4-PR5</b>  | Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.   | <b>35</b>    |
| <b>Aspecto:</b> Privacidad de los clientes                                       |  |              |
| <b>G4-PR8</b>  | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.   | <b>35</b>    |
| <b>G4-PR9</b>  | Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.   | <b>35</b>    |

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "23 DE JULIO" LTDA.  
INDICADORES FINANCIEROS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

|                       |   |         |
|-----------------------|---|---------|
| CAPITAL               | a) COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS                               | 376.87% |
| SOLVENCIA             | a) PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO                                 | 21.71%  |
|                       | b) PATRIMONIO SECUNDARIO VS. PATRIMONIO PRIMARIO                  | 35.77%  |
| CALIDAD DE ACTIVOS    | a) MOROSIDAD BRUTA TOTAL  | 5.69%   |
|                       | b) MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL                                    | 0.84%   |
|                       | c) MOROSIDAD CARTERA CONSUMO                                      | 5.19%   |
|                       | d) MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA                                     | 1.40%   |
|                       | e) MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA                                 | 7.41%   |
|                       | f) PROVISIONES/(CARTERA CRED.IMPROD.)                             | 97.75%  |
|                       | g) COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL                              | 281.75% |
|                       | h) COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO                             | 78.17%  |
|                       | i) COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA                            | 180.94% |
|                       | j) COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA                        | 69.33%  |
| MANEJO ADMINISTRATIVO | a) ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTO                          | 119.10% |
|                       | b) GRADO DE ABSORCION = Gastos operacionales / margen financiero: | 77.15%  |
|                       | c) Gastos de personal / Activo total promedio                     | 3.53%   |
|                       | d) Gastos Operativos / Activo total promedio                      | 7.44%   |
| RENTABILIDAD          | a) RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:                      | 1.99%   |
|                       | b) RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE:                            | 11.70%  |
| LIQUIDEZ              | a) FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO               | 15.94%  |
|                       | b) COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES (**)                         | 118.44% |
|                       | c) COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES ( **)                       | 81.19%  |

# OFICINAS

Cayambe



Administración Central



El Quinche



Tumbaco



Otavalo



Guayllabamba



Quito Norte



San Francisco de Borja



Quito Sur



Guayaquil



Yaruquí



Tabacundo



El Chaco



Ibarra



(G4-31)

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

Mónica Nicolalde / Subgerente Financiera y de Apoyo  
mnicolalde@coop23dejulio.fin.ec  
02 2362 190 / 2362 191 ext. 224

Grace Herrera / Oficial de Responsabilidad Social  
gherrera@coop23dejulio.fin.ec  
02 2362 190 / 2362 191 ext. 216

Canales de información:

1800 23 23 23 Línea gratuita de quejas, reclamos y sugerencias.  
[www.coop23dejulio.fin.ec](http://www.coop23dejulio.fin.ec)  
[www.facebook.com/coop23dejulio](https://www.facebook.com/coop23dejulio)





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

*¡Usted es nuestro mejor capital!*

Matriz Cayambe: 02 2362 190 / EL Quinche: 02 2387 197 / Tumbaco: 02 2370 162 / Otavalo: 06 2921 943 / Quito Norte: 02 2246 101 / Quito Sur 02 2620 420 / Guayaquil: 04 2348 590 / Guayllabamba: 02 2369 327 / San Fco. Borja: 06 2856233 / Tabacundo: 02 2365 691 / Yaruquí: 02 2778 065 / El Chaco: 06 2329 097 / Ibarra: 06 2640 474.



CALIFICACIÓN