

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y BALANCE SOCIAL

2025



**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
Y BALANCE SOCIAL

20
25



COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO

CONTENIDO

Cobertura y alcance	6
Mensaje de la Presidencia	7
Mensaje de la Gerencia	9

Capítulo I

Trayectoria y filosofía institucional	12
Cultura corporativa	15
Nuestros valores	16
Buen gobierno	18
Estructura de gobernanza	19
Estructura organizacional	21
Compromiso ético	22
Conflicto de intereses	23
Presencia en el mercado	24
Resumen geográfico de operaciones	25

Capítulo II

Perfil de la memoria	27
Temas materiales	28
Compromiso sostenible	30
Finanzas sostenibles	31
ECO23 – Financiamiento con enfoque sostenible	32
IMPULSO MUJER – Financiamiento para mujeres emprendedoras	32
Sostenibilidad	33
Alianzas para el desarrollo	36
Comunicación y transparencia	37
Comunicación	37
Gestión de riesgos	40

Capítulo III

Cifras y resultados	43
Gestión de proveedores	44
Eficiencia y valor compartido	45

Capítulo IV

Diversidad e inclusión	50
Protección al cliente	54
Desarrollo del talento humano	55
Salud, bienestar y protección integral de los colaboradores	56

Capítulo V

Oferta de servicios	64
Productos de crédito	64
Colocación, ahorro e inversión	66
Satisfacción de clientes	69

Capítulo VI

Compromiso con la comunidad	71
Educación financiera	72
Compromiso con el medio ambiente	73

Capítulo VII

Principio 1. Adhesión voluntaria y abierta	77
Principio 2. Control democrático	80
Principio 3. Participación económica	82
Principio 4. Economía e independencia	85
Principio 5. Educación, formación e información	89
Principio 6. Cooperación entre cooperativas	94
P601 Convenios de asociación como administrador	
Principio 7. Compromiso con la comunidad	99
Contenidos GRI	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de gobernanza
Tabla 2. Directivos por edad
Tabla 3. Representantes por género
Tabla 4. Estructura organizacional
Tabla 5. Presencia en el mercado
Tabla 6. Temas materiales
Tabla 7. Canales de comunicación
Tabla 8. Gestión de riesgos sociales y ambientales
Tabla 9. Cifras y resultados
Tabla 10. Gestión de proveedores
Tabla 11. Eficiencia y valor compartido
Tabla 12. Número de créditos y montos colocados por regional
Tabla 13. Composición de cartera
Tabla 14. Créditos concedidos en el año 2025
Tabla 15. Perfil de los socios
Tabla 16. Saldo de cartera por género en el año 2025
Tabla 17. Tipo de socios en el año 2025
Tabla 18. Socios activos e inactivos en el año 2025
Tabla 19. Permanencia de los socios en el año 2025
Tabla 20. Número de transacciones realizadas en canales digitales en el año 2025
Tabla 21. Desarrollo del talento por nivel jerárquico y género
Tabla 22. Incidentes y accidentes reportados
Tabla 23. Perfil etario y equidad salarial
Tabla 24. Oferta de servicios
Tabla 25. Productos de crédito
Tabla 26. Productos de crédito por líneas de negocio
Tabla 27. Documentos normativos
Tabla 28. Documentos administrativos
Tabla 29. Satisfacción de los clientes por producto
Tabla 30. Resumen del balance social

Cobertura y alcance



GRI 2-1 y 2-2: Información institucional y alcance del reporte; GRI 2-5: Referencia a información financiera auditada.

Este documento ha sido elaborado con referencia a los Estándares Global Reporting Initiative 2021, incorporando contenidos relacionados con desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza aplicables al sector financiero popular y solidario.

El período de reporte comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. La información financiera presentada proviene de los estados financieros correspondientes al ejercicio 2025, mientras que la información no financiera ha sido recopilada a partir de los sistemas de gestión institucional, de los procesos internos y del levantamiento de información de las distintas áreas de la Cooperativa.

La elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad y Balance Social se desarrolló bajo principios de transparencia, integridad, confiabilidad y rendición de cuentas, incorporando además el análisis de temas materiales, el relacionamiento con grupos de interés y criterios ASG alineados a la estrategia institucional de sostenibilidad.



Mensaje de la Presidencia

GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad; GRI 2-6 y 2-7: Actividades, cadena de valor y trabajadores; GRI 3-3: Gestión de temas materiales; GRI 203, 302, 305, 306, 413 y 418: Impactos económicos indirectos, energía, emisiones, residuos, comunidades locales y compromiso social

Estimados socios, clientes, colaboradores y comunidad en general:

Como presidente del Consejo de Administración, me complace presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad y Balance Social 2025, documento que refleja el compromiso permanente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda. con una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de valor sostenible para nuestros grupos de interés y territorios.

En nuestra cooperativa entendemos al cooperativismo como una herramienta de transformación social basada en la solidaridad, la equidad y el bienestar colectivo. Durante más de seis décadas, estos principios han guiado nuestras actividades y decisiones institucionales, permitiéndonos consolidar una organización financiera cercana, confiable y comprometida con el desarrollo sostenible de nuestros socios, colaboradores y comunidades.

Nuestra estrategia de sostenibilidad integra criterios económicos, sociales,

ambientales y de gobernanza dentro de la gestión institucional, fortaleciendo continuamente la relación con nuestros grupos de interés y promoviendo impactos positivos a través de nuestros productos, servicios y programas comunitarios.

Durante el año 2025 fortalecimos nuestra cadena de valor mediante el trabajo conjunto con colaboradores, comunidades, aliados estratégicos e instituciones locales, impulsando iniciativas enfocadas en inclusión financiera, educación, sostenibilidad ambiental y desarrollo territorial.

En el ámbito social, logramos capacitar a 3.960 personas en educación financiera, promoviendo el fortalecimiento de capacidades económicas y la toma responsable de decisiones financieras dentro de nuestras comunidades.

Asimismo, mantuvimos un diálogo permanente con nuestros grupos de interés para identificar necesidades prioritarias y orientar nuestras acciones de impacto social y comunitario.

En materia ambiental, avanzamos significativamente en la gestión de nuestros impactos mediante la primera medición de la huella de gases de efecto invernadero (GEI) de la Cooperativa y la primera neutralización de carbono del evento por el 61.º aniversario.

Complementariamente, ejecutamos jornadas de reforestación y recuperación

ambiental junto al Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, Cascos Verdes Ecuador y comunidades locales en sectores como Turucucho, Volcán Ilaló y Rucu Pichincha, fortaleciendo así nuestra gestión relacionada con emisiones, energía y residuos.

El año 2025 también representó importantes reconocimientos para la institución. Fuimos reconocidos por la Red Financiera de Desarrollo con dos insignias en Logros Sociales y Generación de Valor, además del Nivel Oro en Transparencia y Divulgación de Precios. Asimismo, recibimos reconocimientos de Ekos, de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y de la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad por nuestras buenas prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social.

De igual manera, mantenemos nuestro compromiso con la protección y privacidad de los datos de socios y clientes, fortaleciendo continuamente los mecanismos institucionales de seguridad y gestión responsable de la información.

Cada uno de estos resultados refleja el compromiso de nuestros colaboradores, directivos y aliados estratégicos con una gestión alineada a criterios ASG y a los principios cooperativos que forman parte de nuestra identidad institucional.

Agradezco profundamente la confianza de nuestros socios, clientes y comunidades, quienes nos motivan a continuar construyendo una cooperativa sostenible, cercana y comprometida con el bienestar colectivo y el desarrollo responsable de las futuras generaciones.

“
LOS SIETE PRINCIPIOS
COOPERATIVOS
CONSTITUYEN LA BASE
ÉTICA Y OPERATIVA DE
NUESTRA ORGANIZACIÓN.



Mensaje de la Gerencia

GRI 2-1: Detalles organizacionales, GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales, GRI 2-7: Empleados y otras personas que trabajan en la organización, GRI 2-22: Declaración sobre el propósito y la misión, GRI 2-28: Membresía en asociaciones

Es grato presentar la Memoria de Sostenibilidad del año 2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda. Compartir de manera transparente nuestros resultados, desafíos y avances institucionales fortalece la confianza de nuestros socios, clientes, colaboradores, organismos de control y aliados estratégicos, consolidando una gestión responsable y orientada al fortalecimiento financiero de la institución.

El año 2025 estuvo marcado por un entorno económico nacional caracterizado por procesos de recuperación progresiva luego de un periodo de desaceleración económica, afectaciones energéticas y alta presión sobre el sector productivo y financiero del país. Este contexto generó importantes desafíos relacionados con liquidez, comportamiento de la cartera, capacidad de pago de los hogares y estabilidad operativa de las entidades financieras.

Frente a esta realidad, la Cooperativa mantuvo una administración técnica y prudente, enfocada en preservar la estabilidad institucional, fortalecer el manejo financiero y garantizar la continuidad de nuestros servicios. Gracias al trabajo articulado de nuestros equipos y a una adecuada gestión de riesgos, culminamos el ejercicio 2025 con indicadores que reflejan capacidad de respuesta y estabilidad financiera.

Al cierre del periodo, la institución registró un índice de mora del 8,60 %, una rentabilidad del 0,10 % y un índice de liquidez del 33,94 %, manteniendo niveles adecuados de solvencia y sostenibilidad operativa dentro de un entorno económico de alta exigencia para el sistema financiero nacional.

Durante el año fortalecimos nuestros procesos de control financiero, administración de cartera, seguimiento operativo y gestión institucional, priorizando decisiones orientadas a la estabilidad económica, la eficiencia administrativa y

el adecuado manejo de recursos.

El desempeño alcanzado durante 2025 permitió mantener la confianza de socios y clientes, fortaleciendo nuestra capacidad institucional para responder de manera oportuna a las necesidades del entorno y afrontar los desafíos económicos y financieros del país.

Finalmente, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión financiera responsable, transparente y enfocada en la mejora continua, manteniendo como prioridad la estabilidad institucional y el fortalecimiento económico de la Cooperativa frente a los desafíos del entorno nacional.

Expreso mi agradecimiento a los señores directivos, colaboradores, socios y aliados estratégicos por su confianza y respaldo permanente, fundamentales para continuar consolidando una institución sólida, cercana y preparada para afrontar los retos del sector financiero ecuatoriano.



COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO



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

CAPÍTULO I

TRAYECTORIA Y
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Trayectoria y filosofía institucional

GRI 2: Contenidos Generales 2021 – 2-1, 2-6, 2-22, 2-28

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. es una entidad financiera perteneciente al Sistema Financiero Popular y Solidario del Ecuador, constituida en 1962 en el cantón Cayambe.

Su creación respondió a iniciativas de fortalecimiento cooperativo impulsadas a nivel nacional para promover mecanismos de acceso financiero y desarrollo económico comunitario.

Desde sus inicios, la institución ha orientado sus operaciones a la prestación de productos y servicios financieros dirigidos a personas naturales, emprendedores, microempresas y sectores productivos, mediante un modelo de intermediación financiera basado en principios cooperativos y de gestión responsable. La Cooperativa mantiene presencia

operativa en las provincias de Pichincha, Imbabura, Guayas, Napo, Sucumbíos, Carchi, Azuay, Manabí, Galápagos y Loja, consolidando una cobertura institucional con alcance nacional y una estructura enfocada en el fortalecimiento financiero y operativo.

El modelo de gestión institucional integra criterios de solvencia financiera, administración integral de riesgos, eficiencia operativa y control interno, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la institución frente a los desafíos del entorno económico y financiero. Asimismo, la Cooperativa incorpora procesos de mejora continua, innovación institucional y optimización de servicios financieros, orientados a garantizar estabilidad y sostenibilidad operativa.



La misión institucional establece:

“SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR QUE CREE EN LA GENTE. ACTUAMOS CON ÉTICA, JUSTICIA, RECTITUD Y HONESTIDAD.

Por su parte, la visión institucional define como objetivo estratégico:

“Crecer de manera sostenible y rentable, comprometidos con la calidad e innovación de servicios y productos financieros, impulsando las finanzas verdes.”

Estas directrices constituyen la base estratégica para la planificación institucional, la toma de decisiones y el desarrollo de productos y servicios financieros, alineando el crecimiento de la Cooperativa con criterios de rentabilidad, fortalecimiento patrimonial, innovación y gestión responsable.

De manera complementaria, la institución participa en espacios de articulación y representación del sector cooperativo y financiero, fortaleciendo procesos relacionados con gobernanza, buenas prácticas institucionales, sostenibilidad financiera y desarrollo del modelo de economía popular y solidaria.

Principios cooperativos:

“LOS SIETE PRINCIPIOS COOPERATIVOS CONSTITUYEN LA BASE ÉTICA Y OPERATIVA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.

- Adhesión voluntaria y abierta — 1
- Control democrático de los miembros — 2
- Participación económica de los miembros — 3
- Autonomía e independencia — 4
- Educación, formación e información — 5
- Cooperación entre cooperativas — 6
- Compromiso con la comunidad — 7

Estos principios aseguran que la Cooperativa mantenga su enfoque participativo, inclusivo y orientado al bien común.



Cultura corporativa

GRI 3-3: Principios del cooperativismo, Desarrollo sostenible

“LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL DE LA COOPERATIVA SE ENCUENTRA ALINEADA A LOS PRINCIPIOS DEL MODELO COOPERATIVO, INTEGRANDO VALORES ORIENTADOS A LA INTEGRIDAD, RESPONSABILIDAD, PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS. ESTOS LINEAMIENTOS FORTALECEN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, PROMUEVEN RELACIONES BASADAS EN CONFIANZA Y TRANSPARENCIA, Y CONTRIBUYEN AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y TERRITORIAL DE LA COOPERATIVA.

NUESTROS VALORES

GRI 2-23



Compromiso

Actuamos con responsabilidad y sentido de pertenencia, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento continuo de la Cooperativa.



Integridad

Desarrollamos nuestras actividades bajo principios de ética, transparencia, rectitud y honestidad, promoviendo relaciones basadas en confianza y respeto.



Trabajo en equipo

Fomentamos una cultura colaborativa que integra capacidades, conocimientos y esfuerzos para el logro de resultados institucionales y el cumplimiento de nuestra visión estratégica.



Orientación al cliente

Priorizamos una atención ágil, cercana y de calidad, enfocada en generar experiencias satisfactorias y relaciones de confianza con socios y clientes.

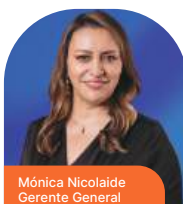


Innovación

Impulsamos procesos de mejora continua, transformación y adopción de nuevas estrategias y tecnologías que fortalezcan nuestro desempeño institucional y la calidad de nuestros productos y servicios.

Equipo de trabajo

Gerencias y directivos



Mónica Nicolaide
Gerente General



Fredy Mena
Director Comercial



Iván Quisilema
Director Financiero

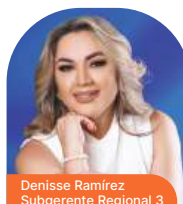
Subgerencias regionales



Karina Vinuesa
Subgerente Regional 1



Mary Hidalgo
Subgerente Regional 2



Denisse Ramírez
Subgerente Regional 3

Áreas asesoras



Andrés Arteaga
Jefe de Riesgos



Camila Flor
Asesora Jurídica



Gabriela Andrango
Oficial de Cumplimiento



Iván Benavides
Auditor Interno

Jefaturas nacionales



Adriana Rosero
Oficial de Procesos



Ana Cristina Iza
Jefe de Proyectos



Boris Velastegui
Jefe de Operaciones



Carlos Aguirre
Jefe de Tecnología
de la Información



Carlos Navarrete
Jefe de Tesorería



César Rosero
Oficial de Seguridad
de la Información



Diego Herrera
Jefe de C.P.



Elizabeth Guzmán
Jefe de Contabilidad



Fabricio Viteri
Jefe de Talento Humano



Freddy Abarca
Jefe de Marketing
y Sostenibilidad



Karina Landazuri
Oficial de
Control Interno



Karla Vega
Jefe de Productos
y Canales



Patricio Galarza
Jefe de Cobranzas

Buen gobierno

GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-16, 2-17, 2-23, 2-24: Estructura de gobernanza; GRI 2-29: Informes de desempeño del órgano de gobierno superior.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., en cumplimiento de sus principios cooperativos, valores institucionales y normativa vigente, aprueba su Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, orientado a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la gestión responsable y la sostenibilidad institucional.

La estructura de gobernanza está liderada por el Consejo de Administración, órgano responsable de la dirección estratégica, supervisión y control de la Cooperativa,

así como del seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión de riesgos y los compromisos en materia económica, social y ambiental.

Asimismo, la Cooperativa mantiene mecanismos para la selección y capacitación de sus órganos de gobierno, la comunicación de asuntos críticos, la promoción de una conducta ética y la evaluación periódica del desempeño de sus autoridades, en concordancia con las buenas prácticas de gobernanza.



Estructura de gobernanza

GRI 2-9

Consejo de Administración



Efrén Arroyo
Presidente



Segundo Jiménez
Vicepresidente



Mónica Novoa
Secretaria

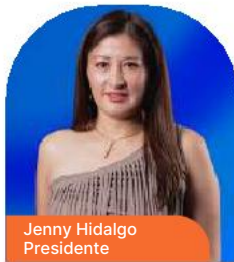


Lucía Velasco
Vocal



Elizabeth Tiuquinga
Vocal

Consejo de Vigilancia



Jenny Hidalgo
Presidente



Mauricio Rodríguez
Vicepresidente



Teresa Betancourt
Vocal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio cuenta con una estructura de gobernanza conformada por 30 representantes de los socios, un Consejo de Administración integrado por 5 miembros y un Consejo de Vigilancia compuesto por 3 integrantes. La gestión ejecutiva está liderada por 2 gerencias y 4 subgerencias.

En materia de diversidad, el 40 % de los representantes son mujeres y el 60 % hombres. En los órganos de gobierno, la participación femenina alcanza el 62,5 %, mientras que la masculina representa el 37,5 %. Además, el 62,5 % de los miembros del directorio tiene más de 50 años y el 37,5 % se encuentra entre los 36 y 50 años.

	Representantes de los socios	30
	Consejo de Administración	5
	Consejo de Vigilancia	3
	Gerencias	2
	Subgerencias	4

Tabla 1. Estructura de gobernanza

Miembros del directorio por edad	Hombres	Mujeres
18 - 25 años		
26 - 35 años		
36 a 50 años		2
50 en adelante	3	3

Tabla 2. Directivos por edad

Representantes por género



Tabla 3. Representantes por género



Estructura organizacional

GRI 2-15

La estructura de liderazgo de la Cooperativa estuvo conformada por 36 cargos de jefatura, responsables de coordinar, supervisar y apoyar la ejecución de los objetivos institucionales en las diferentes áreas de gestión. De estos cargos, 22 corresponden al ámbito comercial y 14 a áreas departamentales o de apoyo administrativo.

La distribución de estos puestos refleja la participación de 12 mujeres y 24 hombres, equivalente al 33,33 % y 66,67 %, respectivamente. Esta composición permite identificar el nivel de representación de

género en posiciones con responsabilidad de dirección y gestión dentro de la organización.

La Cooperativa promueve una cultura organizacional basada en la igualdad de oportunidades, el mérito y el desarrollo profesional, impulsando acciones que favorezcan una participación cada vez más equilibrada en los espacios de liderazgo.

El monitoreo de estos indicadores contribuye a la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano y al fortalecimiento de prácticas organizacionales inclusivas y sostenibles.

 JEFATURAS	 MUJERES	 HOMBRES
 COMERCIALES	8	14
 DEPARTAMENTALES	4	10

Tabla 4. Estructura organizacional

Compromiso ético

GRI 3-3: Gobierno, cooperativismo, ética y transparencia; GRI 2-23 y GRI 2-26

DURANTE EL PERÍODO REPORTADO, LA COOPERATIVA 23 DE JULIO MANTUVO SU COMPROMISO CON UNA GESTIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE.

La Cooperativa mantiene su compromiso ético mediante la aplicación de su Código de Ética y Comportamiento, instrumento que orienta la actuación de socios, clientes, representantes, directivos, administradores, colaboradores, organismos de gobierno y proveedores.

Este marco ético tiene como propósito fortalecer las relaciones institucionales y promover una cultura basada en los valores cooperativos, la integridad, el respeto y la responsabilidad. Asimismo, incorpora lineamientos para la identificación y gestión de posibles conflictos de interés, la prevención de actos de corrupción y el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos, financiamiento de delitos y terrorismo.

Como parte de su sistema de gobernanza, la

Cooperativa cuenta con instancias encargadas de analizar y resolver situaciones que puedan representar conflictos éticos o afectar la integridad institucional. Estas instancias tienen la responsabilidad de conocer, evaluar y pronunciarse sobre casos en los que pudieran estar involucrados directivos, administradores, colaboradores de todos los niveles jerárquicos, socios, clientes, corresponsales o proveedores, garantizando un tratamiento objetivo, transparente y alineado con los principios institucionales.

Adicionalmente, la Cooperativa promueve la igualdad de género, la diversidad y la inclusión en todos los ámbitos de su gestión, impulsando un entorno de trabajo y de relacionamiento basado en el respeto, la equidad y la no discriminación.

LA COOPERATIVA PROMUEVE LA IGUALDAD DE GÉNERO, LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN EN TODOS LOS ÁMBITOS DE SU GESTIÓN, IMPULSANDO UN ENTORNO DE TRABAJO Y DE RELACIONAMIENTO BASADO EN EL RESPETO, LA EQUIDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN.

La difusión permanente de estos principios se complementa con procesos de capacitación y sensibilización dirigidos a los colaboradores, fortaleciendo el conocimiento y la aplicación de prácticas éticas en el desempeño de sus funciones. Estas acciones contribuyen a consolidar una cultura organizacional alineada con los principios de buen gobierno, transparencia y cumplimiento normativo.

A través de estos mecanismos, la Cooperativa reafirma su compromiso con la generación de confianza entre sus grupos de interés, promoviendo una gestión sostenible sustentada en la ética, la rendición de cuentas y el respeto a los valores

Conflicto de intereses

GRI 2-15: Conflicto de intereses

“SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR QUE CREE EN LA GENTE. ACTUAMOS CON ÉTICA, JUSTICIA, RECTITUD Y HONESTIDAD.

La Cooperativa mantiene mecanismos de control y supervisión orientados a prevenir, identificar y gestionar situaciones que puedan generar conflictos de interés y afectar la objetividad en la toma de decisiones. Estos mecanismos se encuentran respaldados por el Código de Ética y Comportamiento y por la normativa interna de

gobierno cooperativo, los cuales establecen las responsabilidades y procedimientos aplicables a directivos, administradores, colaboradores, socios y demás grupos de interés.

Como parte de este marco de actuación, la Comisión de Resolución de Conflictos es la instancia encargada de conocer, analizar e investigar aquellos casos que puedan representar un conflicto ético, de interés o de gobernabilidad dentro de la institución.

Entre sus atribuciones se encuentra la recepción, evaluación y resolución de denuncias, reclamos y controversias que involucren a los órganos de gobierno, dirección y control, la gerencia, los colaboradores y los socios, así como las situaciones que puedan afectar la independencia, imparcialidad o transparencia de los procesos de decisión.

Asimismo, la Comisión interviene en la gestión de conflictos que puedan surgir entre los distintos órganos que conforman la estructura interna de la Cooperativa, contribuyendo a garantizar una actuación alineada con los principios de integridad, responsabilidad y buen gobierno.

A través de estos mecanismos, la Cooperativa fortalece la prevención y mitigación de conflictos de interés reales, potenciales o percibidos, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la rendición de cuentas, en beneficio de sus socios y demás grupos de interés.



Presencia en el mercado

En alineación con el enfoque de gestión de temas materiales relacionado con la presencia en el mercado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. fortaleció durante el año 2025 su estructura operativa y cobertura territorial mediante una red consolidada de 22 agencias estratégicamente distribuidas en 10 provincias y 4 regiones del Ecuador.

GRI 3-3: Presencia en el mercado

Agencia	Provincia	Cantón	Parroquia
Cayambe	Pichincha	Cayambe	Cayambe
Tabacundo	Pichincha	Pedro Moncayo	Tabacundo
El Quinche	Pichincha	Quito	El Quinche
Guayllabamba	Pichincha	Quito	Guayllabamba
Yaruquí	Pichincha	Quito	Yaruquí
Tumbaco	Pichincha	Quito	Tumbaco
Sangolquí	Pichincha	Rumiñahui	Sangolquí
Calderón	Pichincha	Quito	Calderón
Amazonas	Pichincha	Quito	Iñaquito
Guamaní	Pichincha	Quito	Guamaní
Argelia	Pichincha	Quito	Argelia
Tulcán	Carchi	Tulcán	González Suárez
Ibarra	Imbabura	Ibarra	Sagrario
Otavalo	Imbabura	Otavalo	Otavalo
Loja	Loja	Loja	El Sagrario
Guayaquil	Guayas	Guayaquil	Guayaquil
Bahía de Caráquez	Manabí	Sucre	Leónidas Plaza
Manta	Manabí	Manta	Manta
Lago Agrio	Sucumbíos	Lago Agrio	Nueva Loja
El Chaco	Napo	El Chaco	El Chaco
Santa Cruz	Galápagos	Santa Cruz	Puerto Ayora
Totoracocha	Azuay	Cuenca	Totoracocha

Tabla 5. Presencia en el mercado



Resumen geográfico de operaciones

La presencia institucional se mantiene en las provincias de Pichincha, Carchi, Imbabura, Loja, Guayas, Manabí, Sucumbíos, Napo, Galápagos y Azuay, permitiendo fortalecer la capacidad de atención, el relacionamiento con socios y clientes y la cobertura de productos y servicios financieros en distintos territorios del país.

Esta estructura responde a una estrategia institucional orientada a consolidar la eficiencia operativa, optimizar la gestión territorial y mantener una presencia sostenible en mercados urbanos y rurales, fortaleciendo la cercanía institucional y la capacidad de respuesta frente a las necesidades financieras de nuestros grupos de interés.

23
DE JULIO

COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO



CAPÍTULO II

PERFIL DE
LA MEMORIA

Perfil de la memoria

GRI 2-2, GRI 2-31, GRI 2-42

“
EL PRESENTE DOCUMENTO
CONSTITUYE UN EJERCICIO DE
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN
DE CUENTAS, MEDIANTE EL
CUAL SE PONE A DISPOSICIÓN
DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
UNA VISIÓN INTEGRAL DEL
DESEMPEÑO ECONÓMICO,
SOCIAL, AMBIENTAL Y
DE GOBERNANZA DE LA
COOPERATIVA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. presenta voluntariamente su Memoria de Sostenibilidad y Balance Social 2025, elaborada con referencia a los Estándares Global Reporting Initiative 2021.

El presente documento constituye un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, mediante el cual se pone a disposición de los grupos de interés una visión integral del desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de la Cooperativa. Asimismo, incorpora el análisis de temas materiales, el relacionamiento con grupos de interés y un enfoque alineado a criterios ASG y principios cooperativos, reafirmando el compromiso institucional con la sostenibilidad, la mejora continua y la generación de valor sostenible para socios y comunidades.

Temas materiales

GRI 3-1, 3-2 y 3-3

La presente Memoria de Sostenibilidad y Balance Social 2025 constituye un ejercicio voluntario de transparencia y rendición de cuentas hacia nuestros grupos de interés, incorporando información relacionada con el desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda.

Para la elaboración del presente reporte se utilizó la información resultante del análisis de temas materiales y de grupos de interés efectuados durante el año 2023. Este proceso contempló la identificación y evaluación de impactos económicos,

sociales, ambientales y de gobernanza relacionados con las actividades, productos, servicios y operaciones de la Cooperativa.

Como resultado de este análisis, se priorizaron temas materiales relacionados con inclusión financiera, ética y buen gobierno, finanzas verdes y sostenibles, derechos laborales y bienestar del personal, desarrollo comunitario, gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS), innovación institucional y diálogo con grupos de interés, los cuales orientan la gestión institucional y el contenido de la presente Memoria.



Tema material prioritario	Categoría	Gestión del tema material
Inclusión financiera y educación cooperativa	Económico / Social	La Cooperativa promueve el acceso equitativo a productos y servicios financieros, fortaleciendo capacidades económicas y financieras de socios y comunidades mediante estrategias de inclusión financiera, charlas y capacitaciones.
Ética, transparencia y buen gobierno	Gobernanza	Se mantienen mecanismos de gobernanza, control interno y cumplimiento normativo enfocados en fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión ética institucional.
Finanzas verdes y sostenibles	Económico / Ambiental	La institución incorpora criterios ambientales y sostenibles dentro de sus productos, servicios y procesos, promoviendo progresivamente mecanismos relacionados con finanzas verdes.
Derechos laborales y bienestar del personal	Laboral	La Cooperativa impulsa condiciones laborales adecuadas, bienestar integral, desarrollo profesional y un ambiente laboral orientado a la participación y fortalecimiento del talento humano.
Relación con la comunidad y desarrollo territorial	Social	Se desarrollan acciones y alianzas orientadas al fortalecimiento territorial y comunitario, promoviendo impactos positivos y relaciones sostenibles con las comunidades y grupos de interés.
Gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS)	Ambiental / Gobernanza	La institución integra criterios de identificación, evaluación y mitigación de riesgos ambientales y sociales dentro de sus procesos de análisis y gestión de riesgos.
Innovación con enfoque sostenible	Económico	La Cooperativa fortalece procesos de innovación y mejora continua mediante el desarrollo de herramientas, servicios y soluciones financieras alineadas a las necesidades del entorno y de los grupos de interés.
Participación y diálogo con grupos de interés	Gobernanza / Social	La institución mantiene mecanismos de consulta, participación y relacionamiento que permiten identificar expectativas y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

Tabla 6. Temas materiales

GESTIÓN INSTITUCIONAL

GRI 2-23, GRI 2-24

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. mantiene una gestión orientada a la mejora continua, integrando progresivamente la sostenibilidad dentro de su estrategia institucional y de sus procesos organizacionales. Este compromiso se desarrolla mediante políticas, lineamientos y procedimientos internos que promueven la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las distintas áreas de la institución, fortaleciendo una actuación alineada con principios de ética, transparencia, responsabilidad y desarrollo sostenible.

La sostenibilidad constituye un compromiso institucional promovido desde la Alta Dirección y articulado hacia todos los niveles de la Cooperativa, integrándose de manera progresiva en la planificación estratégica, la gestión operativa y los procesos de toma de decisiones.

Este enfoque fortalece la identificación, evaluación y gestión de impactos asociados a las operaciones, productos, servicios y relacionamiento con los grupos de interés, en concordancia con los compromisos institucionales relacionados con la conducta empresarial responsable.

En este contexto, la Gerencia General mantiene un rol estratégico en el seguimiento, implementación y evaluación de los objetivos institucionales, promoviendo la aplicación de políticas,

procedimientos y acciones vinculadas con sostenibilidad, gobernanza, gestión de riesgos ambientales y sociales, transparencia institucional y desempeño organizacional.

Como parte de la implementación de estos compromisos, la Cooperativa mantiene mecanismos formales y periódicos de rendición de cuentas mediante la presentación de informes de gestión dirigidos a los órganos de gobierno institucional.

Estos reportes integran información financiera, operativa, normativa y aspectos relacionados con el desempeño sostenible de la organización, fortaleciendo la transparencia, la gobernanza institucional y el seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos y lineamientos corporativos.

Adicionalmente, la Cooperativa incorpora criterios de análisis y gestión socioambiental dentro de sus procesos institucionales, fortaleciendo la identificación temprana, evaluación y control de posibles impactos derivados de sus operaciones y actividades financiadas.

A través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), se impulsa una gestión preventiva y responsable orientada a la mitigación de riesgos, el cumplimiento normativo y la adopción de prácticas alineadas con el desarrollo sostenible, contribuyendo a la protección del entorno y al bienestar de las comunidades donde mantiene presencia.

Compromiso Sostenible



Finanzas sostenibles

“SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR QUE CREE EN LA GENTE. ACTUAMOS CON ÉTICA, JUSTICIA, RECTITUD Y HONESTIDAD.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. reconoce al sector financiero como un actor clave para impulsar el desarrollo económico y social de los territorios donde mantiene presencia, promoviendo una gestión alineada a principios de responsabilidad, inclusión y sostenibilidad.

Como parte de este enfoque, la institución fortalece progresivamente la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) dentro de sus procesos y productos financieros, promoviendo alternativas de financiamiento orientadas al desarrollo productivo, la inclusión financiera y el impulso de actividades sostenibles.

ECO23

Financiamiento con enfoque sostenible

“SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR QUE CREE EN LA GENTE. ACTUAMOS CON ÉTICA, JUSTICIA, RECTITUD Y HONESTIDAD.



ECO23 es una línea de crédito diseñada para apoyar inversiones relacionadas con energías renovables, eficiencia energética, agricultura sostenible, construcción responsable, gestión eficiente del agua, economía circular y negocios con enfoque ambiental.

Durante el año 2025, este producto benefició a 280 personas vinculadas a iniciativas productivas con enfoque sostenible, contribuyendo al fortalecimiento de actividades responsables y a la promoción de modelos económicos con menor impacto ambiental.

IMPULSO MUJER

Financiamiento para mujeres emprendedoras

Con el propósito de fortalecer la inclusión financiera y generar mayores oportunidades de desarrollo económico, la Cooperativa mantiene IMPULSO MUJER, una solución financiera orientada a mujeres emprendedoras y trabajadoras independientes. Este producto facilita el acceso a financiamiento mediante condiciones adaptadas a las necesidades de las beneficiarias, impulsando el crecimiento de emprendimientos liderados por mujeres y promoviendo su autonomía económica.

En el año 2025, IMPULSO MUJER alcanzó a 1.504 mujeres emprendedoras en distintas provincias del país, consolidándose como una herramienta de apoyo al desarrollo económico y productivo femenino. De manera transversal, la Cooperativa mantiene una visión social en todos sus productos y servicios financieros, en concordancia con los principios cooperativos y con el propósito institucional de contribuir al progreso económico de socios y clientes en sus distintas actividades y emprendimientos.

Adicionalmente, la institución cuenta con lineamientos, procesos y manuales internos que fortalecen el cumplimiento normativo y la adecuada incorporación de criterios ASG dentro de la gestión institucional. Estos mecanismos permiten respaldar la transparencia de la información divulgada y prevenir prácticas asociadas al “lavado verde”, garantizando que la comunicación institucional y comercial se sustente en información objetiva, verificable y coherente con las acciones ejecutadas por la Cooperativa.

Actualmente, la Cooperativa 23 de Julio cuenta con 55.763 socios activos, reflejando la confianza y permanencia de sus miembros, así como el fortalecimiento de una institución financiera enfocada en el desarrollo responsable y el crecimiento de sus grupos de interés.

Sostenibilidad

GRI 3-3: Dinamización de la economía local



RECONOCE AL SECTOR FINANCIERO COMO UN ACTOR ESTRATÉGICO PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. reconoce al sector financiero como un actor estratégico para contribuir al desarrollo económico y social de los territorios donde mantiene presencia, promoviendo una gestión institucional basada en principios de responsabilidad, transparencia y sostenibilidad.

En este contexto, la institución integra progresivamente criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) dentro de sus políticas, procesos y productos financieros, fortaleciendo el cumplimiento de sus compromisos institucionales y su actuación responsable frente a los grupos de interés. Este enfoque se desarrolla mediante lineamientos, procedimientos y mecanismos internos que orientan la toma de decisiones, la gestión operativa y el relacionamiento con socios, clientes, colaboradores y comunidades.

Como parte de este compromiso, la Cooperativa promueve la inclusión financiera, el fortalecimiento productivo, el desarrollo territorial y la generación de oportunidades económicas sostenibles para sus grupos de interés. A través de procesos de diálogo, relacionamiento y análisis institucional, se identifican las principales necesidades y expectativas de socios, emprendedores,

comunidades y sectores productivos, permitiendo definir productos y servicios financieros adaptados a sus realidades económicas y sociales.

Con base en estas necesidades identificadas, la Cooperativa impulsa soluciones financieras accesibles e inclusivas, orientadas a fortalecer emprendimientos, promover actividades sostenibles y contribuir al crecimiento económico de los territorios donde opera.

De manera transversal, la Cooperativa mantiene un enfoque social en todos sus productos y servicios financieros, en concordancia con los principios cooperativos y con el propósito institucional de contribuir al progreso económico de socios y clientes en sus distintas actividades y emprendimientos.

Asimismo, la institución cuenta con procedimientos y controles internos que fortalecen el cumplimiento normativo y la adecuada incorporación de criterios ASG dentro de la gestión institucional. Estos mecanismos permiten respaldar la transparencia de la información divulgada y promover una comunicación institucional sustentada en información objetiva, verificable y coherente con las acciones ejecutadas por la Cooperativa.

Como parte de la implementación de estos compromisos, la Cooperativa mantiene procesos periódicos de seguimiento y evaluación relacionados con el desempeño institucional, la gestión de productos financieros y el cumplimiento de lineamientos corporativos, fortaleciendo la gobernanza, la transparencia y la gestión responsable dentro de la organización.

Durante el año 2025, la Cooperativa contó con 55.763 socios activos, reflejando la confianza y participación permanente de sus miembros. Este resultado evidencia la capacidad institucional para impulsar soluciones financieras alineadas con las necesidades de sus grupos de interés, promoviendo inclusión económica, fortalecimiento productivo y desarrollo sostenible dentro de las comunidades donde mantiene presencia.

Elaboración de la memoria de sostenibilidad

GRI 2-2, 2-3 y 2-5

La presente Memoria de Sostenibilidad recoge la gestión y los principales resultados alcanzados por la organización durante el ejercicio 2025 en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza. Este documento constituye un mecanismo de transparencia y comunicación con nuestros grupos de interés, y ha sido elaborado considerando los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), priorizando criterios de calidad, claridad y comparabilidad de la información reportada.

Durante 2025, la Cooperativa continuó fortaleciendo la gestión de la sostenibilidad mediante la aprobación y actualización de procedimientos, manuales y procesos del área de sostenibilidad, con el objetivo de consolidar este enfoque dentro de la gestión institucional.

Asimismo, se impulsaron iniciativas sociales, ambientales y de gobernanza bajo un enfoque integral, articulando acciones desarrolladas históricamente en alineación con los principios cooperativos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





SEPS - Global Money Week - Promotor de la campaña

EKOS - Mejores Prácticas de Sostenibilidad

Pacto Global de las Naciones Unidas



COLAC - Buenas Prácticas Cooperativas

Evento Carbono Neutro

CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social)

Certificaciones y reconocimientos

GRI 2-22: Estrategia de sostenibilidad, GRI 2-28: Participación en iniciativas externas y GRI 305: Emisiones

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, la Cooperativa integra los pilares ambiental, social y económico en su gestión y toma de decisiones, fortaleciendo la generación de valor para sus grupos de interés y su contribución al desarrollo de las comunidades.

Asimismo, participa en iniciativas externas relacionadas con la sostenibilidad y realiza el seguimiento de sus emisiones, promoviendo la mejora continua de su desempeño ambiental.

Este trabajo integral ha permitido a la Cooperativa obtener diversos reconocimientos que reflejan la calidad de sus servicios y su aporte al bienestar de la comunidad.

Pacto Global de las Naciones Unidas

- SEPS - Global Money Week – Promotor de la campaña
- EKOS - Mejores Prácticas de Sostenibilidad
- COLAC - Buenas Prácticas Cooperativas
- CERES - Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social

CONVENIOS Y ALIANZAS

“
ESTAS INICIATIVAS
CONTRIBUYEN AL
DESARROLLO ECONÓMICO,
SOCIAL, EDUCATIVO Y
AMBIENTAL DE SUS GRUPOS
DE INTERÉS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio fortalece la implementación de sus compromisos institucionales mediante alianzas estratégicas, convenios de cooperación y la participación activa en organizaciones sectoriales. Estas iniciativas contribuyen al desarrollo económico, social, educativo y ambiental de sus grupos de interés, fortaleciendo la generación de valor compartido y la sostenibilidad institucional.

Alianzas para el desarrollo

GRI 2-24, 2-28



Educación financiera y desarrollo de capacidades

- Michi Money – Intercolegial de Educación Financiera: participación como patrocinador de la Final Regional, promoviendo el fortalecimiento de conocimientos financieros en niños, niñas y adolescentes.
- Unidad Educativa Fiscal Víctor Mideros Almeida: desarrollo de prácticas preprofesionales para estudiantes, fortaleciendo la vinculación entre el sector educativo y el sector financiero cooperativo.
- Instituto Superior Tecnológico Nelson Torres: implementación de programas de prácticas preprofesionales para estudiantes de Administración para la Economía Popular y Solidaria, Micros y Pequeñas Empresas.
- Instituto Superior Tecnológico Consulting Group Ecuador: generación de espacios de formación práctica para estudiantes de la carrera de Técnico Superior en Enfermería, fortaleciendo sus competencias profesionales.

Integración y fortalecimiento institucional

- Red Financiera de Desarrollo (RFD): participación activa en espacios de intercambio de conocimientos, fortalecimiento institucional y promoción de buenas prácticas financieras y sociales.
- Prosperity-Inc S.A.S.: establecimiento de mecanismos de cooperación y confidencialidad para el intercambio seguro de información y el desarrollo de iniciativas conjuntas.

Gestión ambiental y sostenibilidad

- Grupo EKOS – Proyecto Cascos Verdes: participación en jornadas de reforestación y restauración ambiental orientadas a la mitigación del cambio climático y la conservación de ecosistemas.
- Recicletas: ejecución de campañas de reciclaje y economía circular que promovieron la gestión responsable de residuos y la sensibilización ambiental de colaboradores y socios.



Bienestar de colaboradores

- Supermercados Santa María: acceso a beneficios y descuentos para colaboradores, contribuyendo a su bienestar y calidad de vida.
- Servicio Aéreo Regional REGAIR Cía. Ltda.: acceso a tarifas preferenciales y beneficios en servicios de transporte aéreo y turismo para colaboradores y directivos.

Inclusión financiera y acceso a servicios

- EasyPagos: incorporación del servicio de recepción y pago de remesas internacionales, ampliando la oferta de servicios financieros para socios y fortaleciendo la conexión económica de las familias ecuatorianas con residentes en el exterior.

A través de estas alianzas y espacios de participación institucional, la Cooperativa fortalece la ejecución de sus compromisos organizacionales, promueve el desarrollo de capacidades, amplía el acceso a servicios y contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades donde mantiene presencia.

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

GRI 3-3: Gobierno corporativo, ética y transparencia

Comunicación

Durante 2025, la Cooperativa fortaleció la gestión y el relacionamiento con sus grupos de interés mediante un proceso diseñado para coordinar la comunicación, el seguimiento y el diálogo con cada grupo.

A través del Proceso de Grupos de Interés, se establecieron lineamientos para coordinar la interacción, comunicación y seguimiento con los distintos grupos de

interés, promoviendo espacios de diálogo transparentes, participativos y alineados con los principios cooperativos.

Este enfoque permite identificar percepciones, recoger retroalimentación y fortalecer la toma de decisiones institucionales, contribuyendo a una gestión más cercana, responsable y orientada a la mejora continua.

Canales de comunicación	Descripción de cada ítem
Página web	La Cooperativa cuenta con el sitio web institucional coop23dejulio.fin.ec, donde pueden acceder a información sobre productos, servicios, canales de atención y novedades institucionales. De enero a diciembre de 2025 se recibieron 395.115 visitas.
Redes sociales	La Cooperativa mantiene presencia activa en Facebook, Instagram y TikTok mediante el usuario @coop23dejulio, difundiendo contenido informativo, educativo y de interés para socios y comunidad. Facebook Alcance: 12.009.061 Incremento de seguidores: 3.666 Visitas a la página: 171.598
SMS	Se dispone de una plataforma de mensajería de texto identificada con el código 2307, utilizada para el envío de notificaciones e información relevante dirigida a los socios. SMS enviados: 18.724
Call center	La Cooperativa brinda atención telefónica mediante el número 1800 232323, ofreciendo soporte e información relacionada con productos y servicios institucionales.
WhatsApp	Se cuenta con la línea de atención +593 96 302 3023, destinada a brindar atención ágil y personalizada a socios y clientes.
E-mail marketing	La Cooperativa utiliza una plataforma de envío masivo de correos electrónicos para compartir información institucional, campañas y novedades con socios y clientes. Emails enviados: 1.783.661
Pantallas informativas	La Cooperativa cuenta con 23 pantallas informativas a nivel nacional ubicadas en todas nuestras oficinas, las cuales permiten comunicar e informar de manera dinámica a socios y clientes.
Material impreso	De manera trimestral se entrega a las oficinas material publicitario, como flyers informativos de todos los productos, con el objetivo de tener un mayor alcance y fortalecer la comunicación con socios y clientes. Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, estos flyers son elaborados en un material ecológico a base de bagazo de caña. En el año 2025 se imprimió una cantidad de 119.675 flyers, 25.200 dípticos y 25.200 trípticos, los cuales fueron distribuidos a nivel nacional para todas las oficinas según su transaccionalidad.
Medios masivos	Se trabajó en un plan de medios integral que contó con la difusión en radios, pantallas LED, vallas estáticas, publicidad en buses y medios digitales, estrategias que permitieron fortalecer el posicionamiento de la Cooperativa en el mercado, incrementar el alcance de las campañas y mantener una mayor presencia de marca ante socios y clientes. Para la ejecución de este plan se contó con 6 pantallas LED, 6 vallas estáticas, difusión en 10 estaciones de radio y publicidad en 21 buses, de los cuales 16 circularon en la ciudad de Quito y 5 en Cayambe, logrando una amplia cobertura y visibilidad de la marca.

Tabla 7. Canales de comunicación

Transparencia



La Cooperativa dispone de mecanismos formales para la recepción y gestión de denuncias, quejas y reclamos relacionados con conductas no éticas, acoso, discriminación o cualquier forma de violencia, en cumplimiento de sus lineamientos internos y principios de integridad institucional.

Para el público interno, se encuentra habilitado el “Canal de Denuncia Anónima, Acoso y toda forma de Violencia de Género”, gestionado conforme al

Código de Ética y al Procedimiento para la Prevención y Atención del Acoso. Asimismo, las quejas y reclamos de los grupos de interés externos son atendidos a través del apartado “Quejas y Reclamos” disponible en la página web institucional coop23dejulio.fin.ec.

Estos mecanismos promueven la transparencia, la gestión responsable y el fortalecimiento de relaciones basadas en el respeto y la confianza.

Gestión de riesgos

GRI 3-3: Gobierno cooperativo, ética y transparencia; GRI 2-13

“SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR QUE CREE EN LA GENTE. ACTUAMOS CON ÉTICA, JUSTICIA, RECTITUD Y HONESTIDAD.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., la gestión responsable del crédito constituye un eje estratégico para el fortalecimiento institucional y la sostenibilidad de nuestras operaciones. En este marco, la entidad integra de manera progresiva y sistemática los criterios ambientales y sociales dentro de sus procesos de análisis, aprobación, seguimiento y control del riesgo crediticio, reconociendo que una adecuada gestión del Riesgo Ambiental y Social contribuye a la estabilidad financiera, a la mitigación de impactos negativos y a la generación de valor para los socios.

A partir del 9 de febrero de 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. viene aplicando el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), con el objetivo de identificar, evaluar y controlar los posibles riesgos ambientales y sociales que se puedan generar en las actividades económicas de los socios que son financiados por la Cooperativa. De esta manera, el SARAS no solo contribuye al cumplimiento normativo y a la gestión integral de riesgos, sino que también alinea los objetivos institucionales con el desarrollo sostenible, fortaleciendo la reputación de la Cooperativa y asegurando un crecimiento responsable y consciente del impacto ambiental y social de sus operaciones.



Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS

La Cooperativa reconoce la importancia de identificar, evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados a las actividades económicas que financia, en el marco de su enfoque de sostenibilidad y gestión responsable. En este sentido, se ha evidenciado que una parte relevante de su huella indirecta proviene de las operaciones productivas de sus socios, por lo que se han fortalecido políticas, procedimientos y mecanismos de control orientados a la prevención y mitigación de dichos riesgos, en coherencia con los compromisos institucionales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La gestión se ejecuta a través del Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS), aplicado a todas las solicitudes de financiamiento con potencial impacto ambiental o social. Este sistema permite clasificar las operaciones según su nivel de riesgo en tres categorías: bajo, medio y alto, en función de la magnitud y probabilidad de los impactos asociados.

Las operaciones clasificadas como de riesgo bajo corresponden a actividades con impactos mínimos y fácilmente mitigables; las de riesgo medio presentan impactos limitados, generalmente localizados y reversibles; mientras que las de riesgo

alto corresponden a actividades con impactos significativos, diversos o potencialmente irreversibles. Como parte del sistema, la Cooperativa mantiene una lista de exclusión que define actividades económicas no elegibles para financiamiento debido a su incompatibilidad con los principios ambientales y sociales institucionales. Asimismo, para las operaciones clasificadas como de riesgo medio y alto, se implementan procesos de debida diligencia ambiental y social, que incluyen la evaluación del desempeño de las actividades financiadas y, cuando corresponde, la definición de planes de acción con los socios para asegurar el cumplimiento y seguimiento técnico.

Los indicadores 2025 reflejan la aplicación del SARAS en 12.278 operaciones, por un monto total de \$134.604.499,16, evidenciando la integración de criterios ambientales y sociales en la gestión del portafolio de crédito.

Este enfoque contribuye a una gestión más responsable de los riesgos, al fortalecimiento de capacidades sostenibles en los socios y a la promoción de prácticas que impulsan el desarrollo económico local, el bienestar comunitario y la protección del entorno.

Nivel de Riesgo	N.º de operaciones	Volumen de crédito desembolsado
Bajo	9.866	\$105.364.039,49
Medio	2.304	\$26.072.396,82
Alto	108	\$3.168.062,85
TOTAL	12.278	\$134.604.499,16

Tabla 8. Gestión de riesgos sociales y ambientales

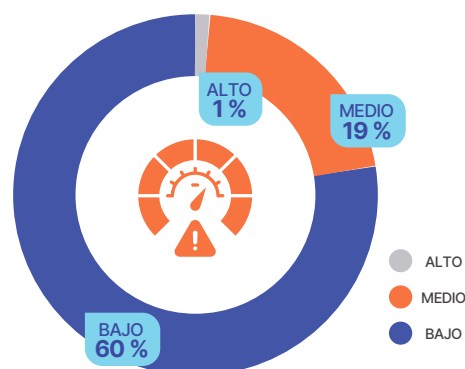


Gráfico 2. Porcentaje de operaciones por Nivel de Riesgo A&S



CAPÍTULO III

GESTIÓN ECONÓMICA

Gestión económica

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, presentamos la información correspondiente al **Valor Económico Generado y Distribuido** durante el período 2025. Este indicador refleja la capacidad de la Cooperativa para generar valor y contribuir al desarrollo económico de sus grupos de interés mediante la distribución de recursos a colaboradores, proveedores y entidades públicas.

A continuación, se detallan los principales componentes del valor económico generado y distribuido durante el año 2025:

Cifras y resultados

GRI 3-3: Desempeño económico; gestión de riesgos 201-1



Tabla 9. Cifras y resultados



Gestión de proveedores

GRI 3-3: Eficiencia operacional

Durante 2025, la Cooperativa continuó fortaleciendo su relación con proveedores nacionales, promoviendo una cadena de suministro responsable y sostenible. A través de una gestión transparente y eficiente, se mantuvo el compromiso de impulsar la economía local y garantizar el abastecimiento oportuno de bienes y servicios que respaldan la operación institucional.

A continuación, se presenta el detalle de los principales indicadores relacionados con la gestión de proveedores durante el período 2025.



Tabla 10. Gestión de proveedores

Eficiencia y valor compartido

GRI 3-3: Eficacia operacional, innovación, planificación, gestión de proyectos

Durante 2025, la Cooperativa fortaleció la gestión de su proceso crediticio mediante la optimización de sus operaciones, la implementación de mejoras orientadas a la innovación y una planificación estratégica enfocada en ampliar el acceso a soluciones financieras para sus socios y clientes. Como resultado de estas acciones, se concretaron 12.292 operaciones de crédito, lo que representa un crecimiento del 11,9 % respecto a las 10.989 colocaciones registradas en 2024.

La eficacia operacional alcanzada, junto con una adecuada gestión de proyectos e iniciativas comerciales, permitió incrementar el monto total colocado hasta \$ 134.746.509, cifra que representa un aumento del 5,9 % en comparación con los

\$ 127.193.078,45 colocados el año anterior. Estos resultados evidencian la capacidad de la Cooperativa para gestionar eficientemente sus recursos, fortalecer sus procesos y responder de manera oportuna a las necesidades financieras de sus grupos de interés.

La mejora continua de los procesos, la incorporación de herramientas de gestión y la ejecución de acciones planificadas contribuyeron a incrementar el alcance de los servicios financieros, generar mayor valor para los socios y fortalecer el impacto económico de la institución en los territorios donde opera. De esta manera, la Cooperativa reafirma su compromiso con una gestión eficiente, innovadora y orientada a resultados, impulsando el desarrollo económico y el bienestar de las comunidades a las que sirve.

Año	N.º de créditos colocados	Monto colocado
2025	12.292	\$134.746.509

Tabla 11. Eficiencia y valor compartido



La evolución de la colocación de créditos por regional durante 2025 refleja la efectividad de la planificación comercial, la optimización de procesos y la implementación de estrategias orientadas a fortalecer el acceso al financiamiento en los distintos territorios donde opera la Cooperativa. Estos resultados evidencian la capacidad institucional para gestionar eficientemente sus recursos, adaptar sus acciones a las dinámicas de cada mercado y generar valor a través de una gestión enfocada en resultados.

La Regional 1 registró un crecimiento del 11,9 % en el número de créditos colocados y del 11,2 % en el monto desembolsado respecto a 2024. Este desempeño responde a la consolidación de iniciativas comerciales y operativas que permitieron fortalecer la atención a socios y clientes, incrementar la cobertura de los servicios financieros y mejorar la eficiencia en los procesos de colocación.

Por su parte, la Regional 2 alcanzó un incremento del 8,0 % en el número de operaciones crediticias. Aunque el monto colocado presentó una disminución del 1,2 %, los resultados reflejan una adecuada capacidad de adaptación a las condiciones del mercado y una gestión orientada a mantener la sostenibilidad de la cartera

mediante una asignación eficiente de recursos.

La Regional 3 presentó el mayor crecimiento porcentual en número de créditos colocados, con un aumento del 16,8 % frente al año anterior, acompañado de un crecimiento del 1,5 % en el monto desembolsado. Estos resultados evidencian el impacto positivo de las acciones implementadas para ampliar la cobertura financiera y fortalecer la presencia institucional en esta región.

En conjunto, las tres regionales contribuyeron a un crecimiento global del 11,9 % en el número de créditos colocados y del 5,9 % en el monto total desembolsado en comparación con 2024.

Este desempeño demuestra la eficacia operacional de la Cooperativa, así como la correcta ejecución de proyectos e iniciativas orientadas a mejorar la gestión comercial, fortalecer la capacidad de atención y promover soluciones financieras alineadas con las necesidades de los socios y clientes. La combinación de planificación estratégica, innovación en la gestión y seguimiento continuo de resultados ha permitido consolidar un modelo de crecimiento sostenible y de generación de impacto económico positivo en los territorios de influencia.

CRÉDITOS COLOCADOS POR REGIONAL				
	2024		2025	
	10.989 CRÉDITOS \$ 127.193.078		12.292 CRÉDITOS \$ 134.746.509	
	REGIONAL 1		REGIONAL 2	
	2024		2025	
	2024		2025	
	N.º DE CRÉDITOS COLOCADOS	MONTO COLOCADO	N.º DE CRÉDITOS COLOCADOS	MONTO COLOCADO
	2024		2025	
	N.º DE CRÉDITOS COLOCADOS	MONTO COLOCADO	N.º DE CRÉDITOS COLOCADOS	MONTO COLOCADO
	2024		2025	
	N.º DE CRÉDITOS COLOCADOS	MONTO COLOCADO	N.º DE CRÉDITOS COLOCADOS	MONTO COLOCADO
TOTAL:				

Tabla 12. Número de créditos y montos colocados por regional

La composición de la cartera en 2025 refleja los resultados de la planificación y gestión estratégica de los productos crediticios. El segmento de consumo mantuvo la mayor participación con el 55,20 % de la cartera total, aunque registró una disminución frente al 56,74 % alcanzado en 2024. Por su parte, el microcrédito incrementó su participación del 41,73 % al 43,16 %, evidenciando la efectividad de las acciones orientadas a ampliar el acceso al financiamiento para pequeños negocios y actividades económicas. Asimismo, la cartera de vivienda aumentó su

participación del 1,35 % al 1,48 %, mientras que el segmento productivo presentó una ligera variación del 0,19 % al 0,16 %. En conjunto, la cartera total creció un 2,6 %, pasando de \$ 296,3 millones en 2024 a \$ 304,0 millones en 2025.

Estos resultados reflejan una gestión eficiente de la cartera, respaldada por procesos de planificación, seguimiento y mejora continua que permiten adaptar la oferta financiera a las necesidades de los socios y fortalecer el impacto económico de la Cooperativa.

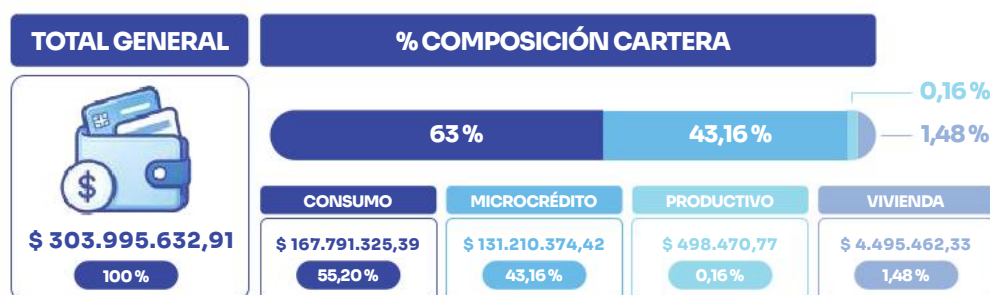


Tabla 13. Composición de cartera

Durante 2025, la Cooperativa fortaleció su gestión crediticia mediante una planificación eficiente, la optimización de procesos y la implementación de estrategias orientadas a ampliar el acceso a soluciones financieras para sus socios y clientes. Como resultado, se concretaron 12.292 operaciones de crédito, alcanzando un monto total colocado de \$ 134,7 millones. Los microcréditos lideraron el número de colocaciones con 5.855 operaciones, seguidos por los créditos de consumo con 5.255 operaciones, reflejando la capacidad de la institución para responder a las necesidades de financiamiento de personas, emprendedores y pequeños negocios. En términos de monto, los

créditos de consumo representaron la mayor participación, con \$ 68,9 millones, mientras que los microcréditos alcanzaron \$ 56,4 millones.

Adicionalmente, la Cooperativa mantuvo una oferta financiera diversificada a través de créditos de vivienda, productivos y pignorados, así como mecanismos de refinanciamiento y reestructuración que contribuyen a la sostenibilidad financiera de los socios. Estos resultados evidencian la eficacia operacional de la institución, así como la adecuada ejecución de iniciativas y procesos orientados a generar valor, fortalecer la inclusión financiera y promover el desarrollo económico de sus grupos de interés.

Descripción	N.º de créditos concedidos	Monto de crédito
Créditos de consumo concedidos	5.255	\$ 68.869.708,83
Microcréditos concedidos	5.855	\$ 56.423.906,03
Productivos concedidos	2	\$ 212.501,03
Créditos de vivienda concedidos	31	\$ 1.996.730,43
Refinanciamiento	94	\$ 1.498.087,47
Reestructuraciones	128	\$ 1.655.877,47
Créditos pignorados concedidos	927	\$ 4.089.697,65
TOTAL	12.292	\$ 134.746.509,16

Tabla 14. Créditos concedidos en el año 2025

23
DE JULIO

COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO



CAPÍTULO IV

SOCIOS Y CLIENTES

Nuestros socios y clientes

En la Cooperativa 23 de Julio, nuestros socios son la base de nuestro crecimiento y sostenibilidad. Gracias a nuestra presencia en las cuatro regiones del Ecuador, contamos con una comunidad diversa en términos culturales y sociales. La mayoría de nuestros socios reside en zonas urbanas; el 38 % se encuentra entre los 36 y 50 años, y una parte importante mantiene una relación de largo plazo con la institución, reflejando la confianza y fidelidad construidas a lo largo de los años. Esta diversidad fortalece nuestro compromiso de brindar soluciones financieras inclusivas y adaptadas a las necesidades de nuestros socios.

Perfil de los socios

01		El 38 % de nuestros socios tiene entre 36 y 50 años.
02		La Cooperativa 23 de Julio tiene presencia en las 4 regiones del Ecuador; por lo tanto, sus socios tienen diversidad cultural y étnica.
03		El 67,84 % de sus socios reside en cantones urbanos.
04		El 53,01 % de nuestros socios tiene un estado civil soltero.
05		El 26,63 % de nuestros socios tiene instrucción secundaria, seguido del 24,92 % con instrucción primaria.
06		El 87,60 % de nuestros socios mantiene una permanencia superior a 6 años.

Tabla 15. Perfil de los socios



Diversidad e inclusión

GRI 2-6



En línea con el alcance de nuestras actividades y la relación con los distintos segmentos de socios y clientes, la participación de las mujeres en la cartera de crédito alcanzó el 44,46 % del saldo total colocado durante 2025, equivalente a \$ 135,17 millones. Este resultado evidencia el impacto de nuestros productos financieros en una amplia base de la población, reflejando una distribución más equilibrada del acceso al crédito. Asimismo, reafirma el compromiso institucional de promover la inclusión financiera y contribuir al desarrollo económico mediante soluciones accesibles.

 SALDO CARTERA MUJERES	 SALDO CARTERA TOTAL	 % CRÉDITO DE MUJERES	 % CRÉDITO DE HOMBRES
\$ 135.171.574,59	\$ 303.995.632,91	44,46 %	55,54 %

Tabla 16. Saldo de cartera por género en el año 2025

En el marco de las actividades de la organización y su relación con sus distintos grupos de interés, la composición de la base de socios refleja la interacción con personas naturales y jurídicas dentro del ecosistema financiero institucional, alcanzando un total de 277.127 socios en 2025.

La distribución por tipo de socio evidencia una participación de 139.829 hombres y 136.295 mujeres, mostrando una presencia

equilibrada en el acceso a los productos y servicios financieros, con una ligera variación entre ambos segmentos. Asimismo, se registran 1.003 personas jurídicas, lo que consolida la vinculación con micro, pequeñas y medianas empresas, fortaleciendo las relaciones comerciales y la integración dentro de la cadena de valor.

Esta estructura permite caracterizar la base de socios

con la que la organización mantiene relaciones directas, evidenciando la diversidad de actores involucrados en sus operaciones.

En conjunto, estos resultados reflejan el alcance de las actividades institucionales y la importancia de continuar fortaleciendo relaciones sostenibles con los distintos segmentos que forman parte de su entorno operativo.

Tabla 17. Tipo de socios en el año 2025

TIPO DE SOCIO	2025
TOTAL MUJERES	136.295
TOTAL HOMBRES	139.829
TOTAL PERSONAS JURÍDICAS	1.003
TOTAL GENERAL	277.127

A continuación, se detallan los estados de nuestros socios respecto al ejercicio 2025.

Tabla 18. Socios activos e inactivos en el año 2025

ESTATUS	TOTAL
ACTIVOS	55.763
INACTIVOS	221.364



Fidelidad y tiempo de permanencia

En el marco de las actividades de la organización y su relación con los distintos grupos de interés, la base de socios refleja un comportamiento sostenido de permanencia y fidelidad, alcanzando un total de 277.127 socios.

La estructura de permanencia evidencia la evolución del vínculo con la institución, donde el segmento más representativo corresponde a los socios con más de 5 años de antigüedad, que suman 245.858 socios. Este grupo consolida la relación de largo plazo y la continuidad en el uso de los productos y servicios

financieros. Adicionalmente, se registran 16.946 socios con permanencia entre 3 y 5 años, 9.354 socios entre 1 y 3 años, y 4.969 socios con menos de 1 año, lo que demuestra tanto la retención de socios existentes como la incorporación de nuevos miembros a la comunidad.

En conjunto, estos resultados reflejan la solidez de las relaciones establecidas con los socios, así como la capacidad de la organización para mantener su fidelidad y fortalecer el sentido de pertenencia dentro de su base social.

PERMANENCIA	N.º DE SOCIOS
Menor a 1 año	4.969
Entre 1 y 3 años	9.354
Entre 3 y 5 años	16.946
Mayor a 5 años	245.858
TOTAL	277.127

Tabla 19. Permanencia de los socios en el año 2025

TECNOLOGÍAS Y PLATAFORMAS

Número de transacciones realizadas en canales digitales (año 2025)



Tabla 20. Número de transacciones realizadas en canales digitales en el año 2025



Número de transacciones y montos utilizados con la tarjeta de débito 23 Card (año 2025)

Durante el período analizado, la Cooperativa mantuvo una actividad sostenida en la prestación de sus productos y servicios financieros, evidenciada por el comportamiento mensual de las operaciones registradas. El valor de las transacciones presentó una tendencia creciente a lo largo del año, pasando de \$ 339.065,07 en enero a \$ 610.423,82 en diciembre, lo que representa un incremento aproximado del 80 %. Los niveles más altos de actividad se registraron en mayo, noviembre y diciembre, reflejando una mayor demanda de los servicios financieros ofertados por la institución. Este comportamiento demuestra la capacidad de la Cooperativa para atender las necesidades de

sus socios y clientes, fortaleciendo su presencia en los territorios donde opera y aportando al desarrollo económico local.

La evolución de la cantidad de operaciones realizadas durante el período mantiene una relación directa con el crecimiento del valor gestionado, evidenciando la consolidación de las relaciones comerciales y el alcance de los productos y servicios ofrecidos. Estos resultados forman parte de la actividad principal de la Cooperativa y reflejan su contribución a la generación de valor para sus grupos de interés, en concordancia con su modelo de negocio y estrategia institucional.

Gráfico 3. Número de montos y transacciones con la tarjeta de débito 23 Card



Protección al cliente

GRI 3-3: Servicio asesoramiento responsable 2-24

“

SE OBTUVO UN ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN GENERAL DEL 66,47 % Y UNA VALORACIÓN DE EFICIENCIA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL 58,96 %

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. mantiene mecanismos formales para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción de sus socios y clientes, garantizando una atención oportuna y la gestión eficiente de consultas, reclamos y sugerencias a través de canales accesibles y transparentes.

Durante 2025, la institución realizó un seguimiento permanente de la percepción de sus usuarios sobre los principales productos y servicios financieros. Los resultados reflejaron niveles de satisfacción del 78,13 % en créditos, 74,25 % en ahorro y 65,14 % en inversiones, alcanzando un promedio anual de satisfacción del 72,51 %.

Adicionalmente, mediante la aplicación de encuestas de experiencia y la medición del Net Promoter Score (NPS), se obtuvo un índice de recomendación general del 66,47 % y una valoración de eficiencia de los canales de atención del 58,96 %. Estos resultados constituyen una herramienta clave para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Como parte del proceso de aseguramiento de la calidad, se efectuaron evaluaciones en 22 oficinas operativas, verificando el cumplimiento de los estándares de atención al cliente y generando acciones orientadas a la mejora continua de la experiencia del usuario.



Desarrollo del talento humano

GRI: Gestión del talento humano, 2-7, 403-3, 403-6, 404-2 y 404-3



Programas de capacitación:

El proceso de capacitación institucional se fundamenta en la identificación de necesidades de formación derivadas principalmente de los resultados de la Evaluación de Desempeño.

A través de este proceso se identifican las brechas existentes entre las competencias, conocimientos y habilidades requeridas para el cargo y el nivel de desempeño evidenciado por los colaboradores.

De manera complementaria, se consideran los objetivos estratégicos de la institución, los requerimientos de las diferentes áreas, los resultados de auditorías, los cambios normativos, los

indicadores de gestión y otros factores que puedan impactar en el desempeño organizacional.

Con base en la información recopilada, se estructura el Plan Anual de Capacitación, priorizando las acciones formativas que contribuyan al fortalecimiento de competencias, la mejora del desempeño individual y colectivo, y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Posteriormente, se realiza el seguimiento y evaluación de la efectividad de las capacitaciones impartidas, verificando su aplicación en el puesto de trabajo y su impacto en los resultados de la organización.

Programas de evaluación de desempeño:

La Evaluación de Desempeño fue aplicada a todos los colaboradores que registraban una permanencia igual o superior a tres meses dentro de la institución, garantizando que contaran con el tiempo suficiente para evidenciar su desempeño y adaptación a las funciones asignadas.

La metodología utilizada correspondió a una Evaluación de Desempeño 180°, basada en competencias, la cual integró la autoevaluación del colaborador y la evaluación realizada por su jefe inmediato. Este enfoque permitió obtener una visión integral del desempeño, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y niveles de cumplimiento de las competencias requeridas para cada cargo.

Una vez obtenidos los resultados, se desarrollaron sesiones individuales de retroalimentación, orientadas a promover la reflexión sobre el desempeño alcanzado, reconocer los logros obtenidos y definir acciones concretas de mejora. Como resultado de este proceso, se elaboraron planes de acción individuales enfocados en el fortalecimiento de competencias, el cierre de brechas identificadas y la contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los resultados consolidados de la evaluación constituyeron además un insumo fundamental para la identificación de necesidades de capacitación y el diseño del Plan de Capacitación Institucional.

Desarrollo del Talento, Bienestar Laboral, Inclusión e Integridad Ética

A Desarrollo del talento y evaluación del desempeño

 Nivel Jerárquico	 Mujeres Capacitadas	 Hombres Capacitados
 Directivos	5	3
 Gerencias	0	3
 Jefaturas	8	9
 Analistas	11	15

Tabla 21. Desarrollo del talento por nivel jerárquico y género.

B Bienestar, salud ocupacional y seguridad

En el marco de la gestión del talento humano, la cooperativa “23 de Julio” implementa un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional orientado a la prevención de riesgos laborales, la protección de la integridad de los colaboradores y el cumplimiento de la normativa vigente.

Como parte del proceso, se aplica la Metodología NTP 330 para la identificación de peligros y evaluación de riesgos por áreas y puestos de trabajo, permitiendo la gestión preventiva de los factores de riesgo. La organización mantiene registros actualizados en materia de higiene y seguridad, incluyendo el Reglamento de Higiene y Seguridad, Matriz de Riesgos, Comité Paritario, Delegados de SSO, capacitaciones, programas especiales y registros de salud. Asimismo, cuenta con permisos y certificaciones vigentes como funcionamiento, lactarios y ambientes libres de humo.

En el tema de Salud Ocupacional se alcanza los registros de:

- Permiso de funcionamiento
- Certificación y registro de lactarios
- Certificación de ambientes libres de humo

Durante el período de análisis se registran 2 incidentes por riesgo mecánico (caída de objetos y caída a distinto nivel) sin reporte al IESS, y 2 accidentes laborales asociados a atrapamiento de partes del cuerpo y movilización en jornada laboral, uno de ellos en proceso de revisión.

En conjunto, estos resultados reflejan la gestión continua de la seguridad y salud ocupacional, orientada a la prevención, control de riesgos y mejora de las condiciones laborales.

Tabla 22. Incidentes y accidentes reportados

 Cantidad	 Tipo	 Factor de riesgo	 Descripción	 Reporte IESS
2	 Incidentes	 Riesgo mecánico	 Caída de objetos	 No aplica
	 Caída de distinto nivel		 No aplica	
2	 Accidentes		 Atrapamiento de partes del cuerpo	 Reportado y con alta
			 Movilización en jornada laboral	 Reportado en proceso de revisión

 Los reportes al IESS se realizan de acuerdo con la normativa vigente y la gravedad del evento.

Coberturas y prevención

Salud, bienestar y protección integral de los colaboradores

La Cooperativa mantiene una gestión orientada al bienestar integral de sus colaboradores, promoviendo beneficios que contribuyen a su salud, seguridad y calidad de vida, así como a la protección de sus familias. Estas iniciativas forman parte de las acciones institucionales destinadas a fortalecer las condiciones laborales y el bienestar de las personas que forman parte de la organización.

Como parte de estos beneficios, los colaboradores cuentan con un seguro de vida corporativo con cobertura permanente las 24 horas del día, los 365 días del año y con alcance internacional.

La póliza contempla protección por fallecimiento natural o accidental, desmembración accidental e incapacidad total y permanente, con montos de cobertura que oscilan entre \$ 20.000 y \$ 100.000, de acuerdo con la categoría ocupacional del colaborador. Este beneficio brinda respaldo económico ante eventos inesperados que puedan afectar la estabilidad financiera del trabajador y su núcleo familiar.

Adicionalmente, la Cooperativa ofrece un seguro de asistencia médica con coberturas de hasta \$ 80.000, destinado a cubrir gastos médicamente necesarios derivados de enfermedades o accidentes. Este beneficio permite a los colaboradores acceder a atención médica especializada y reducir el impacto económico asociado a tratamientos, procedimientos y hospitalizaciones. La póliza médica incorpo-

ra beneficios preventivos orientados a la detección temprana de enfermedades y al cuidado de la salud, entre los que se incluyen la cobertura anual de exámenes de Papanicolaou, mamografía para mujeres mayores de 40 años y antígeno prostático para hombres mayores de 40 años. Asimismo, contempla cobertura para cristales ópticos bajo diagnóstico médico y procedimientos odontológicos específicos como la extracción de terceros molares impactados o incrustados.

En materia de protección familiar, la póliza incluye una cobertura de maternidad de hasta \$ 4.000, contribuyendo al acceso a servicios relacionados con el embarazo y el parto. También incorpora el beneficio de control de niño sano, que contempla seguimientos médicos periódicos durante los primeros cinco años de vida, promoviendo el adecuado crecimiento y desarrollo infantil.

Como complemento a estas prestaciones, los colaboradores y sus dependientes cuentan con servicio exequial y un plan odontológico básico, fortaleciendo la protección social y el acceso a servicios esenciales para el bienestar familiar.

A través de estos beneficios, la Cooperativa contribuye a la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la protección financiera de sus colaboradores, fortaleciendo una cultura organizacional enfocada en el cuidado de las personas y en la generación de condiciones que favorezcan su bienestar y desarrollo integral.



Campañas médicas internas

La Cooperativa mantiene su compromiso con la gestión integral del talento humano, promoviendo iniciativas orientadas a proteger la salud, seguridad y bienestar de sus colaboradores. En línea con este propósito, durante el período se ejecutaron programas preventivos y de promoción de hábitos saludables que contribuyen a fortalecer un entorno laboral seguro y favorable para el desarrollo de las personas.

Entre las principales acciones implementadas se encuentra la campaña de desparasitación, desarrollada en las 22 agencias a nivel nacional, con el objetivo de prevenir riesgos para la salud y promover el bienestar de los colaboradores. Asimismo, se dio continuidad a la campaña de frutívoros, mediante el seguimiento y registro mensual de evidencias, fomentando una alimentación saludable dentro de la jornada laboral.

De igual manera, se mantuvo la ejecución de la campaña de pausas activas, realizada diariamente por los trabajadores y monitoreada a través de registros mensuales, contribuyendo a la prevención de trastornos musculoesqueléticos,

la reducción del sedentarismo y la mejora del bienestar físico y mental.

Como parte de las acciones de prevención y promoción de la salud, se llevó a cabo la campaña de vacunación contra la influenza, beneficiando a 89 colaboradores de las agencias Cayambe y Yaruquí. Estas iniciativas reflejan el compromiso institucional con el cuidado de las personas, el fortalecimiento de la cultura preventiva y la generación de condiciones que favorezcan el desempeño, la productividad y la calidad de vida en el trabajo.

“LA COOPERATIVA MANTIENE SU COMPROMISO CON LA GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO, PROMOVRIENDO INICIATIVAS ORIENTADAS A PROTEGER LA SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR DE SUS COLABORADORES.

C Inclusión laboral y diversidad

Plan de igualdad



La Cooperativa promueve una cultura organizacional basada en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a los derechos humanos, principios que se encuentran alineados con la Constitución de la República del Ecuador y que orientan la gestión del talento humano en todos los niveles de la organización.

Este compromiso se refleja en la implementación de acciones orientadas a garantizar entornos laborales inclusivos, equitativos y respetuosos de la diversidad, favoreciendo el acceso al empleo y al desarrollo profesional sin distinción de género, edad, condición socioeconómica, discapacidad u otras condiciones personales.

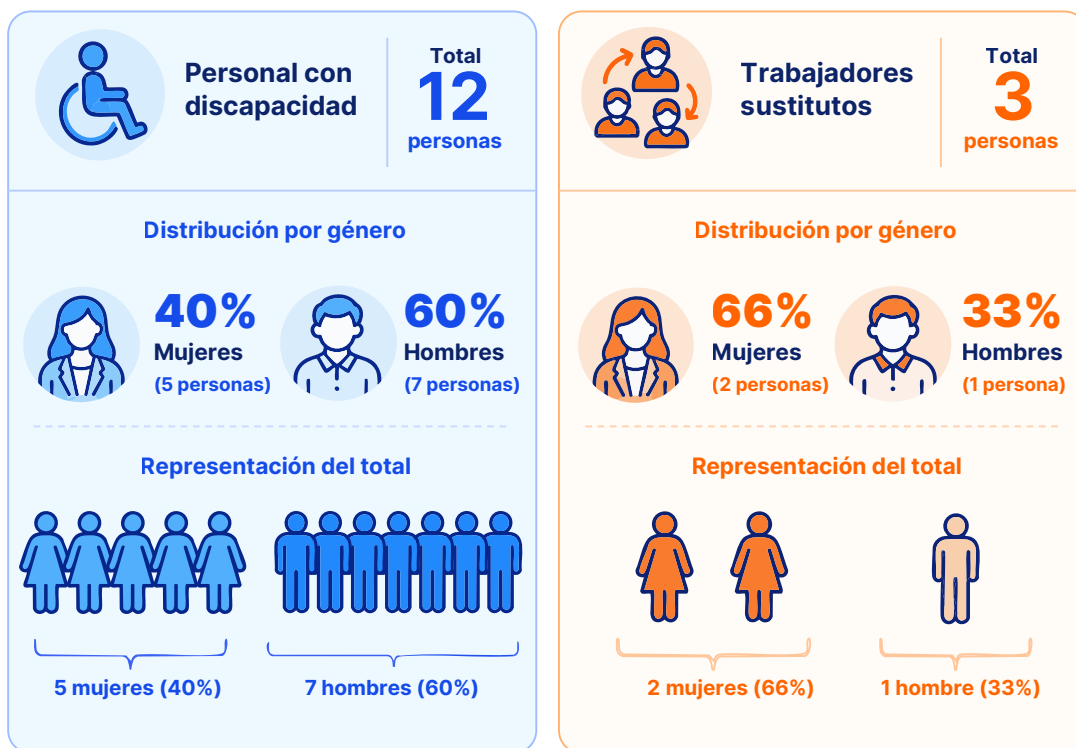
En este contexto, la institución cuenta con un Plan de Igualdad que promueve la participación equitativa y el trato justo para todos los colaboradores, fortaleciendo mecanismos que favorecen la inclusión laboral y el desarrollo de carrera en igualdad de condiciones. Como resultado de estas acciones, la Cooperativa mantiene dentro de su estructura organizacional a 12 colaboradores con discapacidad y 3 trabajadores sustitutos, quienes desempeñan funciones en distintas áreas operativas, administrativas y de gestión, contribuyendo activamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, la Cooperativa procura que los procesos de evaluación del desempeño, formación y desarrollo profesional se ejecuten bajo criterios de equidad, transparencia e igualdad de oportunidades, permitiendo que todos los colaboradores accedan a espacios de crecimiento y fortalecimiento de competencias. Estas acciones contribuyen al desarrollo del talento interno, al fortalecimiento de la diversidad en el lugar de trabajo y a la consolidación de una cultura organizacional inclusiva y sostenible.

“
LA INSTITUCIÓN CUENTA CON UN PLAN DE IGUALDAD QUE PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN EQUITATIVA Y EL TRATO JUSTO PARA TODOS LOS COLABORADORES

Personas con discapacidad

Distribución por género



La información corresponde al número de personas registradas al cierre del periodo evaluado.

D Perfil etario y equidad salarial

 Grupo etario	 Hombres	 Mujeres	 Salario de hombres	 Salario de mujeres
 ≤ 25 años	7	11	\$ 493,96	\$ 568,51
 26 a 36 años	88	103	\$ 827,08	\$ 786,41
 37 a 49 años	61	62	\$ 1.005,99	\$ 928,23
 ≥ 50 años	22	13	\$ 1.470,94	\$ 870,43

Tabla 23. Perfil etario y equidad salarial



COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO



La 23 contigo, con todos.

CON ENCAJE
13,40%

Requisitos

- Ser socio de La 23.
- Edad mínima: 20 años.
- Formulario de solicitud de crédito.
- Estabilidad laboral mínima de 1 año.
- Justificar patrimonio.
- Justificar ingresos de acuerdo a la actividad.
- Copia de una planilla de servicios básicos.
- Original y copia de cédula de identidad del deudor y cónyuge (en caso de requerirlo).

* Requiere garantía personal



Tarjetas



Tarjeta de débito Mastercard 23 de Julio

La tarjeta ideal para compras diarias, gasolina para tu auto y pagos en los negocios crecientes en todo el mundo.

Ventajas

Accede a descuentos en establecimientos nacionales

Pago sin contacto. ¡Acercar tu tarjeta al dispositivo de pago y listo!

Seguro de tarjeta

Compra en más de 35 millones de comercios a nivel nacional e internacional
Compras en línea

Acceso automático e inmediato

Recibo móvil



Créditos



La 23 contigo, con todos.

CAPÍTULO V

NUESTRO PORTAFOLIO

Como parte de su estrategia de negocio, la Cooperativa orienta sus esfuerzos a ampliar el acceso a productos y servicios financieros que contribuyan al desarrollo económico y social de sus socios y comunidades. A través de una gestión basada en la planificación, el análisis de necesidades y la mejora continua de su oferta financiera, la institución promueve soluciones que facilitan el acceso al ahorro, crédito e inversión responsable.

La Cooperativa impulsa el desarrollo productivo, generando valor para los grupos de interés, especialmente en sectores con acceso limitado a servicios financieros. Para ello, la Cooperativa implementa acciones orientadas a ampliar la cobertura de sus productos, fortalecer la educación financiera y promover alternativas que respondan a las necesidades de las personas, familias y emprendimientos.

Mediante el seguimiento permanente de resultados y la optimización de sus procesos, la Cooperativa evalúa la efectividad de las iniciativas implementadas y su contribución al crecimiento económico local, la inclusión social y el desarrollo sostenible, fortaleciendo así su capacidad para generar impactos positivos y sostenibles en sus zonas de influencia.

“
PROMOVER ALTERNATIVAS
QUE RESPONDAN A LAS
NECESIDADES DE LAS
PERSONAS, FAMILIAS Y
EMPRESARIOS.”



Oferta de servicios

GRI 3-3: Desarrollo sostenible

La Cooperativa fortalece su oferta de productos financieros mediante procesos de planificación, evaluación y mejora continua, con el objetivo de responder a las necesidades de sus socios y promover una mayor inclusión financiera. Como resultado de esta gestión, dispone de alternativas diseñadas para diferentes perfiles y objetivos, entre ellas el Ahorro a la Vista (\$ 55), Ahorro Planifi-

cado (\$ 20), Cuenta Mágica (\$ 25), Ahorro Empresarial (\$ 2.000) e Inversiones a Plazo (\$ 200). A través del seguimiento y la optimización permanente de estos productos, la Cooperativa busca ampliar el acceso a servicios financieros, fomentar la cultura del ahorro y generar valor económico y social en las comunidades donde mantiene presencia.

Oferta de servicios

PRODUCTO	DEPÓSITO INICIAL	FINALIDAD Y PÚBLICO OBJETIVO
 Ahorro a la vista	\$ 55	✓ Uso libre, accesible para cualquier socio
 Ahorro planificado	\$ 20	✓ Ahorro con metas definidas
 Cuenta Mágica	\$ 25	✓ Ahorro infantojuvenil
 Ahorro Empresarial	\$ 2.000	✓ Acumulación de excedentes para empresas
 Inversiones a plazo	\$ 200	✓ Alternativa segura con rentabilidad programada

Tabla 24. Oferta de servicios

Productos de crédito

La Cooperativa gestiona y fortalece continuamente su oferta crediticia mediante procesos de planificación, seguimiento y mejora continua, con el fin de responder a las necesidades de sus socios y promover el acceso a financiamiento inclusivo. Su portafolio in-

cluye productos orientados al consumo, vivienda, emprendimiento, sostenibilidad ambiental y fortalecimiento económico de las mujeres, permitiendo generar oportunidades de desarrollo y contribuir al bienestar económico y social de sus grupos de interés.

Productos de crédito

 PRODUCTO	 MONTO	FINALIDAD – DESTINO	 PLAZO MÁXIMO
 Crédito Consumo 23	\$ 1.200 - \$ 80.000	Compra de bienes o servicios y cobertura de gastos no relacionados con actividades productivas y comerciales.	84 meses
 Crédito Consumo ECO 23	\$ 1.000 - \$ 50.000	Compra para movilidad eléctrica, ideas sostenibles y de menos impacto ambiental.	72 meses
 Microcrédito ECO23	\$ 1.200 - \$ 50.000	Actividades productivas sostenibles y de menor impacto ambiental.	72 meses
 Microcrédito Impulso Mujer	\$ 1.000 - \$ 20.000	Refuerzo de actividades productivas con enfoque de género.	60 meses
 Crédito Vivienda 23	\$ 5.000 - \$ 200.000	Construcción, reparación y/o remodelación de inmuebles.	240 meses

Tabla 25. Productos de crédito

Descripción de las campañas dirigidas al negocio en 2025

Como parte de la gestión estratégica orientada al fortalecimiento de la inclusión financiera y el posicionamiento institucional, en 2025 se ejecutó la campaña “La 23 contigo, con todo el Ecuador”, una iniciativa planificada para impulsar la apertura de cuentas de ahorro, la captación y renovación de pólizas a plazo fijo, así como el acceso a productos crediticios por parte de socios y potenciales socios. La campaña, desarrollada entre el 18 de junio y el 31 de diciembre de 2025, respondió a una estrategia de comunicación basada en la planificación, la innovación y la optimización de recursos, permitiendo ampliar el alcance de los mensajes institucionales y fortalecer la presencia de la Cooperativa en las cuatro regiones del país.

“
ESTA GESTIÓN
CONTRIBUYÓ A
MEJORAR LA VISIBILIDAD
DE LA MARCA

Para su ejecución se implementó un conjunto de acciones coordinadas que incluyeron la producción de un spot audiovisual principal, tres piezas audiovisuales complementarias, vallas publicitarias y cuñas radiales. Esta gestión contribuyó a mejorar la visibilidad de la marca, fortalecer la relación con socios y clientes y promover el acceso a los productos y servicios financieros de la institución. Los resultados de esta iniciativa evidencian la efectividad de la planificación y ejecución de proyectos de comunicación institucional, contribuyendo al fortalecimiento del posicionamiento de la Cooperativa y al cumplimiento de sus objetivos de crecimiento y desarrollo sostenible.

Servicios digitales y accesibilidad

Colocación, ahorro e inversión

GRI FS-7: Transición digital e innovación

Como parte de su proceso de transformación digital e innovación, la Cooperativa impulsa el acceso a productos y servicios financieros mediante soluciones que buscan mejorar la experiencia de los socios, optimizar los procesos de atención y ampliar el alcance de sus servicios.

Esta gestión ha permitido fortalecer la colocación de créditos en distintos segmentos, alcanzando \$ 47,3 millones en créditos de consumo, \$ 13,1 millones en microcrédito tradicional,

\$ 4,9 millones en Micro ECO 23 y \$ 10,6 millones en Micro Impulso Mujer.

La incorporación de herramientas tecnológicas y la mejora continua de los procesos contribuyen a una atención más eficiente, facilitando el acceso a financiamiento y fortaleciendo la capacidad de la Cooperativa para responder a las necesidades de sus socios, promoviendo una gestión moderna, inclusiva y orientada a la generación de valor.

Tabla 26. Productos de crédito por líneas de negocio

PRODUCTO	LÍNEA DE NEGOCIO	SECTOR	VALOR
 CRÉDITOS	 CONSUMO	M P	\$ \$ 47.266.443,56
	 MICROCRÉDITO TRADICIONAL	M P	\$ \$ 13.062.638,45
	 MICRO ECO 23	M	\$ \$ 4.918.554,24
	 MICRO IMPULSO MUJER	M	\$ \$ 10.576.041,74

N.º DE SOCIOS AHORRISTAS		2025
	TOTAL AHORRO HOMBRES	139.829
	TOTAL AHORRO MUJERES	136.295



Transformación digital e innovación

Como parte de su estrategia de transformación digital, la Cooperativa fortalece continuamente sus capacidades de ciberseguridad para garantizar la protección de la información, la continuidad operativa y la confiabilidad de sus servicios financieros digitales. A través de una gestión integral de riesgos tecnológicos, se implementan controles orientados al monitoreo de eventos de seguridad, la administración de accesos, la gestión de vulnerabilidades, la protección de datos y la respuesta oportuna ante incidentes.

La arquitectura de ciberseguridad institucional incorpora herramientas y plataformas especializadas que permiten proteger la infraestructura tecnológica, los canales electrónicos y los activos de información críticos, fortaleciendo la resiliencia operativa frente a amenazas internas y externas. Estas capacidades facilitan la detección temprana de riesgos, la prevención de incidentes y la disponibilidad segura de los servicios para socios y clientes.

Como parte del proceso de mejora continua e innovación tecnológica, se ejecutaron auditorías informáticas y análisis de brechas (GAPs) que incluyeron evaluaciones de infraestructura, revisiones de configuraciones de red, análisis de vulnerabilidades y validaciones frente a estándares internacionales de seguridad. Adicionalmente, la Cooperativa avanzó en el proceso de certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la norma ISO/IEC 27001:2022, fortaleciendo la gobernanza tecnológica y las buenas prácticas en la gestión de la seguridad digital.

“
LA COOPERATIVA AVANZÓ
EN EL PROCESO DE
CERTIFICACIÓN DE SU
SISTEMA DE GESTIÓN DE
SEGURIDAD

Normativos

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN
 Reglamento del comité de seguridad de la información	Normativo	 27/06/2024
 Plan de concienciación y formación de seguridad de la información	Normativo	 27/06/2024
 Manual de gestión de riesgo de seguridad de la información	Normativo	 15/10/2024
 Plan estratégico de seguridad de la información	Normativo	 27/02/2025
 Manual de políticas de seguridad de la información	Normativo	 12/12/2025
 Plan de mitigación de incidentes de seguridad	Normativo	 29/11/2024

Tabla 27. Documentos normativos

Administrativos

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN
 Gestión de incidentes de seguridad de la información	Procedimiento	 16/07/2024
 Gestión de monitoreo al cumplimiento de la norma PCI DSS	Procedimiento	 09/02/2024
 Gestión, monitoreo y actualización de los activos de información	Procedimiento	 27/02/2025
 Emisión y análisis de logs y/o pistas de auditoría	Procedimiento	 16/04/2025
 Monitoreo a los controles de seguridad de canales electrónicos	Procedimiento	 17/12/2025
 Control y depuración de roles y perfiles de acceso a los sistemas	Procedimiento	 20/01/2025
 Administración y control de usuarios, perfiles y claves	Procedimiento	 27/11/2025
 Respuesta ante ataques cibernéticos	Procedimiento	 13/08/2024
 Gestión y monitoreo de las cuentas en redes sociales	Procedimiento	 13/08/2024
 Monitoreo sobre la creación de usuarios y privilegios asignados en los sistemas para tarjetas de crédito	Procedimiento	 12/09/2024
 Ejecución de exámenes de seguridad sobre los activos de información críticos	Procedimiento	 29/09/2024

Tabla 28. Documentos administrativos

Satisfacción del cliente

GRI 416-FN/CF/270A-3

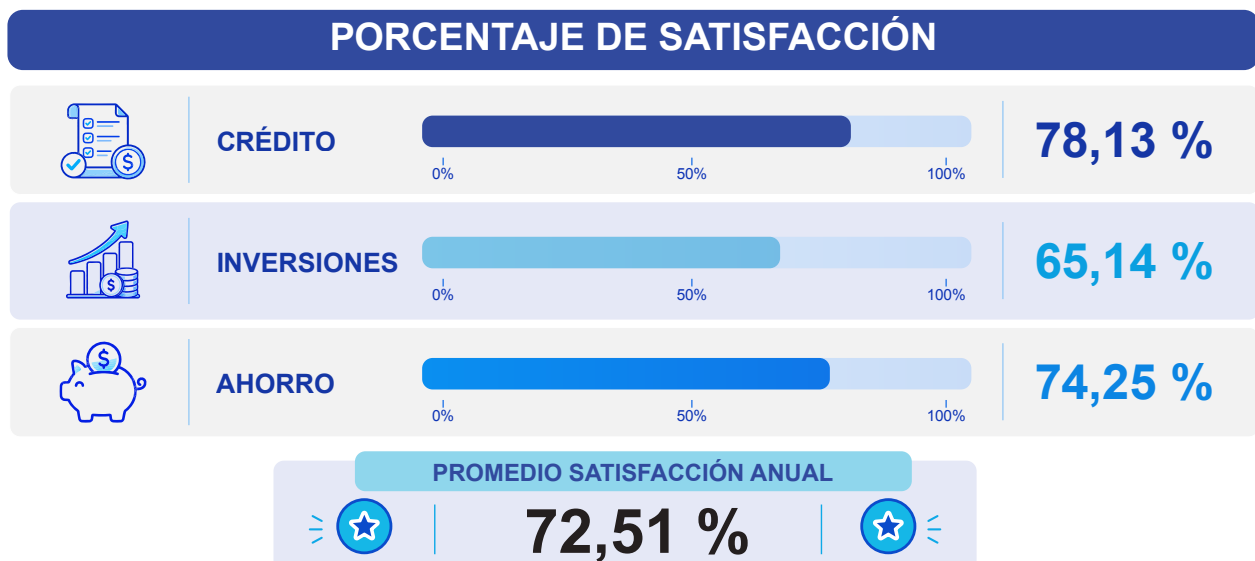


La Cooperativa realiza un seguimiento periódico a la percepción y satisfacción de sus socios y clientes como parte de su compromiso con la calidad, transparencia y mejora continua de sus productos y servicios financieros.

Durante el período evaluado, el producto Crédito registró un nivel de satisfacción de 78,13 %, seguido de Ahorro con 74,25 % e Inversiones con 65,14 %.

Estos resultados permiten evaluar la experiencia de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la capacidad de la institución para ofrecer productos y servicios que respondan de manera adecuada a las necesidades y expectativas de sus socios y clientes.

Tabla 29. Satisfacción de los clientes por producto



23
DE JULIO

COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO



CAPÍTULO VI

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Compromiso con la comunidad

GRI 3-3: Programa de desarrollo comunitario; GRI 2-24, 413-1 y 416-1



redistribución a organizaciones sociales y familias que requieren apoyo alimentario. Como resultado de esta gestión, se recuperaron 1.203 kilogramos de alimentos, equivalentes a 3.508 platos de comida, beneficiando de manera directa a 481 personas.

A través de este tipo de iniciativas, la Cooperativa fortalece su vinculación con la comunidad, impulsa alianzas estratégicas con organizaciones sociales y contribuye al desarrollo de acciones que generan beneficios tangibles para los grupos de interés externos.

Estas actividades reflejan el compromiso institucional de promover el bienestar colectivo, fomentar la solidaridad y aportar al desarrollo sostenible de las comunidades donde tiene presencia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio mantiene su compromiso con la generación de valor social y el fortalecimiento de las comunidades donde desarrolla sus actividades.

En este contexto, el 12 de abril de 2025 se llevó a cabo una jornada de voluntariado corporativo en alianza con el Banco de Alimentos, como parte de la iniciativa institucional "Soy Voluntario, Soy Sostenible", orientada a contribuir al bienestar de poblaciones en situación de vulnerabilidad y promover la participación de los colaboradores en acciones de impacto comunitario.

Durante esta actividad se apoyó el rescate y aprovechamiento de alimentos aptos para el consumo, evitando su desperdicio y facilitando su

“
EN ESTE CONTEXTO, EL 12 DE ABRIL DE 2025 SE LLEVÓ A CABO UNA JORNADA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN ALIANZA CON EL BANCO DE ALIMENTOS, COMO PARTE DE LA INICIATIVA INSTITUCIONAL

“SOY VOLUNTARIO, SOY SOSTENIBLE”



Educación financiera

GRI 3-3: Educación financiera y generación de capacidades

La Cooperativa fortalece sus acciones de educación financiera mediante procesos de planificación, ejecución y seguimiento orientados a desarrollar capacidades financieras en socios, colaboradores y comunidad en general.

Estas iniciativas buscan promover una gestión responsable de los recursos económicos, fortalecer la inclusión financiera y contribuir a la toma de decisiones informadas sobre ahorro, crédito, inversión y planificación financiera.

Durante el período reportado, las capacitaciones presenciales alcanzaron 3.971 participantes, superando la meta de 3.960 y logrando un cumplimiento del 100,28 %. En la modalidad virtual se registraron 1.513 participantes,

frente a una meta de 118, alcanzando un cumplimiento del 1.282,20 %, lo que evidencia el potencial de los canales digitales para ampliar el acceso al conocimiento financiero. Adicionalmente, las capacitaciones dirigidas a colaboradores alcanzaron 276 participantes, lo que equivale al 71,88 % de la meta establecida.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con el fortalecimiento de capacidades financieras y el acceso a herramientas de aprendizaje que permitan mejorar el bienestar económico de los grupos de interés.

Asimismo, proporcionan información relevante para la mejora continua de los programas formativos y la ampliación de su alcance e impacto en la comunidad.

Compromiso con el medio ambiente

GRI 3-3: Huella ambiental

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio gestiona su huella ambiental mediante la identificación, medición y mitigación de los impactos asociados a sus operaciones, con el propósito de fortalecer su desempeño ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático. Este enfoque se desarrolla a través de acciones de medición, compensación, restauración ambiental y promoción de prácticas sostenibles que permiten evaluar resultados y generar mejoras continuas.

Como parte de este compromiso, durante el período reportado se realizó la medición de la huella corporativa de Gases de Efecto Invernadero (GEI), permitiendo contar con una línea base para la gestión de emisiones y la identificación de oportunidades de reducción dentro de la operación institucional. Esta información constituye un insumo relevante para el seguimiento del desempeño ambiental y la definición de acciones orientadas a minimizar los impactos asociados al consumo de recursos y a las actividades operativas.

Adicionalmente, la Cooperativa implementó acciones de compensación ambiental mediante la neutralización de las emisiones generadas durante el evento de conmemoración de su 61.º aniversario, integrando criterios de sostenibilidad en la planificación y ejecución de actividades institucionales.

Como medida complementaria de mitigación y restauración ambiental, se desarrollaron jornadas de reforestación en Rucu Pichincha, Volcán Ilaló y Turucucho (parroquia Olmedo), logrando la siembra de 593 árboles, con una captura potencial estimada de 301 toneladas de CO₂. Estas actividades contribuyen a la recuperación de ecosistemas, la conservación de la biodiversidad y el fortalecimiento de los servicios ambientales en las zonas intervenidas. Asimismo, a través de

la campaña “Recicla, Gana y Pedalea Verde”, se promovió la gestión responsable de residuos y la economía circular, alcanzando la recolección de 439 kilogramos de plástico PET. Esta iniciativa generó un ahorro estimado de 83.000 litros de agua y evitó la emisión aproximada de 1,6 toneladas de CO₂, evidenciando los beneficios ambientales derivados de la valorización de materiales reciclables.

Mediante la medición de emisiones, la compensación de impactos, la restauración de ecosistemas y la gestión responsable de residuos, la Cooperativa fortalece su capacidad para gestionar su huella ambiental y avanzar hacia una operación cada vez más eficiente y sostenible, generando beneficios ambientales para las comunidades y territorios donde desarrolla sus actividades.

**EVENTO
CARBONO
NEUTRO**

ANIVERSARIO 61 DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO

Julio 25 de 2025 / VERSA-E-0370



versa

23
DE JULIO

COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO

CAPÍTULO VII

BALANCE SOCIAL

Balance social



La Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio integra los principios cooperativos como parte fundamental de su modelo de gestión, fortaleciendo la participación de los socios, la transparencia, la educación, la integración sectorial y el compromiso con las comunidades donde desarrolla sus actividades. Con el propósito de evaluar su desempeño y promover la mejora continua, se realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de estos principios en las diferentes áreas de la organización.

Durante el período reportado se evaluaron 156 indicadores asociados a los siete principios cooperativos, alcanzando un nivel de cumplimiento global de 93,48 %. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la aplicación efectiva de los valores cooperativos y la consolidación de una gestión orientada a generar valor económico y social para sus grupos de interés.

Los mayores niveles de cumplimiento se registraron en los principios de Adhesión Libre y Voluntaria y Participación Económica de los Socios, ambos con un cumplimiento del 100 %. Asimismo, se alcanzaron resultados destacados en Educación, Capacitación y Comunicación (96,00 %),

Cooperación e Integración con el Sector Económico Popular y Solidario (95,65 %) y Autonomía e Independencia (92,59 %).

Por su parte, los principios de Compromiso con la Comunidad (86,96 %) y Control Democrático (75,00 %) representan oportunidades para continuar fortaleciendo mecanismos de participación, vinculación y generación de impactos positivos en beneficio de los socios y las comunidades.

Estos resultados reflejan el esfuerzo permanente de la Cooperativa por fortalecer su identidad cooperativa, promover una gestión responsable y consolidar relaciones de confianza con sus grupos de interés, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar colectivo.



SE REALIZA UN SEGUIMIENTO PERIÓDICO AL CUMPLIMIENTO DE ESTOS PRINCIPIOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN

PRINCIPIO, INDICADORES CUMPLIDOS, INDICADORES INCUMPLIDOS, INDICADORES QUE NO APLICAN A LA ENTIDAD, TOTAL, % CUMPLIMIENTO

PRINCIPIO 1. ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA, 20, 0, 0, 20, 100,00 %

PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO, 6, 2, 2, 10, 75,00 %

PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, 12, 0, 1, 13, 100,00 %

PRINCIPIO 4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA, 25, 2, 4, 31, 92,59 %

PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN, 24, 1, 4, 29, 96,00 %

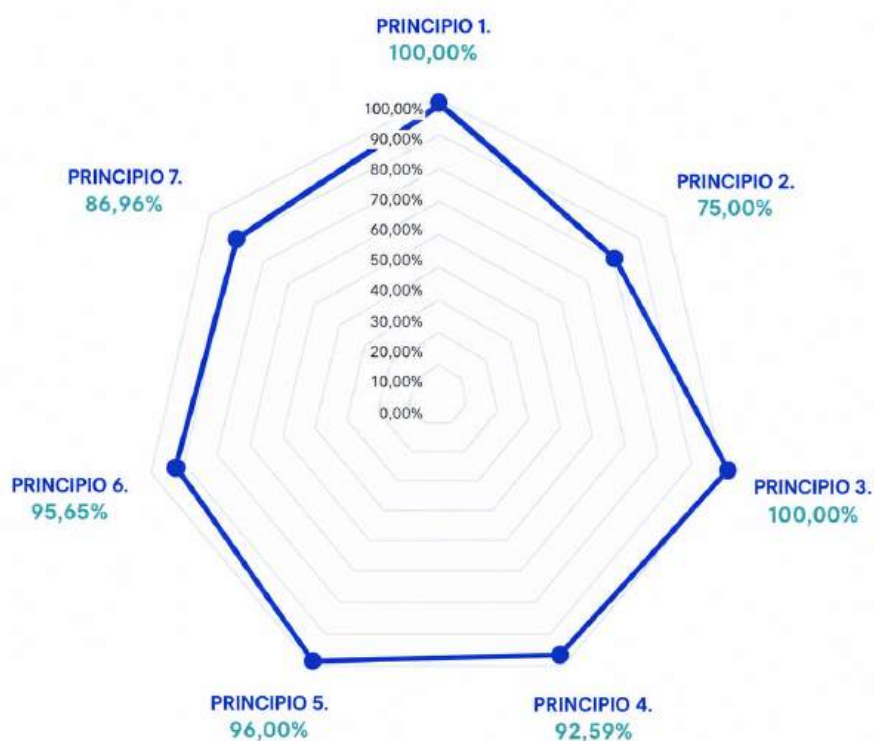
PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO, 22, 1, 6, 29, 95,65 %

PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD, 20, 3, 1, 24, 86,96 %

TOTAL, 129, 9, 18, 156, 93,48 %

Tabla 30. Resumen del balance social

Porcentaje de cumplimiento



Principio 1. Adhesión voluntaria y abierta

P101 Socios Activos		
Socios Activos Según definición interna de la entidad. UN MOVIMIENTO EN EL AÑO	SOCIOS Total de socios con aportaciones de \$ 30 o más y un certificado de aporta- ción	Porcentaje de socios activos
55.763	277.127	20,12 %

P102 Valor de certificados de aportación vs SBU		
Valor mínimo de certificados	SBU	Porcentaje de certificados en relación a SBU
\$ 30	\$ 470	6,38 %

P103 Socios Mujeres				
Mujeres	Hombres	Porcentaje mujeres	Porcentaje hombres	Porcentaje Jurídico
139.789	136.211	50,44 %	49,15 %	0,36 %

P104 Socios que residen en áreas rurales			
Urbano	Rural	Porcentaje urbano	Porcentaje rural
188.013	78.982	70,42 %	29,58 %

P105 Socios pertenecientes a minorías étnicas		
Socio total	Minorías étnicas Personas identificadas dentro de las nacionalidades indígenas o afroecuatorianas	Porcentaje de minorías étnicas
277.127	3.913	1,41 %

P106 Socios con ingresos menores o iguales al SBU			
Socio con ingresos medios altos	Socio con ingresos bajos	Porcentaje de socio con ingresos medios y altos	Porcentaje de socios con ingresos bajos
261.415	15.712	94,33 %	5,67 %

P107 Agencias con acceso para personas con discapacidad			
Oficinas accesibles	Oficinas sin accesos	Porcentaje de oficinas accesibles	Porcentaje de oficinas sin accesos
19	4	82,61 %	17,39 %

P108 Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	
¿Tienen manuales aprobados por el CAD y actualizados que benefician la inclusión financiera de personas vulnerables?	SÍ

P110 Promedio de Ahorros		
Total Ahorros 2025	Socios Activos Según definición interna de la entidad. UN MOVIMIENTO EN EL AÑO	Promedio de Ahorros
\$ 76.036.271,94	55.763	\$ 1.363,56

P111 Saldo de Cartera de Crédito				
Saldo cartera mujeres	Saldo cartera total	Porcentaje de crédito mujeres	Porcentaje de crédito hombre	Porcentaje de crédito Cuentas Jurídicas
\$ 127.734.652	\$ 287.544.010	44,42 %	56,28 %	0,21 %

P112 Créditos menores o iguales al SBU		
N.º Créditos menores al SBU	N.º Créditos Vigentes	Porcentaje de créditos menores al SBU
109	35.441	0,31 %

P113 Saldo de cartera de socios rurales		
Saldo créditos rurales	Saldo cartera total	Porcentaje de saldo créditos rurales
\$ 143.719.794	\$ 287.544.010	49,98 %

P114 Personas con residencia rural con crédito		
N.º créditos rurales	N.º créditos totales	Porcentaje de créditos rurales
17.135	35.441	48,35 %

P115 Cartera de microcrédito		
N.º microcréditos	N.º créditos totales	Porcentaje de microcréditos
16.840	35.441	47,52 %

P119 Monto promedio de microcrédito	
Monto promedio de microcrédito	\$ 11.883.858

P120 Menores de edad con cuenta de ahorro		
Menores de edad con cuenta de ahorro	Total de socios	Menores de edad con cuenta de ahorro/ total de socios
5.687	274.768	2,07 %

Principio 2. Control democrático

P201 Porcentaje de socios o representantes que asisten a Asambleas Generales		
N.º de socios o representantes asistentes en el año 2024	N.º de socios o representantes	Porcentaje de socios o representantes
33	38	86,8 %

P202 Porcentaje de representantes que participan en elecciones (por agencia)		
N.º de representantes que asisten a votar en el año 2025	N.º de representantes por agencia al corte	Porcentaje de socios que votan
0	0	0,00 %

P203 Porcentaje de socios que participan en elecciones de representantes		
N.º de socios que asisten a votar por representantes en el año 2025	N.º de socios activos al corte	Porcentaje de socios representantes
0	0	0,00 %

P204 Porcentaje de las mujeres en consejos (administración y vigilancia)		
N.º de mujeres que son vocales titulares y suplentes	N.º de vocales titulares y suplentes al corte	Porcentaje de mujeres en consejos
9	16	56,3 %

P205 Porcentaje de mujeres representantes		
N.º de mujeres que son representantes	N.º de representantes	Porcentaje de mujeres representantes
12	30	40,0 %

P206 Porcentaje vocales procedentes de zonas de influencia (fuera de la matriz)		
N.º de vocales titulares y suplentes procedentes de zonas de influencia	N.º de vocales titulares y suplentes	Porcentaje de vocales procedentes de zonas de influencia
12	16	75,0 %

P207 Presencia de joven(es) en órganos de gobierno (menor de 30 años)		
N.º de vocales titulares y suplentes menores de 30 años	N.º de vocales titulares y suplentes	Porcentaje de vocales jóvenes
0	16	0,0 %

P208 Porcentaje de personas pertenecientes a minorías étnicas en los consejos		
N.º de vocales titulares y suplentes que pertenecen a minorías	N.º total de vocales	Porcentaje de personas que pertenecen a minorías étnicas
0	16	0,00 %

P209 Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	
¿Existe un documento de política de inclusión y participación democrática?	Sí

P210 Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados	
¿Tienen manuales aprobados por el CAD y actualizados que mantengan procesos adecuados de participación democrática?	Sí

P211 Porcentaje de socios o representantes asistentes a Asambleas que pertenecen a grupos priorizados		
N.º de socios o representantes que asisten a Asambleas y son personas vulnerables en el año 2025	N.º total de socios o representantes	Porcentaje de socios o representantes pertenecientes a grupos priorizados
11	38	28,95 %

Principio 3. Participación económica

P301 Porcentaje del capital social en relación con el patrimonio		
Capital Social	Patrimonio	Porcentaje del capital social en relación con el patrimonio
\$ 11.724.741,74	\$ 48.745.854	24,05 %

P302 Reservas por cada socio		
Reservas	N.º de socios	Reservas por cada socio
\$ 32.234.861,41	277.127	\$ 116,32

P303 Capital social por socio		
Capital Social	N.º de socios	Capital social por cada socio
\$ 11.724.741,74	277.127	\$ 42,31

P304 Fondo irrepartible de reserva legal por socio		
Fondo irrepartible de reserva legal (Saldo cuenta 3301)	N.º de socios	Fondo irrepartible de reserva
\$ 31.375.076	277.127	\$ 113,22

P305 Porcentaje del presupuesto anual destinado al balance social.		
Valor del presupuesto al balance social	Valor del presupuesto general	Presupuesto destinado al balance social
\$ 29.500	\$ 60.144.104,11	0,04905 %

P306 Porcentaje de gastos administrativos en relación al gasto total

Gastos administrativos (cta. 45)	Gastos (cta. 4)	Porcentaje Gastos administrativos en relación con el gasto total
\$ 19.279.462,74	\$ 57.502.278,26	33,53 %

P307 Promedio de transacciones por período (captaciones, colocaciones, otros servicios)

N.º transacciones de productos	N.º total socios activos	Promedio de transacciones por período
1.075.860	55.763	19,29

**P308 Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor
(Tasas activas y pasivas por rango de valor)**

Rangos de valor DPF y Ahorros	Tasa promedio ponderado DPF y Ahorros	Rangos de valor tasa activa	Tasa promedio ponderada activa
DE 0 A 1.000 = 0,32 % > 1.000 A 3.000 = 0,93 % >3.000 A 10.000 = 2,37 % >10.000 A 20.000 = 6,97 % >20.000 A 50.000 = 7,37 % >50.000 = 8,16 %	6,08 %	0 - 4.000 = 17,91 % 4.000 - 8.000 = 17,44 % 8.000 - 12.000 = 17,20 % 12.000 - 16.000 = 16,65 % 16.000 - 20.000 = 16,58 % >20.000 = 16,14 %	16,56 %

P309 Porcentaje fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo

Valor de fondeo proveniente de socios (cta. 21)	total de fondeo (cta. 21+cta.26)	Porcentaje fondeo proveniente de socios en relación con el total de fondeo
\$ 368.953.885,60	\$ 379.595.983,70	97,20 %

P310 Porcentaje de pasivos en relación con el patrimonio

Valor de pasivo (cta.2)	Valor de patrimonio (cta. 3)	Porcentaje pasivos en relación al patrimonio
\$ 388.144.152,06	\$ 48.745.853,67	796,26 %

P311 Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos.

Sí, se mantiene un procedimiento específico de los controles y validaciones de los formularios de licitud de fondos, aprobado por el CAD

P312 Porcentaje de socios con el mínimo de certificados de aportación

N.º socios con valor inferior al mínimo	N.º total socios	Porcentaje de socios con el mínimo de certificados de aportación
103.441	277.127	37,33 %

P313 Porcentaje de socios con participación superior al 5% del total de capital social

N.º socios con participación mayor al 5 % del capital social	N.º total de socios	Porcentaje de socios con participación superior al 5 % del total de capital social
0,00	277.127	0,00 %

Principio 4. Economía e independencia

P401 Productos financieros desarrollados por la cooperativa acordes con la misión y principios de la entidad

SÍ

P402 Productos financieros creados por la cooperativa para personas vulnerables

NO

P403 Mantiene actualizadas las políticas para productos y servicios financieros

SÍ

P404 Porcentajes de acceso a productos financieros por socios rurales

N.º de socios rurales que han realizado transacciones en el año	N.º total de socios que han realizado transacciones en el año	Porcentaje de socios rurales
25.606	55.763	45,9 %

P405 Porcentaje de productos financieros financiados con las captaciones de los socios

Valor Depósitos (Saldo cuenta 21-2104)	Valor Saldo Cartera (Saldo cuenta 14-1499)	Porcentaje de depósitos en relación con la cartera
\$ 368.953.886	\$ 287.544.010,60	128,31 %

P406 Transacciones que realizan las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad

N/A

P407 Operaciones de crédito que realizan las personas en situación de vulnerabilidad

-

P408 Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa

N.º de estrategias de auditor externo cumplidas con nivel de riesgo alto y crítico	N.º de estrategias de auditor externo cumplidas más incumplidas con nivel de riesgo alto y crítico	Porcentaje de estrategias total AI
0	0	0

P409 Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV

N.º de estrategias de auditor interno o PCV cumplidas con nivel de riesgo alto y crítico	N.º de estrategias de auditor interno o PCV cumplidas más incumplidas con nivel de riesgo alto y crítico	Porcentaje de estrategias cumplimiento
0	0	0

P410 Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de Auditoría interna o PCV

N.º actividades auditor interno o PCV cumplidas a tiempo	Total de actividades del PT del auditor interno o PCV	Porcentaje de cumplimiento actividades AI
100	100	100,0 %

P411 Manual y políticas de procesos actualizados y definidos los responsables de control

SÍ

P412 Políticas y procedimientos para la contratación de auditor interno y externo.

NO

P413 Políticas y procedimientos para elección y designación del Consejo de Vigilancia.

SÍ

P414 Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas.

Redes sociales, sitio web, plataforma de mailing y cartelera en oficina.

P416 Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD

Número de reuniones realizadas por el CAD en el año

31

P417 Reuniones realizadas anualmente por los miembros del Consejo de Vigilancia

Número de reuniones realizadas por el CV en el año

21

P418 Asambleas generales realizadas en el año.

Número de asambleas generales de socios o representantes realizadas en el año

2

P419 Porcentaje de socios o representantes que participan en las asambleas generales

N.º de socios o representantes
asistentes en el año

N.º de socios o representantes

Porcentaje de socios
participantes

28

30

93,3 %

P420 Porcentaje de los miembros del CAD que participan en reuniones

N.º de miembros del CAD que
participan en reuniones en el
año

N.º de miembros del CAD

Porcentaje de miembros del CAD
que participan en reuniones.

5

5

100 %

P421 Porcentaje de los miembros del CV que participan en reuniones

N.º de miembros del CV que
participan en reuniones en el
año

N.º de miembros del CV

Porcentaje de miembros del
Consejo de Vigilancia que
participan en reuniones.

3

3

100 %

P422 Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual

¿Tiene una metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual?

sí

P423 Tiene metodología para determinar la tasa de interés pasiva.

sí

P424 Cumple con las tarifas de servicios financieros vigentes establecidas normativamente.

sí

P425 Cumple con los límites de tasas de interés para productos de colocación, de acuerdo con lo establecido por el Banco Central del Ecuador.

sí

P426 La entidad tiene definidas y actualizadas las líneas de negocio.

sí

P427 Actualiza las políticas de independencia y segregación de funciones.

¿Actualiza las políticas de independencia y segregación de funciones?

sí

P428 Actualiza la base de datos de funcionarios de su entidad.

¿Actualiza la base de datos de funcionarios de la entidad?

sí

P429 Mantiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal, que incluya la protección de la información de los socios de la entidad.

¿Tiene acuerdos de confidencialidad con todo el personal que incluya la protección de información de los socios de la entidad?

sí

P430 Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI.

¿Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI?

sí

P431 Mantiene actualizado el Plan de continuidad de negocio de la entidad.

¿Tiene actualizado el plan de continuidad de negocio de la entidad?

sí

Principio 5. Educación, formación e información

P501 Planificación anual de capacitaciones sobre EPS

No

P502 Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS

N.º de capacitaciones ejecutadas en el año 2025	N.º de capacitaciones planificadas en el año 2025	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas
24	24	100 %

P503 Capacitaciones o actividades de formación ejecutadas, dirigidas a funcionarios sobre economía popular y solidaria, medio ambiente, responsabilidad social, transparencia de información, inclusión y otras afines.

N.º de capacitaciones ejecutadas en el año 2025	N.º de capacitaciones planificadas en el año 2025	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas
24	24	100 %

P504 Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes

N.º de capacitaciones ejecutadas en el año 2025	N.º de capacitaciones planificadas en el año 2025	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas
24	24	100 %

P505 Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS

Monto del presupuesto destinado a capacitaciones en el año 2025	Monto del presupuesto de la entidad en el año 2025	Porcentaje de presupuesto destinado
\$ 151.927,36	\$ 60.396.912,74	0,252 %

P506 Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS

Monto del gasto utilizado en capacitaciones en el año 2025	Monto del presupuesto destinado a capacitación en el año 2025	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto
\$ 19.113,99	\$ 19.025,31	100,47 %

P507 Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS

N.º de representantes capacitados en el año 2025	N.º de representantes al corte 2025	Porcentaje de representantes capacitados
38	38	100 %

P508 Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS

N.º de empleados capacitados en el año 2025	N.º total de empleados	Porcentaje de empleados capacitados
132	384	34,38 %

P509 Porcentaje de socios capacitados sobre EPS

N.º de socios capacitados en el año 2025	N.º total de socios	Porcentaje de socios capacitados
1.492	277.127	0,54 %

P510 Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados

Promedio del porcentaje de satisfacción de las capacitaciones

97 %

P511 Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores

Sí

P512 Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores

N.º de socios, representantes y empleados capacitados en el año 2025	N.º de socios, representantes y empleados	Porcentaje de empleados y socios capacitados
422	422	100 %

P513 Porcentaje de satisfacción de socios y empleados sobre el código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad, dirigida a los socios y órganos de control de la entidad.

--	--	--

P514 La entidad dispone de un programa de capacitación dirigido a la formación de futuros representantes de los órganos de gobierno.

--	--	--

P515 Porcentaje de socios capacitados en formación para futuros representantes

N.º de socios capacitados en el año 2025	N.º total de socios al corte	Porcentaje de socios capacitados

P516 Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno

N.º de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno en el año 2025	N.º de representantes	Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno

P517 Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS

¿Tiene una planificación anual de programa de educación financiera enfocada en temas de EPS?

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

P518 Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales

Sí

P519 Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales

Monto del presupuesto destinado a programas sociales de la entidad en el año	Monto del presupuesto de la entidad en el año	Porcentaje del presupuesto asignado
\$ 36.500	\$ 60.144.104,11	0,0607 %

P520 La entidad dispone de un programa de capacitación enfocado a educación financiera dirigida a sus socios, aprobado por el CAD, conforme lo establecen los artículos 6 y 7 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153.

Sí

P521 Porcentaje de socios que participan en capacitaciones de educación financiera

N.º socios que han recibido capacitaciones en Educación Financiera	N.º total de socios	Porcentaje del total de socios participantes
4.328	277.127	1,56 %

P522 Porcentaje de satisfacción por parte de los socios capacitados, tomando en consideración el Art. 7 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153

97 %

P523 En la planificación de programas de capacitación sobre temas de interés comunitario, la entidad considera el criterio de los socios, grupos de interés y otros afines.

Sí

P524 Convenios vigentes sobre temas de interés local, establecidos con organizaciones externas (GAD, ONG, empresa pública, empresa privada y otros).

3

P525 Eventos de capacitación interna desarrollados sobre derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros.

Sí

P526 Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales.

Proyectos ejecutados sobre temas sociales y medioambientales	N.º de proyectos elaborados sobre temas sociales y medioambientales	Porcentaje de proyectos ejecutados
25	25	100 %

P527 La entidad ha desarrollado productos y servicios dirigidos al financiamiento de proyectos sociales y ambientales.

Sí

P528 Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales.

Sí

P529 Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y medioambientales.

Monto del presupuesto destinado a programas sociales de la entidad en el año	Monto del presupuesto de la entidad en el año	Porcentaje del presupuesto asignado
\$ 32.500	\$ 60.144.104,11	0,05 %

Principio 6. Cooperación entre cooperativas

P601 Convenios de asociación como administrador		
5		
P602 Convenios de asociación como entidad asistida		
0		
P603 Convenios de asociación gestionados en el SFPS		
2		
P604 Convenios de asociación ejecutados en el SFPS		
2		
P605 Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS		
Valor invertido en entidad SFPS	Total de inversiones	Porcentaje de inversiones en cooperativas de ahorro y crédito
\$ 27.148.460,87	\$ 67.438.351,18	40,26 %
P606 Convenios con organizaciones de la EPS		
Número de convenios o proyectos contraídos con actores de la EPS en el año 2025		
4		
P607 Compra de cartera de entidades en liquidación		
No aplica		

P608 Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades

15

P609 Servicios brindados a entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

2

P610 Proveedores de la EPS

5

P611 Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS

Gastos EPS

Cuenta 45

Porcentaje destinado a contratos
con proveedores de la EPS

\$ 8.487,28

\$ 19.279.462

0,04 %

P612 Empleados capacitados por organismos de integración

178

P613 Participación en organismos de integración

Número de organismos de integración a los que pertenece y participa la entidad al corte

2

P614 Servicios electrónicos disponibles para socios

Número de servicios electrónicos que oferta la entidad al corte

4

P615 Socios que utilizan canales electrónicos

Número de socios que utilizan servicios electrónicos en el año 2025

26.870

P616 Transacciones por canales electrónicos

Número de transacciones realizadas por usuarios a través de canales electrónicos en el año 2025

1.075.860

P617 Número de visitas a la página web de la entidad en el año 2025

Número de visitas a la página web de la entidad en el año 2025

395.115

P618 Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables

¿Tienen medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables?

Sí

P619 Variación de la cartera productivo-comercial

Año 2024

Año 2025

Variación de la cartera
productivo-comercial

\$ 565.151,33

\$ 498.470,00

-11,80 %

P620 Variación de la cartera de consumo

Año 2024

Año 2025

Variación de la cartera de consumo

\$ 159.827.364,90

\$ 160.522.646,16

0,44 %

P621 Variación de la cartera educativa		
Año 2024	Año 2025	Variación de la cartera educativa
N/A	N/A	N/A

P622 Variación de la cartera de vivienda de interés público e inmobiliario		
Año 2024	Año 2025	Variación de la cartera de vivienda
\$ 3.991.689,63	\$ 4.495.462,33	12,62 %

P623 Variación de la cartera de microcrédito		
Año 2024	Año 2025	Variación de la cartera de microcrédito
\$ 113.233.874	\$ 122.027.430,32	7,77 %

P624 Corresponsales solidarios		
0		

P625 Transacciones realizadas en corresponsales solidarios		
0		

P626 Acuerdo para el desarrollo tecnológico		
¿Tiene un acuerdo para el desarrollo tecnológico (software o canales electrónicos)?		
Sí		

P627 Transacciones con costo (tarifa máxima)		
920.170		

P628 Transacciones con costo (tarifa diferenciada)

32.429

P629 Transacciones con costo (tarifa cero)

1.892.290

P630 Aperturas de cuentas básicas

N/A

P631 Transacciones con servicios financieros asociados a una cuenta básica

N/A

Principio 7. Compromiso con la comunidad

P701 Prácticas para medir la satisfacción del cliente	Observaciones (¿Tiene un procedimiento de medición de satisfacción del cliente, gestión de quejas y reclamos, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción?)	Responsables
	SÍ NPS= PROMOTORES - DETRACTORES NPS ANUAL= NPS (4 TRIMESTRES/4)	Operaciones
P702 Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros	Observaciones (Promedio del porcentaje de satisfacción del acceso a productos y servicios financieros)	Responsables
	76 %	Operaciones

P703 Gestión de quejas y reclamos de los usuarios				
N.º de quejas y reclamos atendidos	Total de quejas y reclamos	Porcentaje de quejas y reclamos de los usuarios	Observaciones (Número de quejas y reclamos atendidos en el año / Número de quejas y reclamos recibidos en el año 2024)	Responsables
577	593	97,30 %		Operaciones

P704 Manual y políticas de gestión de reclamos	Observaciones (¿Tienen manuales aprobados por el CAD y actualizados que indiquen la política de gestión de quejas y reclamos?)	Responsables
	SÍ	Operaciones
P705 Exhibición en el panel informativo de transparencia de información; panel informativo de productos y servicios	Observaciones (Seleccione la frecuencia de actualización de la información)	Responsables
	MENSUAL	Operaciones
P706 Puntos de atención en zonas vulnerables	Observaciones (Número de puntos de atención ubicados en zonas vulnerables al corte)	Responsables
		N/A
P707 Existencia de productos y servicios adaptados para personas vulnerables	Observaciones (¿Tienen productos y/o servicios adaptados para personas vulnerables?)	Responsables
	SÍ	Tecnología de la Información

P708 Infraestructura física para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	Observaciones (¿Tienen la infraestructura física que permita el acceso a los productos y/o servicios a personas vulnerables?)	Responsables
	SÍ	Seguridad Física
P709 Infraestructura tecnológica para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	Observaciones (¿Tienen la infraestructura tecnológica que permita el acceso a los productos y/o servicios a personas vulnerables?)	Responsables
	SÍ	Tecnología de la Información
P710 Políticas de colocación de créditos y captación de recursos que no incluyan costos asociados, aprobadas por el CAD enmarcadas en la normativa vigente.	Observaciones (¿Tienen políticas de colocación de créditos y captación de recursos, aprobadas por el CAD que no incluyan costos asociados?)	Responsables
	SÍ	Fábrica de Créditos
P711 Políticas de colocación de créditos y captación de recursos que incluyan la igualdad de oportunidades, aprobadas por el CAD	Observaciones (¿Tienen políticas de colocación de créditos y captación de recursos, aprobadas por el CAD que incluyan la igualdad de oportunidades?)	Responsables
	SÍ	Fábrica de Créditos

P712 Existen políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes.	Observaciones (¿Tienen políticas aprobadas por el CAD para productos y servicios destinados a finanzas verdes?)	Responsables
Sí	Sí	Fábrica de Créditos

P713 Productos y servicios destinados a finanzas verdes.	Observaciones (Número de productos destinados a finanzas verdes en el año 2024)	Responsables
1	1	Fábrica de Créditos

P714 Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes				
Saldo de créditos destinados a finanzas verdes	Saldo de la cuenta 14-1499	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	Observaciones (Saldo de créditos destinados a finanzas verdes al corte / Saldo de la cuenta 14-1499)	Responsables
\$ 6.256.213,00	\$ 490.338.840,00	1,28 %	Este indicador se incrementa por la colocación de 70 créditos verdes	Fábrica de Créditos

P715 Socios beneficiados por finanzas verdes		
N.º de socios que acceden a productos de finanzas verdes	Observaciones (Número de socios que han accedido a créditos destinados a finanzas verdes en el año 2024)	Responsables
280		Fábrica de Créditos

P716 Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocadas en promover finanzas verdes

N.º de iniciativas para proporcionar	Observaciones (Número de iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en la promoción de finanzas verdes en el año 2024)	Responsables
2		Gerencia Comercial

P717 Capacitaciones que promuevan la gestión e involucramiento en finanzas verdes.

N.º de capacitaciones sobre finanzas verdes	Observaciones (Número de capacitaciones ejecutadas en el año 2024)	Responsables
2		Fábrica de Créditos

P718 Número de iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad

N.º de iniciativas dentro de la entidad	Observaciones (Número de iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad en el año 2024)	Responsables
7		Marketing

P719 Número de iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zonas de influencia.

N.º de iniciativas donde participen en la comunidad o zonas de influencia.	Observaciones (Número de iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia en el año 2024)	Responsables
5		Marketing

P720 Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional

N.º de convenios vigentes		Observaciones (Número de convenios vigentes con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promueven el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional)	Responsables
1			
1	Convenio con el GAD de Pedro Moncayo para promover la educación financiera	vigente	Jurídico

P721 Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS		Observaciones (¿Tiene políticas aprobadas por el CAD y actualizadas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS?)	Responsables
NO		NO	Contabilidad

P722 Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales

(N.º de proveedores de la localidad calificados y contratados en el año 2025)	N.º de proveedores de la EPS contratados en el año 2025	Porcentaje de proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales con la entidad	Observaciones (Número de proveedores de la EPS, de la localidad, calificados y contratados en el año 2025 / Número de proveedores de la EPS contratados en el año 2025)	Responsables
5	5	100 %		Contabilidad

P723 Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS

Monto de compras presupuestado a proveedores de la EPS en el año 2025	Monto del presupuesto de la entidad en el año 2025	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	Observaciones (Monto de compras presupuestado a proveedores de la EPS en el año 2025 / Monto del presupuesto de la entidad en el año 2025)	Responsables
\$ 0	\$ 60.144.104,11	0 %		Contabilidad

P724 Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS

Monto de compras real a proveedores de la EPS en el año 2024	Monto del presupuesto de la entidad en el año 2024	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	Observaciones (Monto de compras real a proveedores de la EPS en el año 2024 / Monto del presupuesto de la entidad en el año 2024)	Responsables
\$ 8.487,28	\$ 60.144.104,11	0,01 %		Contabilidad

Contenidos GRI

Estándar GRI	Divulgación	Descripción	Ubicación en la memoria	Estado
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Perfil institucional	Reportado
GRI 2	2-2	Entidades incluidas en el informe	Perfil de la memoria	Reportado
GRI 2	2-3	Período, frecuencia y punto de contacto	Elaboración de la memoria	Reportado
GRI 2	2-5	Verificación externa	Elaboración de la memoria	Parcial
GRI 2	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Estructura organizacional	Reportado
GRI 2	2-13	Delegación de responsabilidades para la gestión de impactos	Gestión de riesgos	Reportado
GRI 2	2-15	Conflictos de interés	Conflicto de intereses	Reportado
GRI 2	2-22	Estrategia de desarrollo sostenible	Certificaciones y sostenibilidad	Reportado
GRI 2	2-23	Compromisos y políticas institucionales	Compromiso sostenible	Reportado

GRI 2	2-24	Incorporación de compromisos institucionales	Gestión institucional y alianzas	Reportado
GRI 2	2-26	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Código de ética y denuncias	Reportado
GRI 2	2-28	Participación en asociaciones	Convenios y alianzas	Reportado
GRI 2	2-29	Enfoque para la participación de grupos de interés	Comunicación y diálogo	Reportado
GRI 2	2-31	Contacto para consultas sobre el informe	Perfil de la memoria	Reportado
GRI 2	2-42	Identificación y selección de grupos de interés	Perfil de la memoria	Parcial
GRI 3	3-1	Proceso para determinar temas materiales	Temas materiales	Reportado
GRI 3	3-2	Lista de temas materiales	Temas materiales	Reportado
GRI 3	3-3	Gestión de los temas materiales	Todos los capítulos	Reportado

Tema material	Estándar GRI relacionado	Divulgación	Sección
Inclusión financiera y educación cooperativa	GRI 203	203-1, 203-2	Educación financiera e inclusión
Ética, transparencia y buen gobierno	GRI 205	205-2, 205-3	Ética y transparencia
Presencia en el mercado	GRI 202	202-2	Presencia en el mercado
Desempeño económico	GRI 201	201-1	Gestión económica
Proveedores locales	GRI 204	204-1	Gestión de proveedores
Gestión de riesgos ambientales y sociales	GRI 3 / GRI 308	308-1, 308-2	SARAS
Finanzas sostenibles	GRI 201 / GRI 203	201-1, 203-2	ECO23 e IMPULSO MUJER
Diversidad e inclusión	GRI 405	405-1	Diversidad e inclusión
Empleo y bienestar laboral	GRI 401	401-1	Talento humano
Formación y desarrollo	GRI 404	404-1	Capacitación
Comunidades locales	GRI 413	413-1	Desarrollo territorial
Emisiones y gestión ambiental	GRI 305	305-1 a 305-5	Certificaciones ambientales
Comunicación y atención al cliente	GRI 418	418-1	Canales de comunicación



**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO**