

Memoria de

2016

SUSTENTABILIDAD



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



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Usted es nuestro mejor capital!

Desde 1964

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

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

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

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

Letra y Música Prof. Luis Guzmán

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2016

Fotografías: Archivos Institucionales

Diseño: Departamento de Marketing

Impresión: Soluciones Gráficas

Derechos Reservados

Impreso en Ecuador, Julio 2017

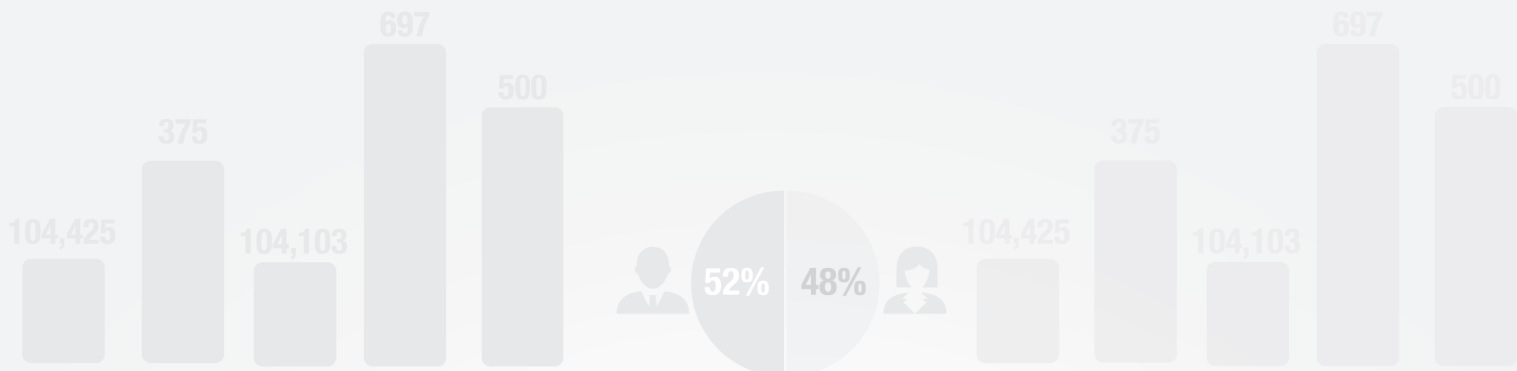
ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULOS

1. Gestión de Sustentabilidad
2. Buen Gobierno Corporativo
3. Desempeño Financiero
4. Avanzando Juntos con Nuestros Socios
5. Gestión de Talento Humano
6. Nuestros Productos y Servicios
7. Comunidad y Medioambiente

Alcance y Parámetros del Informe
Carta de Presidencia
Carta de Gerencia General
Perfil Institucional

Índices de Contenidos e Indicadores
GRI G4/Pacto Global



**G4
CIFRAS
COAC
"23 DE JULIO"
2016**

120.160
Socios

25.922
Clientes

3.751 Clientes Capacitados

12
Agencias

184
Colaboradores

4.749
Personas que mantienen
el Servicio Médico Odontológico

68%
Socios Satisfechos

2.295
Microcréditos
colocados en el 2016

3.425
Créditos de Consumo
colocados en el 2016

375

104,103

697

500

GESTIÓN TRANSPARENTE E INCLUSIVA

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

Alcance

A través de la memoria de sustentabilidad la Cooperativa busca demostrar a sus socios, clientes y distintos grupos de interés a nivel social la forma de integrar a las estrategias de sostenibilidad en el desempeño de su actividad, así como el informar y transparentar los resultados, las políticas, la estructura, los proyectos que deben ser mejorados o implementados y los desafíos económicos de la COAC "23 de Julio". La información que se presenta comprende desde enero a diciembre 2016.

Proceso de elaboración de la memoria

G4-18

La memoria de sustentabilidad se ha elaborado bajo los lineamientos de los diez principios de Pacto Global de las Naciones Unidas al que estamos adheridos desde hace 2 años, de acuerdo a la opción esencial de los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) que es una organización que busca promover una economía global y sostenible para que de esta manera podamos gestionar responsablemente nuestro desempeño, además respondemos a indicadores mandatorios por parte del organismo de control que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Es importante destacar que hasta el año 2012 la memoria institucional contemplaba aspectos financieros y administrativos, a partir del año 2013, con la implementación del proceso de Responsabilidad Social, se ha venido diseñando la memoria bajo los parámetros de la metodología GRI G3 con enfoque en la sustentabilidad, considerando además aspectos sociales y ambientales.

Este documento que presenta la Cooperativa es la cuarta edición que conserva el mismo esquema, sin embargo es importante destacar que desde el año 2014 se ha migrado a la guía GRI.G4, bajo el criterio "de conformidad", opción esencial en el Sector para la Industria Financiera.

Con todas las áreas institucionales responsables de la información de manera coordinada se llevó a cabo el proceso de elaboración de la memoria, información que ha sido verificada de forma interna, y cabe mencionar que no ha sido sujeta a una verificación externa.

Coordinación General

(G4-31)

Mónica Nicolalde Castillo

Subgerente Financiera y de Apoyo

Gabriela Mesa Echeverría

Oficial de Responsabilidad Social – Quejas y Reclamos



Ing. Víctor Vega Pérez

CARTA DE PRESIDENCIA

(G4-1)

"Solo unidos y solidarios tendremos el país y el mundo que soñamos"

El sistema cooperativo, no es únicamente para gente de bajos recursos económicos, este sistema es universal y para todos los seres humanos con pensamiento y objetivos como el buscar una sociedad más justa y solidaria en donde se piense con responsabilidad social, primero en el ser humano, sin distinción de raza o de religión.

Al presentar estas memorias recomiendo recordar siempre a: Empleados, Directivos y Socios que, a través de la historia contribuyeron al desarrollo y fortalecimiento de nuestra Cooperativa y del sistema.

Durante los años de presencia institucional sufrimos las inclemencias económico-políticas que permanentemente perjudicaron al desamparado, nuestra querida "23 de Julio" con solidez y solvencia siempre estuvo y estará brindando oportunidades y alternativas a nuestros socios y a la comunidad.

Hoy en día la mayoría de nuestras instalaciones son propias, construidas con mucho optimismo y alegría, con la asesoría de los mejores profesionales y utilizando materiales de la mejor calidad, además éstas contribuyen al ornato de cada ciudad donde están edificadas.

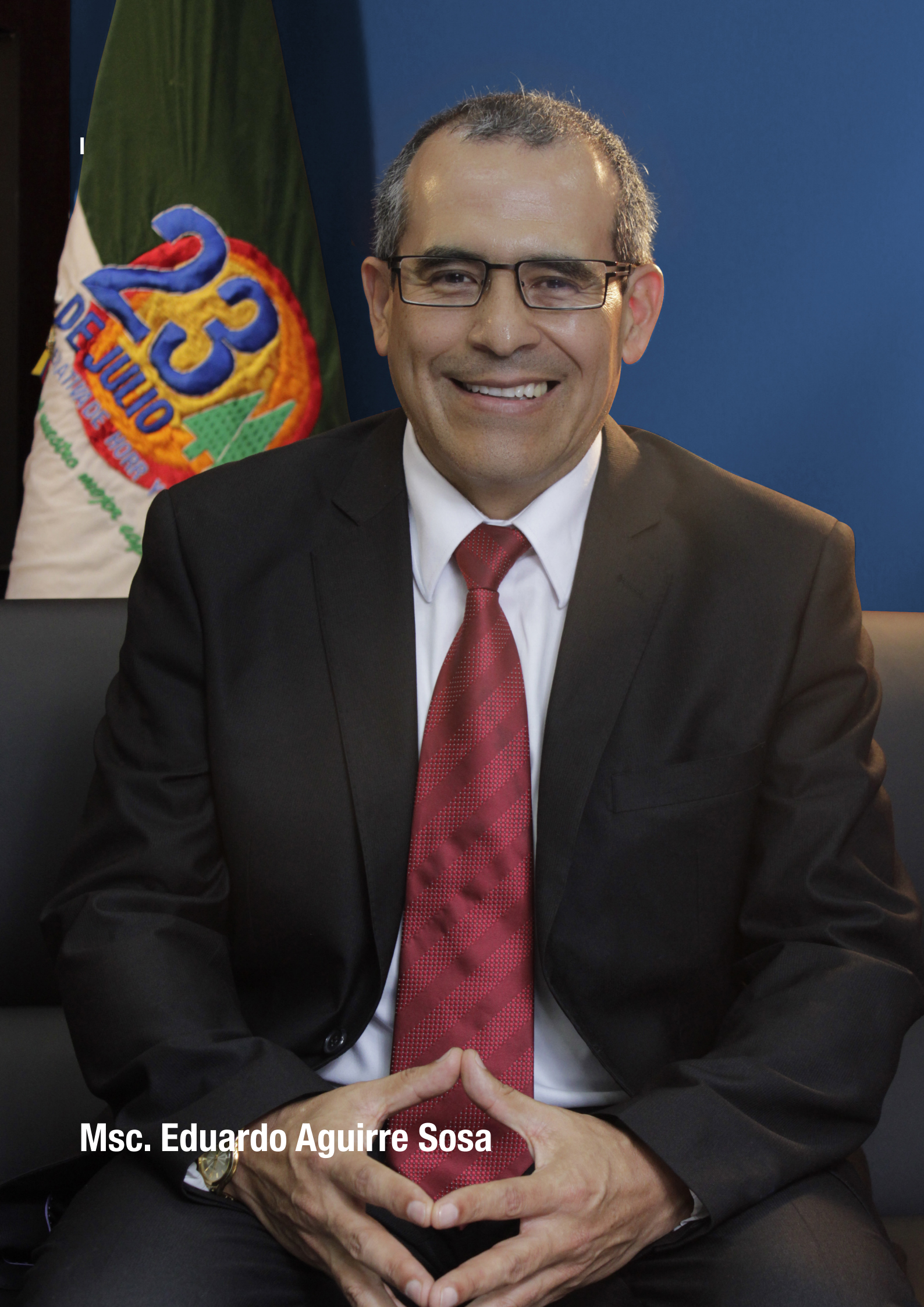
Durante los últimos diez años miramos que los niveles de pobreza y extrema pobreza en nuestro país han disminuido a la mitad, estamos seguros que es porque el sistema cooperativo está cumpliendo su objetivo. Permanentemente exigimos mayor capacidad a quienes están representando a nuestro gremio.

Gracias al trabajo de Empleados, Directivos y Socios somos reconocidos nacional e internacionalmente como un ejemplo de gobernabilidad en el sistema.

Seguiremos trabajando y superando obstáculos, con mucho optimismo por y para el socio, porque ¡Usted es nuestro mejor capital!

Cordialmente

Ing. Víctor Vega Pérez
PRESIDENTE COAC 23 DE JULIO



Msc. Eduardo Aguirre Sosa

CARTA DE GERENCIA GENERAL

(G4-1)

***"La innovación es lo que distingue
a un líder de sus seguidores"***

(Steve Jobs)

Al cumplir 53 años de permanencia en el mercado financiero del país; la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio ha demostrado ser una institución solvente, segura, digna de la confianza de más de 120 mil socios, esto ha sido posible gracias al esfuerzo diario de todo un equipo de trabajo formado por directivos, ejecutivos y empleados con actitud, que han estado a la altura de los retos que presenta el mercado.

Mi agradecimiento a nuestros colaboradores que han enfrentado los desafíos día a día, a los que no bajan los brazos ante la adversidad y que son capaces de adaptarse rápidamente a los cambios que nos exige el mercado actual.

Está claro que las instituciones que se innovan y cambian, tienen mejor oportunidad de ser exitosas en un mundo cada vez más exigente.

Agradezco a nuestros socios por la confianza depositada; tengan la seguridad que cada día nos esforzamos por mejorar el servicio que les brindamos a través de nuestros productos y por sobre todo por la calidad de servicio que entregan nuestros funcionarios en las distintas zonas donde la Cooperativa tiene presencia. Decirles también que seguiremos actuando con honestidad y transparencia en cada una de nuestras labores diarias.

Cordialmente

Msc. Eduardo Aguirre Sosa.
GERENTE COAC 23 DE JULIO

PERFIL INSTITUCIONAL

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

El cantón Cayambe vio nacer a nuestra Cooperativa cuando un grupo de hombres y mujeres de este sector decidieron buscar un mejor porvenir y llegaron a un compendio productivo social, en ese entonces se unen tres grupos sociales: la pre-Cooperativa de Trabajo, Producción y Consumo Núcleo de Juventud que más adelante se fusionó con el comité San Pedro de Cayambe y posteriormente con la pre - Cooperativa de Empleados Municipales para dar lugar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, así fue creada un 20 de Agosto de 1964.

Su nombre "23 de Julio" hace honor a la gesta de cantonización de Cayambe, zona conocida por ser la más importante en la producción de flores a nivel mundial, se destaca además por otras actividades económicas como la agricultura y ganadería, acompañada de su riqueza natural, situada a los pies del esplendoroso Cayambe.

Nuestra Cooperativa fue constituida con el propósito de mejorar la calidad de vida de los socios y clientes por medio de productos de ahorro y crédito que fomenten el desarrollo económico. En el año de 1985 dejamos de pertenecer al Ministerio de Bienestar Social, y pasamos al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros respetando y cumpliendo la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, a partir del año 2012 ingresamos al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, reportando nuestras actividades y operaciones a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (SEPS).

A partir de octubre 2016 la Cooperativa cuenta con 12 oficinas a nivel nacional ubicadas en Pichincha, Imbabura y Napo. Cabe mencionar que se mantiene convenios para otorgar el servicio de transaccionalidad mediante ventanilla en más de 63 oficinas de Servipagos y más de 4.600 cajeros en Banred.

Somos una Cooperativa que se basa en un eficiente desempeño económico, social y ambiental, protegiendo de forma responsable y transparente el dinero fruto del trabajo permanente de nuestros socios.



MISIÓN / VISIÓN / VALORES

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”.

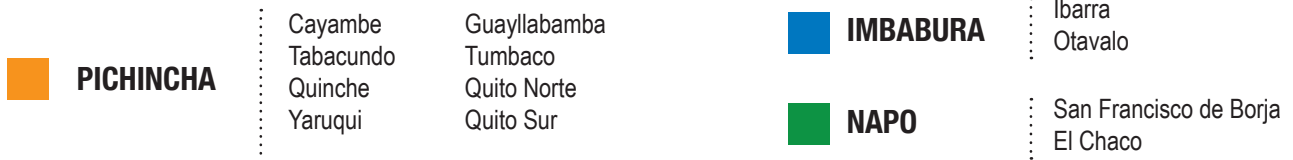
VISIÓN

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

VALORES



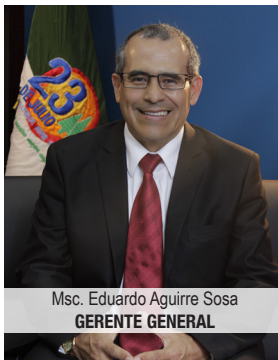
COBERTURA (G4-6, G4-8)



EQUIPO DE TRABAJO QUE DIRIGE LA INSTITUCIÓN

(G4-10)

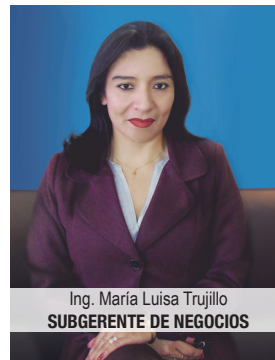
ALTA GERENCIA



Msc. Eduardo Aguirre Sosa
GERENTE GENERAL



Ing. MBA. Mónica Nicolalde
SUBGERENTE FINANCIERA



Ing. María Luisa Trujillo
SUBGERENTE DE NEGOCIOS

EQUIPO EJECUTIVO

ÁREAS ASESORAS



Dra. Msc. Lía Rivera
ASESORA JURÍDICA



Lic. Iván Benavides
AUDITOR INTERNO



Ing. Diomel Villavicencio
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

ÁREAS FINANCIERAS Y DE APOYO

GABRIELA HIDALGO	TESORERA GENERAL
ANDRÉS CASTELLANOS	JEFE DE SISTEMAS
IVAN QUISILEMA	CONTADOR GENERAL
LOURDES TRIANA	JEFE DE TALENTO HUMANO
MIGUEL TANDAYAMO	OFICIAL DE SEGURIDAD

ÁREAS OPERATIVA

ROCÍO AGUIRRE	JEFE DE OPERACIONES
DIEGO HERRERA	JEFE DE FÁBRICA DE CRÉDITO
DARWIN BENALCAZAR	JEFE DE COBRANZAS
ANDRÉS PONCE	OFICIAL DE CALIDAD Y PROCESOS
GABRIELA MESA	OFICIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL & QUEJAS Y RECLAMOS

ÁREAS COMERCIALES

DARWIN GRANDA	JEFE DE MERCADEO
JUAN ARGUELLO	JEFE DE OFICINAS CAYAMBE- TABACUNDO
MARY HIDALGO	JEFE DE OFICINAS EL QUINCHE - YARUQUI
ANA CARRERA	JEFE DE OFICINA TUMBACO
JIMENA PEÑA	JEFE DE OFICINA OTAVALO
YADIRA JARAMILLO	JEFE DE OFICINAS QUITO NORTE- QUITO SUR
WILLIAMS PAZMIÑO	JEFE DE OFICINAS EL CHACO – BORJA
MEDARDO RUANO	JEFE DE OFICINA IBARRA
LOURDES PILLALAZA	JEFE DE OFICINA GUAYLLABAMBA



CAPÍTULO 1

GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

(G4-15)

1.1 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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 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 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 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.

1.2 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Pacto Global es la iniciativa de Responsabilidad Social más grande del mundo que tiene como objetivo comprometer a las organizaciones a fomentar una convivencia más justa, implementando sus diez principios reconocidos universalmente en materia de:



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 fue la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en formar parte de esta noble iniciativa. Los 10 principios de Pacto Global:

DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos.
2. No ser cómplice 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 empleo y ocupación.

DERECHOS MEDIO AMBIENTE

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.



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

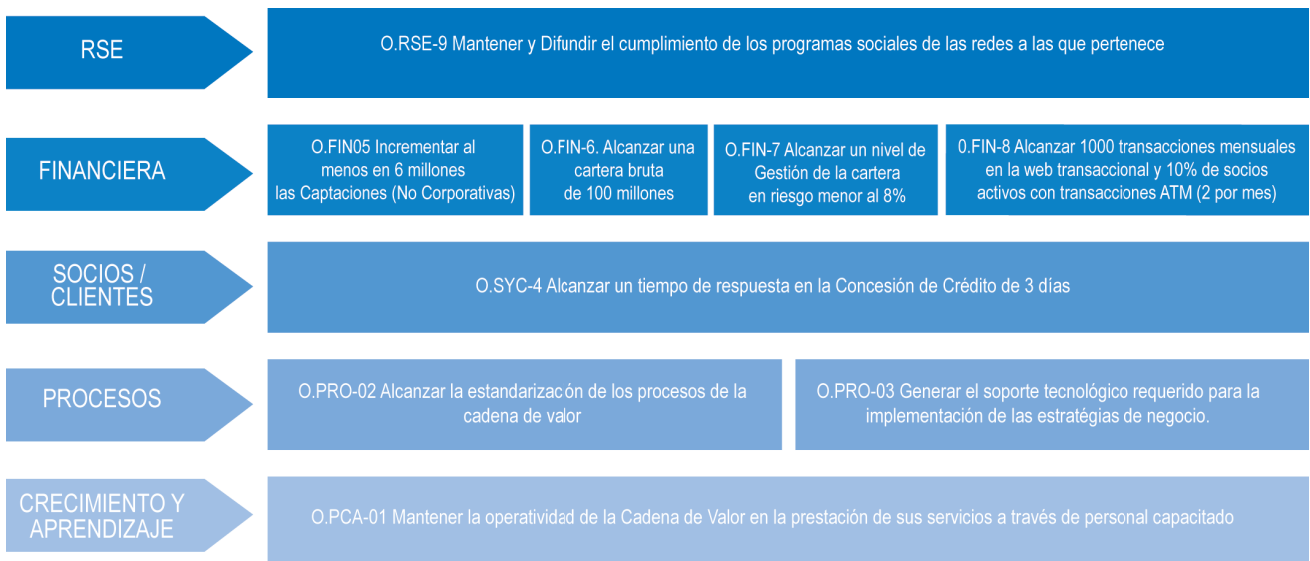


Red Pacto Mundial Ecuad
WE SUPPORT

1.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Durante el año 2016, se culminó la ejecución de varios proyectos relevantes para la institución como:

- Capacitaciones de “Gestión del Cambio hacia la Administración por Procesos”, a todo nivel institucional.
- Creación del producto consolida y el producto diferenciación de tasa en la Gestión de Colocaciones.
- Desarrollo de la automatización de pago de pensiones.
- Emisión de las Tarjetas de débito.
- Mejoras en el sistema Collector.
- Metodología para la medición de la Calidad del Servicio.
- Rediseño en el Sistema del Producto Ahorro Planificado.
- Creación de Procedimientos de la Gestión de Cobranzas.
- Adhesión al Smart Campaign.

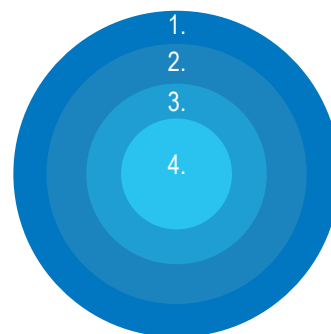


1.4 RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(G4-18, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

La Cooperativa reconoce la importancia de 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.

1. Gobiernos Locales, Entidades Gubernamentales, Banco Central, Entidades de Control
2. SEPS, UAF, SRI, Comunidad, Medioambiente
3. Clientes Cuenta Mágica, Clientes Plazo Fijo, Colaboradores
4. Socios de Ahorro, Socios de Crédito, Asambleistas y Directivos, Alta Gerencia y Jefaturas.



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% serán considerados dentro de los aspectos prioritarios.



CAPÍTULO 2

GOBIERNO CORPORATIVO

(G4-34, G4-56)

2.1 COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

Gobierno Cooperativo, según la Resolución JB-2011-2073 del 15 de diciembre del 2011, que contiene los principios de un buen Gobierno Corporativo (arts. 1 al 14), en su art. 1 establece que las instituciones del sistema financiero con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios del buen gobierno corporativo, deberán incorporar en sus estatutos y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en la resolución mencionada, que será de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización, se insertarán los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información.

Es importante señalar que la Asamblea General, tiene fundamento legal en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto de la Cooperativa y su Reglamento Interno, en los que se establece que las cooperativas para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, que es la máxima autoridad de la cooperativa y estará constituida por representantes elegidos en votaciones personales, directas, secretas

CONVOCATORIAS 2016

1	Asamblea General
16	Consejos de Administración
12	Consejos de Vigilancia

y obligatorias de los socios y sus decisiones obligan a directivos, administradores, socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a cualquier entidad del sistema financiero nacional, resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Las Asambleas Generales ordinarias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, podrán efectuarse anualmente.

Los temas que se deben tratar son: conocimiento, aprobación o rechazo de los informes económicos y de gestión del Gerente y directivos; los estados financieros; se elegirá a los consejeros, cuando proceda estatutariamente, y se tratará cualquier otro asunto que conste en el orden del día determinado en la convocatoria, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.



Asamblea General de Representantes realizada en la oficina matriz Cayambe

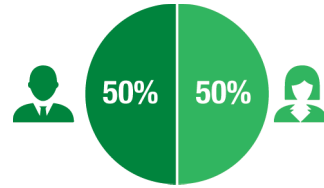
ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO:

(G4-EC6, G4-LA12)



La Cooperativa cuenta con 15 hombres y 15 mujeres como representantes principales.

REPRESENTANTES PRINCIPALES COAC "23 DE JULIO"



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CONSEJO DE VIGILANCIA

En el 2016 se desarrolló 1 Asamblea General, 16 Consejos de Administración y 12 Consejos de Vigilancia.

2.2 COMITÉS INTERNOS

(G4-3,G4-34)

COMITÉ	RESPONSABILIDADES	GRUPOS SATISFECHOS	Nº DE SESIONES	INTEGRANTES 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	3	2
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Realiza el seguimiento y apoyo al proceso de prevención de lavado de activos dentro de la entidad para garantizar la licitud de los fondos de la institución respondiendo a la confianza de sus socios.	Socios, Clientes, Talento Humano, y Organismos de Control.	12	3	4
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	Vela 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.	2	3	6
COMITÉ DE PROCESOS	Analiza y evalúa 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.	18	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.	121	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.	5	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.	6	4	2
COMITÉ DE CONSTRUCCIÓN	Analiza, evalúa y controla los proyectos de construcción o remodelación de las oficinas propiedad de la institución, optimizando recursos con los mejores resultados en beneficio de todos quienes hacen uso de las instalaciones de la institución.	Socios y Clientes,	9	5	2
COMITÉ CALIFICACIÓN DE ACTIVOS	Revisa y analiza los resultados de rentabilidad, provisión y crecimiento de la cartera.	Socios y Clientes,	12	7	3
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Guía y analiza las estrategias de Responsabilidad Social institucional con la finalidad de generar el mejor impacto para los grupos de interés.	Socios y Clientes,	5	4	5

2.3 ALIADOS ESTRATÉGICOS

(G4-16)

Forman parte de nuestras alianzas estratégicas aquellas empresas y organizaciones que con su extensa experiencia y reconocimiento nos permiten crecer conjuntamente en una relación confiable y duradera a favor de nuestros Socios y Clientes:



2.4. CÓDIGO DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

(G4-56, G4-SO3, G4-SO4, G4-3, G4-34)

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.

La Unidad de Cumplimiento realizó actividades de capacitación dirigidos al personal operativo en la entidad con la finalidad de sensibilizar respecto a la Prevención de Lavado de Activos así como el código de ética institucional incluyendo la suscripción de todo el personal del compromiso de cumplimiento de dicho código.

El sistema de prevención del riesgo del Lavado de Activos y el financiamiento del delitos incluyendo el terrorismo, se aplica de manera integral a todos los procesos de la Cooperativa para obtener una adecuada administración del riesgo de lavado de activos mediante un modelo que promueve el cumplimiento de la normativa, la cultura de prevención y la adopción de sanas prácticas.



Capacitación de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo realizada por el Ing. Diomel Villavicencio - Oficial de Cumplimiento

Se mantienen actualizadas las metodologías, manuales, procesos y procedimientos establecidos en base a las políticas institucionales definidas para la administración de este riesgo, lográndose mantener un monitoreo adecuado de la contraparte de la Cooperativa, los productos y servicios ofrecidos: y los diferentes canales y zonas de operación de la misma, para tener un oportuno reporte de operaciones.

2.5. AUDITORÍA INTERNA

(G4-56, G4-SO3, G4-SO4)

Auditoría Interna a través de su informe anual comunica que los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" Ltda. al 31 de diciembre del 2016 se presentan de manera razonable, la información que mantienen es confiable y fidedigna, por los datos que se utilizan internamente para la toma de decisiones y la que se reporta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es oportuna y, surge de sistemas de información y bases de datos institucionales.

Además, Auditoría Interna de sus exámenes realizados verifican que la cooperativa mantiene una adecuada estructura de Control Interno, la misma que está apegada a las normas de prudencia financiera, lo que le permite a la institución disponer de la seguridad en los registros de sus transacciones y de disponer de información confiable.



Funcionarias de Auditoría Interna







*Apoyando el Desarrollo
Institucional*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CAMBIO EN EL DISEÑO DE INFRAESTRUCTURA

El trabajo y esfuerzo de nuestros Consejos de Administración, Vigilancia, Gerencia General, Equipo Gerencial y de los Asesores, a más de velar por el cumplimiento de las resoluciones emitidas por los entes de control interno y externo, como parte de sus estrategias de trabajo se lleva a cabo el mayor proyecto de innovación en infraestructura de las oficinas: Cayambe, Quito Sur, Guayllabamb, El Chaco, Yaruquí y la agencia Quito Norte que se encuentra en proceso de reubicación y readeacuación con la finalidad de brindar un mejor servicio a nuestros socios y clientes en unas instalaciones operativas amplias y modernas las mismas que cuentan con un sistema cerrado de vigilancia CCTV, inhibidor, generador eléctrico y controles de acceso cumpliendo la normativa de seguridad JB-2011-1851 de la Junta Bancaria.

Cabe destacar que todos los valores invertidos han sido con fondos propios de la institución, es decir no hemos realizado créditos para este gran proyecto.

2013

CAYAMBE

1 Ascensor
 5 Pisos
 2000 m2 de construcción



EDIFICIO PROPIO
 Calle Sucre E1-32 entre Terán y Juan Montalvo

1997



Calle Rocafuerte entre Sucre y Bolívar



QUITO SUR

2 Pisos
562 m2 de construcción

2004



Calle Ajaví 124S-16 y Huigra

2015



EDIFICIO REMODELADO

Av. Mariscal Sucre y Calle A, entrada a la Cda. Chimborazo



GUAYLLABAMBA

4 Pisos
376 m2 de construcción

1999



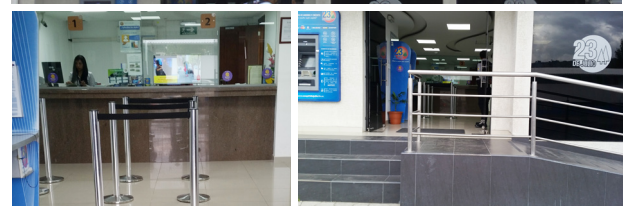
Av. Simón Bolívar y Eloy Alfaro esq.

2016



EDIFICIO REMODELADO

Av. Simón Bolívar 9005 y Pasaje Quisilema



EL CHACO

3 Pisos
474 m2 de construcción

2009



2015



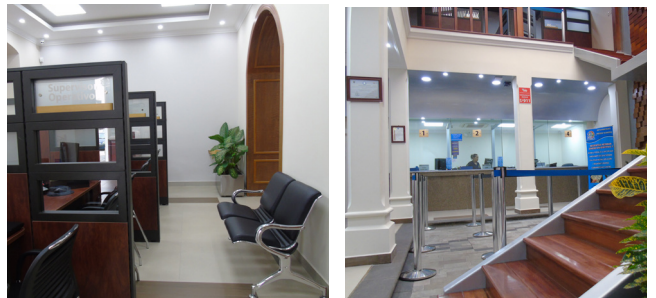
IBARRA

2 Pisos
239 m2 de construcción

2010



2016

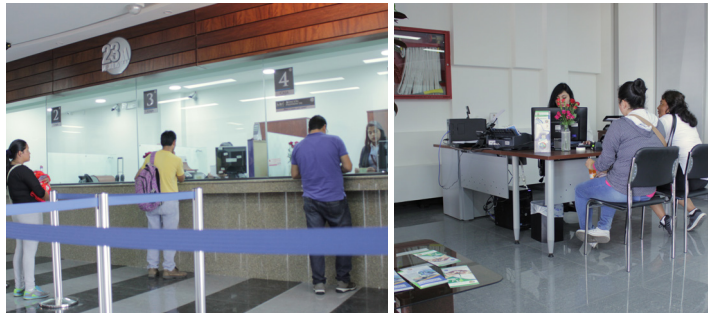


2017

YARUQUÍ

2 Pisos
465 m2 de construcción

2007



QUITO NORTE

2 Pisos
1095 m2 de construcción

2007



2017



NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

(G4-10)





CAPÍTULO 3

DESEMPEÑO FINANCIERO

(G4-14)



3.1 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

El crecimiento anual del Activo durante el año 2016, equivalente a \$ 11'840,552, permitió a la Cooperativa "23 de Julio" Ltda., alcanzar un valor acumulado de \$ 129'815,215 pese la situación recesiva del país en la mayor parte de sectores económicos.

La confianza de los socios en la Cooperativa se ve reflejada en el crecimiento sostenido de nuestros Ahorros y Depósitos a Plazo, que permitieron un crecimiento anual de los pasivos institucionales por \$10'711,810, generando un saldo final a diciembre de 2016 por \$ 103'996,496.

El Patrimonio institucional se ve fortalecido por el incremento tanto del rubro Reservas como por Certificados de Aportación de los socios, alcanzando un saldo al cierre del ejercicio económico de \$ 25'818,719 y un crecimiento anual de \$ 1'128,743. El valor de Patrimonio Técnico en función de los Activos Ponderados por Riesgo es del 27.37%, muy superior al 9% exigido en la normativa.

Más de

129 millones Activo Total
103 millones Pasivo Total
25 millones Patrimonio Neto

Gracias al eficiente manejo financiero de la Institución, se genera un valor de utilidad anual de \$ 1'118,978, equivalente a un indicador ROA (Rentabilidad sobre el Activo) de 0.84%.

Los procesos de gestión comercial, financieros y administrativos son supervisados de manera permanente, a través de auditorías internas y externas para garantizar la sostenibilidad y adecuado control interno de los procesos institucionales.

3.1.1 CALIFICACIÓN DE RIESGOS

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

"Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.032.2017 celebrado el 29 de Marzo de 2017, con el análisis de la información financiera al 31 de Diciembre de 2016, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a la 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 supere 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 Marzo de 2017.


Ing. Luis López
Gerente General

"La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad o 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"

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" cuenta con una Unidad de Riesgos cuya gestión ha permitido identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los niveles de exposición de los diferentes riesgos, que por su naturaleza se ve expuesta la Institución, buscando mantener una mejora continua y un fortalecimiento en el control y seguimiento de riesgos identificados, generando información periódica que es puesta en conocimiento tanto de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Organismos de Control Externos, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y diferentes áreas de la institución como aporte para la toma de decisiones.

En base al desempeño financiero y el reconocimiento en los mercados de influencia la entidad mantiene una Calificación de Riesgos "A", esta calificación le ha permitido a la institución lograr captar recursos de otras instituciones financieras y del mercado en general, y considera la capacidad de la institución para administrar y gestionar los riesgos a los cuales está expuesta así como también su capacidad para cumplir obligaciones con terceros.

ESTRUCTURA FINANCIERA – DICIEMBRE 2016
(G4-EC1)

Activo total	\$ 129,815.215
Total Pasivo	\$ 103,996.496
Patrimonio neto	\$ 25,818.719
Utilidad ejercicio	\$ 1,118.978
Fondos disponibles	\$ 26,361.117
Cartera de crédito	\$ 88,366.111
Provisión créditos incobrables	\$ (9,804.022)
Propiedades y equipos	\$ 5,764.132
Otros activos	\$ 1,243.625
Activo corriente	\$ 38,809.450
Activo no corriente	\$ 91,005.765
Obligaciones con el público	\$ 96,637.944
Cuentas por pagar	\$ 2,983.512
Obligaciones financieras	\$ 4,214.548
Otros pasivos	\$ 160.492
Capital Social	\$ 6,938.337
Reserva legal	\$ 14,261.429
Otras reservas estatutarias	\$ 1,410.983
Otros aportes patrimoniales	\$ 2,088.992
Pasivo corriente	\$ 100,852.493
Pasivo no corriente	\$ 3,144.003

VALOR ECONÓMICO GENERADO
(G4-EC1)

Valor Económico Generado	CONSOLIDADO 2015		CONSOLIDADO 2016	
	US\$	%	US\$	%
Intereses por créditos otorgados	\$ 17,853,796	89%	\$ 15,708,411	85%
Intereses por inversiones	\$ 431,616	2%	\$ 719,599	4%
Intereses por ahorro en Bancos	\$ 168,685	1%	\$ 393,953	2%
Ingresos por venta de activos	\$ 1,518	0%	\$ 1,638	0%
Ingreso por servicios cooperativos	\$ 181,041	1%	\$ 359,182	2%
Otros Ingresos	\$ 1,520,306	8%	\$ 1,380,768	7%

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO
(G4-EC1)

Valor Económico Distribuido	CONSOLIDADO 2015		CONSOLIDADO 2016	
	US\$	%	US\$	%
Valor Distribuido a los socios	\$ 5,609,712	31%	\$ 5,765,570	33%
Pago interes a depositantes	\$ 4,598,915	25%	\$ 4,726,130	27%
Pago a Proveedores (Socios)	\$ 1,010,797	6%	\$ 1,039,440	6%
Pago a Acreedores Locales	\$ 214,500	1%	\$ 111,431	1%
Pago a Acreedores Internacionales	\$ 13,422	0%	\$ 258,495	1%
Pago a Proveedores (No Socios)	\$ 757,123	4%	\$ 729,472	4%
Pago a Administración Pública	\$ 837,710	5%	\$ 925,074	5%
Pago Talento Humano	\$ 4,064,009	22%	\$ 3,328,851	19%
Comunidad y Medio Ambiente	\$ 104,456	1%	\$ 121,782	1%
Operación del negocio	\$ 6,761,370	37%	\$ 6,203,898	36%

LOGROS 2016

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

CRECIMIENTO		INDICADORES FINANCIEROS	
Activos	10.04%	Solvencia	461.92%
Pasivos	11.48%	Activos Productivos	94.02%
Patrimonio	4.57%	Morosidad	9.11%
		ROA	0.87%
		Liquidez	36.42%
		Patrimonio tecnico	27.37%

- Gracias a la innovación tecnológica se logró la automatización del servicio de pago de pensiones, la emisión de las Tarjetas de Débito 23 Card y la implementación a nivel nacional de los cajeros automáticos propios.
- La institución se adhirió al Smart Campaign cuyo objetivo es proteger los derechos del consumidor a través del cumplimiento de sus principios.
- Se realizaron campañas médicas en oficinas seleccionadas.
- La Corporación de Seguro de Depósitos y Fondo de Liquidez (COSEDE), en cumplimiento de lo que dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero, que en su artículo 320 señala la obligación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario de participar con las contribuciones y aportes al Fondo de liquidez; y amparados en las resoluciones No.- 176-2015- F y 203-2016-F., ha procedido a la constitución del Fideicomiso de administración del Fondo de Liquidez del Sector

Financiero Popular y Solidario (Segmento1) la suscripción del Fideicomiso se firmó el 30 de octubre del 2016 y a partir del 25 de noviembre al 31 de diciembre del mismo año la Cooperativa "23 de Julio" ha aportado \$ 475.040.

El objetivo de la creación del fondo de liquidez para el Sector Financiero Popular solidario es el de mantener un fondo que permita a las instituciones financieras adheridas a este fideicomiso obtener un crédito que solvente las necesidades de liquidez, las mismas que podrán generarse de acuerdo con las necesidades propias de cada institución, según lo que se determina en el código Orgánico Financiero.

DESAFÍOS 2016

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

- Para el año 2017 se buscará alcanzar una cartera bruta de 100 millones, un incremento de 6 millones en las captaciones no corporativas y un nivel de gestión de la cartera en riesgo menor al 8% para mejorar la participación en el mercado.
- Alcanzar 1000 transacciones mensuales en la web transaccional y 10% de socios activos con transacciones ATM para así llegar con nuestros servicios a más socios y clientes.
- Mantener y Difundir el cumplimiento de los programas sociales de las redes a las que pertenece.

VISITAS TÉCNICAS

OIKO CREDIT

El pasado 12 de mayo del 2016 nuestra Institución tuvo el agrado de recibir a la delegación de OIKO CREDIT conformado por representantes de varios países europeos que tienen como finalidad apoyar proyectos de sostenibilidad a través de instituciones del sector cooperativo.

Con ello la Cooperativa "23 de Julio" suma un aliado estratégico importante de amplia trayectoria para crecer conjuntamente, financiando proyectos empresariales con contenido social en los sectores vulnerables.



WOCCU MÉXICO

En el mes de agosto del 2016, la Cooperativa "23 de Julio" Ltda. recibió en las instalaciones de la Oficina Matriz a los representantes de la empresa Woccu México, encargada de garantizar la implementación de herramientas y modelos de negocio y operaciones exitosas basadas en la experiencia y el conocimiento generado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en los distintos proyectos de apoyo al sector de intermediarios financieros no bancarios.

En esta ocasión se presentó el Balance Social de la Cooperativa, las estrategias y resultados del Programa de Educación Financiera "Cumpliendo tus Sueños", implementadas por la Cooperativa para impulsar los proyectos productivos de los socios, y el fortalecimiento de la equidad de género en razón a que el 52% de socias son mujeres y el 40.71% de la cartera de crédito está confiada en ellas.



PROYECTOS TECNOLÓGICOS

(G4-13, G4-EC7)

La Cooperativa "23 de Julio" Ltda., con el objetivo de crecer día a día junto a sus socios y clientes durante los últimos años viene realizando importantes inversiones en el ámbito tecnológico, es así que dentro de los servicios más importantes del último año se destaca la incorporación de nuevos canales transaccionales de retiro de dinero, a través del funcionamiento de sus 13 cajeros automáticos propios ubicados en cada una de las oficinas a nivel nacional, mismos que están disponibles las 24 horas, además la nueva tarjeta de débito "23 CARD" puede ser utilizada en los 4200 cajeros que conforman la red BANRED.

Estos nuevos servicios tecnológicos han sido incorporados bajo esquemas avanzados de seguridad tanto física como lógica, cumpliendo de esta manera con los estándares internacionales que exige la industria para el manejo de la información de tarjeta habientes, para esto se utiliza procedimientos de encriptación y transmisión de datos cien por ciento seguros.

Por otra parte, contamos con avances en la automatización de procesos internos enfocados durante el último año a la Gestión de Talento Humano, con la cual, a través de la implementación de la herramienta ATDI -SIAP (Soluciones Integrales Auto Servicio) facilita a los funcionarios realizar tareas como consulta de valores de nómina, acumulación de beneficios, solicitud de permisos, solicitud de vacaciones, solicitud de certificados, solicitud de ascensos, entre otras funcionalidades más incorporadas, todo esto en modalidad on-line, lo cual trae consigo una reducción considerable de tiempos de respuesta para el usuario solicitante.

De igual manera, la construcción de las nuevas edificaciones tanto en Ibarra como en Yaruquí han sido diseñadas bajo estándares técnicos de calidad tecnológica, por lo que ya cuentan con cableado estructurado de alta durabilidad, centrales telefónicas Voz/lp, sistemas de seguridad modernos y avanzados, y espacios climatizados acordes para el correcto funcionamiento de equipos de comunicación y servidores.



Toda esta importante evolución tecnológica no habría sido posible sin el apoyo incondicional del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Alta Gerencia y Asesores Gerenciales, quienes conscientes de la importancia que tiene la tecnología en los momentos actuales para las empresas a nivel mundial, han brindado respaldo para poder plasmar estos proyectos en una realidad para mejora de nuestra institución.



CAPÍTULO 4

CAMINANDO JUNTOS CON NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES

(G4-34, G4-56)

Caracterización

La Cooperativa mantiene estrategias orientadas a beneficiar a nuestros socios, mejorando su calidad de vida a través de nuestros productos financieros. Además trabajamos por incrementar su nivel de satisfacción porque para nosotros un socio satisfecho es misión cumplida.

- 120 mil** Socios naturales y jurídicos
- 40 mil** Son socios más de 10 años
- 11 mil** Nuevos socios
- 80%** de colocación de créditos en el sector rural
- 190** Reclamos atendidos
- 212 mil** en cobertura de seguros de vida

4.1 CARACTERIZACIÓN DE SOCIOS:

A diciembre 2016 contamos con un total de 120.160 socios, entre personas naturales y jurídicas que tienen cuenta de ahorros, adicional hay 117.426 socios que solo mantienen certificados de aportación y 25.922 clientes.

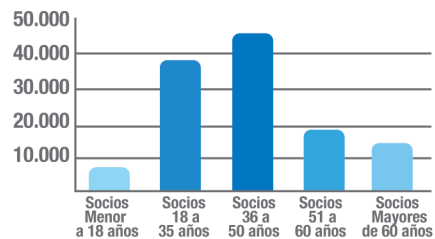
NACIONALIDAD

99.73% ECUATORIANOS
0.27% EXTRANJEROS

NATURALES Y JURÍDICAS

99.76% NATURALES
0.24% JURÍDICAS

EDADES

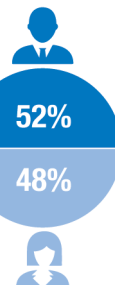


Sra. Rosa Chicaiza socia de nuestra oficina Otavalo

GÉNERO

61.933 HOMBRES

58.227 MUJERES

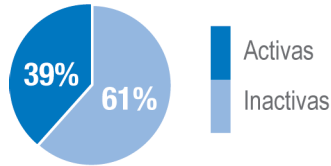


La mayor parte de nuestros socios se encuentran entre los 36 a 50 años de edad con un total de 44.936 personas y entre los 18 a 35 años tenemos un total de 39.105 personas.

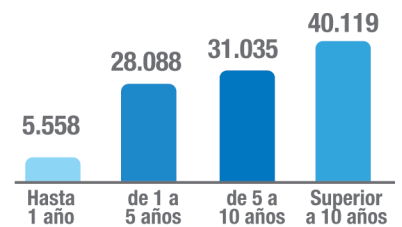
En el 2016 ingresaron:
11.319 socios nuevos.

y se retiraron:
3.784 desafiliación voluntaria.
163 por fallecimiento.

ESTADO DE SOCIOS



PERMANENCIA DE SOCIOS



4.2 APOYAMOS LOS SUEÑOS DE NUESTROS SOCIOS

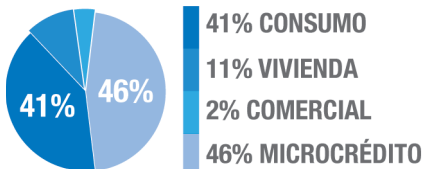
(G4-FS13)

A diciembre 2016 tenemos una cartera de \$ 88.366.110.78 de los cuales el 46% es microcrédito. En este año las estrategias institucionales estuvieron orientadas a incrementar la colocación en el sector productivo del país con el crédito para microempresas.

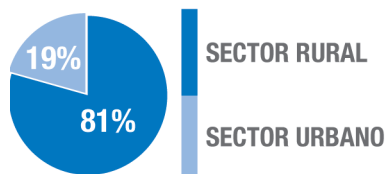
La mayor parte de créditos están orientados a las áreas rurales de nuestras zonas de influencia.

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

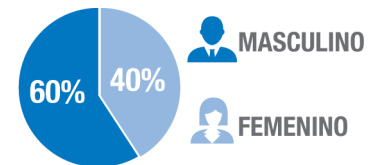
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA A DIC - 2016



COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITO



CARTERA COLOCADA POR GÉNERO



Funcionaria de la Cooperativa "23 de Julio" oficina Matriz atendiendo a sus socios

4.3 SOLUCIONES Y RESPUESTAS OPORTUNAS:

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

La Cooperativa cuenta con un área de Quejas y Reclamos creada como parte de nuestro compromiso institucional y como cumplimiento con la normativa vigente que vela por que la información emitida por la entidad sea transparente y actualizada en lo que respecta a tarifas, costos y tasas de interés, con la finalidad de que el socio tome su mejor decisión. También esta área gestiona la solución a las quejas y reclamos de los socios y clientes de acuerdo a los procesos internos de Atención al Cliente.

QUEJAS DE SOCIOS 2016	TOTAL	
	CASOS	%
Atención al cliente	17	9%
Cuentas de ahorro	48	25%
Operaciones de crédito	16	8%
Tarjeta de débito	103	53%
Trámites legales	5	3%
Convenios empresariales	5	3%
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	194	100%

4.4 APOYAMOS A LA SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD DE LOS SOCIOS Y SUS FAMILIAS EN LOS MOMENTOS MÁS DIFÍCILES

La Cooperativa ofrece a sus socios la posibilidad de contratar el seguro de vida al abrir una cuenta de ahorros con un débito anual de \$7.00USD. También los socios pueden adherirse al servicio de asistencia médica y odontológica con un débito mensual de \$2.30USD. Todos los créditos cuentan con el seguro de desgravamen, el mismo que tiene como 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, cabe señalar que para acceder al beneficio el socio debe mantener sus cuotas al día.

A través de la siguiente tabla se pone en conocimiento un resumen del tipo de seguro entregado con el monto consolidado en el año 2016:

SINIESTROS	TIPO DE SEGURO	MONTO DE LIQUIDACIÓN
	Vida y sepelio	86,871.08
Vida accidente	25,740.00	
Desgravamen	44,744.68	
Desgravamen doble cabeza	57,522.20	



HISTORIA DE SOCIOS DE CRÉDITO

Sra. Inés Novoa

Soy socia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" en la Oficina Cayambe desde que tenía 19 años de edad, abrí mi cuenta de ahorros en el año 1969.

Inicie mi negocio en la elaboración de bizcochos desde que tenía 20 años, ya son 28 años que he dedicado mi vida a mi familia y a esta actividad.

Mi experiencia con la Cooperativa ha sido excelente, siempre confié en ustedes y no he tenido ningún inconveniente, me han otorgado los préstamos cuando los he necesitado y con todos los créditos que la Cooperativa me dio yo crecí mucho, por eso tengo hoy en día mis negocios.

Mi mensaje para todos es que depositemos nuestra confianza en la Cooperativa "23 de julio" porque si cumple con los crédito, de igual manera invito a que siempre creamos en lo nuestro, la verdad estoy orgullosa de la Cooperativa porque somos reconocidos en todo el país."



Sr. Ignacio Betancourt

Inicié desde 1970 como taxista, después como transportista urbano en la Cooperativa de Transporte San Cristóbal en Quito, posteriormente me trajo un cuñado a trabajar en la parroquia de Yaruquí, donde el Municipio nos designó, como transportistas urbanos de Quito.

Actualmente mantengo un crédito en la 23, por la confianza que han visto en mí gracias a la caja común de mi Cooperativa de Transporte. Con los crédito que me han otorgado en la Cooperativa me han ayudado mucho, ya que con el primero de éstos compré mi primera herramienta de trabajo "mi taxi", luego pensando en mejorar la calidad de vida de mi familia compre un terreno en la urbanización Monjas Madrigal en Quito en donde después construí mi casita, además he trabajado toda mi vida para comprar un bus colectivo, el mismo que ante rodeaba los 130.000 sucres y actualmente cuesta alrededor de 150.000 dólares.

En mi opinión la Cooperativa es una institución muy seria y que esta dispuesta a ayudarte cuando más lo necesitas, agradezco al señor Gerente y al señor Presidente quienes me han ayudado, así como también a todos los ejecutivos quienes tienen una buena relación con los transportistas.

CAPÍTULO 5

TALENTO HUMANO

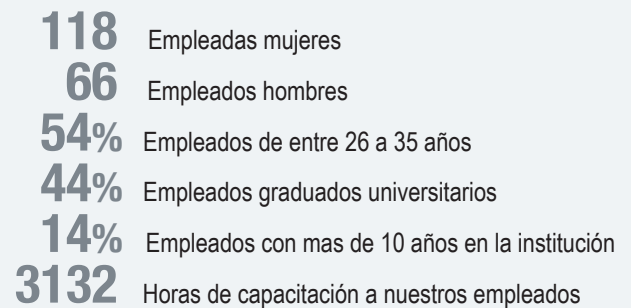
(G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA4, G4-LA5, G4-LA7, G4-LA10, G4-LA13, G4-HR3, G4-HR12)



2016

Los procesos internos de una institución son mucho más productivos cuando se cuenta con empleados comprometidos y dispuestos a dar el mejor de los servicios, ésto se logra cuando haces que ellos estén orgullosos de pertenecer a tu empresa, éste es el caso de nuestros empleados, quienes forman parte de la " Familia 23 de Julio"

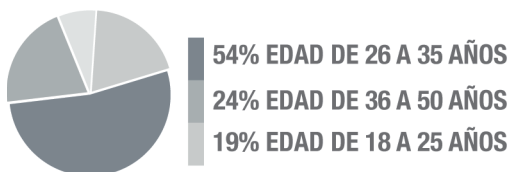
Las condiciones y beneficios laborales no diferencian género ni condición alguna, permitiendo que el personal se desarrolle en las mismas condiciones. No existe ningún caso de discriminación presentada en la Cooperativa.



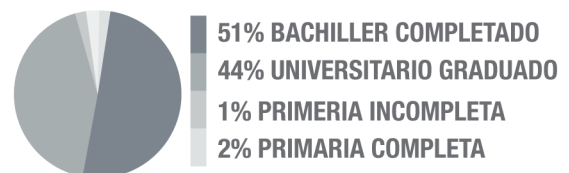
5.1 GENERACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO:

- En el 2016 la Cooperativa cuenta con 118 empleadas mujeres y 66 empleados hombres.
- Durante este año se desvincularon 56 personas y 28 se incorporaron a la Institución
- A diciembre 2016 contamos con el 4% de colaboradores con algún grado de discapacidad.

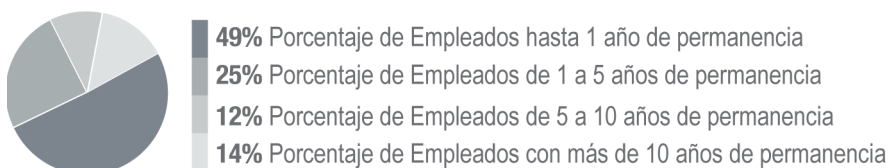
EDADES



NIVEL DE ESTUDIO

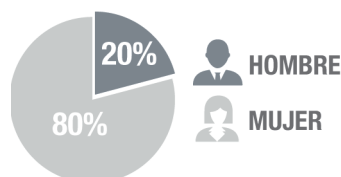


TIEMPO DE PERTENENCIA



La Cooperativa en el año 2016 aplicando la ley de pasantías educativas del Ministerio de Trabajo acoge a 15 estudiantes de colegio y una pasante universitaria.

PASANTÍAS ESTUDIANTILES



5.2 INVERSIÓN PARA EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

(G4-LA4)

CAPACITACIONES 2016						
HORAS	TEMAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL CAPACITADO	TOTAL HORAS	
6	Atención al Cliente e Ingreso de Información al Sistema	15	43	58	348	
6	Levantamiento de Metodología Microcrédito	4	14	18	108	
8	Flujo de Efectivo	0	1	1	8	
16	Actualización Laboral	1	0	1	16	
4	Evaluación de desempeño	5	11	16	64	
24	Seguridad Bancaria	3	0	3	72	
4	Sarlaft	10	30	40	160	
8	Proceso y Políticas de Crédito, Riesgos y Cobranza	10	36	46	368	
2	Políticas de Operaciones	4	9	13	26	
16	ISO 27001	1	1	2	32	
8	Servicio al Cliente, Sarlaft e Ingreso de Información al Sistema	13	70	83	664	
24	Suching a Routing	1	0	1	24	
4	Seguridad Física	20	51	71	284	
16	Minería de Datos	1	0	1	16	
8	Cierre Fiscal	1	3	4	32	
6	Excel Avanzado	0	9	9	54	
4	Servicio al Cliente	32	69	101	404	
4	SSO	32	69	101	404	
16	Auditoría Forense	0	3	3	48	

Beneficios Institucionales para el Talento Humano:		Porcentaje del personal que recibió los beneficios en el 2016.
REMUNERACIÓN VARIABLE	Equivalente al 25% o 35% del sueldo base dependiendo del cargo y cumplimiento de condiciones.	3.50%
COMPENSACIÓN POR COMISARIATO	La Cooperativa entregó a todos los empleados que hayan pasado el periodo de prueba, un valor mensual, por concepto de comisariato para que puedan acceder a bienes de primera necesidad.	75.87%
MOVILIZACIÓN	Para los funcionarios de la Cooperativa, cuyo lugar de trabajo sea distinto al de su domicilio y residencia.	48.25%
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.	-
BONO NAVIDEÑO	Bono especial por navidad para todos los empleados bajo relación de dependencia, según cumplimiento de condiciones de cada oficina.	-
ALIMENTACIÓN	La cooperativa reconoce el 70% del valor del almuerzo diario del personal que haga uso de la alimentación contratada por la institución.	77.97%
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.	-
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.	6.99%
BONO DE JUBILACIÓN	La Cooperativa reconoce en beneficio de sus empleados, un bono especial por jubilación como muestra de la gratitud que la institución tienen por sus años de colaboración.	-
LICENCIAS REMUNERADAS	* Días personales, a fin de que el empleado realice actividades y/o trámites, hasta por tres días al año. * Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamientos. * Graduación de estudios superiores, hasta dos días.	35%
EMPLEADO DEL AÑO	Consiste en un reconocimiento a la o el colaborador que se ha destacado por su desempeño y participación, promoviendo el desarrollo integral del personal.	0.35%

5.3 CLIMA LABORAL

5.3.1 MEDICIÓN

Para la valoración del ambiente laboral en el año 2016, se aplicó el modelo de Great Place to Work. Este modelo permite entender y comprender el ambiente laboral a partir de la construcción, reconocimiento e interacción de tres relaciones básicas en el lugar de trabajo:

- La persona con la administración o la gerencia
- Con su rol u organización
- Con sus pares o compañeros

El Great Place to Work está basado en la definición de lo que se considera un gran lugar para trabajar: "Un gran lugar para trabajar es aquel en el que usted confía en las personas para las cuales trabaja, siente orgullo de lo que hace y le gustan las personas con las que trabaja"

A partir de esta definición, el modelo analiza cinco (5) dimensiones, quince (15) variables, veinte y tres sub variables (23) distribuidas de la siguiente manera:

DIMENSIONES	CREDIBILIDAD 	RESPECTO 	IMPARCIALIDAD 	CAMARADERÍA 	ORGULLO 
VARIABLES	Comunicación Competencia Integridad	Apoyo Participación Cuidado	Equidad Ausencia de favoritismo Justicia	Fraternidad Hospitalidad Sentido de equipo	Orgullo del trabajo personal Orgullo del equipo Orgullo de la empresa
SUBVARIABLES	Información Accesibilidad Delegación Visión Contabilidad Honestidad	Desarrollo Reconocimiento Participación Entorno de trabajo Vida Personal	Equidad en la remuneración Equidad en el trato Ausencia de favoritismo Justicia en el trato a las personas Capacidad de apelación	Fraternidad Hospitalidad del lugar Hospitalidad de las personas Sentido de equipo	Orgullo del trabajo Orgullo del equipo Orgullo de la empresa

DIMENSIÓN	SUBVARIABLE	VALORACIÓN PREVIA	VALORACIÓN ACTUAL	Nº. PERSONAS
Credibilidad	Visión	Alta	Media (+)	20
	Desarrollo - Valoración profesional	Media (-)	Baja	52
Respeto	Reconocimiento - Valoración personal	Baja	Baja	55
	Vida personal	Baja	Baja	64
	Equidad en la remuneración	Media (-)	Baja	55
Imparcialidad	Equidad en el trato	Media (-)	Baja	49
	Ausencia de favoritismo	Muy Baja	Muy Baja	65
	Justicia en el trato a las personas	Alta	Media (+)	17
	Hospitalidad de las personas	Alta	Media (+)	24
Camaradería	Sentido de equipo	Media (-)	Baja	56
	Orgullo por el trabajo personal	Alta	Media (+)	17
Orgullo	Orgullo de la empresa	Alta	Media (+)	17

5.3.2 ROTACIÓN DEL PERSONAL

El índice de rotación a diciembre 2016 fue de 23%, el área de Talento Humano trabaja constantemente para mejorar este indicador con la revisión continua de las causas de desvinculación y del proceso de selección. Además, se proporciona internamente de los beneficios institucionales.

5.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

(G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA7)

El área de Salud y Seguridad Ocupacional preocupada por el bienestar del equipo de trabajo que conforma la COAC "23 de Julio", realiza revisiones para reconocer los diferentes inconvenientes y problemas en materia de salud ocupacional, luego los gestiona y propone la mejor solución al Comité Paritario. Además se encarga de capacitar al personal y de realizar la planificación de su accionar para el siguiente año, todo esto cumpliendo con las disposiciones legales correspondientes.

5.4.1 FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ Y SUBCOMITÉ DE S.S.O

Los Comités Paritarios son conformados para vigilar por la Salud y Seguridad Ocupacional de los empleados. De acuerdo a la normativa nuestro Comité Central mantiene reuniones cada dos meses y está conformado por tres representantes del empleador con sus suplentes que son elegidos directamente por el Gerente General y 3 representantes de los trabajadores y sus suplentes que son elegidos por votación de todos los trabajadores.

COMITÉ CENTRAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL			
REPRESENTANTES DE LA EMPRESA		REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS	
PRINCIPALES	SUPLENTES	PRINCIPALES	SUPLENTES
RIVERA MOYANO LÍA JEANETTE	TIPANLUIZA CABEZAS VIVIANA MARIBEL	GRANDA CRUZ CARLA CECILIA	HERRERA RODRIGUEZ DIEGO ANDRES
NICOLALDE CASTILLO MÓNICA FERNANDA	ARGUELLO CISNEROS JUAN CARLOS	VILLAVICENCIO TAPIA DIOMEL ESTUARDO	PONCE PERUGACHI VICTOR ANDRES
BENAVIDES PONCE LUIS IVAN	AGUIRRE SANCHEZ ROCIO IBETH	BENALCAZAR MEDINA DARWIN DANIEL	HIDALGO TERAN PATRICIA GABRIELA

5.4.2 CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

El 10 de diciembre del 2016 se llevó a cabo una capacitación al personal de Servicio al Cliente, Jefaturas Comerciales, Oficiales de Crédito, Cajeros, Supervisores Operativos sobre los siguientes temas:

- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Prevención de VIH
- Prevención de drogas y alcohol
- Prevención de violencia de género



CAPÍTULO 6

PRODUCTOS Y SERVICIOS

(G4-4)

6.1 PRODUCTOS DE AHORRO

Gane interés día a día

AHORRO PLANIFICADO: Depósito inicial \$20.00

CUENTA MÁGICA: Depósito inicial \$25.00

AHORRO A LA VISTA: Depósito inicial \$55.00

INVERSIONES A PLAZO FIJO: Desde \$200.00

6.2 COMERCIAL PYMES

Capital de Trabajo/Activos Fijos

Destinados para capital de trabajo excluyendo gastos no operativos.

Sobre Ruedas

Para la adquisición de vehículos nuevos y usados para personas naturales o jurídicas.

Comercial Oportuno

Destinados para consumo, capital de trabajo o emergencias que apoyen a su bienestar y no para pagos de deudas.

6.3 VIVIENDA

Se otorga para compra, remodelación o construcción de su casa o terreno.

MONTOS	TASA	PLAZO
HASTA \$ 60,000.00	10,57%*	120 MESES

6.4 MICROCRÉDITO

Se otorga para financiar, capital de trabajo y activos fijos, del negocio, estos créditos no serán destinados al consumo o vivienda.

MONTOS	TASA	PLAZO
DESDE \$ 500.00 HASTA \$ 20,000.00	19,60%*	48 MESES

* Aplican condiciones dependiendo el análisis del crédito.

DATOS 2016

63	Puntos de atención en Servipagos.
949	Contrataciones de Web Transaccional
3521	Tarjetas de cajeros automáticos entregadas
5726	Créditos colocados en el año
24 HORAS	Efectivización de cheques

6.5 CONSUMO

Destinado al pago de bienes, servicios o gastos para personas con relación de dependencia, rentistas, honorarios profesionales.

MONTOS	TASA	PLAZO
DESDE \$ 200.00 HASTA \$ 30,000.00	13,70%*	60 MESES

6.6 SERVICIOS

Tarjeta de Débito 23 Card

Dinero en efectivo las 24 horas al día, los 365 días del año, con la red baninter y banred con 2000 cajeros en todo el país.

Transferencias de dinero - Web Transaccional

Moviendo su dinero con seguridad. Nos aliamos con el Banco Central del Ecuador para agilizar la transferencia de sus valores ya sea en las oficinas de la Institución o en la comodidad e sus hogares mediante el sistema en línea "23 VIRTUAL".

Manejo de Nómina

Comprometidos con su empresa, acreditando los salarios en las cantidades y tiempos que la institución contratante requiera.

Pago de Pensiones

Pago de pensiones y matriculas sin costo alguno para la entidad ni para el estudiante.

Nuevo Servicio de Efectivización de Cheques

Su cheque se hará efectivo en 24 horas, un día laborable.

Atención en Puntos Servipagos

Con esta alianza estratégica nuestros socios ven ampliada la cobertura de nuestros servicios, en las 63 oficinas de Servipagos a nivel nacional.

Dinero Electrónico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" en convenio con el Banco Central del Ecuador participa como macroagente del sistema de dinero electrónico, prestando el servicio de cargas y descargas de dinero de manera automática para efectuar pagos por el consumo realizado en establecimientos autorizados.

6.7 PAGO Y RECAUDACIÓN DE SERVICIOS

Ahora en la 23 paga todo de una vez.

Nuevo servicio de pago y recaudación de servicios, disponible en todas nuestras oficinas.

RECAUDACIÓN DE :	
Matrícula Vehicular	Recaudaciones Consejo Nacional de Tránsito
Transferencia de dominios	Recaudaciones Registro Civil
RISE	Judicatura de Ibarra y Quito
Impuestos Fiscales	Recaudaciones Univisa
Impuestos Municipales	Recaudaciones Espoch
Pago de Agua, Luz, Teléfono	Avon y Leonisa
Recargas	

Servicio Supa

Convenio con el sistema de pensión alimenticia para el pago de obligaciones a sus hijos.

6.8 SEGURO DE VIDA

Cobertura seguro de vida y accidentes. Cuentas de ahorro a la vista - socios

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 por el servicio	7.00

Seguro de vida y accidentes

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

Seguro Médico – Odontológico

El Seguro Médico Odontológico es un servicio pensado en su bienestar y el de toda su familia:

Costo mensual: \$2.30, Ilimitado en consultas odontológicas: pueden ser; limpiezas, fluorizaciones, calces: resinas o amalgamas, extracciones. Se realizará un procedimiento por sesión.



Atención de socios en el Centro Médico Cayambe



CAPÍTULO 7

COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE

(G4-S01)

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

(G4-SO1, G4-FS16)

Se continúa con el programa de Educación Financiera, dictando charlas personalizadas a grupos de interés del sector correspondiente de cada oficina con ayuda de los colaboradores de la institución, llegando a más de 3,751 personas.

Las charlas fueron dictadas a socios, clientes y a la comunidad en general de forma gratuita.



Oficina Tumbaco - Barrio las Marías casa social de las Marías



Oficina Yaruquí - Asoc. De Pequeños Comerciantes del mercado de Yaruquí



Oficina Tabacundo - Terrafertil



Oficina Tabacundo - Empresa Florícola - Florifrut



Oficina Guayllabamba - Unión de Taxis Ejecutivo Comercial

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

(G4-12)

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.



SE REALIZARON DONACIONES DE BIENES MUEBLES A INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Como un gesto altruista, la Cooperativa realiza la entrega de donaciones de bienes muebles en las zonas de influencia, esta vez se realizó en la ciudad de Ibarra a los 14 días de septiembre del 2016. Las instituciones beneficiarias fueron: ALDEAS INFANTILES SOS ECUADOR, UNIDAD EDUCATIVA SAN VICENTE FERRER-DOMINICOS. De la misma manera se actuó en la ciudad de Guayaquil a los 17 días del mes de noviembre del 2016, en este caso la institución beneficiaria fue la Fundación FE Y ALEGRÍA cuyo Director Nacional es el Msc. Carlos Vargas Reyes.



IBARRA: Aldeas Infantiles SOS y Unidad Educativa San Vicente Ferrer

GUAYAQUIL: Fundación Fé y Alegría

PARTICIPACIÓN EN EL FORO HÁBITAT III

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. como miembro activo y parte de las 97 empresas de la red de Pacto Global de la Naciones Unidas en Ecuador, comprometida con la aplicación de los diez principios y el respeto a los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción, asistió al foro de desarrollo urbano sostenible de cara a HABITAT III que inició en la ciudad de Quito en la Sede de la Casa de la Cultura desde el 17 al 20 de Octubre del 2016.



NAVIDAD SOLIDARIA 2016

La Cooperativa por cuarto año consecutivo realiza el programa de Navidad Solidaria, para esto se une esfuerzos con el personal de todas las oficinas y se identifica a la escuela, grupo o comunidad más vulnerable de la zona de influencia para acudir al establecimiento y compartir entre juegos, bailes, cantos un espacio dedicado para los niños, niñas y personas a cargo de los menores. Enriqueciendo nuestros valores de solidaridad.

Con esta actividad se llegó a más de 1300 niños y adultos mayores en sus centros comunitarios e instalaciones educativas más vulnerables así como también a más de 13000 socios y clientes que visitaron nuestras oficinas.



Agasajo navideño realizado a los hijos de los trabajadores Asociación de Productores "El Oro Blanco"

CAMPAÑA 23 R

Con el objetivo de apoyar al cumplimiento de la política ambiental de Responsabilidad Social, se dará prioridad a los problemas ambientales internos de la organización, pudiendo en próximos años tratar los temas ambientales de las zonas en donde nos desarrollamos



COOPERATIVA 23 DE JULIO
ACTUANDO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

DISPENSARIO MÉDICO PARA NUESTROS SOCIOS

La Cooperativa cuenta con un Centro Médico equipado para atención en medicina general, odontología y laboratorio. El servicio y los beneficios están a disposición de todos los socios que deseen contratarlo por un costo mínimo de \$2,30 al mes. Los beneficiarios cuentan con atenciones médicas sin costo tanto en medicina general como en odontología, además de medicina gratuita una vez realizada la valoración médica.

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.



Dispensario Médico Cayambe

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI - PACTO GLOBAL

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENFOQUE DE GESTIÓN DE INDICADORES	PÁGINAS	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
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.	9,11	P16
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización	12,21,22	-
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	47	P12
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	12	P8-11
G4-6	Países en los que opera la organización	12,13	P11
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma Jurídica	12	P8
G4-8	Mercados servidos	13	P8
G4-9	Dimensión de la organización	13	P8
G4-10	Desglose de empleados de la organización	14	-
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	42	P4
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	52	-
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto del análisis, en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministros de la Organización	27, 28, 36	P9
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución	32	P4
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado	16, 34	P3
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	21	P17
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS			
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la Organización y otros documentos equivalentes	7	P8
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	17	-
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	17	-
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización	17	-
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	7	-
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	17	P10, 17
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja	17	P10, 17
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	17	P10, 17
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	17	P10, 17
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Período objeto de la memoria	7	-
G4-29	Fecha de la última memoria	7	-
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	7	-
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria	7, 56	-
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	P17
G4-33	Políticas y Prácticas vigentes de la Organización con respecto a la verificación externa de la memoria	7	-
GOBIERNO			
G4-34	Estructura del Gobierno de la organización y sus comités.	18	P8
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	18	P8

INDICADORES GRI GUÍA G4 - CONTENIDOS

MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN DE INDICADORES	PÁGINAS	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
CATEGORÍA: ECONÓMICA			
ASPECTO	Desempeño Económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	34	P8
ASPECTO	Presencia en el Mercado		
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos precedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	20	P8
ASPECTO	Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en las infraestructuras y los tipos de servicios	36	P8, 9
ASPECTO	Prácticas de Adquisición		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	42	P17
CATEGORÍA: 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	42	P8
ASPECTO	Salud y Seguridad en el Trabajo		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. Nivel al que operan los comités. Porcentaje de empleados que tienen representación en los comités	42	P3
ASPECTO	Capacitación y Educación		
G4-LA4	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	44	P4
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	42	P4
ASPECTO	Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría	20	P5
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	42	P5
SUBCATEGORÍA	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	34	P4, 8, 16
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	42	P16
SUBCATEGORÍA	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	50	P11
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	22	P8, 16
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	22	P4, 16
SUBCATEGORÍA	Responsabilidad sobre productos		
ASPECTO	Resultado de encuesta para medir la satisfacción de los clientes		
G4-PR5	Resultado de encuesta para medir la satisfacción de los clientes	40	P16
ASPECTO	Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes	40	-
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	40	P16

INDICADORES SUPLEMENTO SECTORIAL

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas	39	P11
G4-FS16	Iniciativas para realizar educación financiera por tipo de beneficiario	51	P4

(G4-31)

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

Ing. MBA. Mónica Nicolalde

Subgerente Administrativa Financiera

mnicolalde@coop23dejulio.fin.ec

02 2362 190 / 2362 191 ext. 224

Ing. Gabriela Mesa

Oficial de Responsabilidad Social

02 2362 190 / 2362 191 ext. 275

Canales de información:

1800 23 23 23 Línea gratuita de quejas, reclamos y sugerencias

www.coop23dejulio.fin.ec

[www.facebook.com / coop23dejulio](http://www.facebook.com/coop23dejulio)

Desde 1964

y continuamos más cerca de ti...