



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

TULCÁN LTDA.

20
23



**MEMORIA
SOSTENIBILIDAD**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

“Promovemos la inclusión financiera y
el desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés”

OCTAVA EDICIÓN

Coordinación:

Unidad de Responsabilidad Social

Diseño y publicación:

Departamento de Marketing

Apoyo de información:
Jefes Departamentales

Comentarios y sugerencias:

buzon.reclamos@cooptulcan.fin.ec

nathaly.chamorro@cooptulcan.fin.ec

062960420 ext. 330 – Responsabilidad Social



Documento navegable

Contenido y viñetas superior en cada hoja para fácil navegación.



Cuidando el
Medio Ambiente!!



CONTENIDO

CAPÍTULO 1	06
60 AÑOS SEMBRANDO UN FUTURO JUNTOS	06
PRESENTACIÓN DE NUESTRA MEMORIA	07
NUESTRA MISIÓN	07
NUESTRA VISIÓN	07
NUESTROS COMPROMISOS INSTITUCIONALES	07
NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD	07
NUESTRA UBICACIÓN	08
NUESTROS PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO COMO APOORTE A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	08
NUESTRO APOORTE A LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	10
NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO	15
NUESTRA CALIFICACIÓN DE RIESGO	16
NUESTRAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS	16
RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS 2023	19
CAPÍTULO 2	20
GOBERNANZA SALUDABLE	20
NUESTRO GOBIERNO COOPERATIVO	21
BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO	21
NUESTROS COMITÉS EN APOYO A LA GESTIÓN DE GOBIERNO	22
NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	23
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	23
CAPÍTULO 3	24
NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES	24
CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES: AHORRO	25
INVERSIÓN	27
CRÉDITO PARA NUESTROS SOCIOS	27
TARJETA DE CRÉDITO	29
USABILIDAD DE CANALES ELECTRÓNICOS	29
SERVICIO MÉDICO	31
EDUCACIÓN FINANCIERA	31
CAMPAÑAS PROMOCIONALES	35
SATISFACCIÓN DEL SOCIO	36

TESTIMONIOS DE NUESTROS SOCIOS	36
CAPÍTULO 4	38
NUESTROS COLABORADORES	39
CARACTERIZACIÓN STAFF	39
CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES	40
CAPACITACIÓN	43
EMPLEABILIDAD	44
BENEFICIOS	46
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	49
TESTIMONIOS DE NUESTROS COLABORADORES	50
CAPÍTULO 5	53
NUESTROS DIRECTIVOS Y REPRESENTANTES	53
CARACTERIZACIÓN ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES	54
CARACTERIZACIÓN CONSEJOS	54
TESTIMONIO REPRESENTANTES	54
CAPÍTULO 6	56
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES	56
CARACTERIZACIÓN PROVEEDORES	57
TESTIMONIOS DE NUESTROS PROVEEDORES	58
CAPÍTULO 7	59
NUESTRA COMUNIDAD	59
FORMACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA	60
CARRERA ATLÉTICA CENTAVITO GANADOR - ACTIVA JOVEN 2023	60
ACCIÓN SOCIAL	61
CAPÍTULO 8	62
NUESTRO MEDIO AMBIENTE	62
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	63
CAMPAÑAS AMBIENTALES INSTITUCIONALES	64
CRÉDITO VERDE	64
CAPÍTULO 9	66
NUESTRO BALANCE SOCIAL	66
RESUMEN BASADO EN LOS PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO	67

CAPÍTULO
1

**60 AÑOS SEMBRANDO UN
FUTURO JUNTOS**



20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

PRESENTACIÓN DE NUESTRA MEMORIA

A nuestros grupos de interés presentamos la Memoria de Sostenibilidad 2023, en su octava edición, donde informamos la gestión económica, social y ambiental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda., nuestra Memoria está referenciada en los principios del Sector Financiero Popular y Solidario; Norma de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; principios universales del Cooperativismo; y formato propio de la Institución.

La presente Memoria ha sido revisada por el Comité de Gestión de Balance Social y Consejo de Administración de la Cooperativa.

NUESTRA MISIÓN

Somos una Institución de intermediación financiera, que brinda productos y servicios cooperativos con responsabilidad social, talento humano comprometido e infraestructura tecnológica; que promueve la inclusión financiera y el desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés

NUESTRA VISIÓN

Hasta el año 2024 consolidaremos la calificación de riesgos AA+ para ubicarnos entre las tres mejores cooperativas calificadas, con un crecimiento de al menos el 40% en activos; salud financiera adecuada; satisfacción de nuestros socios y clientes e innovación tecnológica segura.

NUESTROS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

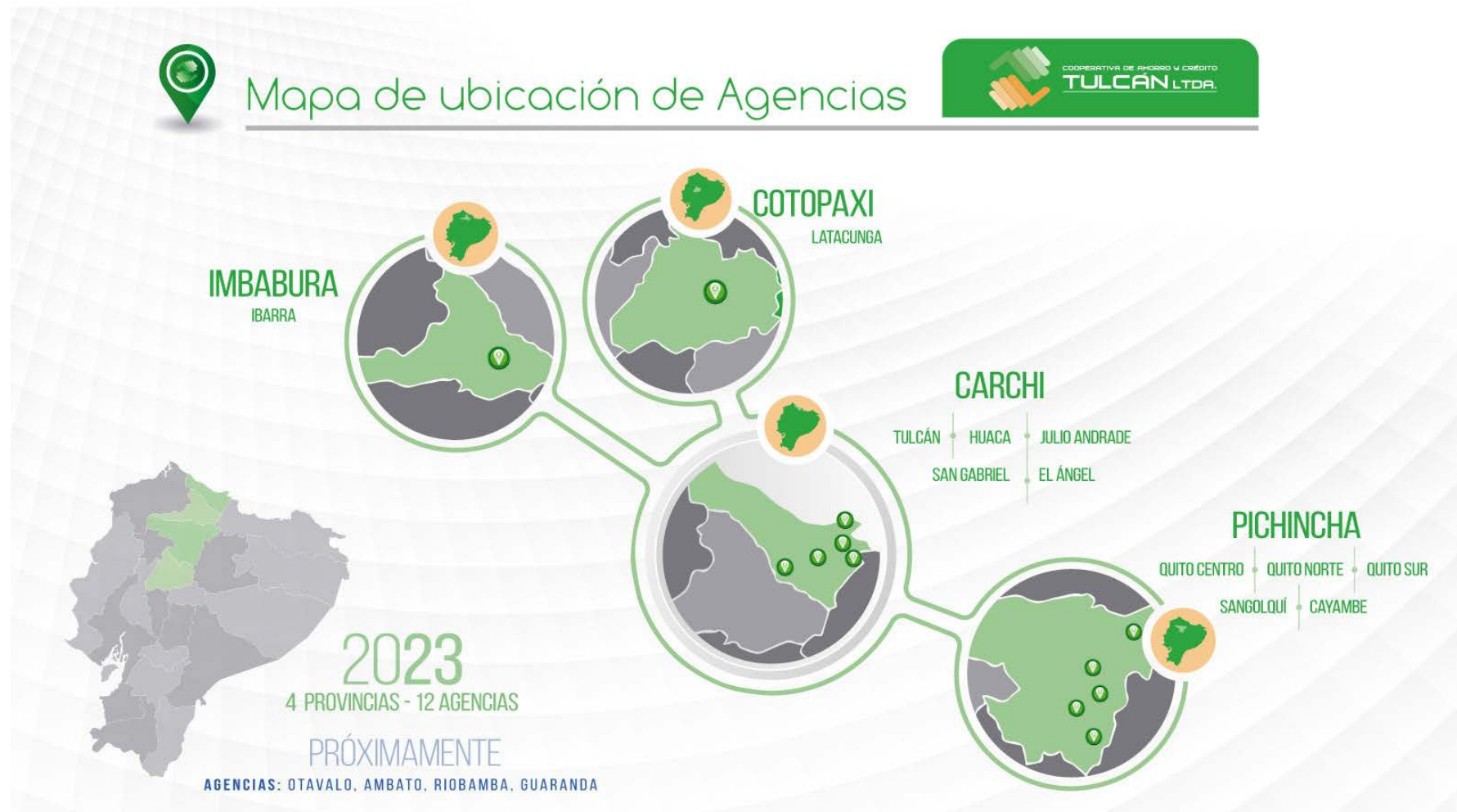
Concordantes a los valores cooperativos actuamos con respeto, honestidad, solidaridad, lealtad, transparencia y pertenencia.

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

Para brindar un servicio de calidad nos comprometemos a mejorar continuamente los procesos, cumpliendo las exigencias y normativa del Sector Financiero, Popular y Solidario; e innovando la gama de productos y servicios financieros y no financieros que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios y clientes.

NUESTRA UBICACIÓN

Somos una Cooperativa ubicada en las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha y Cotopaxi, en el 2023 tramitamos las autorizaciones respectivas para ampliarnos también hacia las provincias de Bolívar, Chimborazo, Tungurahua y en Imbabura con una agencia más a ubicarse en Otavalo.



NUESTROS PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO COMO APOORTE A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión Financiera es un punto clave para reducir las brechas de pobreza e impulsar la mejora de calidad de vida de las personas; a través de diferentes estrategias como capacitaciones en Educación Financiera, campañas promocionales, colocación responsable, alianzas estratégicas, convenios, incentivos, entre otros; hemos promovido la disminución de personas que no utilizan productos financieros formales y puedan acceder a los mismos de manera responsable y sostenible de acuerdo a su necesidad, es así que nuestros productos de ahorro y crédito cubren una demanda específica y se dirige a determinados grupos objetivos.

✓ PRODUCTOS DE AHORRO PARA MENORES DE EDAD

Promueven la inclusión de menores de edad al sistema financiero a través de su primera cuenta de ahorros con un valor accesible que se reduce en temporadas promocionales.



✓ PRODUCTOS DE AHORRO

Promueven la inclusión de mayores de edad con el uso formal de un producto de ahorro, con valor accesible de acuerdo con la posibilidad económica de la persona.



✓ PRODUCTOS DE AHORRO PROGRAMADO

Promueven la fijación de una meta de ahorro y ayudan a cumplirla a través de una tasa de interés preferencial considerando que es más alta que la de los demás productos de ahorro.




✓ PRODUCTOS DE CRÉDITO

Promovemos el endeudamiento responsable a través de una sana y correcta metodología de colocación de créditos, ayudando de esta manera a la obtención del capital para el cumplimiento de los objetivos financieros de nuestros socios.



NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Mantenemos nuestras políticas internas de Responsabilidad Social y Gestión de Balance Social, alineadas en acción de apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con la visión de aportar en la construcción de un mundo más justo y desarrollado. A continuación, un resumen de la gestión 2023 alineada a los ODS:

ODS 1	FIN DE LA POBREZA
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oferta de productos financieros según la necesidad de los socios y clientes; contribuyendo a la optimización de sus recursos económicos. ✓ Apoyo al desarrollo económico a través del microfinanciamiento. ✓ Mantenimiento de estructura financiera saludable con cuidado riguroso de los recursos económicos depositados por nuestros socios. ✓ Fortalecimiento de nuestros programas de Educación Financiera, promoviendo el manejo responsable del dinero desde la etapa estudiantil, como parte para la mejora de calidad de vida. ✓ Pagos puntuales a nuestros colaboradores y proveedores. ✓ Promoción de la inclusión financiera con mejor calidad y accesibilidad. ✓ Cuidado del nivel de sobreendeudamiento de socios a través de la concesión responsable de créditos. ✓ Oferta de canales electrónicos que promueven la mejor y mayor inclusión financiera de grupos vulnerables y población en general.
<p>Ahorros al 31 de diciembre del 2023: USD 309'420,293.92 Monto de cartera de crédito 31 de diciembre del 2023: USD 259'661,526.71</p>	

ODS 2 **HAMBRE CERO**



✓ Apoyo a la agricultura sostenible a través de los créditos verdes, apuntalando a la producción de alimentos sanos y amigables con el medio ambiente.

Monto colocación de crédito verde al 31 de diciembre del 2023: USD 2'051,420.00

ODS 3 **SALUD Y BIENESTAR**



- ✓ Acceso a servicio de salud para nuestros socios, clientes sin copago con entrega de medicina gratuita.
- ✓ Seguro médico y de vida para colaboradores.
- ✓ Continuidad de programa de Seguridad y Salud Ocupacional "Actívate y Vive"
- ✓ Impulso de asistencia al trabajo en bicicleta o caminando, con la finalidad de promover la actividad física.
- ✓ Realización de capacitaciones en temas de salud.

Monto pagado por servicio médico socios y clientes – año 2023: USD 205,791.38
Monto pagado por medicina prepagada para trabajadores - año 2023: USD 87,405.79

ODS 4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



- √ Impulso del desarrollo académico de nuestros colaboradores a través de la Política de Incentivo de Estudios para cuarto nivel.
- √ Capacitación permanente de nuestros colaboradores y pasantías internacionales que han permitido desarrollar las competencias a favor de nuestros socios.
- √ Programas permanentes de Educación Financiera.
- √ Incentivo al manejo responsable del dinero desde la etapa estudiantil a través de programas de Educación Financiera.

Monto ejecutado Política Incentivos de Estudios trabajadores – año 2023: USD 22,500
Monto ejecutado capacitaciones, pasantías para trabajadores - año 2023: USD 70,930.78
Monto ejecutado cuenta de Responsabilidad Social – año 2023: USD 20,936.23

ODS 5

IGUALDAD DE GÉNERO

5 IGUALDAD DE GÉNERO



- √ No se da paso a la discriminación de género, en ningún sentido, valorando las capacidades tanto de hombres como de mujeres.
- √ Promoción de nuestros productos financieros en un marco de equidad de género.
- √ Precautelar la equidad de género en los órganos de gobierno y staff.
- √ Cumplimiento reporte estructura IG01 Indicadores de Género solicitada por Organismo de Control.
- √ Microcrédito para mujeres con fondos de Conafips.
- √ Bono de maternidad para socias de la Institución.

Monto colocado en crédito para mujeres – año 2023: USD 42'313,801.75
Monto otorgado por bono de maternidad a socias - año 2023:
USD 17,440 beneficiando a 218 socias.

<p>ODS 8</p>	<p>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estabilidad laboral para nuestros colaboradores ✓ Apoyo al empleo local, a través de los procesos de contratación o adquisición dentro de nuestro entorno de operación ✓ Dinamización de la economía local y nacional a través del pago de impuestos. ✓ Crecimiento económico a través de la salud financiera de la Cooperativa. <p style="text-align: center;">Monto pagado por impuestos – año 2023: USD 1'245,394.22</p>
<p>ODS 10</p>	<p>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inclusión Financiera con igualdad de oportunidades acorde al principio cooperativo 1, Membresía abierta y voluntaria. ✓ Contratación de personal con igualdad de oportunidades.
<p>ODS 11</p>	<p>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aporte a la movilidad sostenible a través de nuestra campaña ambiental interna "Día sin vehículo", acompañada de dotación de bici- parqueaderos. ✓ Contribución al acceso de viviendas dignas a través del crédito de vivienda. <p style="text-align: center;">Monto colocado en crédito de vivienda – año 2023: USD 9'437,304</p>

ODS 12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



- √ Apoyo al consumo responsable y consciente de los recursos a través de políticas establecidas en el Instructivo de Buenas Prácticas Ambientales; consumo consciente de agua, luz, transporte, manejo de residuos.

Monto pagado por servicios básicos – año 2023: 182,572.36 Servicios básicos: Agua, luz, teléfono.

ODS 16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



- √ Fortalecimiento de la buena gobernanza en la Cooperativa dentro del marco del mayor respeto, transparencia y comportamiento ético.
- √ Rechazo de todo acto que atente a los derechos humanos dentro de la gestión del negocio.
- √ Apoyo al correcto manejo de conflictos a nivel interno.

Número de conflictos año 2023, reportados por Comisión Especial de Resolución de Conflictos: 0

ODS 17

ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS



√ Alianzas estratégicas con instituciones para ejecución de proyectos que aporten el desarrollo sostenible.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

En un año donde la situación económica se ha visto afectada por escenarios adversos, tanto para el sistema cooperativo como a nivel país, hemos logrado gestionar con prudencia financiera, obteniendo los siguientes resultados tanto en indicadores como en principales cuentas de balance; apegados al comportamiento del sistema, manteniendo una óptima salud financiera y manejo responsable de los recursos económicos de nuestros socios y clientes:

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS				
Indicador	2022		2023	
	%	Ranking	%	Ranking
Morosidad	3.96	26	7.22	30
Cobertura de la cartera	179.26	12	111.75	19
Grado de Absorción	78.57	6	87.02	11
ROA	0.71	12	0.49	18
ROE	5.90	10	3.83	20
Liquidez	26.93	12	37.33	3
Solvencia	17.36	15	18.24	15

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

PRINCIPALES CUENTAS DE BALANCE			
Cuenta	2022	2023	Crecimiento
Activos	357'068,158.09	382'337,923.19	7.08
Pasivos	311'591,032.66	331'627,449.88	6.43
Patrimonio	45'477,125.43	50'710,473.31	11.51
Cartera Bruta	255'523,086.89	259'661,526.71	1.62

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

NUESTRA CALIFICACIÓN DE RIESGO

Es nuestra calificación de riesgo global de fortaleza financiera disponible con corte a septiembre 2023, otorgada por la Calificadora de Riesgos Class International Rating, lo que significa que “la institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación” y el signo se le asigna para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

“La calificación se fundamenta en un sólido posicionamiento en el mercado, amplio conocimiento, estabilidad y experiencia del equipo gerencial; crecimiento sostenido a pesar de las adversidades; capacidad en la generación de rentabilidad; niveles de liquidez adecuados frente a probables riesgos; cobertura de provisiones que soporta el riesgo de crédito; solvencia superior al requerimiento mínimo; eficiente colocación de los recursos captados; importante conducta en sostenibilidad y responsabilidad social; gestión de riesgos adecuada.”

La calificación otorgada nos distingue como una de las mejores Cooperativas a nivel nacional, acreditando la confianza depositada por nuestros miles de socios y clientes.



NUESTRAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- √ SERVICIO DE SALUD. – mantenemos alianzas estratégicas para brindar servicios de medicina general, ginecología, odontología y pediatría a socios y clientes; sin copago.
- √ YAPU. – convenio mediante el cual se obtiene el beneficio para el uso de herramienta de evaluación para créditos verdes; contribuyendo al cuidado ambiental.
- √ EMPRESAS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA. - para apoyo en gestión de carteras de difícil recuperación, gestión alineada a la recuperación de cartera que aporte a la salud financiera de la Institución.
- √ CONVENIOS DE CRÉDITO. - en base a negociaciones que realizan las agencias en cada localidad, para ofertar microcréditos con tasa preferencial.

- √ RED TRANSACCIONAL COONECTA RTC. – promovemos la inclusión financiera y el uso de canales electrónicos a través del uso de la red de cajeros automáticos Coonecta. Además, nuestros socios pueden utilizar servicios financieros a través de la Billetera Móvil Bicoo; orientado a atender la transaccionalidad de bajos montos.
- √ SERVIPAGOS. - a través de este convenio nuestros socios pueden acceder a transacciones de depósitos, retiros y pagos de crédito.
- √ FACILITO. - nuestros socios pueden pagar servicios básicos, públicos y privados registrados a través de los canales presenciales y virtuales.
- √ AON.- convenio de asesoramiento técnico a través del cual las operaciones de crédito y las inversiones de ahorro programado tienen las mejores condiciones de asegurabilidad.
- √ CONSEJO MUNDIAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (WOCCU). – durante el 2023, nuestra cooperativa se fortaleció gracias al valioso aporte y trabajo articulado realizado con aliados estratégicos como el Proyecto de Inclusión Económica USAID – WOCCU. Entre las acciones destacadas se encuentran:
 - 1) Transferencia del programa virtual de educación financiera “Yo decido: mi futuro y mis finanzas”. Esta herramienta, enriquecida con un enfoque de género, ha empoderado a nuestras socias y socios al proporcionarles conocimientos sólidos para la toma de decisiones financieras informadas y equitativas.



2) Realización en conjunto de talleres presenciales de educación financiera, donde las personas no solamente adquieren conceptos valiosos sobre sus finanzas personales, sino que también se promueve la inclusión financiera para las personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero como son las mujeres y personas en situación de movilidad humana. Este esfuerzo asegura que más personas tengan acceso a servicios financieros esenciales.



3) Participación en eventos de incidencia para la inclusión financiera. Nuestro Gerente, Ing. Marco Mosquera formó parte de la mesa técnica para la elaboración de la normativa de microseguros, evento organizado por la Junta de Política y Regulación Financiera y el Proyecto de Inclusión Económica USAID – WOCCU. Su participación junto a otros actores clave en la formulación de políticas contribuyó a la creación de un entorno favorable para la inclusión financiera en Ecuador.

Agradecemos el impacto tangible de este proyecto en nuestra cooperativa durante el último año. Estas colaboraciones nos han fortalecido, permitiéndonos avanzar hacia un futuro más inclusivo y sostenible para todos nuestros socios. Seguimos comprometidos con el desarrollo y el bienestar de la comunidad, aprovechando estos logros para inspirar un cambio positivo continuo.



√ TRABAJO ARTICULADO CON OTROS ORGANISMOS. - para promover la inclusión financiera y el acceso al sistema financiero de población vulnerable o excluida hemos trabajado durante el 2023 con organismos como el Consejo Noruego de Refugiados, HIAS, ACNUR, RFD, entre otros.



Sello Empresa Inclusiva Otorgado por el Comité Evaluador conformado por: Banco Interamericano de Desarrollo (BID); la Embajada de Canadá; Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA)



Reconocimiento a la Inclusión Financiera, mención Educación Financiera 2023 – Otorgado por la Red de Instituciones Financieras para el desarrollo RFD.

CAPÍTULO 2

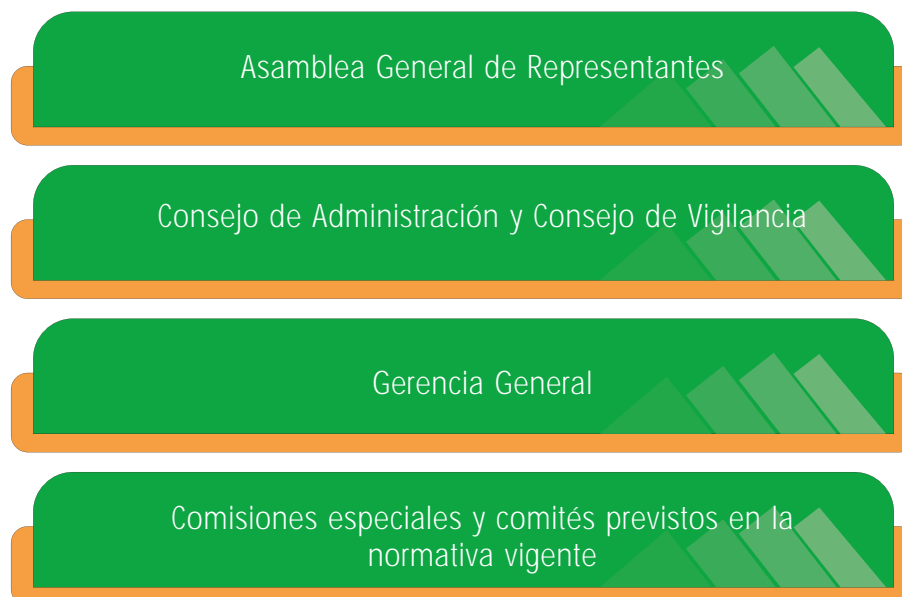
GOBERNANZA SALUDABLE



20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

NUESTRO GOBIERNO COOPERATIVO

Conforme normativa interna, nuestro gobierno cooperativo mantiene su estructura para el año 2023, un gobierno caracterizado por la gobernanza saludable, siendo esta, una de las ventajas competitivas de nuestra Institución.



BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO

Para la gestión de nuestra gobernanza saludable, mantenemos las siguientes prácticas de buen gobierno:

- ✓ Cumplimiento de la normativa interna y disposiciones de los entes de control.
- ✓ Respeto entre los diferentes órganos de gobierno.
- ✓ Fortalecimiento del sistema de control interno respetando la autonomía de: Consejo de Vigilancia, Auditoría Externa, Calificadora de Riesgos, Auditoría Interna, Comité de Administración de Activos de Riesgo y Comité de Cumplimiento.
- ✓ Involucramiento de los actores de Gobierno en la elaboración y aprobación de la Memoria de Sostenibilidad, Balance Social y Memoria Institucional.
- ✓ Limitación, por transparencia, de participación de Representantes de la Asamblea, Directivos, Gerencia y colaboradores en sorteo de premios en la Mega Rifa Familiar.
- ✓ Manejo responsable de las aprobaciones de solicitudes de donaciones, auspicios que ingresan al Consejo de Administración, alineados al Manual de Responsabilidad Social; permitiendo aportar significativamente a un buen gobierno.
- ✓ Comunicación formal y permanente a través de la realización de Asambleas Generales Informativas, medios y canales diseñados, para mantener informados a los Representantes de los socios.

NUESTROS COMITÉS EN APOYO A LA GESTIÓN DE GOBIERNO

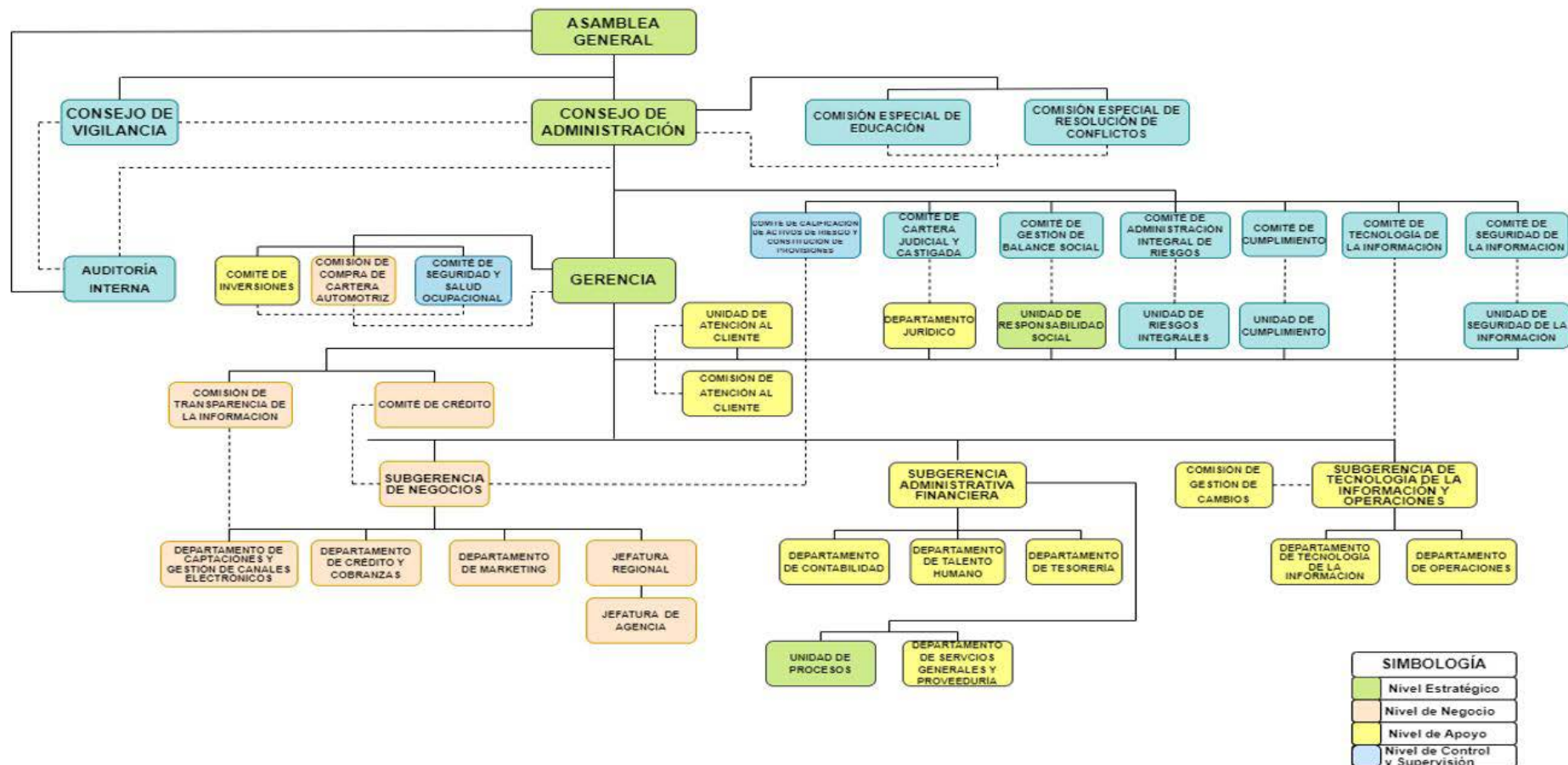
La gestión de cada Comité y Comisión de la Cooperativa, aporta a la mayor y mejor intermediación financiera con Responsabilidad Social; las competencias de cada uno de estos organismos internos se encuentran debidamente documentadas en la respectiva normativa interna; esta gestión permite engranar las actividades que en su conjunto cumplen los objetivos estratégicos institucionales:

No.	Comité/Comisión	Miembros		Nro. Sesiones	Frecuencia sesiones
		H*	M**		
1	Comité de Gestión de Balance Social	3	2	4	Trimestral
2	Comité de Cumplimiento	4	3	12	Mensual
3	Comité de Tecnología de la Información	3	1	6	Bimensual
4	Comité de Administración Integral de Riesgos	1	2	18	Mensual
5	Comité de Cartera Judicial y Castigada	3	1	8	Mensual
6	Comisión de Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones	4	2	12	Mensual
7	Comité de Inversiones	1	3	14	Mensual
8	Comité de Crédito	4	3	44	Permanente
9	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	5	7	24	Quincenal
10	Comisión de Atención al Cliente	4	2	3	Trimestral
11	Comisión Especial Resolución de Conflictos	1	3	3	Trimestral
12	Comisión Especial de Educación	4	0	6	Trimestral

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

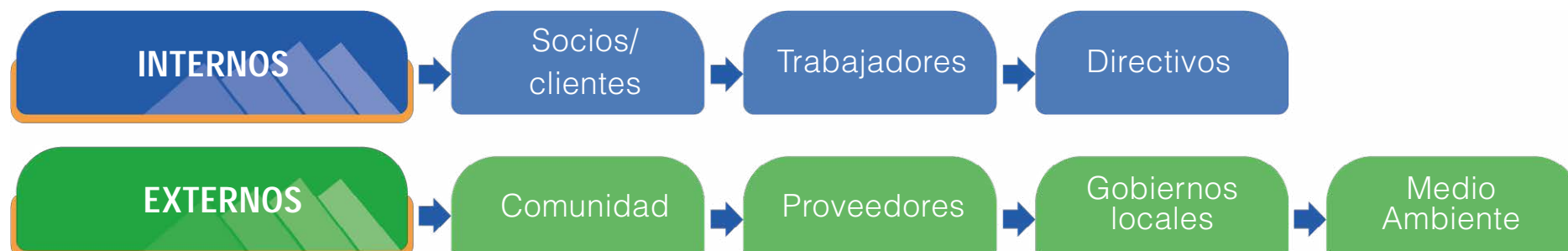
NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación, presentamos la estructura interna de nuestra Institución a través del organigrama institucional:



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Hemos identificado a los siguientes grupos de interés, en los siguientes capítulos presentaremos la caracterización de cada uno de ellos:



CAPÍTULO

3

NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES



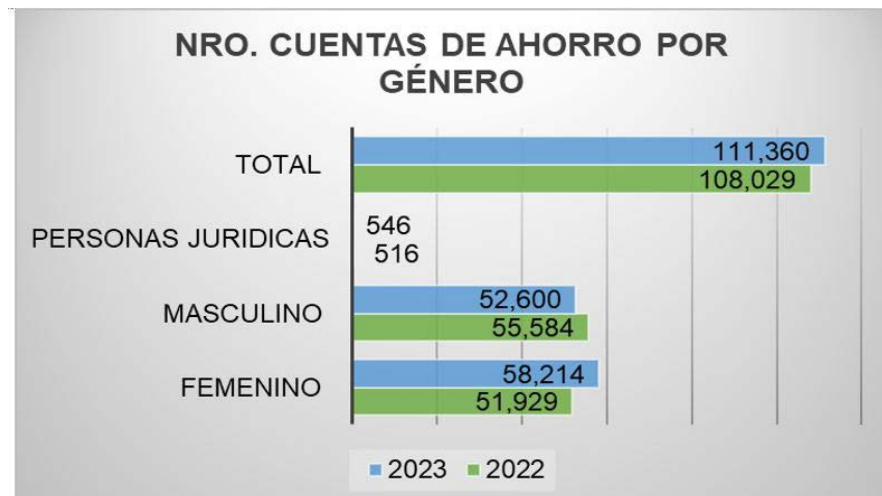
20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES: AHORRO

Promovemos el ahorro formal a través de la accesibilidad a los diferentes productos de ahorro desde temprana edad, considerando la inclusión de todos los segmentos de la población.



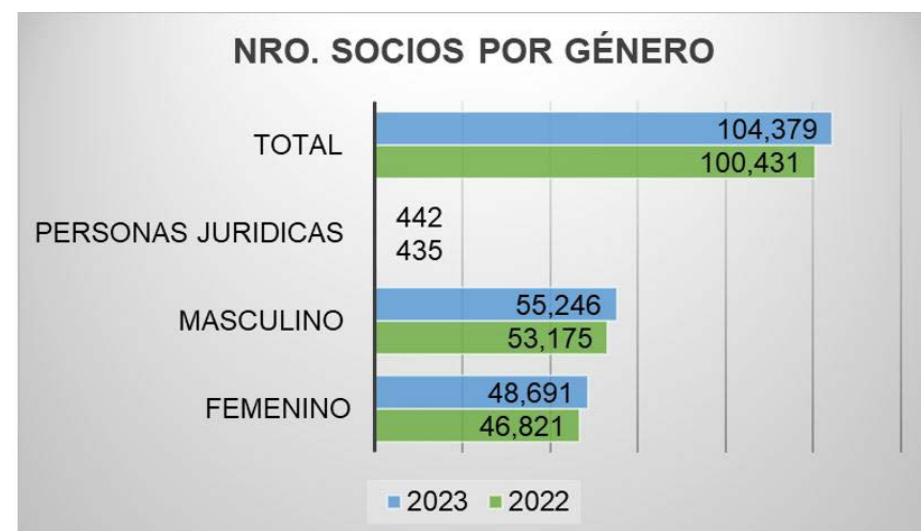
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



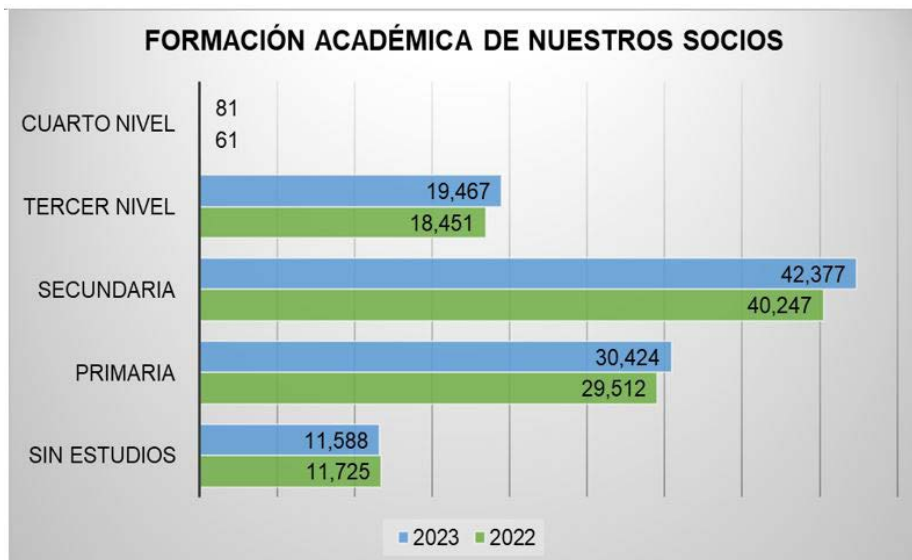
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



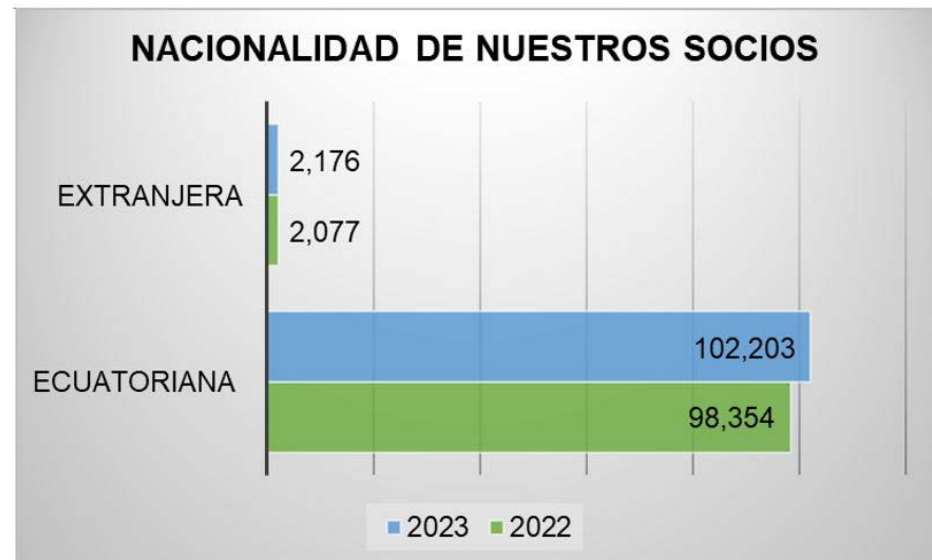
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

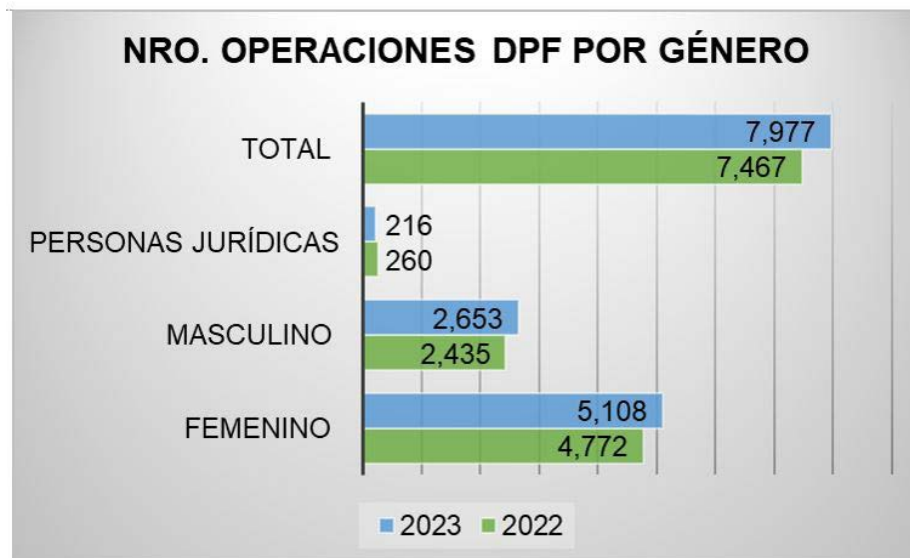


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

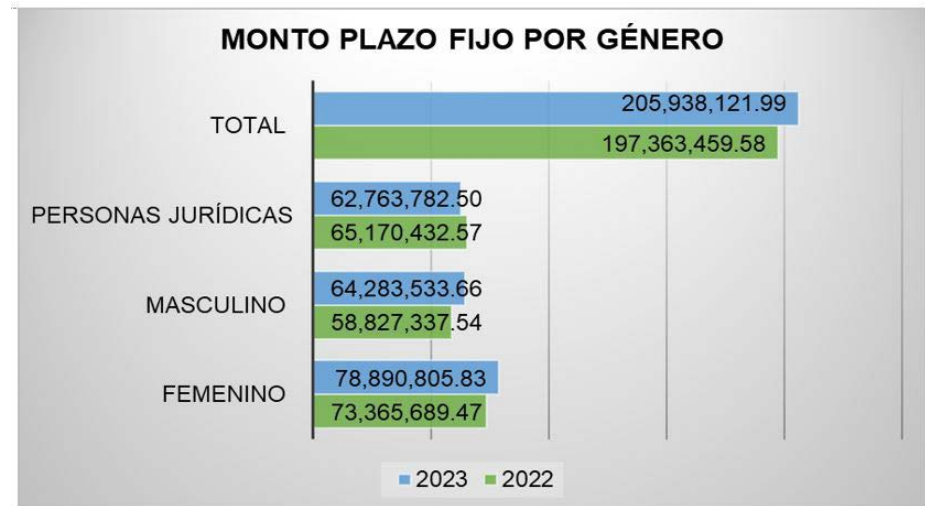


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

INVERSIÓN



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

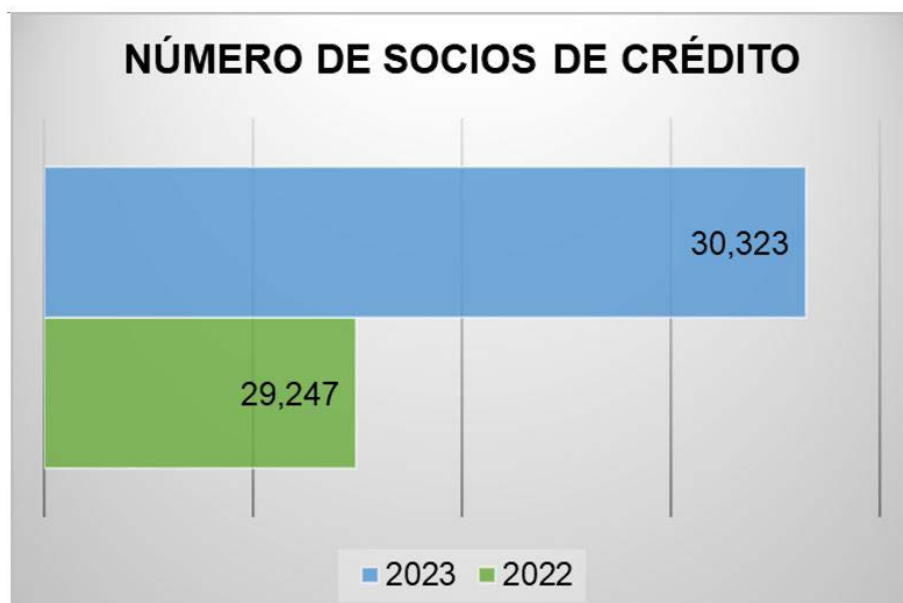


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

CRÉDITO PARA NUESTROS SOCIOS

Permanentemente mejoramos nuestra metodología de concesión de créditos que nos permite actuar con Responsabilidad Social a través de la sana colocación y a la vez promover el endeudamiento responsable, cuidar el historial crediticio y mejorar la calidad de vida de nuestros socios, a continuación, algunos datos de la gestión realizada durante el año 2023:

NÚMERO DE SOCIOS - NÚMERO DE OPERACIONES:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

COLOCACIÓN:



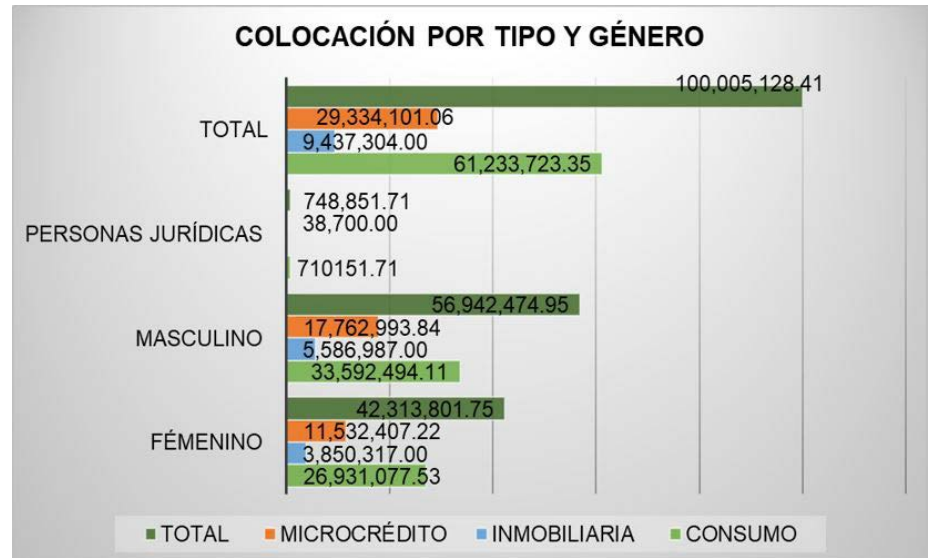
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

SALDO CARTERA:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

TARJETA DE CRÉDITO

Promover la concesión de tarjetas de crédito con Responsabilidad Social mediante un análisis de capacidad de endeudamiento y a una baja tasa de interés para contribuir a la economía de los socios a continuación, algunos datos de la gestión realizada durante el año 2023:

No. TARJETAS	CUPO	CONSUMO	SALDO CORRIENTE	SALDO DIFERIDO
222	923,050	260,401	75,564	186,933

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

USABILIDAD DE CANALES ELECTRÓNICOS

Promover la Inclusión Financiera, es facilitar a nuestros socios y clientes más y mejores canales que les permitan optimizar tiempo y recursos, que puedan transaccionar según sus necesidades las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante el año 2023 presentamos la siguiente estadística de uso de nuestros canales electrónicos:

TARJETA DE DÉBITO

MONTO TRANSACCIONES	\$25,329,483.65
NRO. TRANSACCIONES	469,652
TOTAL USUARIOS	10,290
FEMENINO	5,086
MASCULINO	5,204

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

COOPERATIVA EN LÍNEA

MONTO TRANSACCIONES	\$34,079,015.40
NRO. TRANSACCIONES	104,478
TOTAL USUARIOS	5,518
FEMENINO	3,134
MASCULINO	2,384

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

APP MÓVIL

MONTO TRANSACCIONES	\$9,593,834.78
NRO. TRANSACCIONES	82,775
TOTAL USUARIOS	4,765
FEMENINO	2,416
MASCULINO	2,349

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

BICCO

MONTO TRANSACCIONES	\$14,005.35
NRO. TRANSACCIONES	1,543
TOTAL USUARIOS	110
FEMENINO	61
MASCULINO	49

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

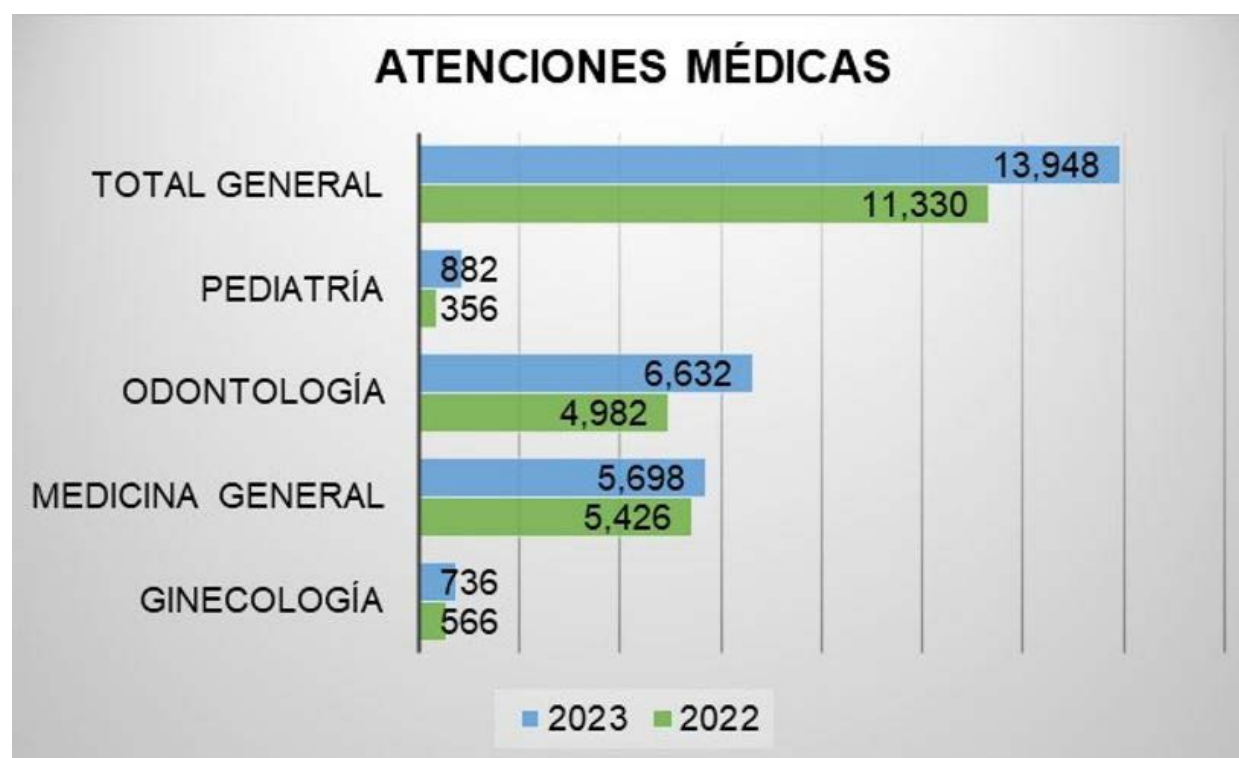
ADA

NRO. CONSULTAS	551,024
TOTAL USUARIOS	6,260
FEMENINO	3,190
MASCULINO	3,070

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

SERVICIO MÉDICO

Brindamos el servicio médico para nuestros socios y clientes que de forma voluntaria quieran acceder a él, previo el débito mensual de USD 0.81 durante el año 2023 se registran 13,948 atenciones en las diferentes especialidades.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Siendo la Educación Financiera, una de las principales aristas de la Inclusión Financiera, hemos dado continuidad a nuestros programas de Educación Financiera dirigidos a todos los segmentos de la población; estamos convencidos de que a través de la Educación Financiera aportamos a mejorar la calidad de vida de nuestros socios, clientes y comunidad en general, continuamos incentivando el manejo responsable del dinero en todas las etapas del ser humano.

Número de capacitados en el año 2023: 13,609 personas de nuestro entorno de operación, distribuidas a través de los diferentes programas ejecutados en el 2023:



Permanentemente estamos cerca de la comunidad de nuestro entorno de operación a través de programas de formación en Educación Financiera, dirigidos a todos los segmentos de la población.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN PRESENCIAL CON LA COMUNIDAD



Promovemos la Educación Financiera desde la etapa estudiantil; en el 2023 ingresamos a diferentes unidades educativas de nuestro entorno de operación, fortaleciendo este programa en la ciudad de Ibarra a través de jornadas intensivas con importante aceptabilidad.

JORNADAS EDUCATIVAS FINANCIERAS



Hemos institucionalizado algunos programas, entre ellos el teatro educativo financiero que lo realizamos de forma anual como parte de nuestro aniversario institucional, en el 2023 representamos la obra "Caras vemos, deudores no sabemos" cuyo objetivo fue promover el endeudamiento responsable.

TEATRO EDUCATIVO FINANCIERO



Con éxito un año más realizamos el Intercolegial de Educación Financiera, este año en la ciudad de Ibarra donde se enfrentaron 17 unidades educativas a través de un divertido concurso que buscó promover la autoformación en Educación Financiera y manejo responsable desde la etapa estudiantil.

INTERCOLEGIAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Disponible en nuestra página web de forma gratuita para socios, clientes y público en general. Otra forma entretenida de acceder a la formación en educación financiera desde la comodidad de su casa y en el horario que disponga.

CURSO VIRTUAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Trimestralmente organizamos un campamento emprendedor con un determinado grupo que de acuerdo a sus características se prepara el contenido de los módulos. A través de este programa promovemos los emprendimientos sostenibles

CAMPAMENTO EMPRENDEDOR

Adicional a estos programas también hemos promovido la Educación Financiera a través del proceso de inducción de nuestros trabajadores, boletines virtuales educativos financieros, ferias, tips mediante redes sociales, coorganización de cursos vacacionales, participación en la Semana Mundial del Dinero SEPS 2023, entre otros; estamos seguros que una de las formas de promover una mejora de calidad de vida es a través del incentivo del manejo responsable del dinero y SEMBRAMOS UN FUTURO JUNTOS cuando sembramos una semilla de aprendizaje en nuestro grupos de interés.

CAMPAÑAS PROMOCIONALES

En reciprocidad a la confianza depositada por nuestros miles de socios, este 2023 desarrollamos algunas campañas promocionales significativas que más allá de la promoción y posicionamiento de marca, busca aportar a nuestro objetivo de promover buenos hábitos financieros como el ahorro:

- 1. Campaña Mega Rifa Familiar 2023:** Durante la campaña se entregaron 26'593,547 boletos a nivel de todas las agencias. Los motivos de participación promueven el ahorro, la inversión, el pago puntual de crédito, así como el uso de productos, canales electrónicos y servicios, todos estos elementos importantes de la inclusión financiera. Socios de Latacunga, Cayambe, Ibarra, el Ángel y Sangolquí fueron los favorecidos de los premios mayores como sueldo mensual, bonos en efectivo y 3 camionetas premios importantes orientados a mejorar la calidad de vida de los beneficiados o a impulsar la productividad en las actividades económicas de los socios favorecidos.
- 2. Referidos:** Se premió a nuestros socios que realizan la gestión de venta obteniendo 804 nuevas cuentas de ahorro, de las cuales 93 realizaron una inversión y 236 accedieron a un crédito.
- 3. Socio al día:** Por aniversario se ejecutó la campaña que premiaba con boletos a socios que se pongan y mantengan al día en sus créditos durante los meses de octubre y noviembre generando 5 socios favorecidos de dos viajes a Galápagos y 3 Smart TV de 55 pulgadas.

SATISFACCIÓN DEL SOCIO

El nivel de satisfacción del cliente externo con corte a diciembre del 2023 se encuentra en el 80,83% vs. el 81,47% obtenido a diciembre del 2022, indicador que a través de diferentes estrategias nos comprometemos a mejorar.

NIVEL DE SATISFACCIÓN		
Parámetros	2022	2023
Productos de crédito	71,39	69,39
Espacio físico	80,69	78,59
Calidad de atención	85,07	84,79
Imagen institucional	88,73	90,56
Nivel de satisfacción	81,47	80,83

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

TESTIMONIOS DE NUESTROS SOCIOS



Nombre: Sra. Juana Olga Enríquez Puetate
Socia de Agencia: Cayambe

“Quiero expresarle mi más sincero agradecimiento por la generosa y valiosa aceptación de la Cooperativa Tulcán hacia nosotros como socios de esta prestigiosa Institución que con su contribución es esencial para continuar con nuestra labor y sueños que tenemos planteados a futuro.

Gracias al apoyo de la Cooperativa Tulcán, podremos continuar con las metas y sueños propuestos, espero que la Institución siga realizando las rifas por pagos puntuales de las cuales fui afortunada al ganarme uno de los valiosos premios.

Valoro profundamente el compromiso que la Cooperativa Tulcán tiene con sus socios y el pueblo cayambeño, espero seguir contando con su respaldo”



Nombre: Sr. Julio Lizandro Guerrón Imbaquingo
Socia de Agencia: San Gabriel

“Pertenezco a la Cooperativa Tulcán desde hace aproximadamente 20 años atrás, me siento satisfecho con el servicio que brinda esta prestigiosa Institución, durante estos años he solicitado varios créditos que me han permitido solventar las necesidades en ese momento, con los créditos de la cooperativa inicié mi negocio, lo incrementé y compré mi camioneta que me sirve para transportar la mercadería.

Felicito a los funcionarios que siempre están dispuestos a ayudar a los socios y recomiendo a la ciudadanía que sean parte de la Grande del País.”

CAPÍTULO

4

NUESTROS COLABORADORES



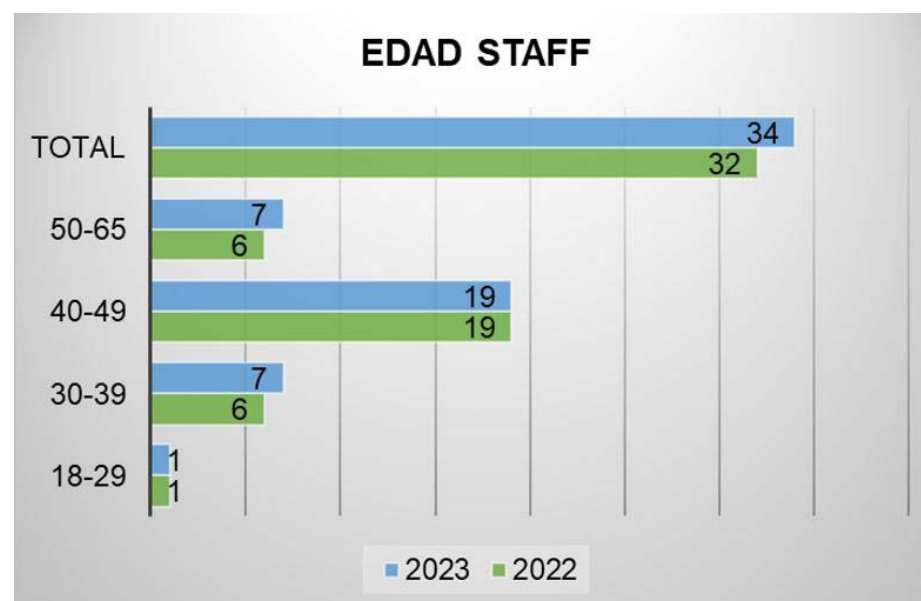
20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

CARACTERIZACIÓN STAFF

Al 31 de diciembre del 2023, el equipo de staff de la Cooperativa estuvo integrado por Gerencia General; Subgerencias; Jefaturas de Área; Jefaturas de Agencia y Oficiales Administrativos, caracterizado a continuación:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



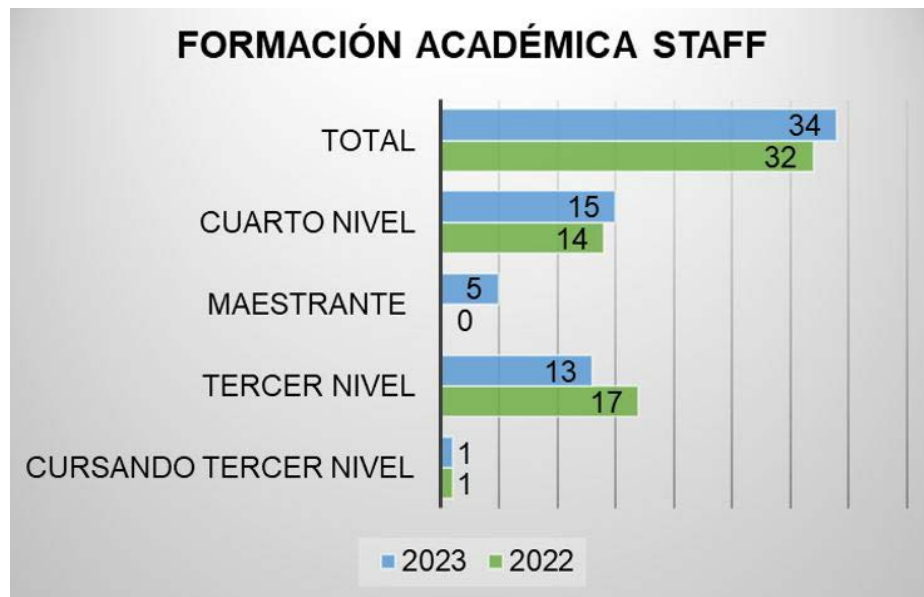
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



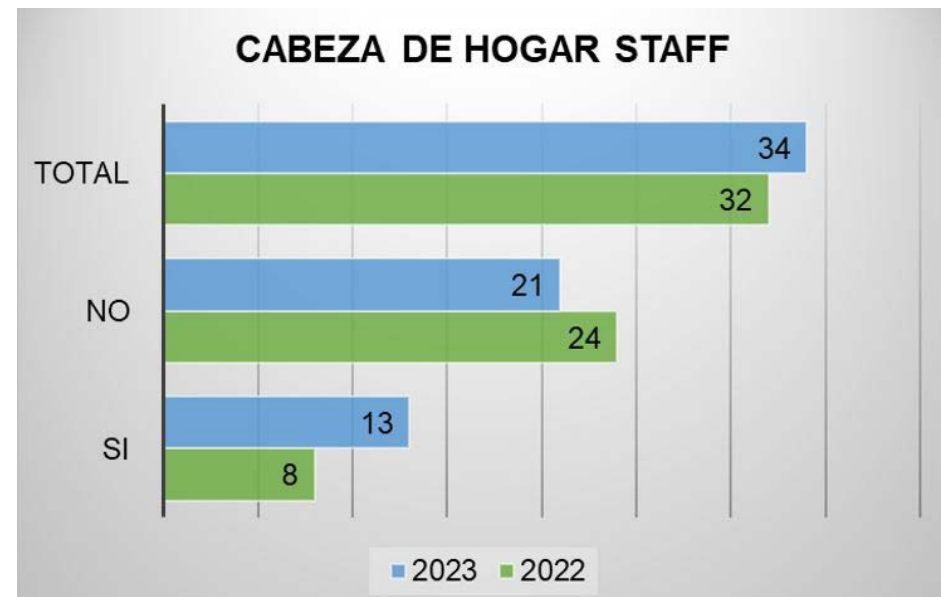
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

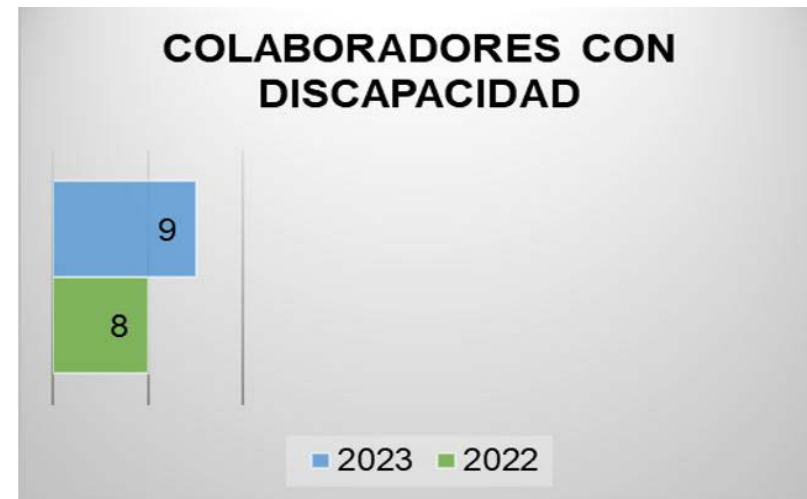
La adecuada gestión y administración del Talento Humano aporta significativas ventajas para la Institución, consideramos a nuestros trabajadores como una pieza fundamental para estar en el sitio que nos encontramos, han sido escenarios adversos los que hemos tenido que enfrentar, sin embargo, es importante resaltar el compromiso y entrega de cada uno de los trabajadores que forman parte de este equipo cooperativista, a continuación, su caracterización al 31 de diciembre del 2023:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



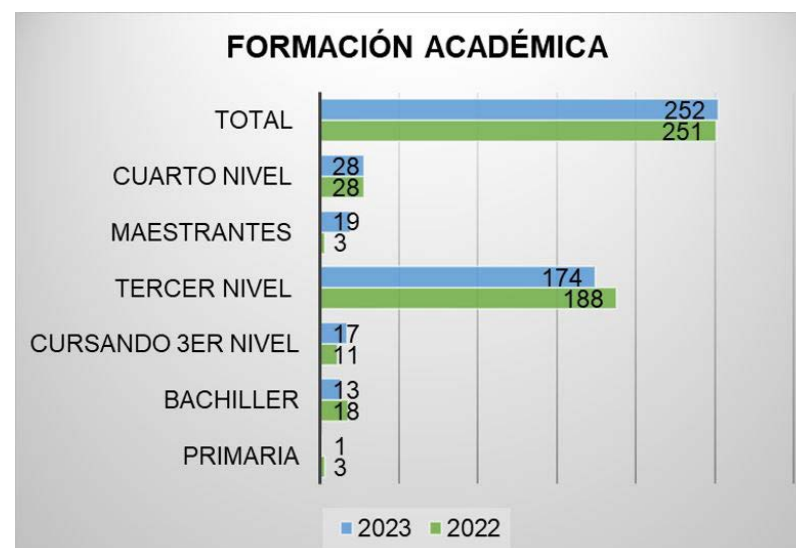
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



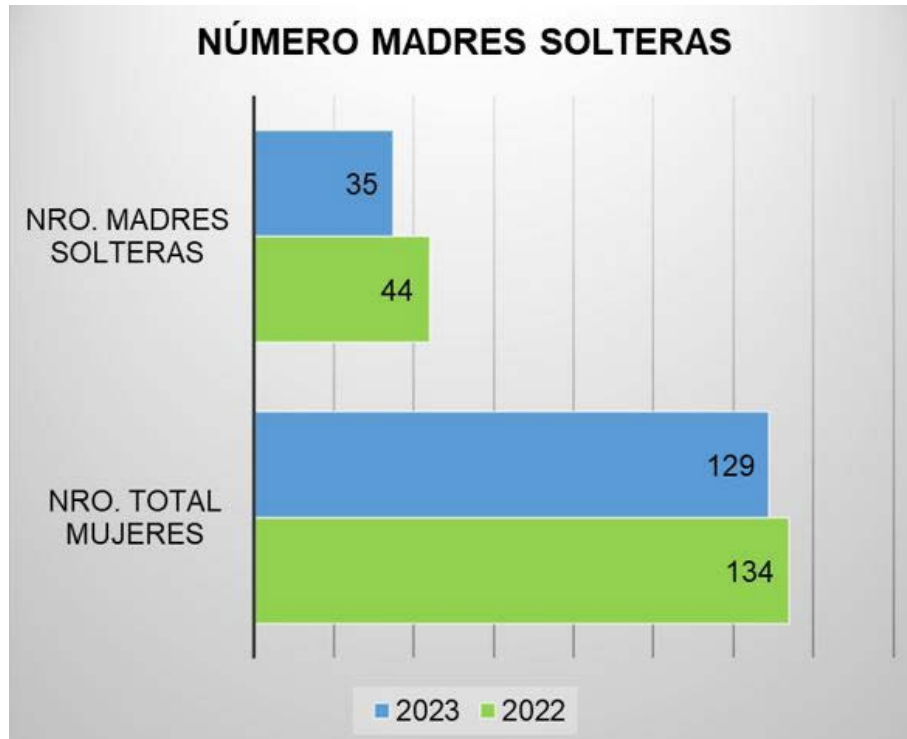
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



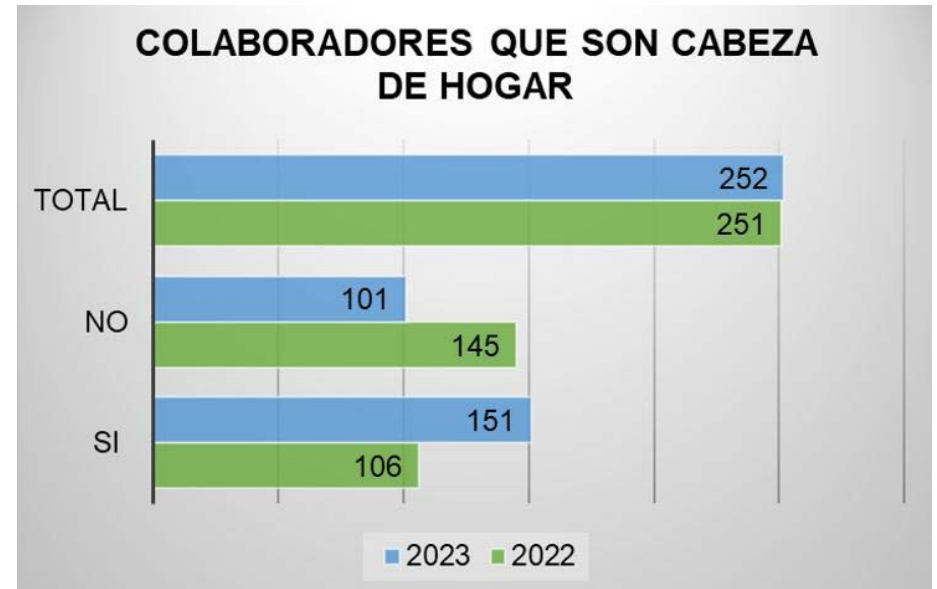
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

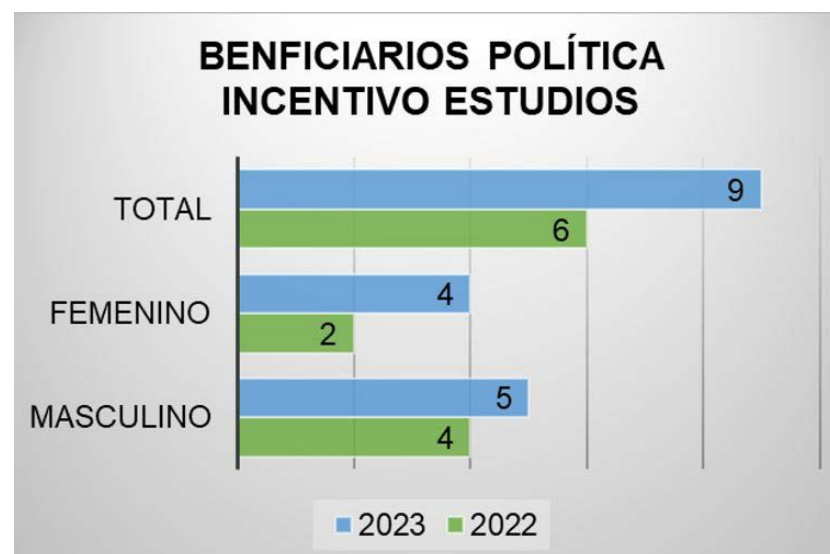


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

CAPACITACIÓN

El objetivo de la política de incentivo de estudios es motivar a los trabajadores de la Cooperativa en su crecimiento profesional y darles la oportunidad de continuar su formación académica a través del aporte económico brindado por parte de la Cooperativa. Por otro lado, permanentemente mantenemos capacitados a nuestros trabajadores considerando esto como un proceso de mejora continua que nos permite la consecución de los objetivos institucionales.

INCENTIVO DE ESTUDIOS PARA CUARTO NIVEL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

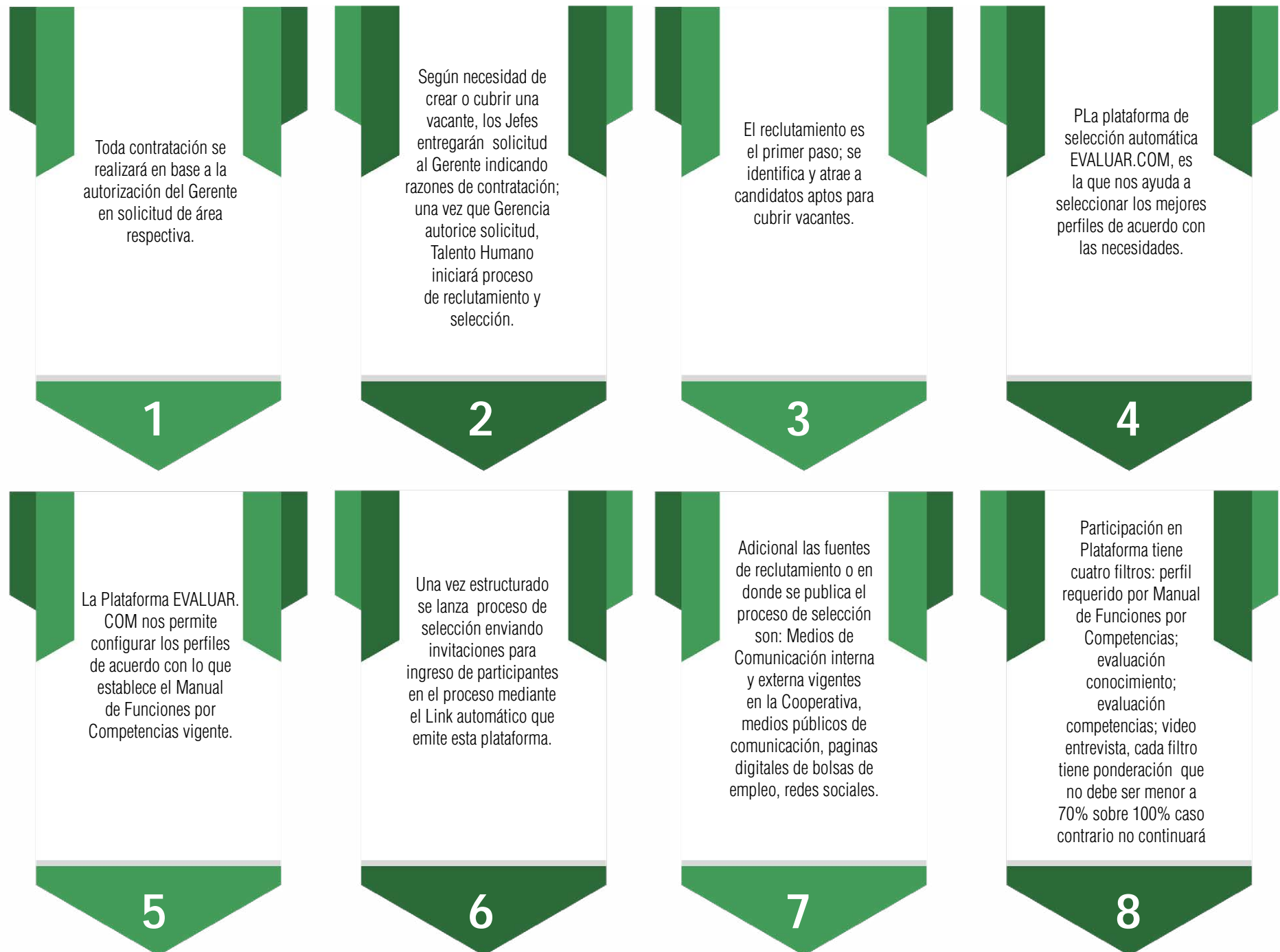
CAPACITACIONES



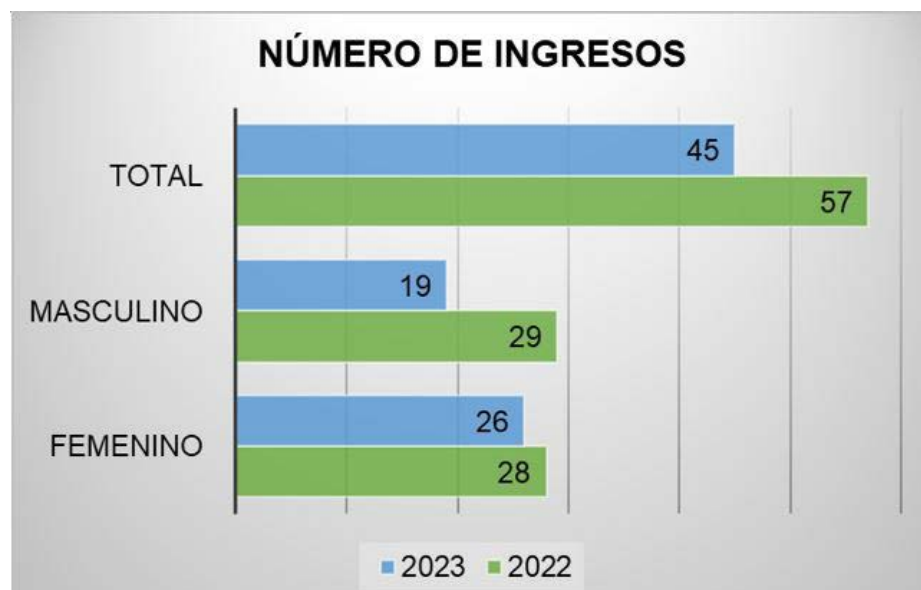
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

EMPLEABILIDAD

PROCESO DE SELECCIÓN:



INGRESOS – SALIDAS:

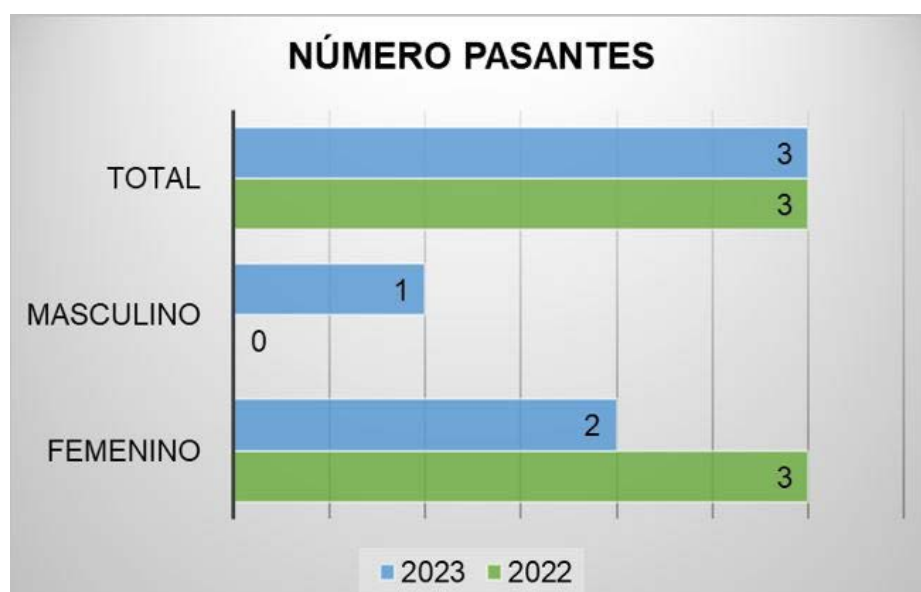


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



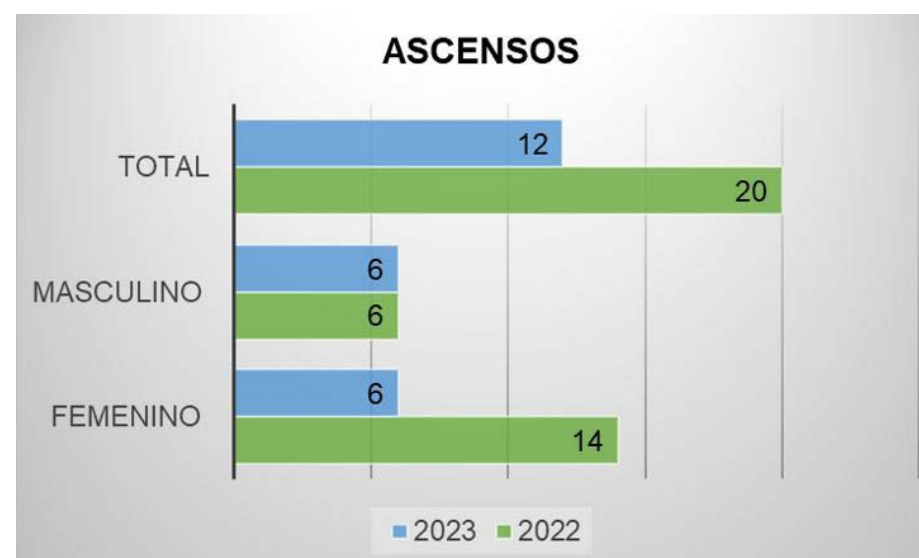
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

PASANTÍAS REALIZADAS POR ESTUDIANTES EN LA COOPERATIVA:



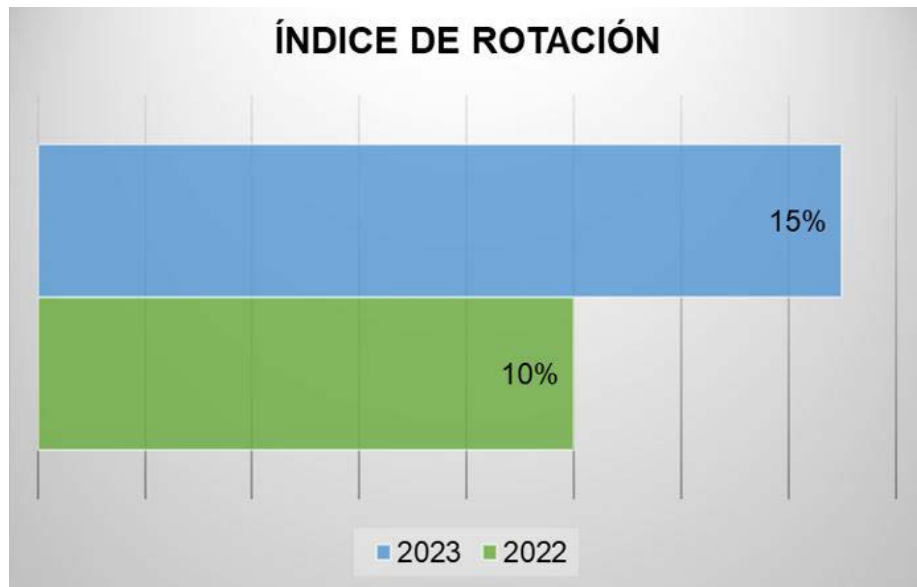
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

ASCENSOS



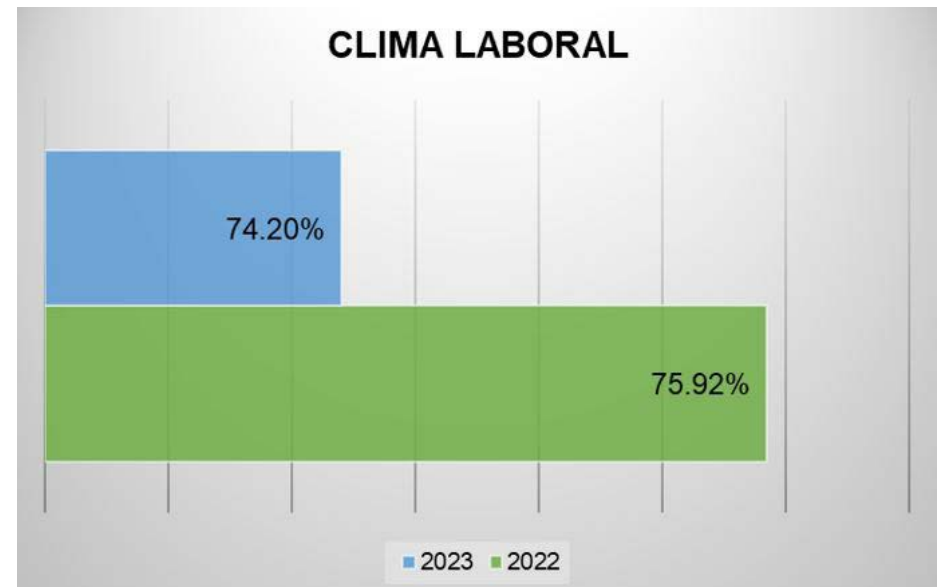
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

ÍNDICE DE ROTACIÓN:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

CLIMA LABORAL:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

BENEFICIOS

Brindamos algunos beneficios a nuestros colaboradores, quienes con su valioso aporte han contribuido al engrandecimiento de la Cooperativa:

BENEFICIOS NO MONETARIOS:

- √ Promoción Interna
- √ Día libre por cumpleaños
- √ Compensación de tiempo
- √ Capacitaciones o pasantías en el exterior
- √ Agasajo y bono navideño
- √ Incentivo de estudios para cuarto nivel
- √ Instalaciones y estaciones de trabajo adecuadas
- √ Dotación de uniformes
- √ Auspicios en eventos deportivos
- √ Reconocimiento público a colaboradores por permanencia institucional, con entrega de bono económico de acuerdo con los años de servicio.
- √ Entrega de presentes en fechas especiales: San Valentín; día de la mujer; día del padre; día de la madre; día del trabajador; pan de finados y colada morada;
- √ Medicina prepagada



San Valentín



Día de la madre



Día del padre



Día del trabajador

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN:



Cena de aniversario institucional



Cena Navideña



Ciclo paseo Quito - Tulcán



Mañana deportiva



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En materia de seguridad y salud ocupacional hemos gestionado a favor de nuestros trabajadores, destacándose las siguientes acciones:

- √ Implementación del PLAN ACTÍVATE Y VIVE: pausas activas, actividades deportivas, reforestación, acciones sociales.
- √ Fomento de vacunación a trabajadores de la institución bajo lineamientos del Ministerio de Salud Pública.
- √ Implementación de medidas de seguridad.
- √ Socialización, capacitación y elección miembros de los comités, subcomités y delegados de salud y seguridad en las agencias.
- √ Elaboración, ejecución y registro de: plan de prevención de riesgos laborales; plan de prevención de alcohol, drogas y sustancias psicoactivas; plan de prevención de riesgo psicosocial.
- √ Concientización de: grupos prioritarios e inclusión laboral; prevención de riesgo psicosocial, todo tipo de violencia incluido a la mujer, acoso laboral, acoso sexual, discriminación; consumo de alcohol, drogas y

sustancias psicotrópicas.

- √ Aplicación de encuesta para medición de riesgo psicosocial.
- √ Análisis ergonómico de puestos de trabajo
- √ Asesoramiento en temas de seguridad y salud ocupacional a los comités, y trabajadores en general.
- √ Gestión de salud: chequeos de ingreso, chequeos periódicos, chequeos de salida.
- √ Certificación de salud en el trabajo.
- √ Elaboración de planes de emergencia, simulacros de emergencia
- √ Gestión y asesoramiento de equipos de protección personal
- √ Análisis de trabajos peligrosos
- √ Gestión de formularios del seguro médico privado para devoluciones y asesoramiento.

TESTIMONIOS DE NUESTROS COLABORADORES

Nombre: Shyrley Karolina Orquera Flores

Agencia: Quito Centro

Años de servicio: 5 años

“Para mí, pertenecer a la Cooperativa me hace sentir un conjunto de sentimientos únicos de gratitud, cariño y aprendizaje. Desde muy pequeña soy socia de esta gran Institución y ahora para mí es muy reconfortante tener el honor de trabajar para ella.

El tiempo seguirá pasando y estoy segura de que mantendré estos sentimientos, así como también el respeto y admiración por esta gran Institución.

Desde el primer día que tuve la oportunidad de ingresar a esta Institución siento que fue mi primer logro no solo para mí sino también para mi familia, ya que fue una gran motivación para culminar mis estudios universitarios y el impulso para iniciar mi vida profesional aquí.

La Cooperativa Tulcán me ha brindado crecimiento profesional y personal ayudándome a cumplir todos mis objetivos, gracias a la confianza que me supieron dar nuestros dirigentes y compañeros, me han incentivado aprender cada



día algo nuevo y con esto desempeñándome de una manera acorde y a la altura de esta gran Institución, queriendo mejorar muchas cosas no solo profesionales sino continuar con esta ardua y desinteresada labor de ayudar a que las personas cumplan con sus sueños , y así recordar siempre que como Cooperativa Tulcán tenemos que servir a nuestra razón de ser "Nuestros socios -clientes".

Nombre: Nubia Malena Romo Cuaspa
Agencia: San Gabriel
Años de servicio: 5 años

"Mi nombre es Nubia Romo y trabajo en la Agencia San Gabriel en Cooperativa Tulcán.

Hace 5 años tomé la decisión de mirar hacia nuevos horizontes, salir de mi zona de confort para asumir nuevos retos que me permitieran potenciar mis habilidades y conocimientos adquiridos hasta ese entonces; es cuando la vida me brindó la oportunidad de pertenecer a una Institución del Segmento 1, con una gran trayectoria y sobre todo con un gran compromiso social basado en el cooperativismo.

Como mujer, madre, esposa y profesional me esfuerzo cada día para cumplir cada una de las facetas diarias con amor y mucha entrega.

Ser parte de la Cooperativa Tulcán como Asesora de Negocios me ha permitido brindar estabilidad económica a mi familia, y a la vez crecer personal y profesionalmente a través de las experiencias compartidas y las capacitaciones recibidas, algo muy importante es el ser parte de los deseos y aspiraciones de cada uno de mis clientes, pues un crédito puede hacer que un proyecto o llámese también sueño se materialice, un paso para la superación personal a través de un crédito o el sueño de tener una casa se haga realidad o alcanzar la libertad financiera a través de un emprendimiento o el crecimiento de un negocio propio; es motivo de orgullo y satisfacción poder brindar a través de nuestros servicios profesionales e institucionales el apalancamiento financiero que dinamiza el crecimiento y desarrollo económico de nuestra comunidad. "



Nombre: Tatiana Marisol Delgado Chingal

Agencia: Tulcán

Años de servicio: 26 años



“Desde hace 26 años que entré a laborar en Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda., hasta la presente fecha se han notado profundos cambios en el manejo de su fuerza de trabajo como empleada, hasta el punto que hoy en día buscan cada vez más que me sienta parte de la Institución por medio de una positiva Cultura Organizacional y una serie de estrategias claves como un buen clima laboral, la buena comunicación, el trabajo en equipo y un buen liderazgo, lo que ha hecho que como trabajadora, me sienta comprometida con la Institución y cumpla con los objetivos trazados por ella, a más de ello, se ha implementado como política importante también conocer las necesidades individuales y colectivas de la organización para despertar el sentido de pertenencia y fidelidad, sintiéndome identificada, que soy parte de la Institución ,sin escatimar esfuerzo alguno en capacitaciones constantes, ya que he logrado no solamente un crecimiento profesional, sino también un crecimiento personal y familiar, motivación y compromiso que aumentan para un mejor desempeño y una mayor productividad, lo que ha repercutido de forma positiva en llevar a cabo las actividades, sabiendo explotar mis virtudes y relegando mis defectos.”

CAPÍTULO

5

**NUESTROS DIRECTIVOS Y
REPRESENTANTES**

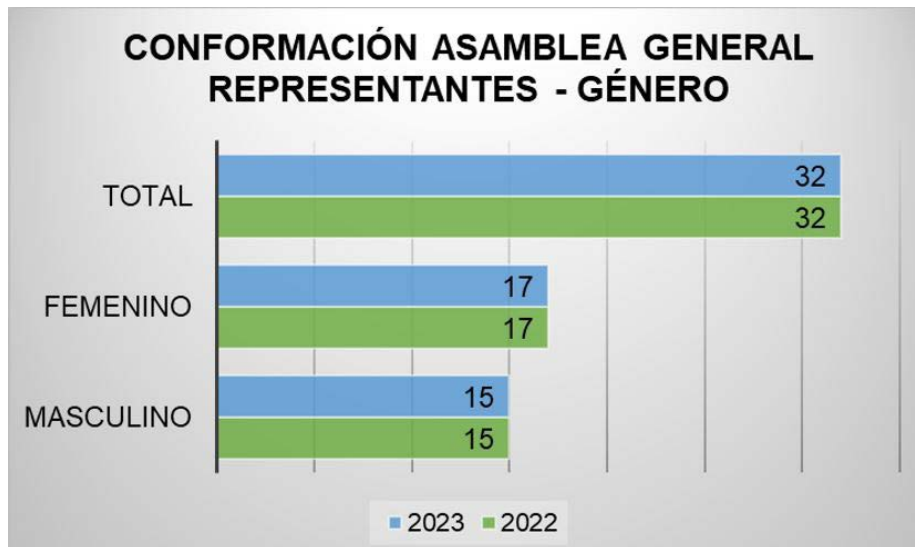


20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

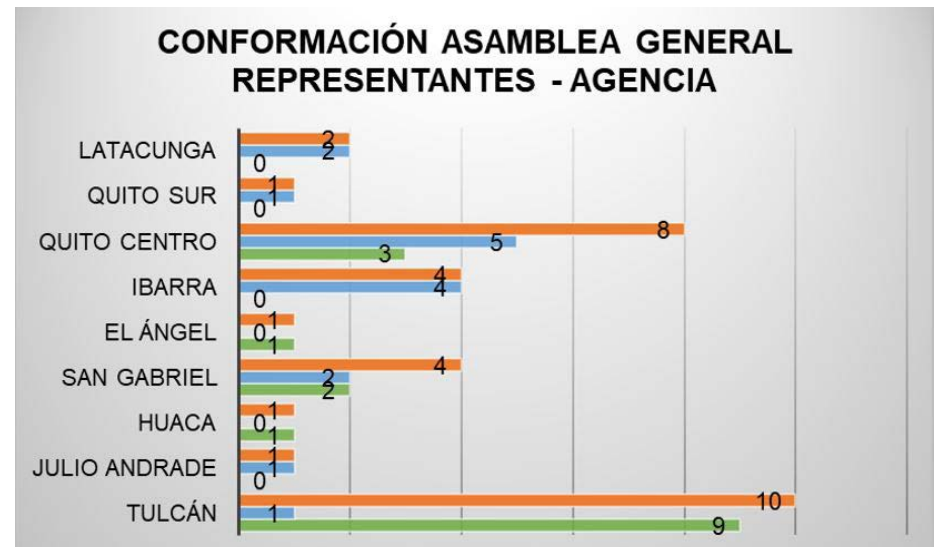
CARACTERIZACIÓN ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

CONFORMACIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

A continuación, les presentamos la conformación de la Asamblea General de Representantes al 31 de diciembre del 2023:



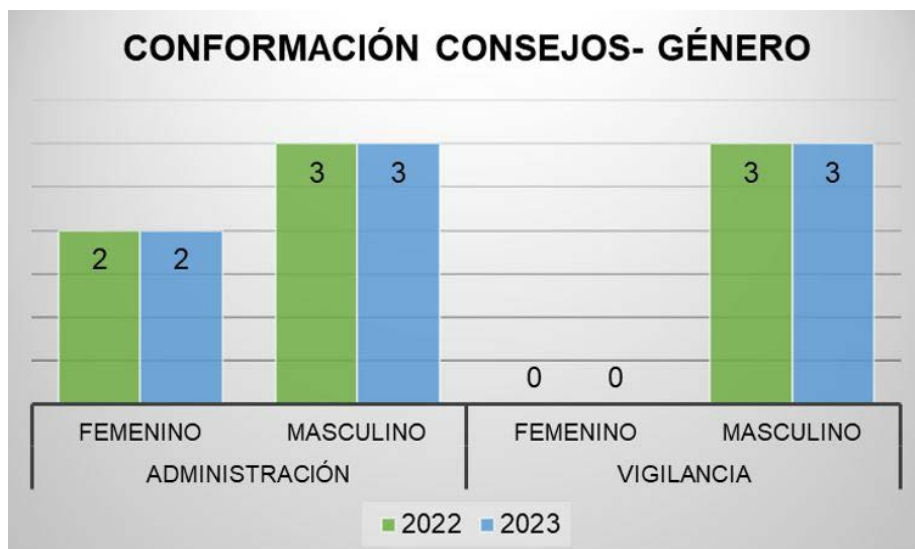
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

CARACTERIZACIÓN CONSEJOS

En lo que corresponde a los Consejo de Administración y Vigilancia, la conformación se encuentra de la siguiente manera:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

Consejo de Administración		
Rango edad	Masculino	Femenino
40 a 49 años	2	2
50 a 65 años	1	0
Total	3	2

Consejo de Vigilancia		
Rango edad	Masculino	Femenino
40 a 49 años	1	0
50 a 65 años	1	0
Más de 65 años	1	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

TESTIMONIO REPRESENTANTES

Nombre: Ing. Franklin Viteri M.
Vocal del Consejo de Administración



“Mi gratitud por la oportunidad de expresar la satisfacción de formar parte del Consejo de Administración de esta destacada empresa financiera; desde el momento en que me uní a este equipo, he experimentado un crecimiento profesional y personal significativo; he tenido el privilegio de conocer personas con liderazgo inspirador comprometidas con el desarrollo de proyectos sociales, educativos, tomando decisiones estratégicas en el deporte, la ética, el respeto y construyendo relaciones sólidas con la comunidad.

Estamos viviendo períodos de innovación y transformación, enfrentamos nuevos retos y cambios, lo que nos mantiene alerta y en constante aprendizaje y como parte de la Cooperativa, hemos evolucionado para brindar un servicio excepcional a nuestros socios y clientes, hemos implementado sistemas tecnológicos que nos han permitido estar a la vanguardia de la sociedad actual. La agilidad en las transacciones y la seguridad son pilares fundamentales para construir confianza de nuestros socios.

El liderazgo del equipo a través de los desafíos diarios ha permitido aprender y evolucionar junto al esfuerzo constante de todos los colaboradores en cada una de las agencias a nivel nacional, cada uno de nosotros contribuye a crear un ambiente de confianza y servicio altruista lo que impulsa nuestro éxito.

Celebremos la trayectoria, sigamos trabajando juntos para seguir creciendo, explorando nuevas oportunidades y ofreciendo lo mejor. ¡Salud a nuestra Cooperativa y a un futuro prometedor!”

CAPÍTULO 6

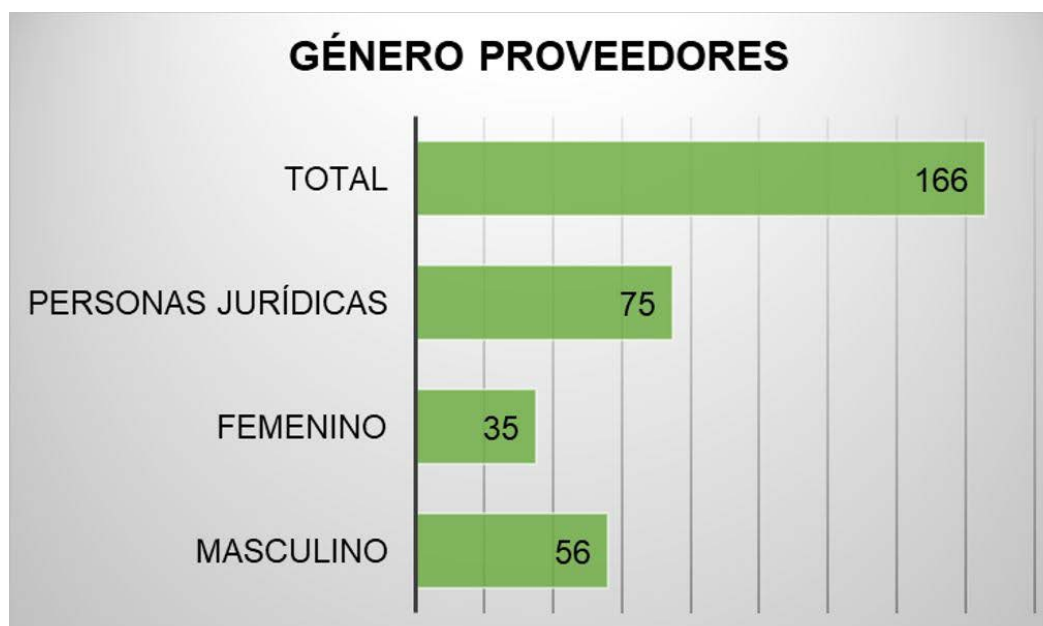
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES



20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

CARACTERIZACIÓN PROVEEDORES

Promovemos el empleo local dentro de nuestro entorno de operación, todo proceso de contratación o adquisición inicia identificando las necesidades de la Institución y se desarrolla el proceso cumpliendo la normativa vigente, estos procesos son caracterizados por sanas prácticas de adquisición o contratación.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

Prácticas de adquisición:

√ Como buena práctica social y para reactivar la economía del mercado de la zona fronteriza se da prioridad a los proveedores de la provincia del Carchi.

√ Adicionalmente se requiere a los proveedores que son permanentes abren la cuenta en la cooperativa para realizar los pagos mensuales, mismos que se realizan de forma puntual.

TESTIMONIOS DE NUESTROS PROVEEDORES

Nombre: Movitech Importadores
Servicio brindado: venta de productos tecnológicos

“A quienes hacemos parte de MOVITECH IMPORTADORES, nos enorgullece trabajar con la COAC TULCÁN, durante más de cinco años como su proveedor; de estos años hemos crecido brindando un servicio de calidad, con trabajo constante, continuo y eficiente, dando como resultado una facturación aproximada de USD 15,000 anuales.

Donde hemos trabajado con las marcas más reconocidas en el mercado y nos mantenemos a la vanguardia de la tecnología, siempre dispuestos a satisfacer las necesidades y requerimiento del equipo que conforman la COAC TULCÁN, de este modo esperamos mantener nuestra relación laboral”



CAPÍTULO

7

NUESTRA COMUNIDAD



20
23  MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

FORMACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA

Todos nuestros programas son dirigidos, no sólo para nuestros socios y clientes, también para la comunidad de nuestro entorno de operación; somos inclusivos en todos los segmentos de la población urbana y rural, destacándose los programas mencionados en el capítulo 3 “Nuestros Socios y Clientes”; con nuestra gestión aportamos al principio cooperativo “Compromiso con la Comunidad”

CARRERA ATLÉTICA CENTAVITO GANADOR - ACTIVA JOVEN 2023

Promover hábitos saludables y financieros es parte de nuestro compromiso con nuestros socios, clientes y comunidad en general; un año más que organizamos la Carrera Atlética Centavito Ganador – Activa Joven, en su edición XXVII con la participación de 1,711 niños y jóvenes de entre 3 y 17 años distribuidos en 8 categorías de acuerdo con la edad, mediante la modalidad presencial (Tulcán) y virtual (demás agencias) según el siguiente detalle:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

Todos los participantes accedieron al kit oficial de la carrera (bolso, camiseta, alcancía, refrigerio, medalla) como premio por su participación en el evento.

ACCIÓN SOCIAL

PLAN ACTÍVATE Y VIVE. – una campaña que no sólo busca promover hábitos saludables en los trabajadores, también busca potencializar valores como la SOLIDARIDAD, es así que dentro de las actividades de esta campaña institucional se realizan acciones de ayuda social en cada una de las agencias, durante el 2023 se registró una significativa participación por parte de los trabajadores quienes con recursos propios brindaron ayuda social a diferentes sectores o familias de escasos recursos económicos.



DONACIONES.- Los activos que han cumplido su ciclo de vida útil y que se encuentran en desuso, son donados a grupos o comunidades en situación de vulnerabilidad.

En el año 2023 realizamos 2 donaciones de activos dados de baja; Instituto Técnico Superior Vicente Fierro y Club Chicos Buenos, organizaciones de la ciudad de Tulcán.

CAPÍTULO
8

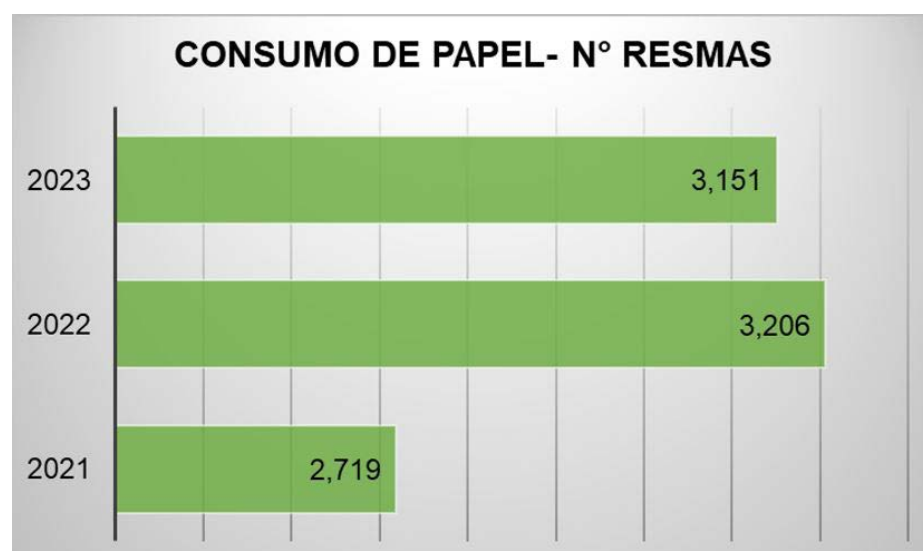
NUESTRO MEDIO AMBIENTE



20
23 
MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Promovemos a través de nuestro Instructivo de Buenas Prácticas Ambientales, campañas internas, productos de crédito; hábitos que promuevan el cuidado ambiental y su sostenibilidad; de lo cual podemos informar lo siguiente:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

Promovemos a través de nuestro Instructivo de Buenas Prácticas Ambientales, campañas internas, productos de crédito; hábitos que promuevan el cuidado ambiental y su sostenibilidad; de lo cual podemos informar lo siguiente:

CAMPAÑAS AMBIENTALES INSTITUCIONALES

Día sin vehículo

Continuamos con la campaña interna "Día sin vehículo"
Los tres primeros viernes de cada mes vamos al trabajo caminando o en bici, una forma de aportar a la movilidad sostenible.



Reciclaje

Continúan los puntos de reciclaje en edificio matriz, Agencia Tulcán y ahora en el parque central de El Ángel; el material reciclado se entrega a una asociación de reciclaje integrada por personas de escasos recursos económicos



Reforestación

Promovemos la reforestación, a través de nuestro plan de seguridad y salud ocupacional "Actívate y Vive"



CRÉDITO VERDE

Promovemos el financiamiento verde como una forma de incentivar al desarrollo de proyectos que apoyen a la protección y conservación del medio ambiente, durante el año 2023 se registra la siguiente gestión:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

CAPÍTULO

9

NUESTRO BALANCE SOCIAL



20
23



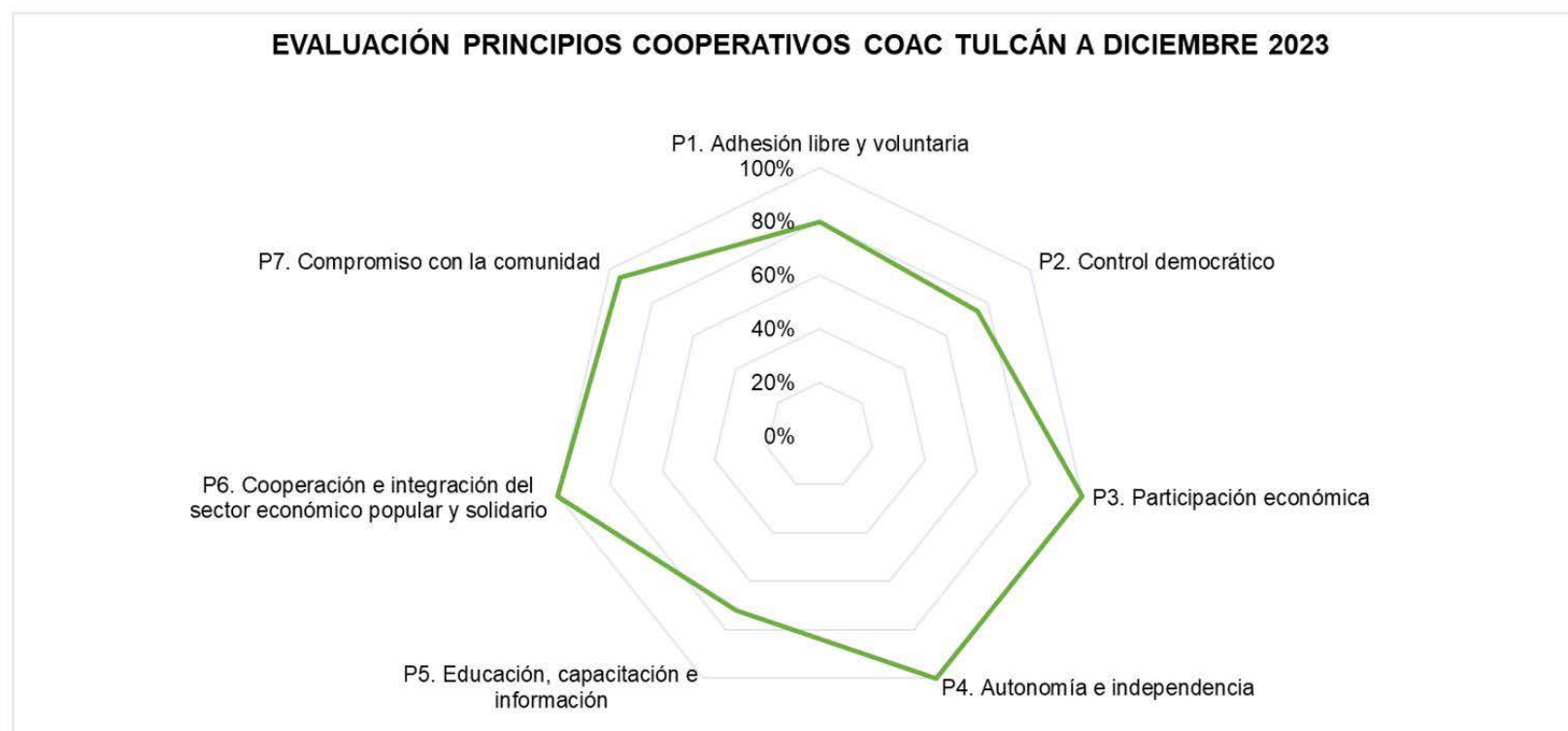
MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

RESUMEN BASADO EN LOS PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO

En concordancia a los siete principios universales del cooperativismo, presentamos a nuestros grupos de interés nuestro BALANCE SOCIAL 2023, mismo que fue elaborado en el formato de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y, para cada indicador como Cooperativa nos autoevaluamos a través del Comité de Gestión de Balance Social, obteniendo el siguiente resultado:

PRINCIPIO	PRINCIPIO	%CUMPLIMIENTO
PRINCIPIO 1	P1. Adhesión libre y voluntaria	80%
PRINCIPIO 2	P2. Control democrático	75%
PRINCIPIO 3	P3. Participación económica	100%
PRINCIPIO 4	P4. Autonomía e independencia	100%
PRINCIPIO 5	P5. Educación, capacitación e información	72%
PRINCIPIO 6	P6. Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	100%
PRINCIPIO 7	P7. Compromiso con la comunidad	95%
	Promedio Balance Social 2023	89%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

TULCÁN LTDA.