



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Usted es nuestro mejor capital!

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2015



Años

HIMNO A LA COOPERATIVA "23 DE JULIO"



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

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

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

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

Letra y Música
Prof. Luis Guzmán

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2015

FOTOGRAFÍAS:

Archivos Institucionales.

DISEÑO:

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

IMPRESIÓN:

Soluciones Gráficas

DERECHOS RESERVADOS

IMPRESO EN ECUADOR, JULIO 2015.

Material impreso en papel ecológico de caña de azúcar.

NDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE

MENSAJE DEL GERENTE

DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS
MATERIALES Y COBERTURA

1. Perfil Institucional	9
2. Gobierno Corporativo	20
3. Desempeño Financiero	24
4. Nuestros Socios, la razón de ser de la Institución	27
5. Talento Humano	32
6. Productos y Servicios	35
7. Comunidad y Medio Ambiente	39

Celebramos 52 años de trabajo transparente y responsable, que gracias a distinguidos hombres y mujeres, comprometidos y visionarios de varias generaciones han contribuido para hoy festejar con mucha alegría un nuevo aniversario de vida institucional, basado en el cumplimiento de metas y objetivos.

La publicación anual de la Memoria Institucional, nos permite a los socios y a la ciudadanía en general; conocer las actividades desarrolladas y los logros alcanzados, poniendo en cada uno de ellos el gran espíritu y política cooperativista, que hace la gran diferencia de las demás instituciones financieras del país.

El equipo que hemos conformado, que con alegría, optimismo y responsabilidad guía los destinos de la institución, permanentemente está innovando, en la atención al socio, pensando en el presente; con proyección al futuro. Las edificaciones, constituyen una nueva época de crecimiento institucional, ya que los sueños de grandeza que tenemos, está plasmada en cada obra que lo vamos desarrollando. Próximamente inauguraremos el edificio para la sucursal Yaruqui, terminaremos la remodelación de las instalaciones de la sucursal Ibarra; edificaciones de propiedad de la Institución y que están equipadas con la última tecnología de sistemas, equipos y áreas muy cómodas, pensando siempre en usted que es nuestro mejor capital.



Uno de los principios Cooperativos es la Educación, Capacitación y Entrenamiento, nosotros como 23 de Julio, ponemos en práctica estos principios, por lo que; capacitamos a nuestros socios con charlas de Educación Financiera, dentro del programa denominado “CUMPLIENDO TUS SUEÑOS” que se enmarca como una estrategia de largo plazo que nos permite fortalecer el sistema de gestión sustentable en el que se basan las acciones y toma de decisiones de nuestra entidad.

Fuimos premiados con el Reconocimiento General Rumiñahui, que otorga el Gobierno de la Provincia de Pichincha y Corporación EKOS. Seguimos siendo signatarios del apoyo a los principios de Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas en Ecuador, reconocidos a nivel nacional e Internacional. A nombre del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia y de la Gerencia General, pongo en consideración la Memoria Institucional de Responsabilidad Social 2015, ratificando el compromiso de SERVICIO, SEGURIDAD Y CONFIANZA, para con eficiencia y solvencia contribuir al desarrollo con responsabilidad social, y generar una economía sustentable, buscando el bienestar del ser humano para tener una sociedad justa y solidaria.

ING. VÍCTOR VEGA PÉREZ
PRESIDENTE



GERENCIA

A pesar de las dificultades económicas que estamos atravesando como país; quiero hacerles llegar mi mensaje de optimismo de saber que cuando se actúa con transparencia, honestidad, constancia y con una actitud de no darse por vencido nunca, siempre habrá esperanza de un futuro mejor; que las crisis también traen oportunidades; que el fracaso no es fracaso cuando estamos dispuestos a volverlo a intentar, entonces se transforma en la escalera para alcanzar el éxito.

Actuemos con responsabilidad buscando ser parte de la solución y no del problema demos rienda suelta a nuestra creatividad y a la imaginación pues en tiempos de crisis son armas más importantes que el mismo conocimiento.

Hay que avanzar en dirección de nuestros sueños pues mientras más difícil es el camino más grande es la victoria. El compromiso de ser mejor cada día no es responsabilidad del estado, de la familia, de la empresa donde una trabaja es responsabilidad de uno mismo, pues de lo que nos sucede día a día es consecuencia de lo que hacemos y lo que dejamos de hacer.

MSC. EDUARDO AGUIRRE SOSA.
GERENTE GENERAL





DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

(G4-17, G4-18, G4-22, G4-23, G4-32, G4-33)

PROPÓSITO DE LA MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

El objetivo del presente documento es brindar información a todos nuestros grupos de interés sobre los aspectos financieros, sociales y ambientales más relevantes del año 2015 de forma transparente e inclusiva, con la finalidad de mantener la confianza.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA ¿POR QUÉ USAMOS LA METODOLOGÍA GRI_G4?(G4-18)

Global Reporting Initiative (G.R.I.) es una organización no gubernamental que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo). El GRI produce lineamientos ampliamente utilizados en el mundo para la elaboración de memorias de sostenibilidad, lo que permite impulsar una mayor transparencia en las empresas que desean evaluar su desempeño.

Es un centro oficial de colaboración del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

DIMENSIONES ANALIZADAS

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Refleja los resultados económicos obtenidos en el año anterior, fruto del trabajo de los diferentes niveles de gestión de la institución.

DIMENSIÓN SOCIAL

Estos indicadores muestran el aporte de la Cooperativa al mejoramiento de la calidad de vida de sus socios y demás grupos de interés.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Indica las buenas prácticas ambientales que la institución mantiene, para conservar los recursos naturales desde la gestión diaria de las diferentes áreas.

VERIFICACION DE LA MEMORIA(G4-33)

La memoria de gestión sustentable se basa en la información del desempeño institucional, durante el año 2015. Es importante destacar que los índices financieros son periódicamente revisados por la empresa calificadoradora de riesgos.

La verificación total de la memoria se realizó con las áreas asesoras de la institución: Auditoría Interna, Riesgos, Jurídico, Cumplimiento. En este año la memoria no ha tenido una verificación externa.

COORDINACIÓN GENERAL: (G4-31)

Mónica Nicolalde Castillo
Subgerente Administrativa Financiera.

Departamento de Marketing.

1

PERFIL INSTITUCIONAL

(G4-3, G4-5, G4-7)

2023

1.1. MISICEN, VISICEN, VALORES

(G4-9)

MISICEN

“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”.



VISICEN

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.



1.2. COBERTURA

(G4-6, G4-8)

PICHINCHA

Cayambe
Tabacundo
Quinche
Quito Norte
Quito Sur
Tumbaco
Yaruqui
Guayllabamba

IMBABURA

Otavalo
Ibarra

NAPO

San Francisco de Borja
El Chaco

ESTANDARIZACIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL.

Se encuentra en ejecución la estandarización de la imagen institucional en cada una de las oficinas con las que cuenta la Cooperativa, basadas en el manual de uso de marca y colores corporativos, con la finalidad de brindar a nuestros socios y clientes, un espacio cómodo e identificativo en todas las sucursales.

GUAYLLABAMBA



MATRIZ - CAYAMBE



QUITO SUR



EL CHACO



1.3. EQUIPO DE TRABAJO QUE DIRIGE LA INSTITUCIÓN

(G4-10)



ALTA GERENCIA

EQUIPO EJECUTIVO

«REAS ASESORAS

«REAS ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

«REAS OPERATIVAS

«REAS COMERCIALES

EDUARDO AGUIRRE	GERENTE GENERAL
MONICA NICOLALDE	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA FINANCIERA
SANTIAGO FLORES	JEFE DE RIESGOS
IVAN BENAVIDES	AUDITOR INTERNO
DIOMEL VILLAVICENCIO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
SAYRA PONCE	CONTADOR GENERAL
KONSTANTIN HERNANDEZ	JEFE DE TALENTO HUMANO
GABRIELA HIDALGO	TESORERA
ROCIO AGUIRRE	JEFE DE OPERACIONES
ANDRES CASTELLANOS	JEFE DE SISTEMAS
DIEGO HERRERA	JEFE DE FÁBRICA DE CRÉDITO
DARWIN BÉNALCAZAR	JEFE DE COBRANZAS
GABRIELA MESA	OFICIAL DE QUEJAS Y RECLAMOS
ANDRÉS PONCE	OFICIAL DE CALIDAD Y PROCESOS
LORENA ALVEAR	JEFE DE MERCADEO
JUAN ARGUELLO	JEFE DE OFICINAS CAYAMBE - TABACUNDO
ANA CEVALLOS	JEFE DE OFICINA IBARRA
JIMENA PEÑA	JEFE DE OFICINA OTAVALO
DIEGO UTRERAS	JEFE DE OFICINA GUAYLLABAMBA
ANA CARRERA	JEFE DE OFICINAS TUMBACO
MARY HIDALGO	JEFE DE OFICINAS QUINCHE - YARUQUÍ
LETICIA MORENO	JEFE DE OFICINA QUITO SUR
YADIRA JARAMILLO	JEFE DE OFICINA QUITO NORTE
WILLIAM PAZMIÑO	JEFE DE OFICINA EL CHACO - BORJA



ADMINISTRACIÓN CENTRAL



CAYAMBE



TABACUNDO



GUAYLLABAMBA



TUMBACO



QUITO NORTE



OTAVALO



IBARRA



EL CHACO



SAN FRANCISCO DE BORJA



YARUQUI



QUINCE



QUITO SUR

1.4. GESTIÓN SUSTENTABLE POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

[G4-15]



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.

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.

1.5. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

[G4-15]

El Pacto Global es una iniciativa de las Naciones Unidas que promueve en las organizaciones mejores prácticas con los grupos de interés para un mundo más justo.

La Cooperativa es integrante de Pacto Global y ha alineado sus estrategias para apoyar a sus 10 principios:

DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos.
2. No ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

DERECHOS LABORALES

3. Apoyar las libertades, el diálogo y la concertación con los trabajadores.
4. Eliminar el trabajo forzoso y bajo coacción.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

DERECHOS MEDIO AMBIENTALES

7. Apoyar y mantener el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

ANTICORRUPCIÓN

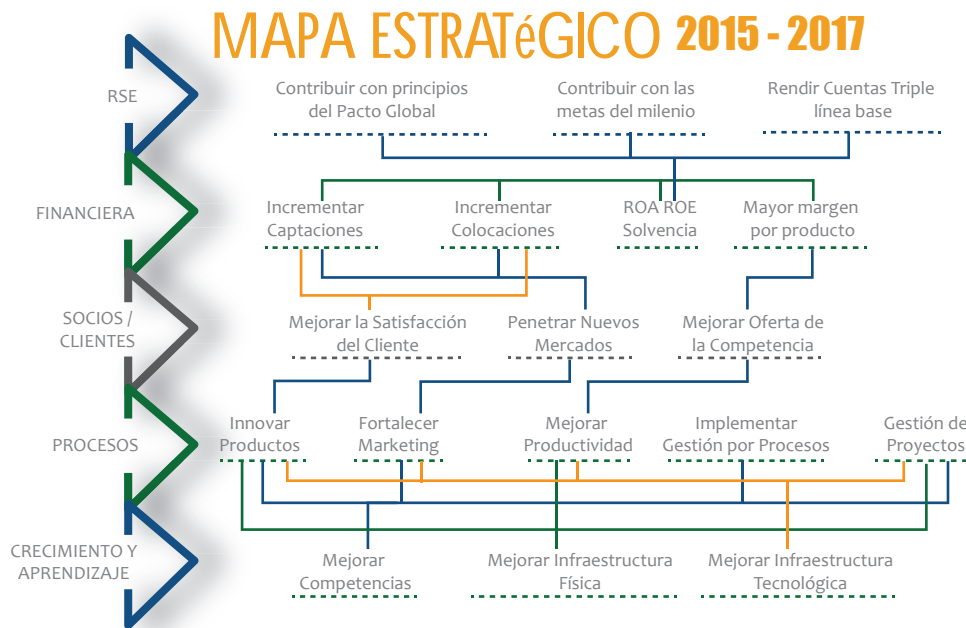
10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

En el 2014 la Cooperativa 23 de Julio fue reconocida por ser signataria y apoyar a los principios de Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas en Ecuador.



Reconocimiento recibido por apoyar los principios de Pacto Global

1.6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



1.7. RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

- ASAMBLEISTAS Y DIRECTIVOS
- GERENCIA Y JEFATURAS
- SOCIOS DE AHORRO
- SOCIOS DE CRÉDITO

- CLIENTES CUENTA MÁGICA
- CLIENTES PLAZO FIJO
- COLABORADORES

- SEPS
- UAF
- SRI
- COMUNIDAD
- MEDIOAMBIENTE

- GOBIERNOS LOCALES
- ENTIDADES GUBERNAMENTALES
- BANCO CENTRAL
- ENTIDADES DE CONTROL



2. GOBIERNO CORPORATIVO

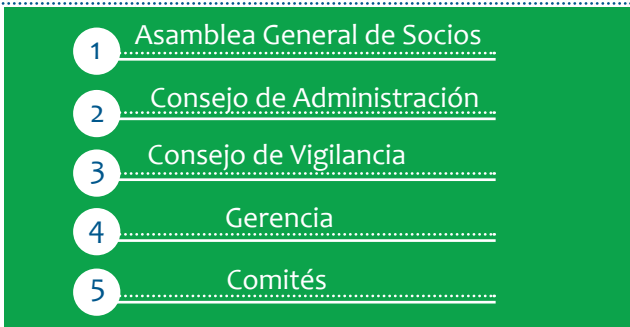
[G4-34]

23

2.1. ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

[G4-EC6, G4-LA12]

Nuestro Gobierno Cooperativo responde a los Estatutos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro el Artículo 5 del mencionado cuerpo legal, que 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 las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo.



INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION



INTEGRANTES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



La institución cuenta con 30 representantes principales, de los cuales 18 son hombres y 12 mujeres. En el 2015 se desarrolló 1 asamblea general, 20 reuniones del Consejo de Administración y 12 del Consejo de Vigilancia.

2.2. COMITÉS INTERNOS

COMITÉ	RESPONSABILIDADES	RESPONSABILIDADES	Nº 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.	Socios, Clientes, Talento Humano, y Organismos de Control.	12	4	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 y de los socios, respondiendo a la confianza depositada.	Socios, Clientes, Talento Humano, y Organismos de Control.	12	3	1
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	3	3
COMITÉ PARITARIO	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.	N/A	3	4
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.	12	3	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.	103	2	1
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.	Socios, Clientes y Talento Humano.	12	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.	14	4	2
COMITÉ DE CONSTRUCCION	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.	21	4	2
COMITÉ CALIFICACION DE ACTIVOS	Revisa y analiza los resultados de rentabilidad, provisión y crecimiento de la cartera.	Socios y Clientes.	24	7	3
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Guía y analiza las estrategias de Responsabilidad Social institucional con la finalidad de general el mejor impacto para los grupos de interés.	Todos los grupos de Interés	3	5	3

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



RED FINANCIERA RURAL



ICORED



FINANZAS POPULARES



Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias

OIKOCREDIT



CFN



DGRV



2.3. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

[G4-56, G4-S03, G4-S04]

En el año 2015, nuestra entidad, a través de su Oficial de Cumplimiento, representó al Sistema Cooperativo en la visita in situ que hiciera al Ecuador el GAFI (GRUPO DE ACCION FINANCIERA INTERNACIONAL), actividad que se tradujo en la exclusión de nuestro país de las listas de países con deficiencias emitidas por este Organismo Internacional.

Se ejecutaron capacitaciones a todos los niveles de la entidad tanto en lo relacionado al proceso de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos incluido el Terrorismo, como en la difusión y concientización respecto de la aplicación de nuestro Código de Ética Institucional; y, la suscripción del Compromiso del Cumplimiento del Código por parte de todos los funcionarios y directivos de la Cooperativa.

Al haberse emitido nuevas normativas de parte del organismo de control en relación a prevención de lavado de activos se actualizó la normativa interna y metodologías orientadas al adecuado conocimiento de las personas naturales o jurídicas con las que la entidad mantiene relaciones comerciales, sean estas clientes, proveedores, empleados u otro tipo de contrapartes.

2.4. AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna, realiza de forma mensual la revisión y suscripción de los Estados Financieros y de información financiera suplementaria, tales como Patrimonio Técnico y Límites de Crédito.

De acuerdo al monitoreo constante de la gestión institucional a diciembre 2015, Auditoría indica que la información de las cifras contenidas en los Estados Financieros están contenidas en registros contables, cumplen con las normas de prudencia y solvencia financiera, la información que utiliza y que reporta es oportuna y surge de las propias bases de datos de la cooperativa, se ajusta a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y demás reglamentos y políticas que regulan las operaciones contables y que sirven de sustento para la presentación de los Estados Financieros.

3.

DESEMPEÑO FINANCIERO

[G4-14]



ESTRUCTURA FINANCIERA - DICIEMBRE 2015

Fondos propios	\$1,775,917.55
Fondos disponibles	\$11,921,073.76
Cartera de crédito	\$99,470,046.02
Provisión créditos incobrables	-7,807,994.35
Propiedades y equipos	\$4,979,461.55
Otros activos	\$906,337.52
Activo corriente	\$6,729,820.67
Activo total	\$117,974,662.72
Obligaciones con el público	\$85,329,091.26
Cuentas por pagar	\$3,063,026.39
Obligaciones financieras	\$4,803,043.45
Otros pasivos	\$89,525.06
Total Pasivo	\$93,284,686.16
Capital Social	\$6,975,087.64
Reserva legal	\$12,466,770.13
Otras reservas estatutarias	\$1,410,983.10
Otros aportes patrimoniales	\$2,042,476.42
Utilidad ejercicio	\$1,794,659.27
Pasivo corriente	\$89,118,234.52
Pasivo no corriente	\$4,166,451.64

VALOR ECONOMICO GENERADO

	20,156,961.82	100%
Intereses por créditos otorgados	17,853,795.90	89%
Intereses por inversiones	431,615.83	2%
Intereses por ahorro en Bancos	168,685.02	1%
Intereses por venta de activos	1,517.86	0%
Intereses por servicios cooperativos	181,041.43	1%
Ingresos no operacionales	1,520,305.78	8%

VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO

	18,362,302.55	100%
Pago intereses a depositantes	4,598,915.25	25%
Pago a acreedores locales	227,922.11	1%
Pago a acreedores internacionales	13,421.94	0%
Pago a Proveedores	2,776,479.12	15%
Pago a administración pública	1,319,331.62	7%
Pago talento humano	4,226,182.69	23%
Operación del Negocio	5,187,615.15	28%
Comunidad y medioambiente	12,434.67	0%

3.1. ACONTECIMIENTOS Y DESAFÍOS

[G4-13, G4-15]

ACONTECIMIENTOS 2015

Crecimiento Anual:
 Activos -1.94%
 Cartera -1.26%
 Captación -5.67%

Indicadores Financieros:

Solvencia 387.85%
 Morosidad 7.48%
 Roa 1.52%
 Liquidez 20.93%
 Patrimonio Técnico 24.19%

Incremento de Solvencia y Patrimonio Técnico, pese al inicio de la recesión a nivel país.

Reconocimiento General Rumiñahui a las Mejores Prácticas de RSE

DESAFIOS 2016

Para el año 2016 se buscará mantener la participación de mercado dentro de las cooperativas pertenecientes al Segmento 1.

Implementación de la red propia de cajeros automáticos en todas las oficinas operativas.

Implementación del Programa de Protección al Cliente (Smart Campaign)



Reconocimiento General Rumiñahui a las Mejores Prácticas de RSE

FIRMA DEL CONVENIO THE SMART CAMPAIGN

The Smart Campaign es una campaña internacional de protección al cliente de microfinanzas que promueve buenas prácticas de relacionamiento. Convoca a los líderes en torno a un objetivo común manteniendo a los socios como motor del sector.

Nuestra institución en su planificación estratégica 2015- 2017 asumió el reto de implementar los principio de Protección al Cliente en sus procesos de gestión.

Para lo cual en el 2016 trabajará bajo convenio con la Red Financiera Rural, en el proyecto de "Protección al cliente y educación financiera para Cooperativas - PROEDU" que consiste en realizar un análisis actual de la situación y ejecutar el plan de acción necesario para mejorar las prácticas de relacionamiento con el socio y cobranzas.



Msc. Eduardo Aguirre Sosa
Gerente COAC "23 DE JULIO"

Econ. Javier Vaca
Director Ejecutivo de la RFD

3.2. CALIFICACION DE RIESGOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio en cumplimiento a la normativa vigente, cuenta con una Unidad de Administración de Riesgos Integrales, misma que identifica, mide, prioriza, controla, mitiga, monitorea y comunica los niveles de exposición a los riesgos que, por su naturaleza, se ve expuesta la entidad, generando información periódica que es remitida tanto como a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y a otros organismos de control externos y de manera interna a los Consejos de Administración y Vigilancia así como a las distintas áreas de la institución como aporte para la toma de decisiones. Durante el año 2015 la institución no ha recibido sanciones o multas derivadas de la inobservancia de las leyes y regulaciones vigentes asociadas con la administración de riesgos integrales.

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

"Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.047.2016 celebrado el 28 de Marzo de 2016, con el análisis de la información financiera al 31 de Diciembre de 2015, 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 28 días del mes de Marzo de 2016.

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

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



4.1. CARACTERIZACIÓN DE SOCIOS

- A diciembre 2015 contamos con un total de 126,690 socios y 30,046 clientes en la cuenta de ahorro a la vista.
- La permanencia de los socios indican su fidelidad y confianza en la institución:



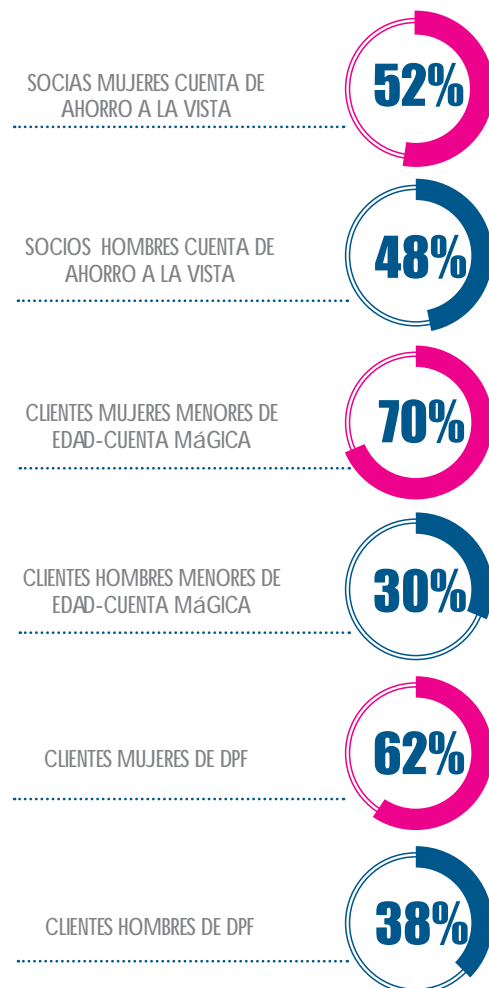
- La mayor parte de nuestros socios se encuentran en el rango de 36 a 50 años con un total de 39,562 personas y entre los 18 a 35 años tenemos un total de 35,592 personas.

Se retiraron:

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

GÉNERO:

La institución mantiene sus políticas y prácticas encaminadas a impulsar la equidad de género, esto se ve reflejado en la cantidad de socios y clientes mujeres que han confiado sus ahorros en la institución:



DEPOSITA SUS SUEÑOS EN ESTA INSTITUCIÓN

NUESTRO SOCIO DE AHORRO

El Sr. José Fernández Junto con su esposa, han depositado su confianza en la Cooperativa “23 de Julio” desde hace aproximadamente 12 años. Sus ganas de superación y éxito en la vida los han llevado a ser constantes en el uso de los productos de la Institución.

Agradecen mucho a la Cooperativa por pensar siempre en el futuro y bienestar de sus socios.



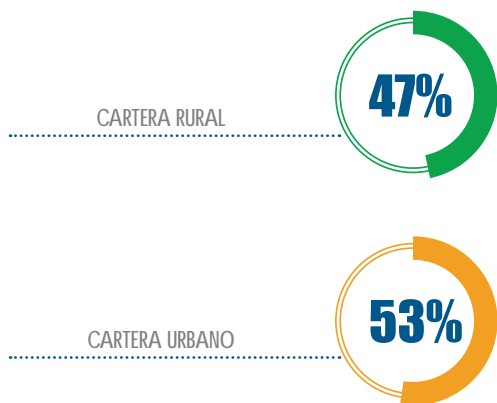
Sr. José Arturo Fernández Cabascango

En estos 52 años de vida Institucional, les deseamos muchos éxitos a la Cooperativa “23 de Julio”, que sigan siempre trabajando para beneficio de los socios atendiendo con cordialidad y amabilidad características de esta Institución.

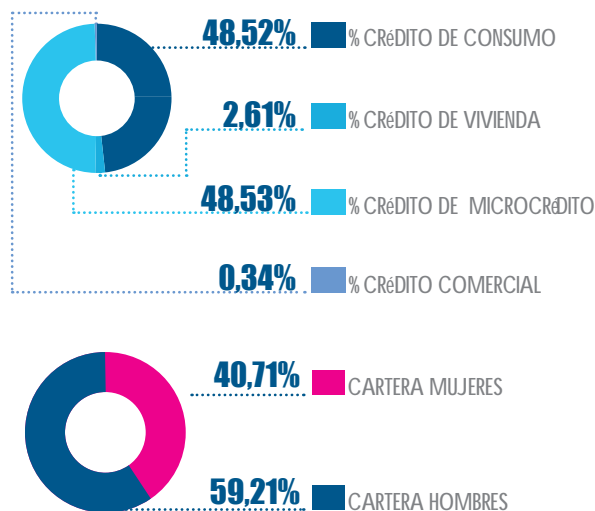
4.2. CRÉDITO PARA TUS SUEÑOS

(G4-FS13)

La cartera en el 2015 fue colocada en un 47% en la zona rural y en un 53% en la zona urbana, fomentando de esta manera el desarrollo de todos los sectores de la economía.



Sobre el destino de los créditos colocados el 48.53%, corresponde a microcréditos, destinados a impulsar las actividades productivas, el 48.52% destinados a créditos de consumo para mejorar la calidad de vida de los socio y cubrir sus necesidades, el porcentaje restante fue dirigido a créditos comerciales y de vivienda.



El 40.71% de créditos fueron otorgados a mujeres y el 59.21% a hombres.

NUESTRO SOCIO DE CRÉDITO

APOYAMOS EL CRECIMIENTO DE TU NEGOCIO

El Sr. Wilson Tuquerres y su esposa son socios de la Cooperativa desde el año 2014, siempre conocieron a la Cooperativa “23 de Julio” pero no había trabajado con la Institución. Sin embargo por la facilidad en la adquisición de un crédito empezó a trabajar con la Cooperativa.

Hasta el momento con los créditos otorgados ha invertido en su microempresa de producción de leche y en la compra de un vehículo con los cuales ha logrado mejorar el nivel de productividad logrando así mantener una mejor calidad de vida.

A la Cooperativa “23 de Julio” les deseamos muchos éxitos en sus 52 años de fundación, sigan alcanzando sus metas institucionales que con el trabajo ágil y eficiente de seguro lo lograrán.



Sr. Wilson Oswaldo Tuquerres Andrango

4.3. RESPUESTAS A NUESTROS SOCIOS.

[G4-PR5, G4-PR8, G4-PR9]

En el 2015 se ha dado solución a las quejas y reclamos de los socios de la siguiente manera:

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS EN EL AÑO 2015 Clasificado por Motivo:

MOTIVOS	TOTAL 2015	
	CASOS	%
ATENCIÓN AL CLIENTE	6	4%
CUENTAS DE AHORRO	34	22%
OPERACIONES DE CRÉDITO	12	8%
TARJETA DE DÉBITO	103	65%
INVERSIONES	1	1%
CONVENIOS EMPRESARIALES	2	1%
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	158	100%

EL SOCIO ES LO MÁS IMPORTANTE

En el 2015 se ha aplicado una herramienta de la Red Financiera Rural que mide la satisfacción de los socios y clientes al utilizar nuestros productos y servicios financieros. Constantemente se realiza este monitoreo y seguimiento con la finalidad de generar una mejora continua en los procesos de atención al cliente.

4.4. SEGUROS DE VIDA Y DESGRAVAMEN UN APOYO EN LOS MOMENTOS DIFÍCILES

Para las cuentas de ahorros a la vista la Cooperativa pone a disposición de los socios un seguro de vida que tan solo con \$ 7 dólares al año cubre en los casos de fallecimiento o incapacidad permanente del titular.

Nuestra institución además cuenta para todos los créditos con el seguro de desgravamen de doble cabeza que indemniza la deuda 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:

PAGO DE SEGUROS 2015	
TIPO DE SEGURO	MONTO LIQUIDADO
VIDA Y SEPELIO	\$ 138,960.00
VIDA ACCIDENTE	\$ 55,440.00
ASISTENCIA	\$ 11,220.00
DESGRAVAMEN	\$ 158,674.48
DESGRAVAMEN DOBLE CABEZA	\$ 122,776.96
INCAPACIDAD	\$ 34,283.84
TOTAL	\$ 521,355.28

4.4. GESTIÓN DE PROVEEDORES: [G4-EC9]

IMPULSAMOS EL CRECIMIENTO DE LAS EMPRESAS DE NUESTROS SOCIOS:

El Sr. Edwin Bonifaz trabaja con la Institución desde hace 14 años, demostrando siempre responsabilidad y profesionalismo en cada uno de los productos que ha realizado. Hace 5 años abrió su cuenta en la Cooperativa después de haber sido rechazado en la obtención de un crédito en otra institución financiera siendo socio por más de 25 años.

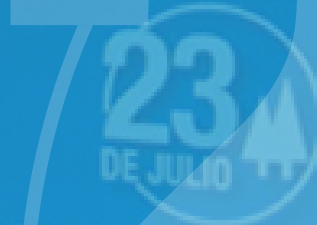
Desde ese momento decidió trabajar con la Cooperativa “23 de Julio”, con quienes se encuentra agradecido por la facilidad y efectividad que ha resultado obtener un crédito para la implementación y renovación de maquinaria de su negocio para mejorar la calidad de sus servicios.

En sus 52 años de aniversario felicitamos a la Cooperativa “23 de Julio” por el trabajo realizado durante todo este tiempo a favor de las personas que más lo necesitan. Muchos éxitos para ustedes.

5.

TALENTO HUMANO

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



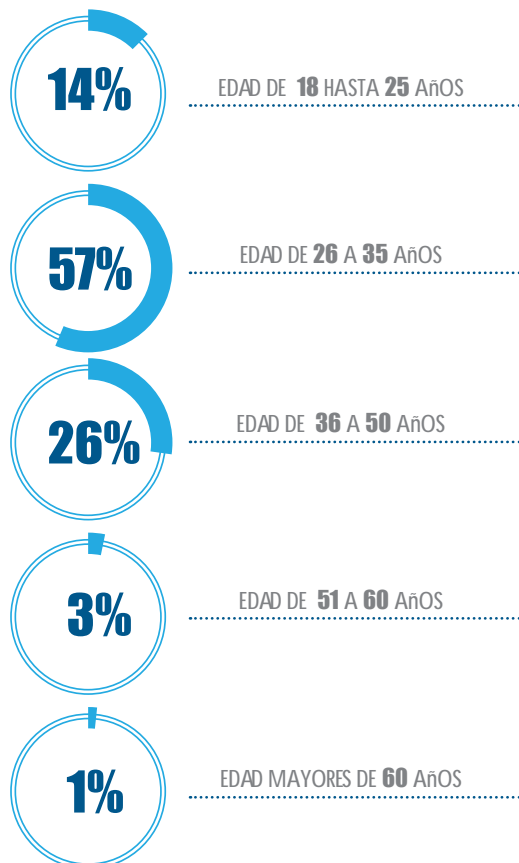
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
¡Somos el mejor modo capital!

El Talento Humano es el corazón y manos de toda empresa, gracias a su esfuerzo y motivación se logra la satisfacción y fidelidad de los clientes, permitiendo el relacionamiento a largo plazo.

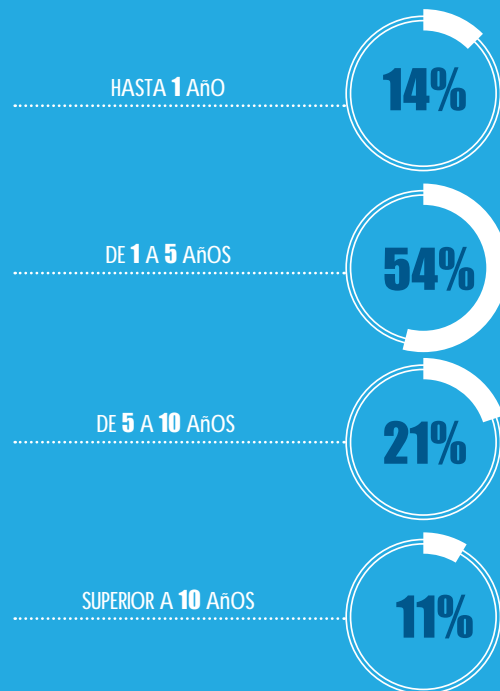
La Cooperativa mantiene políticas de inclusión y equidad en todos los procesos referentes a su personal, podemos apreciar que a diciembre 2015 el 63% de la nómina lo conformaban las mujeres que tienen las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo que los hombres.

5.1. CARACTERIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Sobre la edad del personal contratado se evalúa que el mayor porcentaje se concentra entre los 26 a 35 años de edad con un 57% del total:



Sobre los años de permanencia del personal en la institución podemos apreciar que la mayoría están entre en primer y quinto año



5.2. GENERACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO

- En el 2015 se contrataron a 39 personas. Mientras que salieron de la institución 54 trabajadores.
- A diciembre 2015 contamos con el 3% de colaboradores con algún grado de discapacidad.

Entre los principales beneficios para el personal tenemos:

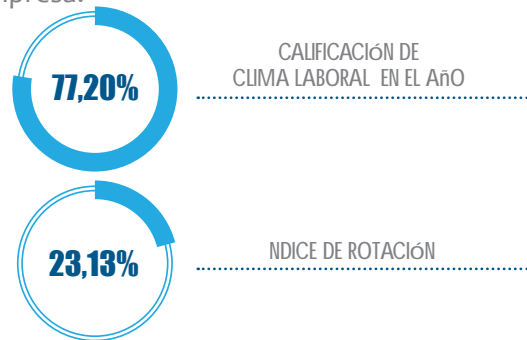
Porcentaje de Empleados con beneficios de salud	100%
Porcentaje de Empleados con beneficio de alimentación	97.47%
Porcentaje de Empleados con beneficio de transporte	49.74%
Porcentaje de Empleados que recibieron uniformes	100%
Porcentaje de Empleados que recibieron bono de navidad	88.44%
Porcentaje de Empleados que no recibieron capacitaciones en el año	26.6%
Porcentaje de Empleados con algún tipo de discapacidad	3%
Programas de integración familiar en el año	Programa de integración para hijos de empleados

SOMOS UNA GRAN FAMILIA.

En el 2015 se realizó el programa para los hijos de los trabajadores, quienes conocieron sobre la importancia del reciclaje, los derechos de los niños y niñas, así como también la importancia del ahorro.

5.3. CLIMA LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL

El área de Talento Humano de la Institución trabaja en estrategias para mejorar constantemente el clima Laboral y el índice de rotación a nivel de la empresa:



CAPACITACION DE REPRESENTANTES DE LA INSTITUCION

Se realizó la capacitación a representantes de la Institución en la formación Cooperativa en el Marco de la Ley de Economía Popular y Solidaria.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

6.

[G4-4]

PARA ESE
GUSTITO QUE
TE MEREZCAS

/ Crédito
CONSUMO

Visítanos en:
www.coop23dejulio.com



/ Crédito
MICROCRÉDITO

Visítanos en:
www.coop23dejulio.com

SU AHORRO
CRECE SEGUR
con nosotros

AHORRO

Visítanos en:
www.coop23dejulio.com

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS

AHORRO |

Gane interés día a

PLAZO FIJO |

Seguridad y respaldo con la garantía del COSEDE.

CUENTA MÁGICA |

Ganando interés mágicamente, destinado a los niños y jóvenes menores de edad, creando en ellos una cultura de ahorro.

PLANIFICADO | AHORRO

Es una cuenta de ahorro periódico para alcanzar una meta.

CONSUMO |

Pensando en sus necesidades. Cuente con el dinero para pagar su vehículo, vacaciones, electrodomésticos, estudios, tratamientos médicos o simplemente aquello que tanto desea.

MICROCRÉDITO |

¡Es hora de emprender! Destinamos fondos al financiamiento de actividades en pequeña escala, microempresas e iniciativas de comercio, producción, comercialización o servicios.

SERVICIOS

- **NUESTRA PROPIA RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS:** La COAC 23 de Julio, durante 18 meses ha venido trabajando en la implementación de su propia red de cajeros automáticos, en donde se puede realizar consultas y retiros de dinero las 24 horas del día, los 365 días del año, sin costo en toda la red de cajeros propios. Estos cumplen con estándares internacionales de seguridad PCI, brindando un servicio confiable, además los propietarios de tarjetas de crédito y débito de otras instituciones financieras podrán transaccionar en nuestros cajeros automáticos.
- **TARJETA DE DÉBITO CON CHIP:** Como un complemento al servicio que brinda la Cooperativa 23 de Julio a través de sus cajeros automáticos, hemos implementado la nueva tarjeta de débito “23 CARD” con tecnología chip, misma que garantiza un alto nivel de seguridad impidiendo la clonación de la tarjeta. La “23 CARD” puede ser utilizada en la red de cajeros automáticos propios de la Cooperativa sin costo de transacción, así como también puede ser usada en cualquier cajero automático perteneciente a la red BANRED.



- TRANSFERENCIAS DE DINERO.
- MANEJO DE CECINA.
- PAGO DE PENSIONES.
- SEGURO DE VIDA: Cobertura seguro de vida y accidentes. Cuentas de ahorro a la vista - socios. (De 70 años en adelante cobertura del 60%).

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 por accidente	120.00
Costo anual	7.00

- NUEVO SERVICIO DE EFECTIVIZACION DE CHEQUES.
- ATENCION EN PUNTOS SERVIPAGOS
- PAGO Y RECAUDACION DE SERVICIOS.
- SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES: Cuentas infantiles.

COBERTURA	MONTO
Vida (muerte por 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 por accidente	120.00
Gastos médicos por accidentes	10.00
Costo anual	2.50

- SERVICIO MÉDICO - ODONTOLÓGICO: El Servicio Médico Odontológico fue creado pensando en el bienestar de nuestros socios y el de todas sus familias: Costo mensual: \$2.30.



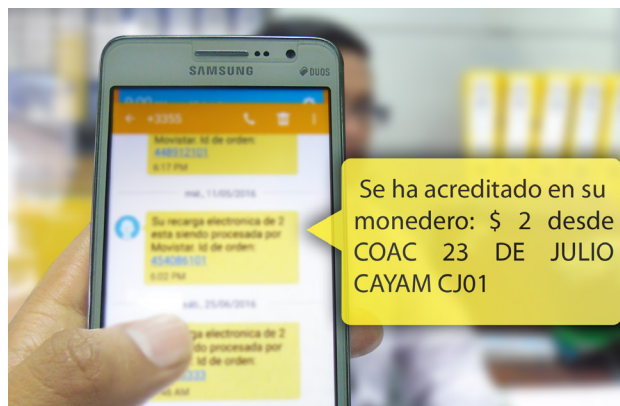
- WEB TRANSACCIONAL: Se ha implementado el servicio de la 23 VIRTUAL con el cual desde su computador se puede realizar consultas, pagos y transferencias interbancarias a cualquier institución que este dentro del sistema financiero. El sistema envía códigos de confirmación a su número de celular y correo registrados para realizar sus transacciones de una manera segura.



- **DINERO ELECTRÓNICO:** Es un nuevo medio de pago creado por el Banco Central del Ecuador, con el cual los usuarios de este sistema pueden adquirir bienes o servicios en los establecimientos autorizados. Para acceder a este sistema, el usuario debe abrir su cuenta de dinero electrónico directamente con el BCE marcando *153# a través de cualquier teléfono celular.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda. el 21 de enero 2015, suscribió un convenio con el Banco Central del Ecuador para participar como Macroagente del Sistema de Dinero Electrónico.

Actualmente la institución en todos sus oficinas brinda a socios, clientes y público en general el servicio de carga y descarga de dinero electrónico, proceso que se efectúa de manera automática en conexión con la plataforma del Banco Central del Ecuador.



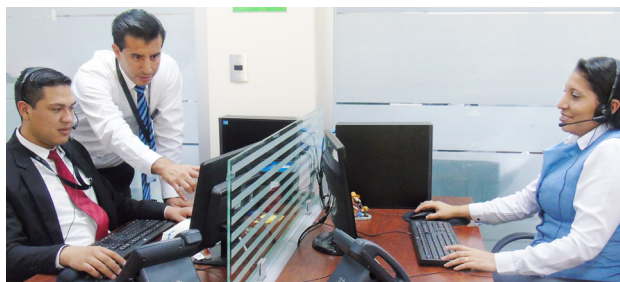
- **BRIGADAS MÉDICAS GRATUITAS:** En el 2015 la Cooperativa “23 de Julio” realizó exitosamente tres brigadas médicas gratuitas para socios y ciudadanía, en las oficinas de Otavalo, Tumbaco y Cayambe, atendiendo en control general de la salud, desparasitación, control del niño sano, control de glucosa, eco de hígado graso y entrega de medicación.

Las brigadas responden a las políticas de responsabilidad social de la institución y son un aporte para mejorar la salud y la calidad de vida de nuestros asociados. Agradecemos a todos quienes asistieron por la gran acogida.



- **IMPLEMENTACIÓN DEL SCORE DE COBRANZA - COLLECTOR:** A partir del mes de septiembre se pone en marcha la plataforma de cobranzas Collector Manager la cual brinda un soporte tecnológico a las estrategias de cobranza por medio de la administración de campañas, implementación de controles y medición de los resultados.

Lo mas relevante de la incorporación de la plataforma Collector a la gestión de cobranzas es que genera un score que permite determinar la probabilidad de pago que tienen los socios y focalizar nuestra fuerza de cobranzas en los casos que mayor gestión requieran.



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

7.



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

[G4-S01, G4-FS16]

Desde la creación del Programa de Educación Financiera “Cumpliendo Tus Sueños” en el 2014, los formadores internos de la institución han ido mejorando sus habilidades para llegar a grupos de socios, socias y resto de comunidad que han participado de los cursos gratuitos.

El Objetivo de los talleres es crear una cultura de ahorro y prevenir el sobreendeudamiento, para ello se utilizan técnicas de formaciones didácticas y con ejemplos prácticos de acuerdo a las características de los asistentes.

En el 2015 la institución llegó a más de 1500 personas con el programa a nivel de todas las oficinas operativas, dirigiéndose a grupos organizados como barrios, clubes, asociaciones, además también se realizaron talleres de convocatoria abierta en Cayambe.



Programa de Educación Financiera “CUMPLIENDO TUS SUEÑOS”

RED DE EMPRESAS POR UN ECUADOR LIBRE DE TRABAJO INFANTIL

La red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil está conformada por empresas públicas y privadas que promueven en el país una sociedad que respete los derechos de los niños y niñas.

La Cooperativa 23 de Julio integró en las capacitaciones del Programa de Educación Financiera un componente de sensibilización del trabajo infantil, para prevenir esta problemática.

Con el apoyo del Ministerio de Trabajo se realizaron las capacitaciones sobre la temática a los trabajadores de la institución.

CAMPAÑA 23R

Se implementó la campaña 23R, que busca mejorar el uso de los recursos naturales dentro de la Institución, como papel, agua y electricidad para reducir el impacto ambiental en nuestras funciones. El objetivo de este proyecto es concienciar a los colaboradores sobre buenas prácticas ambientales.



PACTO GLOBAL

La Cooperativa es integrante de la Red Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, en el 2015 obtuvo el reconocimiento como signatario de la iniciativa que busca el cumplimiento de sus principios en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, anticorrupción y medioambiente.



Red Pacto Mundial Ecuador
WE SUPPORT

NAVIDAD SOLIDARIA 2015

Como ya es una tradición la Cooperativa 23 de Julio realiza cada año el Programa de Navidad Solidaria, para el cual cada una de las oficinas identifica las zonas vulnerables que más necesitan ayuda, y realizan un programa navideño para los niños, el personal comparte juegos y diversión con los niños y niñas de las zonas.



Agasajo Navideño con niños de zonas vulnerables

DISPENSARIO MÉDICO

En diciembre 2015 se inauguró el Centro Médico 23 de Julio en Cayambe, con modernas instalaciones para el mejor servicio de sus socios y socias. El servicio brinda atención médica, odontológica, ginecología y pediatría, además de rayos x, laboratorio clínico y ecografía. El servicio médico también se extiende a cada una de las oficinas por medio de los prestadores médicos de la red.



Inauguración del Dispensario Médico Odontológico en las instalaciones del antiguo edificio matriz.

NUEVAS EDIFICACIONES EN CONSTRUCCIÓN

REMDELACION DEL NUEVO EDIFICIO - SUCURSAL IBARRA

En el año 2015 adquirimos un inmueble patrimonial ubicado en las calles Rocafuerte y Pedro Moncayo, el mismo que esta siendo restaurado y remodelado de acuerdo a las exigencias y requerimientos institucionales que lo realizamos en forma estandarizada.



CONSTRUCCION DEL NUEVO EDIFICIO - SUCURSAL YARUQU

La compra del terreno ubicado en Yaruquí es uno de los logros alcanzados en este período, en el cual se construye la nueva oficina pensando siempre en la comodidad de nuestros socios y clientes.



NDICE DE CONTENIDO GRI - PACTO GLOBAL

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENFOQUE DE GESTIÓN DE INDICADORES	PÁGINAS
	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	5,6
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-3	Nombre de la organización	1
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	35,36,37,38
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	11
G4-6	Países en los que opera la organización	11
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma Jurídica	9,20
G4-8	Mercados servidos	11
G4-9	Dimensión de la organización	10
G4-10	Desglose de empleados de la organización	14, 15, 16, 32
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	33
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	31
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto del análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de la organización.	12, 13, 42
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución	23
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado	26
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18, 19, 23
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS	
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes	7, 25
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	7, 8
G4-19	Listado de aspectos materiales	8
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	7,8
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización	7,8
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	7,8
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	7
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	7, 21
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja	19
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	19
G4-27	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	19
	PERFIL DE LA MEMORIA	
G4-28	Período objeto de la memoria	2015
G4-29	Fecha de la última memoria	2014
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria	8
G4-32	Opción de conformidad con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación externa.	7,8
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	7,8
	GOBIERNO	
G4-34	Estructura del Gobierno de la organización y sus comités.	20,21, 22
	ÉTICA E INTEGRIDAD	
G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	10, 23

INDICADORES GRI GU A G4 - CONTENIDOS

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN DE INDICADORES	PÁGINAS
	CATEGORÍA A: ECONOMÍA	
Aspecto:	Desempeño económico	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	25
Aspecto:	Presencia en el Mercado.	
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos precedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	21
Aspecto:	Consecuencias económicas indirectas	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	25, 37
Aspecto:	Prácticas de adquisición	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	31
	CATEGORÍA A: DESEMPEÑO SOCIAL	
Subcategoría:	Prácticas laborales y trabajo digno	
Aspecto:	Empleo	
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región.	34
Aspecto:	Capacitación y Educación	
G4-LA10	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.	34
Aspecto:	Diversidad e igualdad de oportunidades	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría.	21
Aspecto:	Diversidad e igualdad de oportunidades	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	32, 33
Subcategorías:	Derechos Humanos	
Aspecto:	Trabajo Infantil	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	31, 40
Aspecto:	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	30
Subcategorías:	Sociedad	
Aspecto:	Comunidades locales	
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	40
Aspecto:	Lucha contra la corrupción	
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	23
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	18, 23
Subcategorías:	Responsabilidad sobre Productos	
Aspecto:	Resultado de encuesta para medir la satisfacción de los clientes	
G4-PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	30
Aspecto:	Privacidad de los clientes	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.	30
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	30

INDICADORES SUPLEMENTO SECTORIAL

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas	29
G4-FS16	Iniciativas para realizar educación financiera por tipo de beneficiario	40



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

(G4-31)

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

Ing. Mónica Nicolalde / Subgerente Administrativa Financiera

mnicolalde@coop23dejulio.fin.ec
02 2362 190 / 2362 191 ext. 224

Ing. Lorena Alvear / Jefe de Marketing
dalvear@coop23dejulio.fin.ec
02 2362 190 / 2362 191 ext. 236

Canales de Información:
1800 23 23 23 Línea gratuita de quejas, reclamos y sugerencias.
www.coop23dejulio.fin.ec
www.facebook.com/coop23dejulio

DESDE
1964