



MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2021





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Desde 1964





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

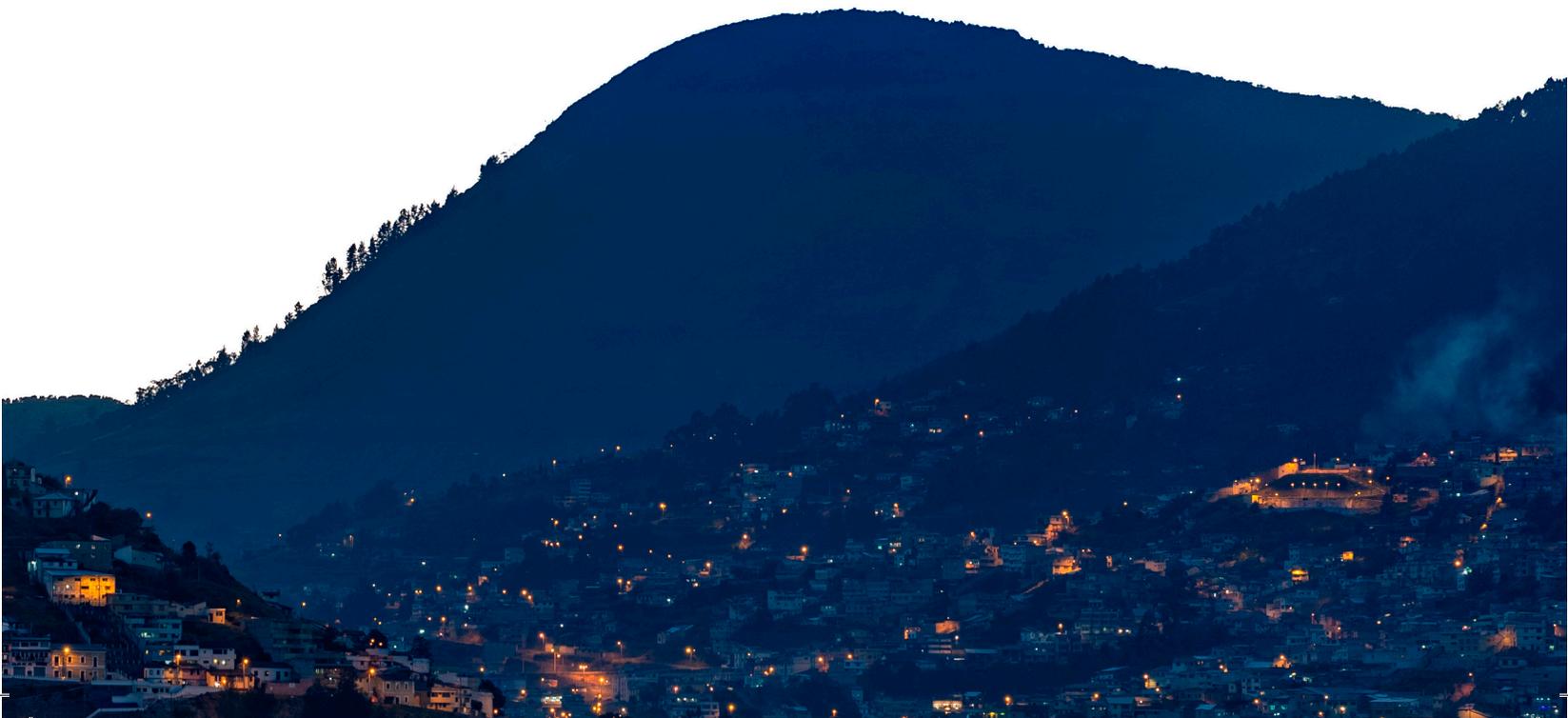
Vamos compañeros
De la Veintitrés
Hacia nuestra libertad (bis)

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

Aquí están los campesinos y estudiantes,
Los maestros y las armas del hogar
Aquí están los artesanos e industriales,
Nos juntamos en un solo corazón.

”

Letra y Música Prof. Luis Guzmán.





MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2021

Fotografías: Archivos Institucionales

Diseño: ILLUMINATI ADVERTISING

Derechos Reservados © Cooperativa de Ahorro y Credito 23 de Julio.



CONTENIDO

Alcance y parámetros del informe	6
Carta de Presidencia	8
Carta de Gerencia General	10
Perfil Institucional	12

CAPÍTULOS

CAPITULO I	Gestión de Sustentabilidad	16
CAPITULO II	Buen Gobierno Corporativo	23
CAPITULO III	Desempeño Financiero	30
CAPITULO IV	"58 Años" De Historia Junto a Nuestros Socios	35
CAPITULO V	Gestión de Talento Humano	40
CAPITULO VI	Nuestros Productos y servicios	46
CAPITULO VII	Comunidad y medioambiente	50
CAPITULO VIII	Índices de contenidos e indicadores GRI G4/Pacto Global	54

G4-4.

CIFRAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "23 DE JULIO" 2021

G4-4

CIFRAS "COAC 23 DE JULIO" 2021



NÚMERO DE SOCIOS

256.260



NÚMERO DE CLIENTES CAPACITADOS

418



CANTIDAD DE COLABORADORES

372



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

78,75%



NÚMERO DE AGENCIAS

26



ACCESO A MÁS DE

5.800

CAJEROS AUTOMÁTICOS A NIVEL NACIONAL



GESTIÓN TRANSPARENTE E INCLUSIVA

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

ALCANCE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" enfocada en la gestión y cumplimiento de las estrategias sostenibles, pone al conocimiento de todos sus socios/clientes, distinguidos grupos de interés y a la comunidad en general, la Memoria de Sustentabilidad, documento que abarca el cumplimiento de los resultados de los proyectos y objetivos planteados del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2021.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

(G4-18)

La Cooperativa 23 de julio, al implementar su gestión de Responsabilidad Social Empresarial viene realizando el diseño de la memoria de sustentabilidad bajo los parámetros de la metodología GRI, que abarcan temas económicos, sociales y ambientales, inicia desde el año 2014, periodo en el que la Cooperativa se integra a Pacto Global, es por esta razón que también se encuentra alineado en la presentación de la memoria a los diez principios de Pacto

Global de las Naciones Unidas, conforme con la opción esencial descrita por la iniciativa del Reporte Global (Global Reporting Initiative, GRI), organización que promueve la economía global sostenible, por lo que podemos reportar de forma responsable la gestión realizada, también es adecuado informar el cumplimiento de indicadores que se presenta al organismo de control que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Presentamos la novena edición de la memoria de sustentabilidad en base a la guía GRI.G4, bajo el criterio "de conformidad", opción esencial y en el Sector para Servicios Financieros.

La información presentada en la Memoria de Sustentabilidad es el trabajo desarrollado por el equipo de la Cooperativa 23 de Julio y de acuerdo al resultado de las diferentes áreas administrativas y comerciales, las mismas que han sido verificadas de forma interna por el Comité de Responsabilidad Social, cabe destacar que aún no se ha realizado una verificación externa.



CARTA DE PRESIDENCIA (G4-1)

CINCUENTA Y OCHO años de vida institucional, han pasado muchas lunas llenas, inviernos y veranos, crisis socio políticas y económicas, cambio de moneda del sucre al dólar, feriados bancarios, pandemia sanitaria, paros destructores y agresivos.

En el Año 2000 consecuencia del feriado bancario teníamos en activos cerca de 4'000.000 y 80 empleados.

Todas estas y otras adversidades dieron como consecuencia la fortaleza y cimentación fuerte antisísmica, formando y forjando colaboradores y funcionarios eficientes, contribuyendo siempre a mejorar la calidad de vida de cientos y miles de familias ecuatorianas.

Una nueva etapa fue la conexión informática entre las cinco oficinas que la Coop. 23 de Julio, Matriz - Cayambe; Sucursales: El Quinche, Tumbaco, Otavalo y Guayllabamba.

La apertura de nuevos puntos de venta, llegando abrir oficinas operativas en el Distrito Metropolitano de Quito, San Francisco de



Borja, el Chaco, Tabacundo e Ibarra. Con 229 colaboradores y 292'000.000 de activos.

La crisis sanitaria mundial y sus consecuencias sociales, políticas y económicas ha impactado fuertemente a nuestro país y al mundo entero. Gracias al trabajo continuo y ejemplar de los consejos de Administración, Vigilancia y el equipo gerencial, se impartieron y ejecutaron acciones y políticas institucionales, se reprogramaron y extendieron los plazos de pagos en los créditos sin cobro de intereses y varias acciones en beneficio del ser humano, del medio ambiente y del ecosistema.

Reforzamos e innovamos nuestros canales digitales para apoyar y brindar un mejor servicio a nuestros socios, clientes y sus familias.

En el año 2021, nunca será tiempo para vivir de lamentaciones, en las épocas difíciles y de crisis crecemos con fortaleza por la solvencia administrativa, financiera y la excelente gobernabilidad realizamos la absorción más grande de la historia cooperativa que es la fusión de 15 oficinas a nivel nacional, de esta manera mitigamos el impacto socioeconómico a la ciudadanía, hoy nuestra presencia institucional es en las 4 regiones del Ecuador y con un reconocimiento internacional cada vez mayor.

Actualmente tenemos 26 oficinas operativas y una red de cajeros automáticos propios, más

de 400 colaboradores, atendiendo a 260.000 mil socios que cada día somos más y sobre los 400'000,000 en activos, en infraestructura estamos construyendo, remodelando nuevas edificaciones para brindar un servicio distinguido a nuestros socios, mejorando su autoestima y contribuyendo al ornato de las ciudades en donde estamos ubicados.

Entregamos créditos sin encajes y hasta los 85 años de edad de los socios.

Para ahorrar e invertir usted lo realiza en la mejor institución del país por la eficiencia y solvencia en garantizar sus inversiones demostrada en 58 años.

Estamos en una nueva etapa en la historia de nuestra Cooperativa. Asumiremos el desafío de transformarnos en una comunidad dinámica y creativa proyectada a liderar un futuro con innovación permanente, corrigiendo errores, pensando únicamente en la excelencia.

Todo lo que hacemos es para usted, porque "USTED ES NUESTRO MEJOR CAPITAL"

Ing. Víctor Vega Pérez

PRESIDENTE

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COOP. 23 DE JULIO LTDA.

CARTA DE GERENCIA GENERAL (G4-1)

Al conmemorarse nuestro aniversario número 58 de vida institucional; el mundo atravesó una pandemia que limitó la movilidad en el mundo, la Cooperativa 23 de Julio con la visión de ser una entidad financiera a nivel nacional, realizó la absorción de otra entidad financiera que incrementó la capacidad instalada a 26 oficinas lo que significó un crecimiento del 136% en el número de oficinas con una cobertura en las cuatro regiones del país; hemos tomado un reto que ha llevado a la cooperativa a reconstruir su equipo de trabajo, estructura, procesos, y procedimientos, pero estamos seguros que las personas que hoy conformamos esta institución nos encontramos a la altura de tan importante reto.

Mi agradecimiento es a los más de 250 mil socios que conforman nuestra institución, por la confianza que depositan día a día; también darles la bienvenida a los nuevos socios que se incorporaron a nuestra institución por la absorción realizada en el año 2021; reiterar nuestro compromiso de transparencia, honestidad, para el manejo de nuestra institución.

Para mi es grato como Gerente contar con la oportunidad de ver crecer a mi institución por 22 años y pasar de 4.5 millones de activos en el año 2000 a los 396 millones a mayo del 2022, hemos superado grandes desafíos como: el feriado bancario, la inestabilidad política, económica, la pandemia, entre otros.

A todos los colaboradores de nuestra institución La 23 de Julio, quiero pedirles que nos esforcemos cada día por ser mejores seres humanos, excelentes personas ya que siendo mejores personas seremos buenos colaboradores; que aprendamos día a día a enfrentar nuestras propias limitaciones, que



estemos siempre dispuestos a ser parte de la solución no del problema, que tengamos una solución para cada problema no un problema para cada solución.

Les invito a ver nuestros puestos de trabajo como lo que son; cargos importantes de la cooperativa porque si no lo serían simplemente no existirían; un saludo y un abrazo a todo nuestro equipo de trabajo, caminemos al reto de ser la mejor institución financiera cooperativa del país.

Atentamente,

Eduardo Aguirre Sosa
GERENTE GENERAL
COAC 23 DE JULIO LTDA.



NUESTRA INSTITUCIÓN

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

NUESTRA COOPERATIVA "23 DE JULIO"

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., se origina gracias a la iniciativa de hombres y mujeres emprendedores y con una visión enfocada en mejorar la calidad de vida de todas las familias que habitan en el Cantón Cayambe, en su etapa inicial estaba conformada por tres grupos sociales como: Pre-Cooperativa de Trabajo, Producción y Consumo Núcleo de Juventud, la que funcionaría con el Comité San Pedro de Cayambe y la Pre-Cooperativa de Empleados Municipales, pero un 20 de Agosto de 1964 toma el nombre de **Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" Ltda.**, dando honor a la Cantonización de Cayambe.

La Cooperativa 23 de Julio busca mejorar la calidad de vida y dar el mejor beneficio a la comunidad con productos y servicios financieros, para cuidar y ver crecer su capital con cuentas de ahorros e inversiones, también contribuye con el crecimiento económico y genera actividades a nivel social con la comunidad, conduciendo al cumplimiento de

objetivos planteados por socios otorgando créditos inmediatos y oportunos.

Hasta el año 1985, la Cooperativa 23 de Julio fue regulada por el Ministerio de Bienestar Social, posteriormente su control pasaría a la Superintendencia de Bancos y Seguros la cual regulaba todos los movimientos que efectuaba, finalmente desde el año 2012 hasta la actualidad, el ente regulador es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), a la cual se reporta todas las actividades y operaciones a la Ley de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., en el año 2021 como parte de su crecimiento tomó la decisión de realizar la absorción de agencias y socios de la Cooperativa Construcción, Comercio y Producción (CCP) dando como resultado el crecimiento a 26 agencias a nivel nacional, y un más de 250 mil socios, motivo por el cual la cooperativa día a día brinda a sus socios el mejor servicio con cajeros multifunción que se encuentran en puntos estratégicos en todo el país incluido las islas Galápagos.

MISIÓN Y VISIÓN



MISIÓN

“Dar soluciones financieras a socios y clientes de forma digital con Responsabilidad Social”.



VISIÓN

Seremos reconocidos a nivel nacional por la digitalización de nuestros productos y servicios, y la excelencia en la atención, alcanzando los \$270 millones de cartera bruta con \$324 millones en DPF.

VALORES

(G4-9)



COMPROMISO

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



INTEGRIDAD

Actuamos con ética, justicia, rectitud y honestidad.



SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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



TRABAJO EN EQUIPO

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



INNOVACIÓN

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



PRINCIPIOS COOPERATIVOS



EQUIPO DE TRABAJO QUE DIRIGE LA COOPERATIVA

(G4-10, G4-12)

ALTA GERENCIA



**Aguirre Sosa
Walter Eduardo**
GERENTE GENERAL



**Nicolalde Castillo
Mónica Fernanda**
SUBGERENTE
ADMINISTRATIVO
FINANCIERO



**Arguello Cisneros
Juan Carlos**
SUBGERENTE
COMERCIAL REGIONAL
1



**Espinosa Quiroz
Pablo Daniel**
SUBGERENTE
COMERCIAL REGIONAL
2



**Arias García
Freddy Martín**
SUBGERENTE
COMERCIAL REGIONAL
3

ÁREAS ASESORAS



**Benavides Ponce
Luis Iván**
AUDITOR INTERNO



**Andrango Paucar
Gabriela del Pilar**
OFICIAL DE
CUMPLIMIENTO



**Lemache
Migualema
Ernesto Francisco**
ASESOR JURÍDICO



**Morales Beltrán
Fanny Maribel**
JEFE DE RIESGOS

ÁREAS FINANCIERAS Y DE APOYO

BORJA MANOSALVAS DANIEL SANTIAGO	JEFE DE TARJETAS
CORDOVA OSORIO JANNETH GUDNARA	JEFE DE TALENTO HUMANO
GARCIA ROMERO ANDRÉS ROBERTO	OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
HERRERA RODRIGUEZ DIEGO ANDRES	JEFE DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE CRÉDITO
HIDALGO TERAN GABRIELA PATRICIA	TESORERA GENERAL
QUISILEMA MARTINEZ LUIS IVAN	CONTADOR GENERAL
PARRA JINEZ ANDREA JACQUELINE	OFICIAL DE CALIDAD Y PROCESOS
TUQUERRES CHICAIZA MARIO MAURICIO	OFICIAL DE SEGURIDAD FÍSICA
CANDO SALAS EDUARDO PATRICIO	JEFE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
VELASTEGUI ESPINEL BORIS ERICK	JEFE DE OPERACIONES

ÁREAS COMERCIALES

ABAD BUENAÑO CARLOS LUIS	JEFE COMERCIAL OFICINA GUAYAQUIL
ALCIVAR AVEIGA VICKY ZULAY	JEFE COMERCIAL OFICINA MANTA
BRAVO SALCEDO EDUARDO MAURICIO	JEFE COMERCIAL OFICINA LOJA
CAIZA FLORES FREDDY ROLANDO	JEFE COMERCIAL OFICINA PEDERNALES
CARRERA OSORIO ANA DEL ROCIO	JEFE COMERCIAL OFICINA TUMBACO
CASTRO LEON LIA SABINA	JEFE COMERCIAL OFICINA CUENCA DE LAS AMÉRICAS
CHORLANGO GUAYASAMIN WILLIAN TOMAS	JEFE COMERCIAL OFICINA QUITO NORTE
DE LA ROSA MEDINA PAOLA ELIZABET	JEFE COMERCIAL OFICINA BAHÍA DE CARÁQUEZ
FLORES CANDO ELIZABETH NAOMI	JEFE COMERCIAL OFICINA SANTA CRUZ
GUTIÉRREZ MOREIRA ALEXIS JULIANA	JEFE COMERCIAL OFICINA MILAGRO
HIDALGO LARCO MARY GUADALUPE	JEFE COMERCIAL OFICINA EL QUINCHE
LEÓN LEMA MARCO JAVIER	JEFE COMERCIAL OFICINA CUENCA TOTORACOCHA
MEDIAVILLA VARELA JESSICA MARIBEL	JEFE COMERCIAL OFICINA IBARRA
NAVAS ESPINOSA MARCELO VINICIO	JEFE COMERCIAL OFICINA QUITO SUR - TURUMBAMBA
PAZMIÑO GALARZA WILLIAMS HOLDER	JEFE COMERCIAL OFICINA EL CHACO
PEÑA MOYA JIMENA ALEXANDRA	JEFE COMERCIAL OFICINA OTAVALO
RODRIGUEZ SUQUILANDA ALICIA ESPERANZA	JEFE COMERCIAL OFICINA LAGO AGRIO
SANDOVAL VELASQUEZ JHONNY GERARDO	JEFE COMERCIAL OFICINA TABACUNDO
VEGA ORTÍZ RINA ELIZABETH	JEFE COMERCIAL OFICINA LA PRENSA
VILLOTA DELGADO JOHN BYRON	JEFE COMERCIAL OFICINA TULCÁN
VINUEZA ZAPATA JEIMMY KARINA	JEFE COMERCIAL OFICINA MATRIZ CAYAMBE
AGUILAR ESTEVEZ CARMEN CRISTINA	JEFE COMERCIAL OFICINA GUAYLLABAMBA
CASTRO RUANO MONICA PILAR	JEFE COMERCIAL OFICINA YARUQUÍ
GARZON UTRERAS DIANA ALEXANDRA	JEFE COMERCIAL OFICINA SANGOLQUÍ

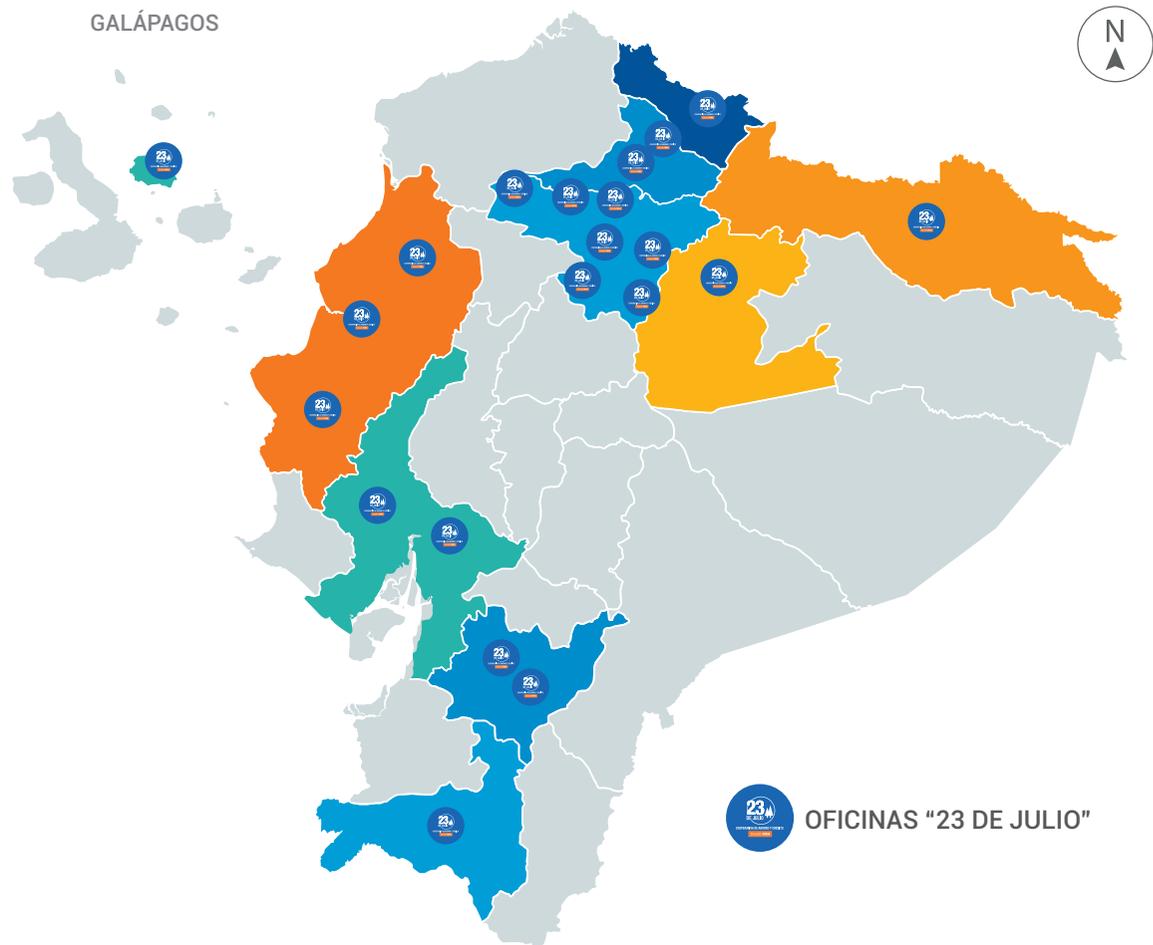


COBERTURA

(G4-6, G4-8, G4-9)

PROVINCIA	OFICINA
PICHINCHA	MATRIZ CAYAMBE
	TABACUNDO
	EL QUINCHE
	GUAYLLABAMBA
	YARUQUÍ
	TUMBACO
	SANGOLQUÍ
	QUITO PRENSA
	CALDERÓN
	QUITO AMAZONAS
	QUITO SUR
	QUITO TURUBAMBA

PROVINCIA	OFICINA
CARCHI	TULCÁN
IMBABURA	IBARRA
	OTAVALO
LOJA	LOJA
GUAYAS	GUAYAQUIL
	MILAGRO
MANABÍ	PEDERNALES
	BAHÍA DE CARÁQUEZ
	MANTA
SUCUMBÍOS	LAGO AGRIO
NAPO	EL CHACO
GALÁPAGOS	SANTA CRUZ
AZUAY	CUENCA DE LAS AMÉRICAS
	CUENCA TOTORACOCHA



CAPÍTULO I

Gestión de Sustentabilidad

2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Desde 1964





CAPÍTULO I

(G4-15)

1.1. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

(G4-15, G4-16)

La Cooperativa "23 de Julio" implementó desde el 2014, políticas de Responsabilidad Social Empresarial, aprobadas por el Consejo de Administración, año a año estas políticas son

actualizadas con el objetivo de fortalecer una serie de principios y compromiso en la gestión social, reflejada en los procesos y valores institucionales.

POLÍTICA GENERAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

NUESTRAS ACCIONES SE FUNDAMENTAN EN LA CONVICCIÓN Y COMPROMISO DE GENERAR VALOR ECONÓMICO, SOCIAL, Y AMBIENTAL, FOMENTANDO UNA CULTURA SOCIALMENTE RESPONSABLE, LOGRANDO UN IMPACTO POSITIVO EN LA RELACIÓN CON NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE.

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.

1.2. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

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

Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas lanzada en el año 2.000 como un llamado voluntario a las organizaciones en todo el mundo a alinear sus operaciones y estrategias a 10 principios universalmente aceptados, así como también para tomar acciones que aporten a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), es por esta razón que actualmente forman parte de Pacto Global 160 países con empresas con más de 13.000 empresas y mas de 3.800 organizaciones.

Pacto Global Red Ecuador nace en el año 2011, cuenta con más de 330 miembros activos entre empresas y organizaciones de todo tamaño y origen. Desde abril del 2016 hasta la fecha, la Red Local ha presentado un crecimiento sustancial de miembros, convirtiendo a la iniciativa en la Red de Sostenibilidad más relevante del país y una de las redes locales con más crecimiento en el mundo.

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





PRINCIPIO 10

LAS EMPRESAS DEBEN COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO EXTORSIÓN Y SOBORNO.

PRINCIPIO 9

PROMOVER EL DESARROLLO Y DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE.

PRINCIPIO 8

LLEVAR A CABO INICIATIVAS PARA PROMOVER MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

PRINCIPIO 7

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL ABORDAJE PRECAUTORIO DE LOS RETOS AMBIENTALISTAS.

PRINCIPIO 6

LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO RELACIONADO AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



PRINCIPIO 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.

PRINCIPIO 2

ASEGURARSE DE NO CONVERTIRSE EN CÓMPlices DE ABUSOS DE LOS DERECHO HUMANOS.

PRINCIPIO 3

LAS EMPRESAS DEBEN PERMITIR LA LIBERTAD Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

PRINCIPIO 4

LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.

PRINCIPIO 5

LA ELIMINACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

RED PACTO GLOBAL

1.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

prioridades es permitir un claro entendimiento de nuestro enfoque estratégico, y motivar y alinear al personal con acciones concretas que deben gestionarse:

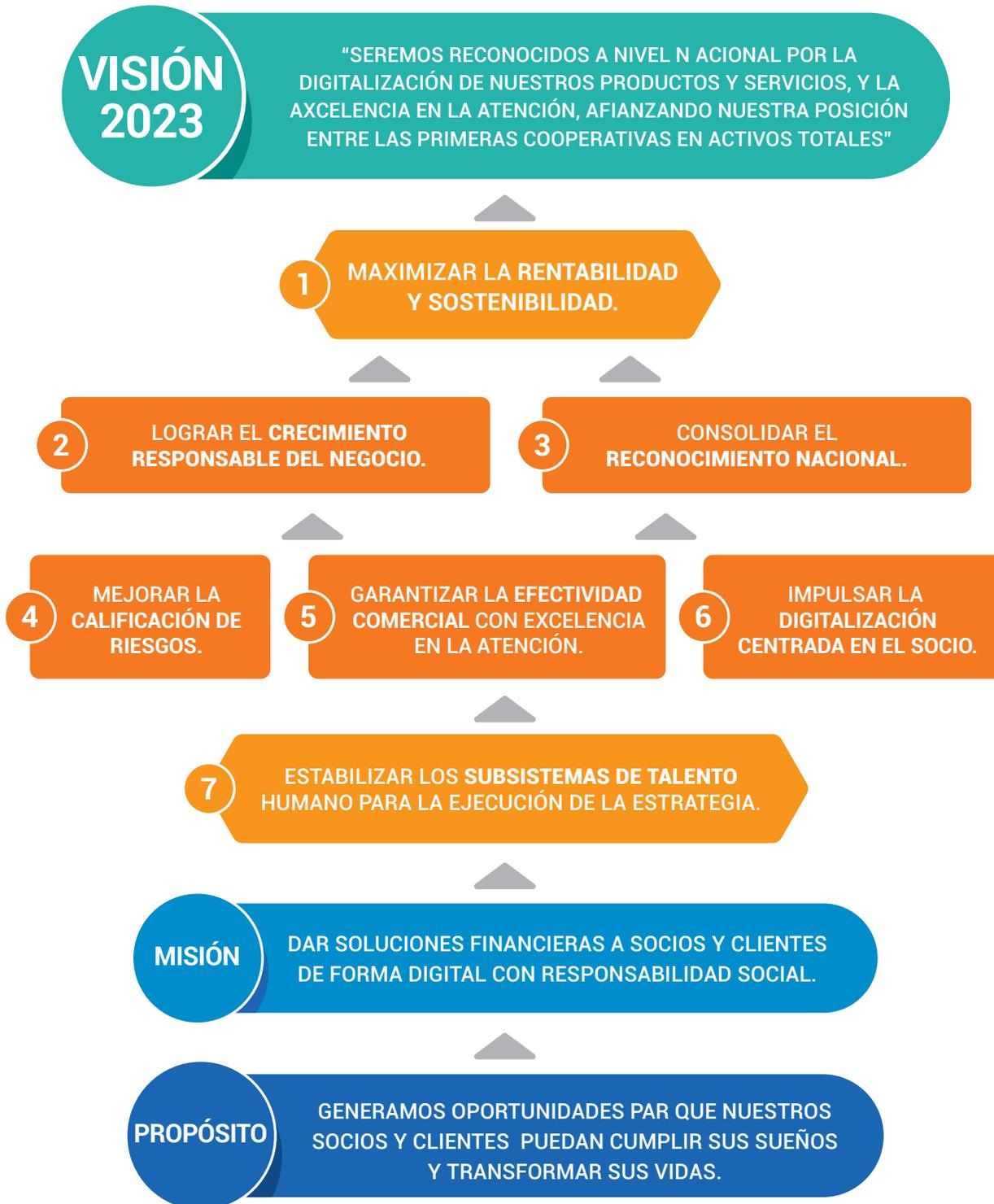
La Cooperativa 23 de Julio entre el año 2022 y 2023 se enmarcan en el acrónimo C R E C E R @, ya que su motivación principal se centra en consolidar su crecimiento apalancado en una consolidación integral tanto operativa como de mercado, sin descuidar la transformación digital. El objetivo de contar con un acrónimo de

- C** Crecimiento responsable del negocio
- R** Reconocimiento nacional
- E** Estabilidad de subsistemas de talento Humano
- C** Calificación de Riesgos
- E** Efectividad Comercial
- R** Rentabilidad y Sostenibilidad
- @** Digitalización centrada en el socio



Las prioridades estratégicas se convierten en los retos organizacionales para el período, es decir, pasan a ser Objetivos Estratégicos que permiten evidenciar si la estrategia está alcanzando los resultados esperados; dichos objetivos

mantienen una relación causa – efecto, es decir, el logro de los objetivos inductores asegura, en gran medida, el logro de los objetivos de resultados, es por esto que se los representa en el siguiente Mapa Estratégico:





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

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

Un principio de Responsabilidad Social Empresarial, es la gestión que se realiza con los grupos de interés, en la cual se conoce, entiende y satisface necesidades y expectativas, con lo que se genera valor con respecto al relacionamiento y gestión de estos grupos.

Además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, es la integración voluntaria por parte de la organización, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y

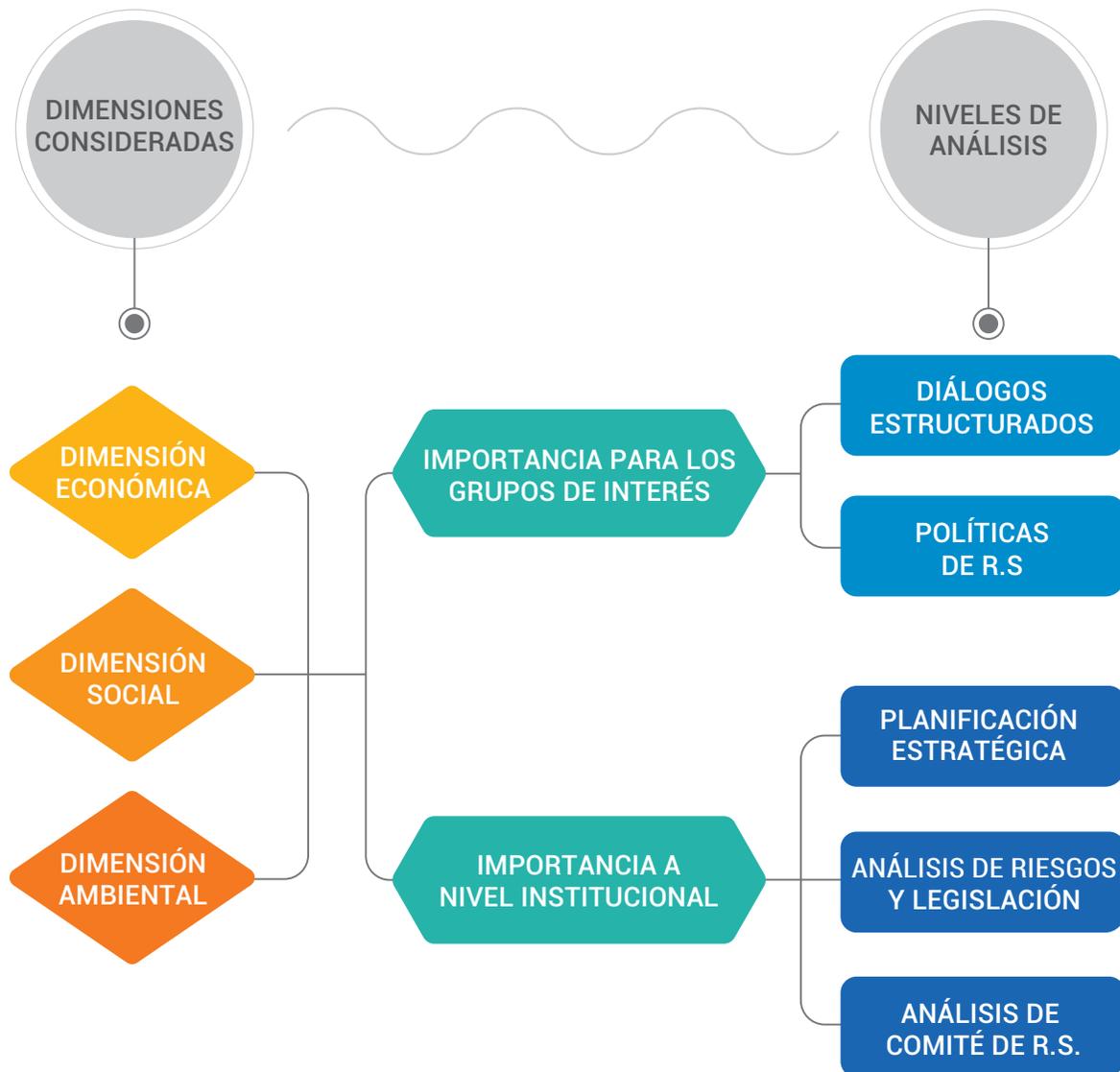
procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente, con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los que se derivan de sus acciones.

1.5 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

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

Los que cumple con el 79% de los aspectos prioritarios.

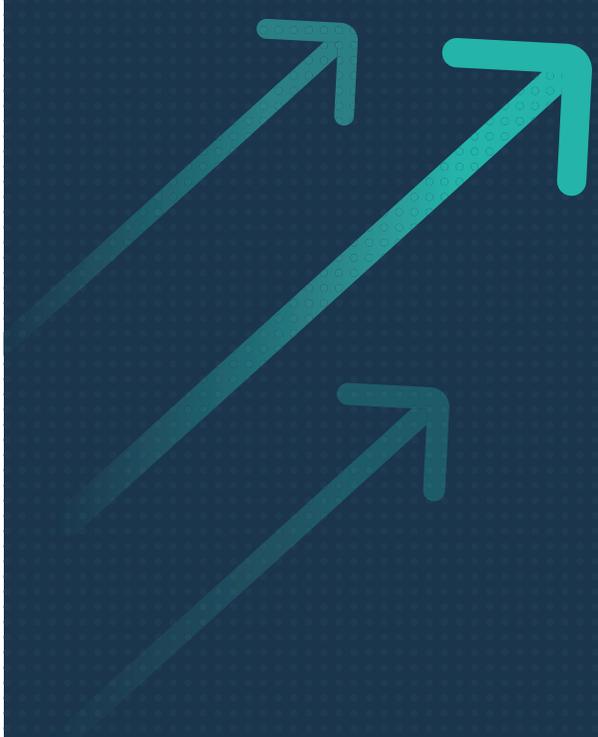


ASPECTO MATERIALIDAD		ANÁLISIS DE MATERIALIDAD							RESULTADOS	PRIORIZACIÓN
		IMPORTANCIA DEL INTERÉS			IMPORTANCIA DE LA COOPERATIVA					
		DIÁLOGOS ESTRUCTURADOS	POLÍTICAS DE RS	RESULTADOS	OBJETIVOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ANÁLISIS DE RIESGOS Y LEGISLACIÓN	ANÁLISIS DEL COMITÉ DE RS			
ECONÓMICO	1	GOBIERNO CORPORATIVO	1	1	2	1	1	1	3	1
	2	CUMPLIMIENTO Y CONTROL	1	1	2	1	1	0	2	0,8
	3	RESULTADOS FINANCIEROS	1	1	2	1	1	0	2	0,8
	4	GESTIÓN DE RIESGOS	1	1	2	1	1	0	2	0,8
	5	TRANSPARENCIA	1	1	2	1	1	0	2	0,8
	6	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	0	1	1	0	0	0	0	0,2
	7	EFICIENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	2	1	1	0	2	0,8
	8	ANTICORRUPCIÓN	1	1	2	1	1	1	3	1,0
	9	GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	0	1	1	0	1	0	1	0,4
SOCIAL	10	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1	2	1	1	1	3	1,0
	11	S.S.O	1	1	2	1	1	1	3	1,0
	12	RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD	1	0	1	1	1	0	2	0,6
	13	CAPTACIÓN Y EDUCACIÓN	1	1	2	1	1	1	3	1,0
	14	SALUD	1	1	2	1	1	1	3	1,0
	15	CUMPLIMIENTO DE LEYES	1	1	2	1	1	1	3	1,0
	16	DERECHOS HUMANOS	1	1	2	1	1	1	3	1,0
AMBIENTAL	17	GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA	1	0	1	1	1	0	2	0,6
	18	GESTIÓN AMBIENTAL CON LA COMUNIDAD	1	0	1	1	1	1	3	0,8
	19	PROYECTOS AMBIENTALES	1	0	1	1	1	0	2	0,6
	20	OFERTAS COMERCIAL CON IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO	1	0	1	1	1	0	2	0,6

CAPÍTULO II

Buen Gobierno Corporativo

2021



CAPÍTULO II

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

(G4-34, G4-56)

2.1. COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE NUESTRO GOBIERNO COOPERATIVO.

DEFINICIÓN

El Buen Gobierno Cooperativo es el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial cuyo compendio constituye el objetivo del presente reglamento, que permite relaciones armónicas, ecuanímes y transparentes entre los diferentes grupos de interés que están comprometidos con la existencia y accionar de la cooperativa.

ALCANCE

El Buen Gobierno Cooperativo de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "23 DE JULIO LTDA", siempre en el marco de la transparencia, objetividad, equidad en la institución y principalmente en la protección de los grupos de interés que enmarca a nuestros socios, clientes, usuarios, empleados, acreedores, y todos los demás entes que tengan vinculación con la cooperativa.

La aplicación de las buenas prácticas de gobierno cooperativo promueve principalmente transparencia, equidad en el tratamiento de los socios, clientes, usuarios y la difusión adecuada de información, así como el establecimiento de técnicas efectivas de control interno, dando credibilidad, confianza y buen uso de sus recursos.

ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

(G4-EC6, G4-LA12)

- Asamblea General de Socios y Representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerencia
- Comités

INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Ing. Víctor Vega
PRESIDENTE



Dr. Mauricio Cahueñas
VICEPRESIDENTE



Econ. Julio Fuentes
SECRETARIO



Abg. Efrén Arroyo
VOCAL



Lic. Ramiro Gutierrez
VOCAL



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



INTEGRANTES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



Ing. Ernesto Loza
PRESIDENTE



Crnel (sp). Jorge Cruz
SECRETARIO



Econ. Carlos Rojas
VOCAL

CONSEJO DE VIGILANCIA



2.2. ALIADOS ESTRATÉGICOS (G4-16)

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

Entre los principales aliados del sector financiero, por ejemplo, contamos con Financoop, la Red

Financiera para el Desarrollo, la Confederación Alemana de Cooperativas DGRV e ICORED con la cuales se trabaja de manera conjunta para el progreso del sector cooperativo en el ámbito tecnológico y de metodologías que mejoran nuestros productos y servicios.

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

Las empresas aliadas en el 2021 que cuentan con una larga trayectoria y experiencia son:



FINANCOOP



CFN



BANRED



COBIS



BANRED



DGRV



Red de Servicios Facilito



MFR



Equifax



PagoÁgil



RFD



Cardtech



Registro Civil



Telconet



Servipagos



Triple Jump



AlexSoft



2.3. CÓDIGO DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

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

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

La cooperativa cuenta con un Código de Ética y Comportamiento aprobado por el Consejo de Administración, se entiende a la ética como el conjunto de valores que maneja nuestra cooperativa, concordantes con los preceptos y la filosofía cooperativista, el Código de Ética es de carácter obligatorio para los vocales, representantes, directivos, administradores, socios, funcionarios, y demás contrapartes.



2.4. INFORME DE AUDITORIA INTERNA

(G4-56, G4-S03, G4-S04)

El trabajo desarrollado por Auditoría Interna en el año 2021 incluye la evaluación de las operaciones administrativas, financieras, operativas, de seguridad de la información e informáticas ejecutadas en el año. Trabajo que se lo desarrolló mediante auditorías de cumplimiento normativo, evaluaciones de gestión a las diferentes áreas y seguimientos de resoluciones del consejo de Administración, recomendaciones de las diferentes auditorías.

Auditorías que se realizaron en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan anual de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Vigilancia y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que incluye adicionalmente actividades priorizadas para revisión y reporte a la Superintendencia.

OPINIÓN SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los Estados Financieros se presentan de manera razonable, la información que mantienen es confiable y fidedigna, la información de las cifras de los Estados Financieros cumplen con las normas de prudencia y solvencia financiera, la información que utiliza y que reporta es oportuna y surge de las propias bases de datos de la cooperativa, 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.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y OTROS ASPECTOS RELATIVOS A RIESGOS

Se comprobó y verificó el funcionamiento de los Sistemas de Control Interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de objetivos, la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda de los Activos, una



adecuada revelación de los Estados Financieros, y, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables.

Verificamos que la Administración haya establecido los lineamientos generales y los procesos necesarios para la aplicación del Sistema de Control Interno, validando el cumplimiento de leyes, Resoluciones y disposiciones del ente de control, así como también de las políticas y procedimientos internos. Verificamos que la cooperativa cuenta con los organigramas estructural, posicional y funcional, así como que cuente con manuales y reglamentos para las diferentes áreas que conforman la cooperativa, y se hayan generado políticas para identificar, evaluar, controlar y administrar los riesgos, y si estas son compatibles con el volumen y complejidad de las transacciones.

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



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

Por disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se realizó el seguimiento, validación y calificación del cumplimiento de los planes de acción que surgen de las recomendaciones emitidas tanto por la Auditoría Interna, Externa, Auditoría de TI y Auditoría de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recomendaciones y observaciones que son ingresadas al "Sistema de Seguimiento Integral" (Sistema de Hallazgos de Auditoría) que implemento la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2014 y que fue comunicada con Oficio Circular No. SEPS-IR-DNRFPS-2014-05798 del 8 de abril del 2014.

El grado de cumplimiento de estos planes de acción es adecuado, y su cumplimiento es comunicado trimestralmente a los Consejos de Administración y de Vigilancia y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

GOBIERNO COOPERATIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" cumple con las políticas y procedimientos tendientes a fomentar un adecuado funcionamiento de un Buen Gobierno, se han cumplido sustancialmente con las disposiciones de Transparencia de la Información a través de la página web institucional, publicaciones, pantallas y roll ups, así como las Disposiciones y Resoluciones de los Organismos de Control.

Verificamos que en el año 2021 los representantes de la Asamblea y los miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia cumplen con las atribuciones y funciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Estatuto y el Reglamento Interno.

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

Conforme lo dispuesto en el Art. 93 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, verificamos el cumplimiento normativo de la Resolución No. 011-2014-F; 637-2020F y las reformas de la Resolución 655-2021F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

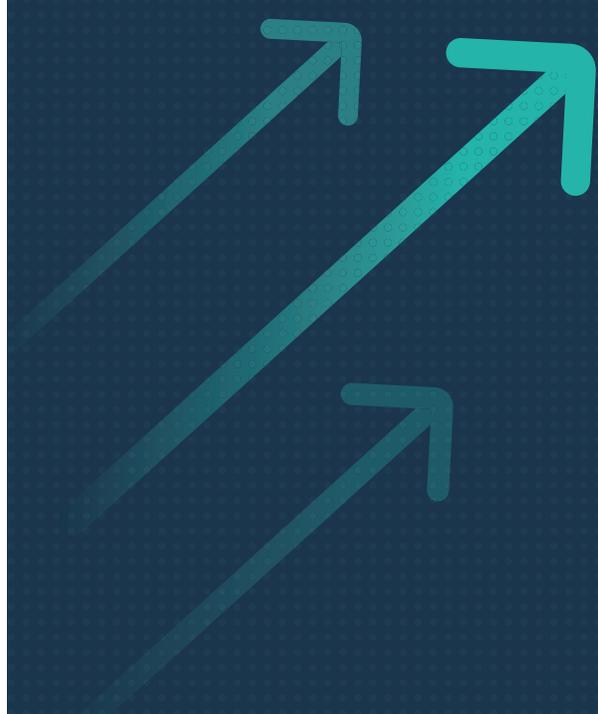
Realizamos pruebas de cumplimiento sobre el acatamiento de las políticas y procedimientos adoptados por la Cooperativa para la prevención de operaciones relacionadas con el lavado de activos y financiamiento de delitos, determinando que la cooperativa mantiene controles razonables para prevenir el riesgo de lavado de activos.

Confirmamos la existencia de políticas y procedimientos institucionales que permiten prevenir el lavado de activos, así como la aplicación de las resoluciones y disposiciones emitidas por los entes de control, a través de la gestión que realiza el Oficial de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento.

CAPÍTULO III

Desempeño Financiero

(G4-15) (G4-14, G4-S1, G4-EC6, G4-EC7, G4-EC9)





CAPÍTULO III

DESEMPEÑO FINANCIERO

(G4-15) (G4-14, G4-S1, G4-EC6, G4-EC7, G4-EC9)

3.1. CRECIMIENTO SOSTENIBLE

El año 2021 marcó para todos los sectores, un nuevo hito en el crecimiento de la economía después de la pandemia, generando nuevos escenarios y retos para las empresas del sistema financiero. En el ámbito cooperativo, el crecimiento de los Activos reflejó la confianza de sus socios con un porcentaje anual de incremento del 25.53%.

Los Activos de la Cooperativa 23 de Julio superaron este porcentaje, alcanzando un valor interanual del 40.54%; siendo este uno de los más altos registrados en el peer group. Dentro de los principales indicadores financieros, se mantiene la ventaja competitiva en los indicadores de Suficiencia Patrimonial

(667.94%), Cobertura de Provisiones (244.12%), Intermediación Financiera (91.59%) y Liquidez (31.89%).

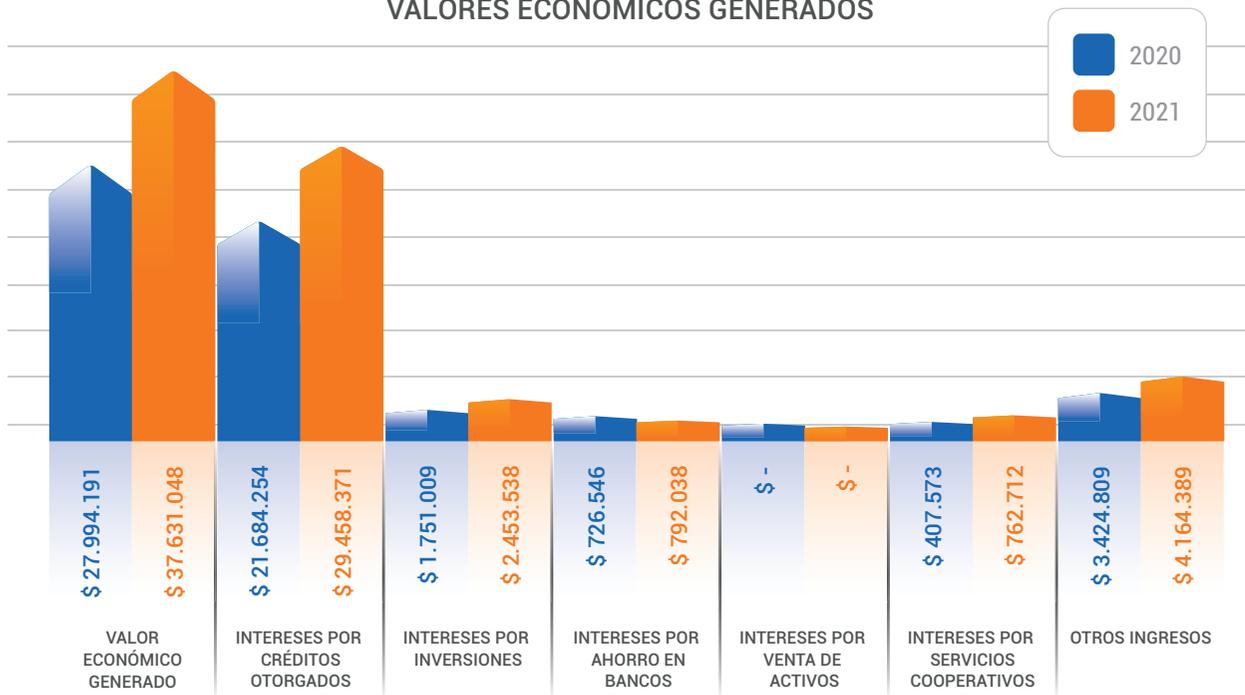
La Cartera Bruta crece durante el año 2020 por un valor de \$ 82'720,335 cerrando el ejercicio económico con un valor de \$ 246'758,867; mientras que la Captación de Ahorro y Plazo Fijo refleja un incremento de \$ 80'114,142. La utilidad del ejercicio 2021 fue de \$ 552,729.

A más del crecimiento en cifras, la Cooperativa 23 de Julio durante el año 2021, amplió su cobertura territorial a todas las regiones del país, siendo la única institución cooperativa que mantiene presencia en las cuatro regiones del país.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

		2020		2021	
		CONSOLIDADO		CONSOLIDADO	
		US\$	%	US\$	%
	VALOR ECONÓMICO GENERADO	\$27.994.191	100%	\$ 37.631.048	100%
1.1	INTERESES POR CRÉDITOS OTORGADOS	\$21.684.254	77%	\$ 29.458.371	78%
1.2	INTERESES POR INVERSIONES	\$1.751.009	6%	\$ 2.453.538	7%
1.3	INTERESES POR AHORRO EN BANCOS	\$726.546	3%	\$ 792.038	2%
1.5	INGRESOS POR VENTA DE ACTIVOS	\$-	0%	\$ -	0%
1.6	INGRESO POR SERVICIOS COOPERATIVOS	\$ 407.573	1%	\$ 762.712	2%
1.7	OTROS INGRESOS	\$3.424.809	12%	\$ 4.164.389	11%

VALORES ECONÓMICOS GENERADOS



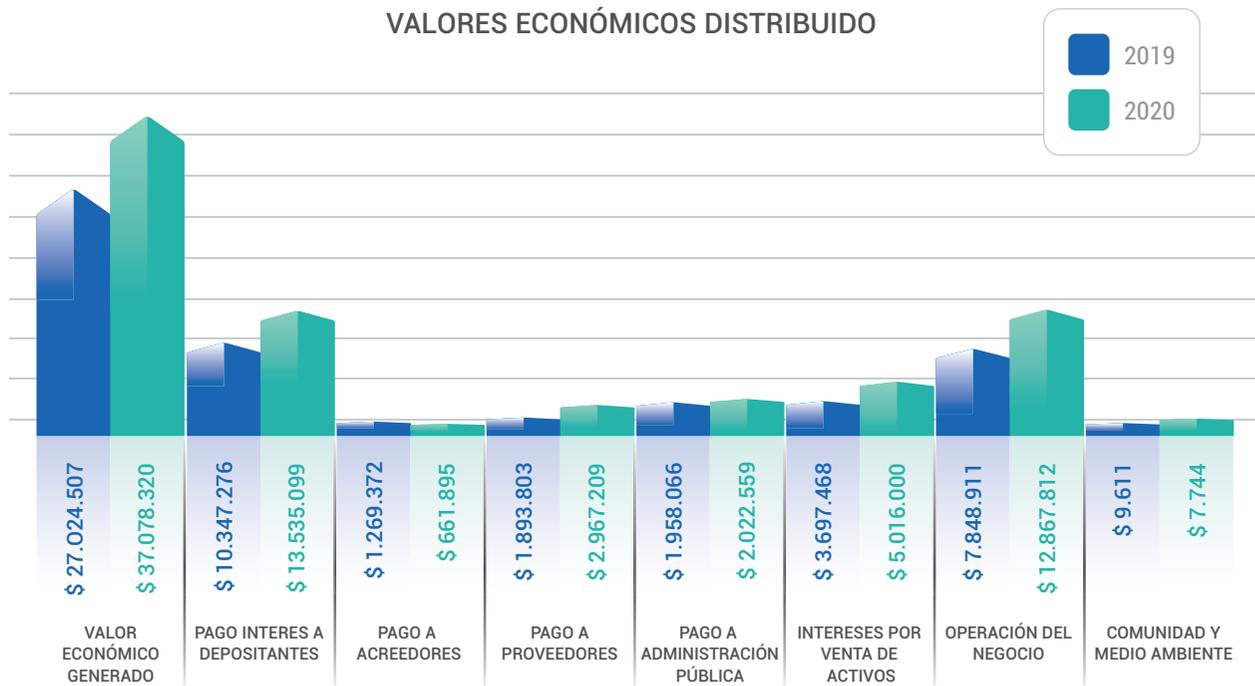
La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" realiza su gestión equilibrando las dimensiones económica, ambiental y social para sus grupos de interés, a través de un servicio de Intermediación socialmente responsable.

Bajo estos parámetros, el Valor Económico generado por la Cooperativa durante el año 2021 alcanzó un monto de \$ 37'631,048; cuyo mayor aporte se genera producto de la colocación de créditos, acorde al visionamiento estratégico de la Institución.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	US\$	%	US\$	%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$27.024.507	100%	\$37.078.320	100%
2.1 PAGO INTERES A DEPOSITANTES	\$10.347.276	38%	\$13.535.099	37%
2.2 PAGO A ACREEDORES	\$1.269.372	5%	\$661.895	2%
2.4 PAGO A PROVEEDORES	\$1.893.803	7%	\$2.967.209	8%
2.5 PAGO A ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	\$1.958.066	7%	\$2.022.559	5%
2.8 COLABORADORES	\$3.697.468	14%	\$5.016.000	14%
2.7 OPERACIÓN DE NEGOCIO	\$7.848.911	29%	\$12.867.812	35%
2.7 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	\$9.611	0%	\$7.744	0%
EXCEDENTES	\$969.611		\$552.729	

VALORES ECONÓMICOS DISTRIBUIDO



El Valor Económico Distribuido se destinó en un 37% al Pago de Intereses a los Depositantes, como recompensa la lealtad de nuestros socios, rubro al cual el año 2021 se destinó una cantidad de \$13'535,099; mientras que el 35% de la distribución se destina a la Operación del Negocio.

En concordancia a nuestros principios de transparencia y en función de la normativa pertinente, se ha destinado el 5% los Valores Distribuidos al pago de Impuestos y Contribuciones, aportando de manera decidida al desarrollo de nuestro país.

Los pagos a Acreedores Locales y Extranjeros corresponden a un 2% de la distribución de valor, ratificando la adecuada gestión de intermediación financiera de la Cooperativa.

La diferencia entre el Valor Generado y el Valor Distribuido por la Cooperativa "23 de Julio" durante el año 2021, equivale a \$ 552,729.

3.2. CALIFICACIÓN RIESGOS

Posicionamiento favorable en los mercados naturales de dinero: La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio fue fundada en 1964 en el cantón Cayambe, provincia de Pichincha gracias a la iniciativa varios emprendedores con el objetivo común de mejorar la calidad de vida de las familias del cantón. Gracias a la importante acogida que experimentó la cooperativa a lo largo de los años, pudo expandirse por su cuenta hacia Imbabura, Napo y Pichincha. En el 2021,

la entidad absorbió la COAC CCP; expandiendo sus operaciones a más provincias de Ecuador (Manabí, Galápagos, Guayas, Sucumbíos, Carchi y Loja). Adicionalmente, la cooperativa cuenta con 26 oficinas y 17 cajeros automáticos los cuales se encuentran en ciertas oficinas. La institución concentra sus operaciones de colocación en los segmentos de consumo (60,12%), microempresa (35,11%), vivienda (4,06%) y comercial (0,72%).

Con base en el boletín emitido por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al 31 de diciembre de 2021 para el segmento 1, Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., presentó un monto de activos de US\$ 340,02 millones, que representa una participación del 2,04% del sistema de cooperativas del segmento 1 y se ubica en la posición número quince (15) de un total de 38

Cooperativas de Ahorro y Crédito; igualmente en cuanto a los pasivos y patrimonio, la cooperativa se ubica en el puesto número quince y diecinueve respectivamente, con una participación del 2,05% y 2,00%. Cabe mencionar que, la cooperativa es considerada un referente del sistema Cooperativo Nacional, lo cual el riesgo reputacional se reduce y es una fortaleza de la institución.



"Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 061-2022 celebrado el 08 de abril de 2022, con el análisis de la información financiera al 31 de diciembre de 2021, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda.**

"AA-"

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

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

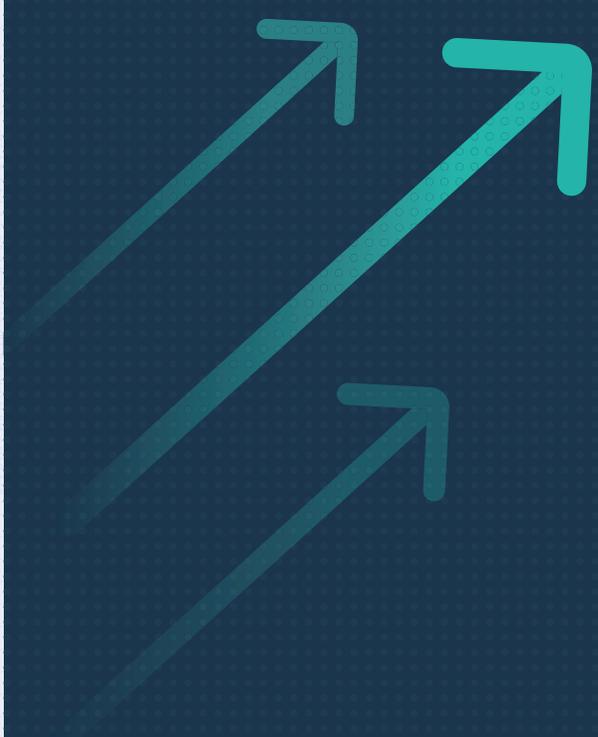
En Quito, a los 08 días del mes de abril del 2022.

Econ. Santiago Coello
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"

CAPÍTULO IV

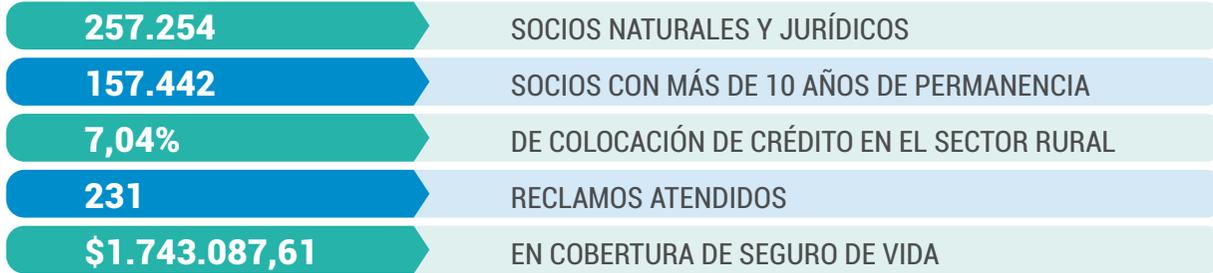
“58 Años” De Historia Junto a Nuestros Socios



CAPÍTULO IV

4.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS SOCIOS

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



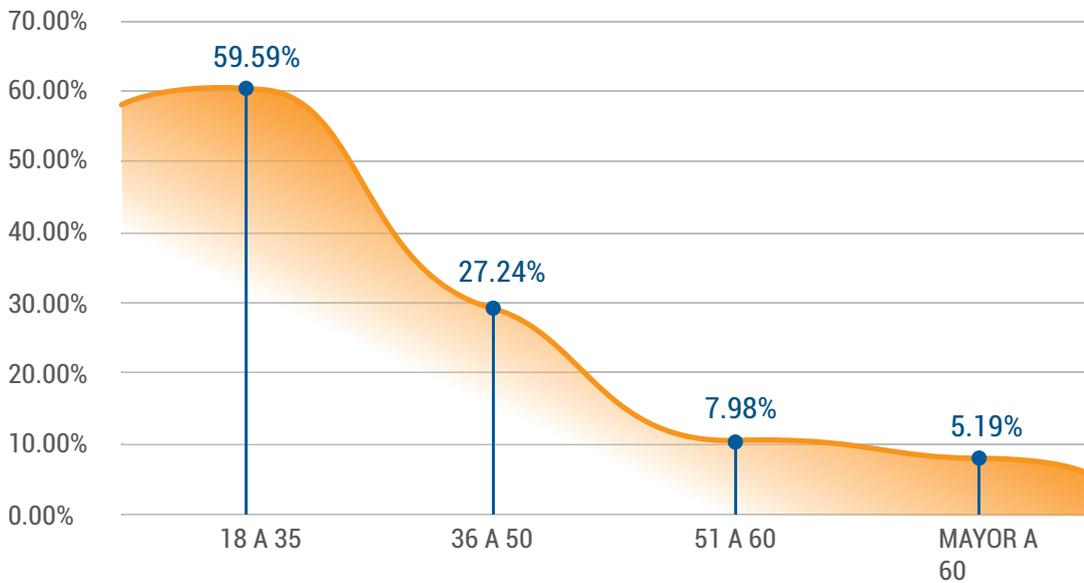
COMPOSICIÓN POR GÉNERO (CRÉDITOS)



COMPOSICIÓN POR GÉNERO (CAPTACIONES)



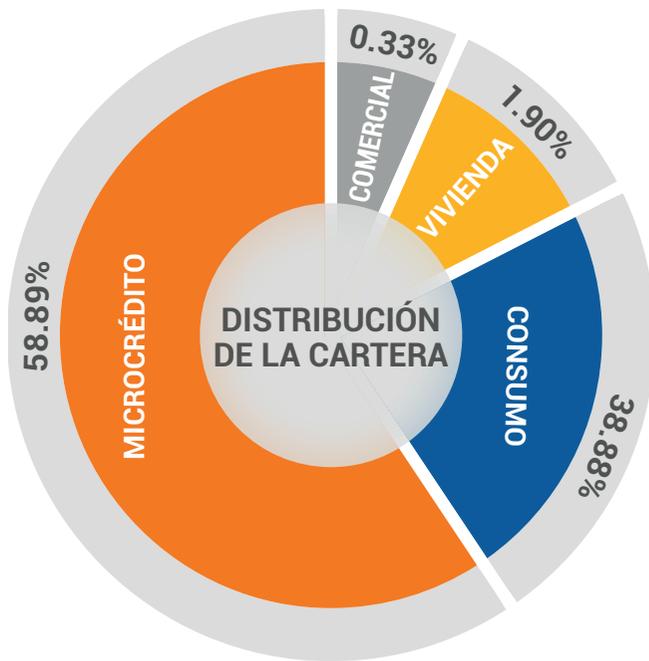
EDAD DE LOS SOCIOS



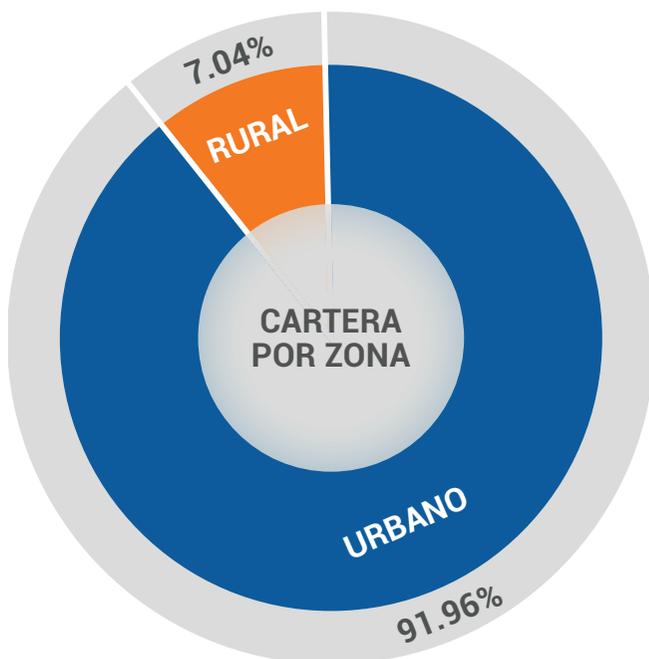
La mayor parte de nuestros socios se encuentran concentrado en el rango de 18 a 35 años con un total de 59,59% y entre 36 a 50 años se colocan un total de 27,24%.



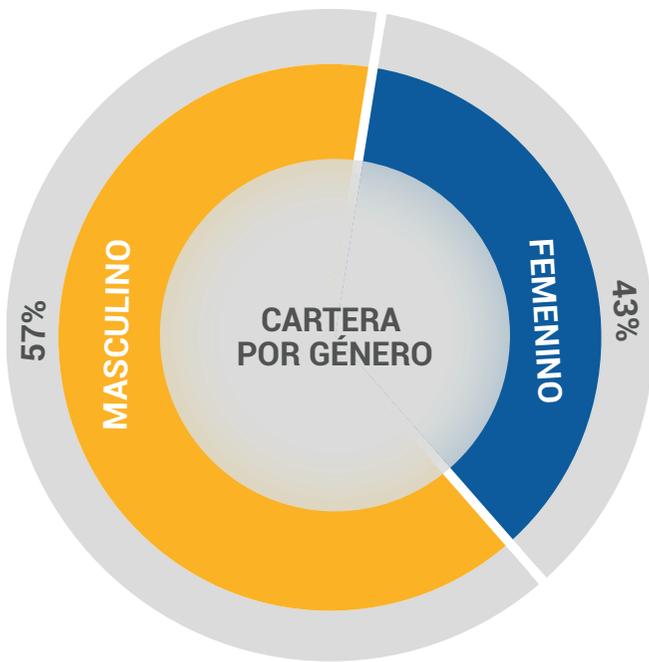
4.2. CUMPLIMOS SUEÑOS CON NUESTROS SOCIOS (G4-FS13)



A diciembre 2021 la cartera bruta es de \$150'004.089,29 colocada en un 58,89% en microcrédito y con un 38,88% en consumo. En este año las estrategias institucionales estuvieron orientadas a incrementar la colocación en el sector productivo del país con el crédito para microempresas y créditos de consumo para todas las personas que más lo necesitan.



El 91,96% de créditos otorgados se encuentran orientados a créditos están orientados al sector urbano de nuestras zonas de influencia.



El 57% de los créditos han sido otorgados a hombres, mientras que el 43% son otorgados a mujeres.

4.3. SOLUCIONES Y RESPUESTAS OPORTUNAS

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

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

MOTIVOS	No. CASOS	%
ATENCIÓN AL CLIENTE	13	6%
CONVENIOS EMPRESARIALES	3	1%
CUANTAS DE AHORROS	32	14%
INVERSIONES	5	2%
OPERACIONES DE CRÉDITO	98	42%
TARJETA DE DÉBITO	80	35%
TOTAL GENERAL	231	100%

Los 231 casos presentados por nuestros socios y clientes, han sido atendidos con una respuesta oportuna y se han implementado mecanismos de mejora continua para minimizar los requerimientos presentados por los usuarios.



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

recibirán \$1,800.00 por muerte natural (\$1,500.00 correspondientes al Seguro de Vida y \$300.00 de Sepelio) y \$3,300.00 por muerte accidental.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., pone a disposición de sus socios el seguro de vida al abrir una cuenta de ahorros y por el valor de \$1,00 mensual, los beneficiarios

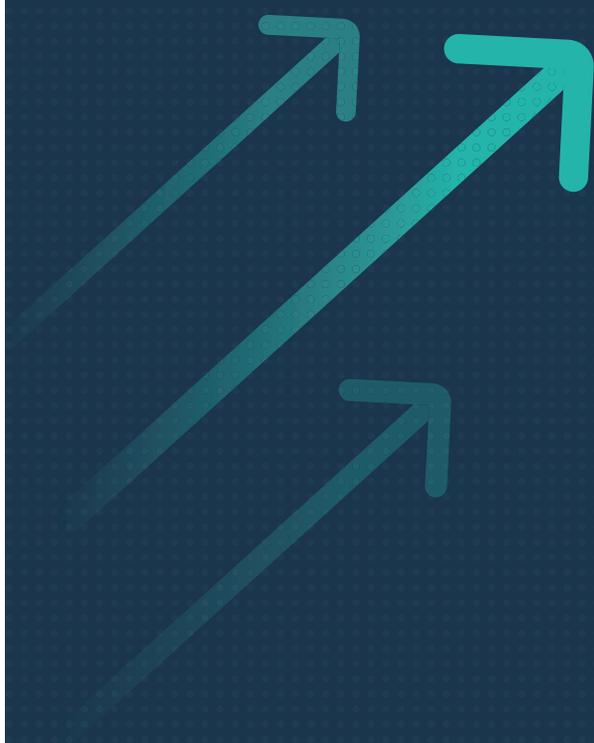
Es importante resaltar que los seguros de vida han ayudado a nuestros socios y a sus beneficiarios a salir de los momentos difíciles en el aspecto económico.

TIPO DE SEGURO	NO. DE CASOS	MONTO LIQUIDADO
DESGRAVAMEN	105	\$856.892,84
DESGRAVAMEN DOBLE CABEZA	61	\$513.461,07
DESGRAVAMEN INCAPACIDAD	5	\$57.465,30
DESGRAVAMEN INCAPACIDAD DOBLE CABEZA	1	\$39.275,69
VIDA	170	\$271.888,30
VIDA DOBLE CABEZA	1	\$2.604,41
VIDA MUERTE ACCIDENTAL	1	\$1.500,00
TOTAL GENERAL	344	\$1.743.087,61

CAPÍTULO V

Gestión de Talento Humano

2021



23
DE JULIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Desde 1964

58
ANIVERSARIO



CAPÍTULO V

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

5.1 BALANCE SOCIAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, junto con el departamento de Talento Humano tiene el compromiso con todos sus colaboradores tiene como objetivo fomentar el empoderamiento de cada uno para conseguir el crecimiento del trabajo en equipo. Con el compromiso y constancia de cada colaborador se ha logrado mantener estándares de calidad.

La contratación del personal se lo hace basado en la legislación vigente, mimos que se alinean con los principios del Pacto Global en donde

se establece: respetar la libertad de asociación y el reconocimiento afectivo del derecho a la negociación colectiva, eliminación de formas de trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil, eliminación de la discriminación, respeto al empleo y la ocupación.

En la Cooperativa no han existido casos de discriminación en el 2021.

Se detalla datos importantes de nuestros colaboradores:



5.2. GENERACIÓN DE FUENTES DE EMPLEO

La Cooperativa 23 de Julio, aporta a la juventud con la inserción laboral, permitiéndoles tener una experiencia laboral base a través de prácticas preprofesionales, a más de cumplir con la ley de Pasantías, a pesar de la gravedad

de la pandemia que se atravesó, se logró brindar apoyo a 6 jóvenes para cumplir con sus prácticas preprofesionales.

En el 2021 se contrataron a 212 personas. Mientras que salieron de la institución 94 colaboradores.

A diciembre 2021 contamos con el 2% de colaboradores con algún tipo de capacidad especial.

6 Pasantés en el año 2020



7 Pasantés en el año 2021

5.2. INVERSIÓN PARA EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES (G4-LA4)

MES	TEMÁTICA
Enero	No se planifica actividades de capacitación.
Febrero	No se planifica actividades de capacitación.
Marzo	Prevenición de COVID19. Salud sexual y reproductiva. Prevenición de VIH Sida. Aducción, tipos de drogas y consecuencias, factores protectores de adicciones. Hipercolesterolemias, consecuencias. Sobrepeso y Obesidad. Programa de prevención integral del uso de alcohol, tabaco y otras drogas en ámbitos laborales. Certificación Ambientes libre de humo.
Abril	inducción de SSO. Organismos paritarios.
Mayo	Uso de herramientas (Personal limpieza).
Junio	Charla Riegos Laborales - Personal limpieza. Socialización del Plan de Emergencias Tumbaco.
Julio	Prevenición contagios COVID19.
Agosto	Prevenición COVID19. Salud sexual y reproductiva - VIH. Drogas y su dependencia. Factores de Riesgo. Política y Reglamento de Higiene de Seguridad. Riesgos psicosociales.
Septiembre	Prevenición COVID19. Salud sexual y reproductiva - VIH. Drogas y su dependencia. Factores de Riesgo. Política y Reglamento de Higiene de Seguridad. Charla personal de Limpieza - Salud Ocupacional. Riesgos psicosociales.
Octubre	Prevenición COVID19. Salud sexual y reproductiva - VIH. Drogas y su dependencia. Factores de Riesgo. Política y Reglamento de Higiene de Seguridad. Charla personal de Limpieza - Salud Ocupacional. Riesgos psicosociales.
Noviembre	Violencia contra la mujer.
Diciembre	No se planifica actividades de capacitación.



# Capacitaciones realizadas	# Horas de capacitación	# Capacitaciones previstas	# Participantes que asistieron	Participantes previstos	Resultados individuales	RESULTADO TOTAL
0	0	0	0	0	0,00	0,00
0	0	0	0	0	0,00	0,00
1	0:30	1	115	125	92,0	92,00
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	0:30	1	115	125	92,0	
1	1	1	5	10	50,00	75,00
1	1	1	6	6	100,00	
1	1	1	3	3	100,00	100,00
1	2	1	10	13	76,92	81,79
1	1	1	13	15	86,67	
1	2	1	152	175	86,86	86,86
1	1	1	15	18	83,33	83,33
1	1	1	15	18	83,33	
1	1	1	15	18	83,33	
1	1	1	15	18	83,33	
1	1	1	15	18	83,33	
1	1	1	15	18	83,33	
1	1	1	37	38	97,37	92,39
1	1	1	37	38	97,37	
1	1	1	37	38	97,37	
1	1	1	37	38	97,37	
1	1	1	37	38	97,37	
1	2	1	10	16	62,50	
1	1	1	37	38	97,37	
1	1	1	23	25	92,00	92,00
1	1	1	23	25	92,00	
1	1	1	23	25	92,00	
1	1	1	23	25	92,00	
1	1	1	23	25	92,00	
1	1	1	23	25	92,00	
1	1	1	23	25	92,00	
1	2	1	110	120	91,67	91,67
					0,00	0,00

ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD				
TEMA	MES	Personal programado	Personal que asiste	PORCENTAJE PERSONAL ENTRENADO
Marzo	Socialización del Plan de Emergencias Tabacundo.	7	9	78%
Julio	Brigadas de emergencias Tumbaco.	13	15	87%
Septiembre	Brigadas de emergencias Ibarra.	8	10	80%
Diciembre	Brigadas de emergencia Cayambe y Plan de emergencias.	45	50	90%

5.3. BENEFICIO INSTITUCIONAL PARA EL TALENTO HUMANO

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

BENEFICIOS DESCRITOS		DETALLE
Uniformes	100%	
Seguro privado	100%	
Alimentación	100%	
Compensación comisariato	100%	
Licencia remuneración	2%	
Bono de navidad	100%	
Bono de estudios	0%	
Bono por continuidad de servicios	0%	
Movilización	51%	
Remuneración variable	17%	
Bono por guardería	17%	
Eventos de integración	0%	



5.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

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

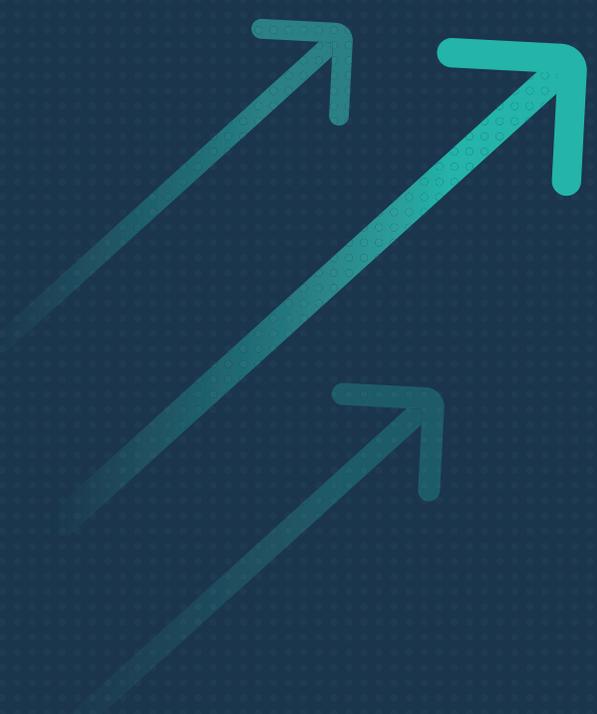
Matriz de planificación de actividades de comité de seguridad y salud ocupacional. Periodo Marzo - Diciembre 2021.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACTIVIDAD	INICIO	FIN	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		AVANCE	
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	DIRECTO	SECUNDARIO		
					N	B	Z	A	B	Y	N	J	L	J	A	S	O	N		D
Susana distancia	Realizar las actividades de prevención de COVID pendientes del año anterior	Infografía y concientización sobre el uso de mascarillas	Mayo	Dic.					C	C	C	C	C					Técnico SSO	Médico Ocupacional	75%
		Señalización de aforo y cumplimiento	Mayo	Dic.					C			C							Técnico SSO	Médico Ocupacional
Pausas Activas	Campañas informativas sobre el desarrollo de prácticas de vida saludable	Realizar 1 vez al mes, verificación de realización de pausas activas	Mayo	Nov.					i	C	C	C	C					COMITES Y DELEGADOS SSO	Unidad SSO, Talento Humano	71%
Charla preventiva sobre Drogas y conformación de comité de prevención de uso y consumo de drogas	Obtener el certificado de ambientes libres de humo	Realizar 1 charla y delegar al responsable del proceso de ambientes libres de humo	Abril	Abril					C									COMITES Y DELEGADOS SSO	Técnico SSO, Médico ocupacional	100%
Actividad preventiva para mitigación de acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer	Prevenir toda forma de violencia en contra de la mujer	Realizar 1 actividad preventiva	Agosto	Sept.												C		COMITES Y DELEGADOS SSO	Técnico SSO, Médico ocupacional	100%
					Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre						
Mascarilla Tipo KN-95					260	300	232	258	355	490	487	390	387	540						

CAPÍTULO VI

Productos y Servicios

(G4-4)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Desde 1964





CAPÍTULO VI

PRODUCTOS Y SERVICIOS

(G4-4)

6.1. PRODUCTOS DE AHORRO

- **AHORRO A LA VISTA:** | Depósito inicial \$55,00
- **AHORRO PLANIFICADO:** | Depósito inicial \$20,00
- **AHORRO EMPRESARIAL:** | Depósito inicial \$2.000,00
- **CUENTA MÁGICA:** | Depósito inicial \$25,00
- **INVERSIONES A PLAZO FIJO:** | Desde \$1.000,00

6.2. PRODUCTOS DE CRÉDITO

- **PRODUCTIVO** ✓
- **CONSUMO** ✓
- **INMOBILIARIO** ✓
- **MICROCRÉDITOS** ✓

6.2.1. PRODUCTIVO

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000,00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Monto desde: \$5.200 hasta \$160.000

Plazo hasta: 24 meses. (Capital de Trabajo)

Plazo hasta: 60 meses. (Activos Fijos)

6.2.2. CONSUMO 23

Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos.

Monto desde: \$1.200 hasta \$40.000

Plazo hasta: 72 meses

SOLUCIONANDO 23

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

CRÉDITO CONSUMO SOLUCIONANDO 23

Monto desde: \$1.200 hasta \$80.000

Plazo hasta: 72 meses

SOBRERUEDAS 23

Es el otorgado a personas naturales destinadas a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Monto desde: \$1.200 hasta \$40.000

Plazo hasta: 72 meses

6.2.3. VIVIENDA

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia.

Monto desde: \$5.200 hasta \$120.000

Plazo hasta: 120 meses

6.2.4. MICROCRÉDITO 23

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

Monto desde: \$500 hasta \$40.000

Plazo hasta: 24 meses. (Capital de Trabajo)

Plazo hasta: 72 meses. (Activos Fijos)

SOLUCIONANDO 23

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

CRÉDITO CONSUMO SOLUCIONANDO 23

Monto desde: \$1.200 hasta \$50.000

Plazo hasta: 72 meses



SOBRERUEDAS 23

Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago provenga de los ingresos relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, direccionado a la compra de vehículos de transporte pesado y público considerado como activo fijo, accesorios, repuestos y mantenimiento del vehículo.

Monto desde: \$1.000 hasta \$80.000
Plazo hasta: 72 meses

6.3. SERVICIOS 23 DE JULIO

Servicio de Vida

COBERTURAS SOCIOS Y CLIENTES	MONTO ANTERIOR	MONTO NUEVO
a) Vida (muerte x cualquier causa)	1,500.00	1,800.00
b) Muerte accidental	1,500.00	1,800.00
c) Desmembración accidental	1,500.00	1,800.00
D) Incapacidad total y permanente por cualquier causa	1,500.00	1,800.00
E) Sepelio por cualquier causa	300.00	250.00
F) Ambulancia por accidente	120.00	150.00
G) Canasta familiar x muerte accidental	0.00	400.00
Prima neta anual x socio	\$ 6.73	\$ 11,54
Prima total anual x socio + impto	\$ 7.00	\$ 12.00

COBERTURAS SOCIO TITULAR (CUENTAS MÁGICA)	MONTO ACTUAL
a) Vida (muerte por cualquier causa)	500.00
b) Muerte accidental	500.00
c) Desmembración accidental	500.00
d) Incapacidad total y permanente por cualquier causa	500.00
e) Sepelio por cualquier causa	150.00
f) Ambulancia por accidente	120.00
g) Gastos médicos por accidente	110.00
Prima anual neta x socio	\$ 2.40
Prima anual total x socio + impto	\$ 2.50

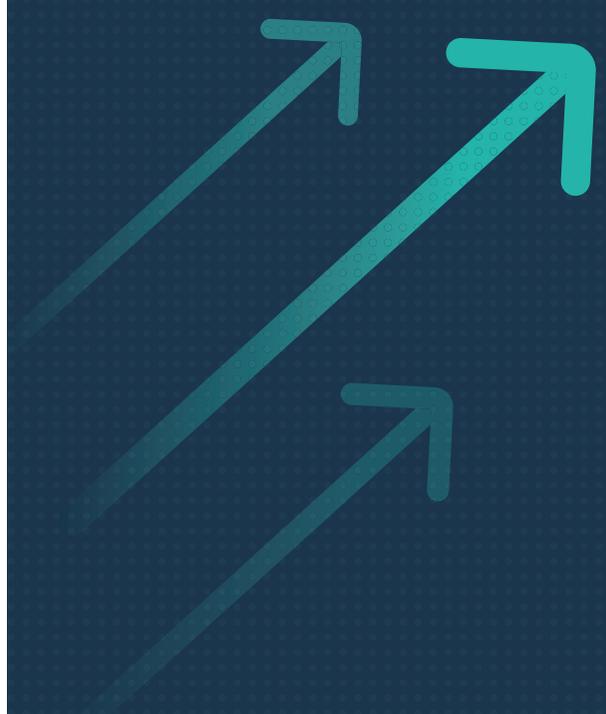
Cobertura: Esta cobertura cubre el riesgo de muerte por cualquier causa para titular o cónyuge, durante las 24 horas del día, los 365 días de vigencia y sin límite geográfico.

CAPÍTULO VII

Comunidad y Medioambiente

(G4-S01)

2021



CAPÍTULO VII

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

(G4-S01)

La actividad se desarrolló de acuerdo a lo programado los primeros viernes de cada mes con la colaboración de los oficiales de negocios y personal de atención al cliente de la oficina Matriz en la que el GADIP de Cayambe daba un renombre a la Cooperativa por su participación.



RED ETI

(G4-12, G4-HR5)

El 15 de septiembre del 2021, se realizó la entrega de 16 impresoras y 9 tablets las cuales fueron donadas a la "Fundación Jonathan" en un evento realizado en las instalaciones del ECU 911 de la ciudad de Quito.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

(G4-S01, G4-FS16)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio Ltda.", siempre al servicio de la comunidad, busca de mejorar el bienestar de sus grupos de interés cumplimiento con la normativa en sus políticas

de Responsabilidad Social Empresarial, la cual a través de sus funcionarios ha realizado charlas de información, sensibilización y capacitación de temas de interés financiero.

Género	Estatus de Avance	Participantes	% del Grupo	% del Total
Femenino	Finalizado	188	86,24%	44,98%
	En Curso	30	13,76%	7,18%
Total Femenino		218	52,15%	52,15%
Masculino	Finalizado	111	80,43%	26,56%
	En Curso	27	19,57%	6,46%
Total Masculino		138	33,01%	33,01%
n/a		6	9,68%	1,44%
	Finalizado	56	90,32%	13,40%
Total n/a		62	14,83%	14,83%
Total general	En Curso	418	100,00%	100,00%

Cobertura: Esta cobertura cubre el riesgo de muerte por cualquier causa para titular o cónyuge, durante las 24 horas del día, los 365 días de vigencia y sin límite geográfico.



DONACIÓN DE EQUIPOS DE ESTERILIZACIÓN

Se realiza la Donación de un "Equipo de esterilización" para el Ministerio de Salud Pública "Zona 1" que se llevó a cabo el 28 de junio 2021 en la sala de reuniones de la Cooperativa.



NAVIDAD SOLIDARIA

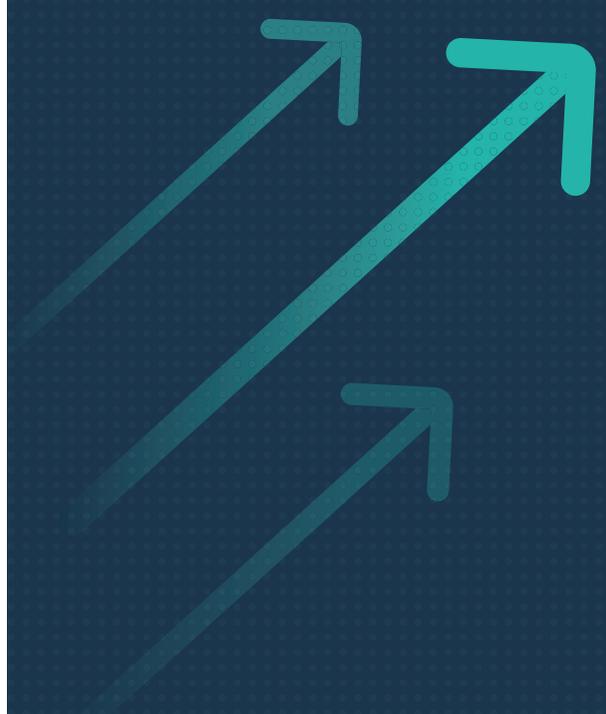
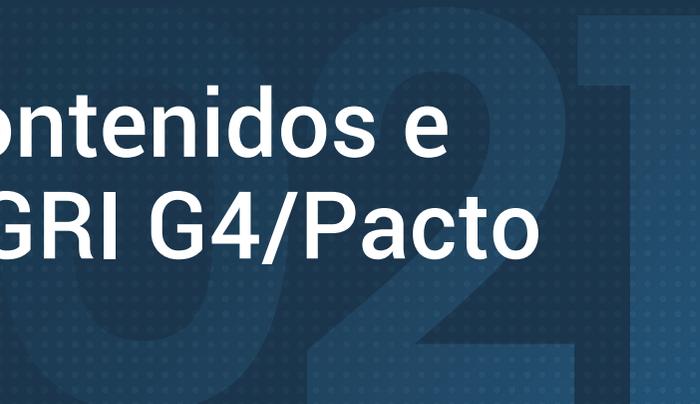
La Cooperativa 23 de Julio, enfocada en sus grupos de interés y teniendo como más relevante

a la comunidad, realiza como cada año la entrega de fundas navideñas a socios y clientes, esto se lo efectuó en cada una de las oficinas y en una cantidad prudente para evitar aglomeraciones y se realiza la entrega de 7.500 fundas.

OFICINA	CANT. FUNDAS	OFICINA	CANT. FUNDAS
Cayambe	2000	Lago Agrio	100
El Quinche	300	Quito Turubamba	100
Tumbaco	1000	Quito LaPrensa	100
Otavalo	500	Quito 10 de Agosto	100
Guayllabamba	300	Quito Centro	100
Quito Amazonas	550	Loja	100
Quito Mariscal Sucre	300	Guayaquil	100
Yaruquí	300	Milagro	100
Tabacundo	200	Bahía de Caráquez	100
El Chaco	100	Pedernales	100
Ibarra	250	Manta	100
Tulcán	100	Santa Cruz	100
		Isabela	100
		San Cristóbal	100

CAPÍTULO VIII

Índices de contenidos e indicadores GRI G4/Pacto Global



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Desde 1964





	Enfoque de indicadores	Página	ODS
	Estrategia y Análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización, la estrategia de está con miras a abordar dicha cuestión	8-11	P16
	Perfil de la Organización		
G4-3	Nombre de la Organización	8-10-11-19-24-26-52	
G4-4	Marcas, Productos y Servicios más importantes de la Organización	4-54	P16
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	11	P8-11
G4-6	Países en los que opera la Organización	15	P11
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	8-11	P8
G4-8	Mercados servidos	15	P11
G4-9	Dimensión de la Organización	15	P8
G4-10	Desglose de empleados de la Organización	14	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	41	P4
G4-12	Descripción de la cadena de suministros 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	15, 52	P9
G4-14	Descripción de como la Organización, aborda, procede, el principio de precaución	18, 39	P4
G4-15	Principios u otras iniciativas de carácter económico, social y ambiental que la Organización suscribe o a adoptado	18,19, 51	P3
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a la que la Organización pertenece	26	P17
	Aspectos Materiales y Cobertura		
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la Organización y otros documentos equivalentes	6	P8
G4-18	Procesos de definición del contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	7	
G4-19	Listado de aspectos materiales	21-22	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la Organización	21-22	
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la Organización	21-22	
G4-22	Descripción de las consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	15	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	15	
	Participación de los grupos de interés		
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la Organización	18	P10-17
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la Organización trabaja	18	P10-17
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para los grupos de interés	18	P10-17
G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la Organización, entre otros aspectos mediante su memoria	18	P10-17
	Perfil de la Memoria		
G4-28	Período objeto de la memoria	6	
G4-29	Fecha de la última memoria	6	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	6	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria	56	
G4-32	Opción de conformidad con la guía que a elegido la Organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación Externa	6	
G4-33	Políticas y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	6	P17
	Gobierno		
G4-34	Estructura del Gobierno de la Organización y sus Comités	24-25	P8
	Ética e integridad		
G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la Organización	27-29	P8
	Categoría: Economía		
Aspecto	Desempeño Económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido		P8
Aspecto	Presencia en el mercado		
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos precedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	24-25	P8
Aspecto	Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios	26	P8-9

Aspecto	Prácticas de adquisición		
G4-EC9	Porcentaje de gastos en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	26	P17
Aspecto	Categoría: Desempeño Social		
	Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno		
	Empleo		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región	41	P8
G4-LA2	Presentaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media ornada, desglosados por ubicaciones significativas de actividad	44	P3
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	45	P3
	Nivel al que operan los comités		
	Porcentaje de empleados que tienen representación en los comités"		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	42-43	P3
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedades	42-43	
Aspecto	Capacitación y educación		
G4-LA4	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosando por sexo y categoría laboral	52	P4
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		P4
Aspecto	Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría	24-25	P5
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	41	P5
	Subcategoría: Derechos Humanos		
Aspecto	No discriminación		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	45	
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	18-19	
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	41-45	P16
	Subcategoría: Sociedad		
Aspecto	Comunidades locales		
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	51-53	P12
Aspecto	Lucha contra la corrupción		
G4-S03	Número y porcentaje de centro en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	27	P8-16
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	27-29	P4-16
	Subcategoría: Responsabilidad sobre Productos		
Aspecto	Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de producción y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	43-45	P11
Aspecto	Resultado de encuesta para medir la satisfacción de clientes		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	6	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	38-39	

Para mayor información, comentarios o sugerencias sobre este documento puede contactarse con nosotros a través de:
Ing. Jonathan Tamayo / Asistente de Marketing
ptamayo@coop23dejulio.fin.ec / 02 2362 190 / 02 2362 191 ext. 285

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