



COOPROGRESO



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017

MENSAJE DEL PRESIDENTE

102-14
102-15

El concepto de retribución solidaria a la comunidad, que hoy se conoce como Responsabilidad Social, constituye la base de la filosofía de Cooprogreso sobre la que se sustenta toda su gestión empresarial, como manifestación plena de su compromiso con el desarrollo sostenible de socios, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto, en concordancia con los principios del cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria.

Teniendo siempre como objetivo fundamental el bienestar del ser humano, Cooprogreso encamina todos sus esfuerzos a respaldar las actividades empresariales de sus socios y clientes, contribuyendo mediante una gestión incluyente, ética y transparente a su crecimiento personal y la mejora de la calidad de vida de su familia y de la sociedad en su conjunto.

Así mismo, Cooprogreso estructura una serie de iniciativas y propuestas que generan valor sostenible para las comunidades que nos acogen, en los ámbitos económico, social y ambiental, al tiempo de cumplir con todas sus obligaciones regulatorias y fiscales, al igual que con sus compromisos laborales, procurando siempre compensar el impacto global de su operación en el medio ambiente.

No cabe duda que la posición que Cooprogreso mantiene dentro del sector cooperativo, su liderazgo en sostenibilidad, conjuntamente con su misión, visión y valores institucionales nos desafían día a día a fortalecer nuestro gobierno corporativo, afinar estrategias, desarrollar soluciones, depurar procedimientos y ejecutar acciones más decididas que nos permitan cumplir con mayor eficacia el compromiso de contribuir al desarrollo inclusivo, solidario y sostenible de todos los segmentos de la población ecuatoriana, especialmente los más vulnerables, desfavorecidos y tradicionalmente desatendidos. Solo así garantiremos la vigencia y permanencia de los Principios Cooperativos que dieron vida a esta Institución.



Lcdo. Juan Carlos Rivera Jarrín
PRESIDENTE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-14 102-20
102-15 102-50

Me es muy grato presentar la Séptima Memoria de Sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso LTDA. correspondiente al ejercicio 2017.

Su trabajo comprometido con el desarrollo sostenible del país durante 48 años de labores le ha permitido a Cooprogreso consolidar un liderazgo en el sector cooperativo, a través de su destacado desempeño económico, una vocación claramente incluyente y un profundo respeto al medio ambiente.

A través del presente documento les invitamos a conocer nuestras experiencias en campos como la educación financiera, la salud y bienestar de los socios y la comunidad, así como en diversas iniciativas que favorecen el cuidado del medio ambiente. La gestión ética, transparente e incluyente de Cooprogreso da muestra de su adhesión a las iniciativas y compromisos mundiales con los principios del Pacto Global y el liderazgo en materia de sostenibilidad.

Es importante mencionar, además, que la ratificación en el 2017 de dos certificaciones internacionales consolidó un importante logro en materia de reconocimientos obtenidos el año pasado, siendo una de ellas la Certificación World Cobb International 2011-3 a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social, y la otra, la Certificación Internacional en Protección al Cliente "The Smart Campaign", otorgada por el cumplimiento en nuestros procesos, prácticas y sistemas de los estándares de certificación exigidos bajo 7 principios de Protección al Cliente. Esta certificación reconoce lo que para Cooprogreso es fundamental: nuestros socios y clientes constituyen nuestro recurso más preciado y el motor de nuestra actividad. Hoy seguimos siendo la primera cooperativa en Ecuador y América Latina en contar con esta importante certificación.

En cuanto a nuestra gestión ambiental, la realización de talleres de manualidades con material reciclado dirigidos a socios y miembros de la comunidad nos permitió ampliar el número de personas capacitadas en buenas prácticas para la protección del medio ambiente, las mismas que tienen un efecto multiplicador al ser transmitidas a sus familias, pudiendo convertirse incluso en fuentes adicionales de ingreso familiar. Esta y otras actividades, como la siembra de árboles en zonas de alto impacto, contribuyen a compensar nuestra huella de carbono, mientras implementamos los mecanismos idóneos para lograr la mitigación ambiental de toda nuestra operación.

Somos promotores del desarrollo sostenible y generadores de bienestar para nuestros socios, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad en su conjunto. Aspiramos superar todos los desafíos que se nos presenten en el futuro, profundizando nuestras acciones de Responsabilidad Social e integrándolas a nuestra estrategia, operación y buena gobernanza, con mayor compromiso y ferviente entusiasmo.



Ing. Stalin Muñoz López
GERENTE GENERAL

ACERCA DE ESTE INFORME

102-46 102-52
102-50 102-53

Ponemos en sus manos, por séptimo año consecutivo, nuestra Memoria de Sostenibilidad como muestra de nuestro compromiso con la transparencia hacia nuestros grupos de interés.

Este informe ha sido realizado con la metodología y versión esencial propuesta por el Global Reporting Initiative, (GRI), los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la norma ISO 26000 y el Pacto Mundial. Se ha definido que la cobertura por cada aspecto radicará en la materialidad para la entidad y solo dentro de Cooprogreso.

Para poder llevar a cabo este proceso conformamos un comité de trabajo integrado por representantes de las diferentes áreas de la empresa, quienes fueron los responsables de levantar la información pertinente para elaborar este informe, con apoyo de la asesoría de consultores externos y el área de Responsabilidad Social.

En COOPROGRESO, queremos ir más allá y no sólo presentarles esta información, sino que se conviertan también en actores principales de nuestra gestión. Por eso deseamos conocer sus comentarios y sugerencias a nuestra gestión dirigiéndolos al correo: **ggallardo@cooprogreso.fin.ec**. Estamos seguros que, juntos, podremos seguir construyendo un mundo más sostenible para todos nosotros.

Ing. Germania Gallardo
Jefe de Responsabilidad Social

Coordinación General: Área de Responsabilidad Social
Contenidos: Coop. de Ahorro y Crédito Cooprogreso
Asesoría: Ypsilom - Desarrollo Sostenible &
Responsabilidad Compartida
Imagen: Mediterráneo

MISIÓN

“Proveer soluciones y servicios financieros ágiles e incluyentes, mediante procesos eficientes e innovadores, con tecnología de punta, para acompañar las actividades emprendedoras y productivas, bajo los principios del cooperativismo y de responsabilidad social, creando valor para nuestros socios, colaboradores y clientes.”

VISIÓN

“Crecer sostenidamente para mantenernos, en el 2021, entre las 4 cooperativas más grandes del Ecuador, duplicando el tamaño de nuestros activos, liderando el segmento de micro crédito, con indicadores de rentabilidad superiores al promedio del sistema y una calificación de riesgo AAA.”

VALORES

- Satisfacción de socios y clientes.
- Liderazgo personal e institucional.
- Innovación.
- Eficiencia.
- Trabajo en equipo.
- Responsabilidad social

Nacimos en 1969, en la parroquia de Atahualpa, provincia de Pichincha. Hoy, 48 años más tarde contamos con una red de 24 agencias ubicadas en varias parroquias y cantones de la provincia de Pichincha y también en provincias como: Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Chimborazo y Manabí, manteniendo la misma integridad y compromiso con cada una de las zonas a las que llegamos con soluciones de ahorro, crédito y servicios.



PICHINCHA

MATRIZ POMASQUI
ATAHUALPA
CALDERON
VILLAFLORA
LOS BANCOS
CARAPUNGO
GUAYLLABAMBA

AMAZONAS
LA COLÓN
MARISCAL SUCRE
TUMBACO
SANGOLQUI
CAYAMBE
LA PRENSA

QUICENTRO SUR
NANEGALITO
PACTO
PUELLARO
PERUCHO
SAN JOSE DE MINAS

GUAYAS

GUAYAQUIL
SANTO DOMINGO
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS

MANABÍ
PORTOVIEJO

CHIMBORAZO

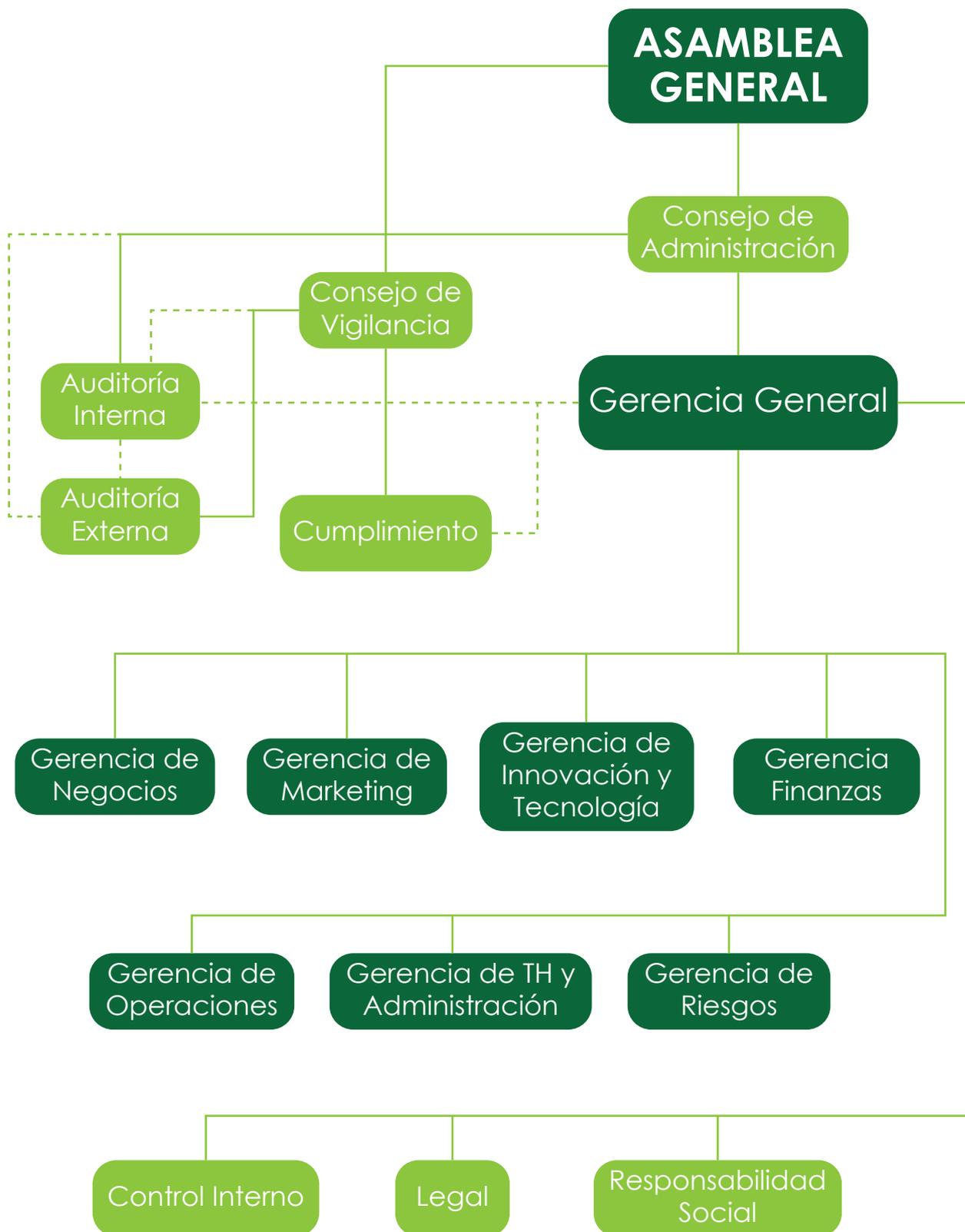
RIOBAMBA



PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Nuestra gestión está basada en los principios cooperativos cuyo lineamiento nos permite poner en práctica los valores como la Ayuda Mutua, Responsabilidad, Democracia, Igualdad, Equidad y Solidaridad.

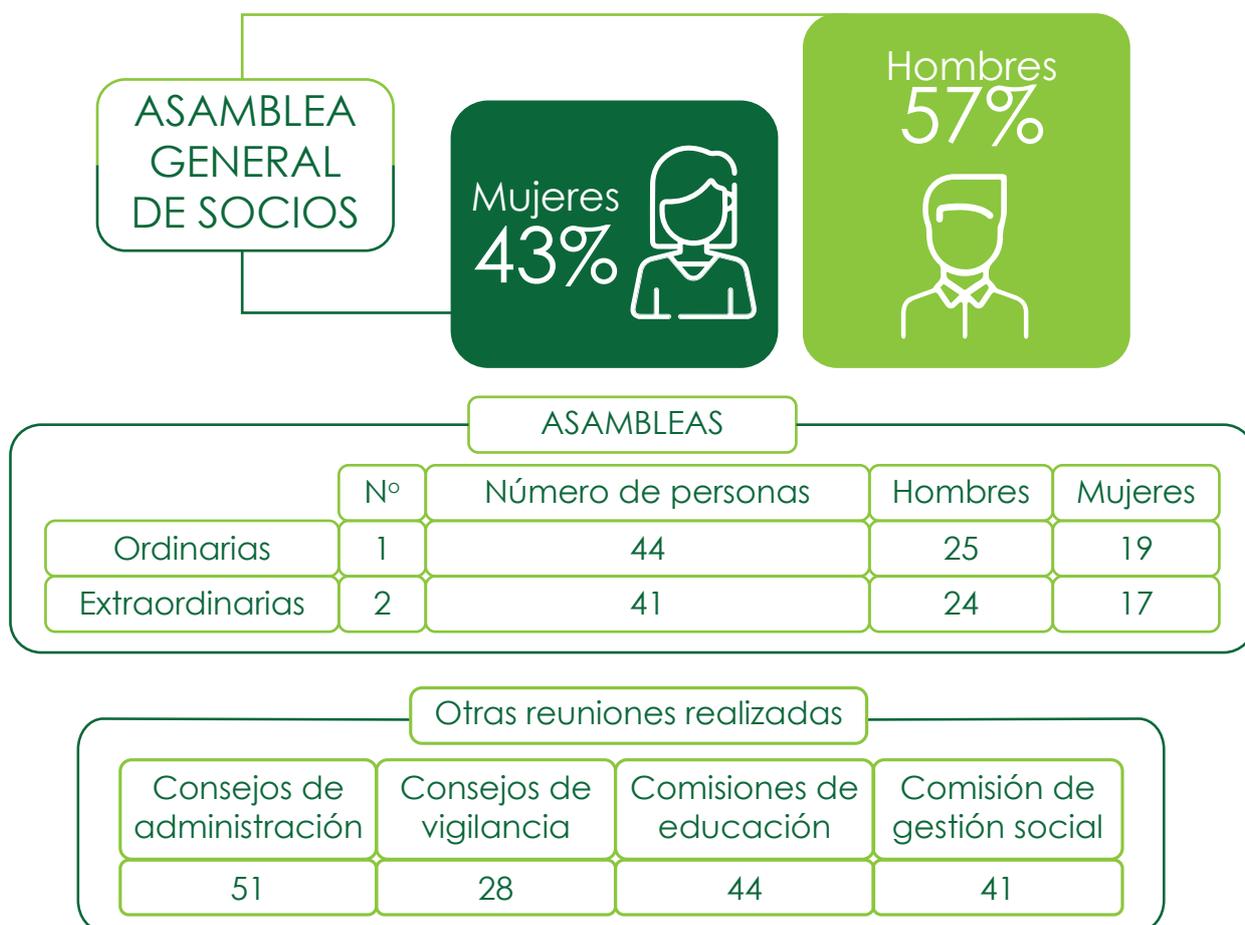
- 1 Membresía Abierta y Voluntaria
- 2 Participación Económica de los Miembros
- 3 Control Democrático de los Miembros
- 4 Autonomía e Independencia
- 5 Educación, Formación e Información
- 6 Cooperación entre Cooperativas
- 7 Apoyo a la Comunidad



CONTROL DEMOCRÁTICO DE MIEMBROS

Creemos en la democracia, por ello buscamos que el trabajo con los miembros de nuestra Cooperativa se solvete con relaciones sanas, bajo un ejercicio de Buena Gobernanza fundamentado en lineamientos y normas que fomentan el bienestar y desarrollo de todos quienes conforman nuestra institución.

Para ello, contamos con mecanismos de participación que permiten a los miembros asistir de manera periódica y formar parte de la toma de decisiones en temas de interés común de la Cooperativa. En el 2017 contamos con una Asamblea general de Socios de 44 participantes 57% hombres y 43% mujeres.



Las elecciones de representantes a la Asamblea General se realizan cada tres años. Por medio de una votación secreta, cada miembro elige al representante de su preferencia. En total se eligen 50 representantes de Asamblea general de socios.

Los resultados se presentan ante la Junta General Electoral, que es un organismo encargado de llevar a cabo las elecciones.

Antes de su posesión, los miembros de los diferentes Consejos deben ser previamente calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). En el periodo 2017 se mantiene la estructura de Consejos y Asambleas hasta el nuevo periodo de elecciones.

CADENA DE VALOR EN COOPROGRESO 102-9 102-10

En Cooprogreso la gestión de Responsabilidad Social apalanca de manera transversal a la cadena de valor de la Institución en sus diferentes etapas.



En nuestra cadena de tenemos la oportunidad de promover el desarrollo de los pequeños proveedores que están dentro del segmento de la Economía Popular y Solidaria, dando un servicio de calidad y aportando en su conjunto. Además, a través de nuestros programas buscamos potenciar los segmentos con educación.

GRUPOS DE INTERES Y ASPECTOS MATERIALES 102-33 102-42 102-44 102-47 102-40 102-43 102-46 103-1



La comunicación es una herramienta de vital importancia para COOPROGRESO, pues la entendemos como la mejor vía para poner al alcance de nuestros grupos de interés las herramientas que nos permiten gestionar nuestra operación y actividades de Responsabilidad Social.

En 2017, hemos invertido más de US\$27.000 en actividades de mercadeo y responsabilidad social, no enfocadas a publicidad, sino a comunicar e informar a la comunidad sobre la gestión de la entidad.

Estamos evaluando la posibilidad de desarrollar un medio de comunicación oficial, que nos permita canalizar de mejor manera nuestra comunicación y las actividades informativas a nuestros socios. Para ello, buscaremos la asesoría adecuada para facilitar la atención efectiva de las inquietudes de los socios.

Nuestros stakeholders más relevantes los hemos determinado de acuerdo a los parámetros establecidos por los Principios Universales del Cooperativismo y la propia estructura de nuestra Estrategia de Responsabilidad Social.

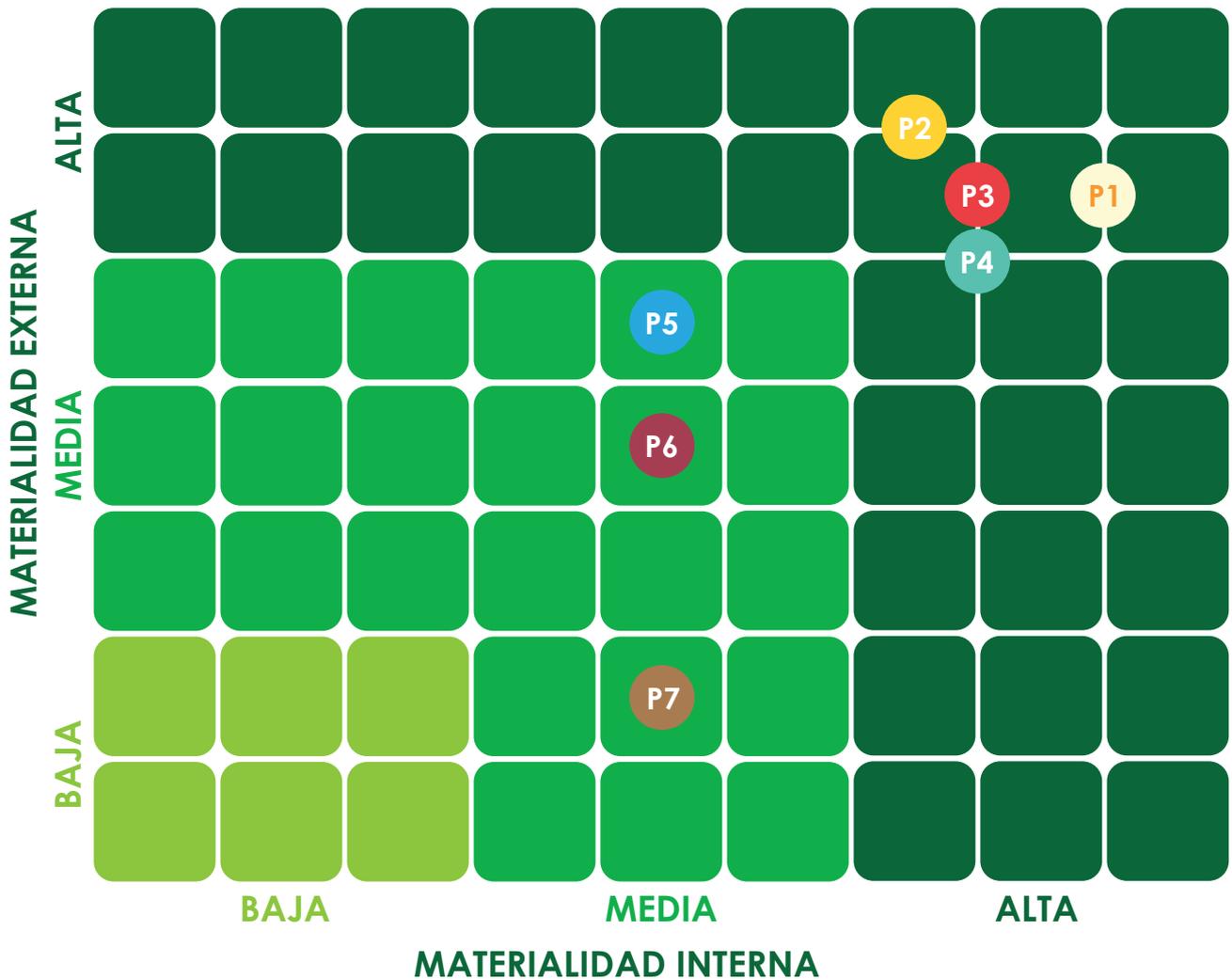
Hemos procurado mantener una comunicación constante y permanente con cada uno de los grupos de interés que manejamos, de acuerdo a su propia dinámica de acción y según los sectores donde participan.

Grupo de interés	Asuntos relevantes	Forma de comunicación	Periodicidad
Socios - Clientes	Participación de los miembros, membresías, voluntaria	Encuestas, contacto personalizado	Mensual
Comunidad	Ambiente, actividades comunitarias	Encuentros, programas, encuestas, redes sociales	Mensual
Colaboradores	Educación, relaciones laborales	Evaluaciones, encuestas entrevistas, programas	Mensual
Gobierno corporativo	Relaciones laborales, actividades comunitarias	Boletines informativos Reuniones	Mensual
Proveedores	Actividades Comunitarias, Comercio justo	Calificación de proveedores, redes sociales, boletines	Trimestral
Medio ambiente			Permanente
Entidades de regulación y control	Gestión corporativa, actividades comunitarias	Balance social, documentos corporativos, reuniones periódicas	Mensual

Procuramos que la comunicación con los Grupos de Interés sea abierta, cercana, y continua. Cada uno de los canales de comunicación que tenemos con ellos ha sido diseñado de acuerdo a sus necesidades y particularidades.

Gracias a esa preocupación constante, podemos asegurar que mantenemos un diálogo permanente con cada uno de nuestros stakeholders.

MATERIALIDAD COOPROGRESO



Reconocimientos

En 2017 recibimos varios reconocimientos en base a nuestra gestión operativa y nuestro compromiso por lograr la excelencia con los socios que nos han confiado sus aspiraciones y su futuro.

Recibimos la ratificación de la certificación World Cob 2011.3 otorgada en septiembre de 2017, en base a:

- Relacionamiento con la comunidad
- Prácticas laborales
- Gestión con el Medio Ambiente



Nos encontramos entre las 500 empresas más grandes de Ecuador según la revista Ekos.

También obtuvimos la ratificación de la certificación "The Smart Campaign", en la categoría de "Protección al Cliente", lo cual está enmarcado en 7 principios relacionados con el diseño y distribución de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios transparentes y responsables, prácticas apropiadas de cobro, comportamiento ético del personal, mecanismos para resolución de quejas, privacidad de los datos del cliente, trato justo y respetuoso. Somos la primera Cooperativa en Ecuador y Latinoamérica en alcanzar este logro, lo cual ratifica nuestra misión de precautelar la integridad y seguridad de nuestros socios.

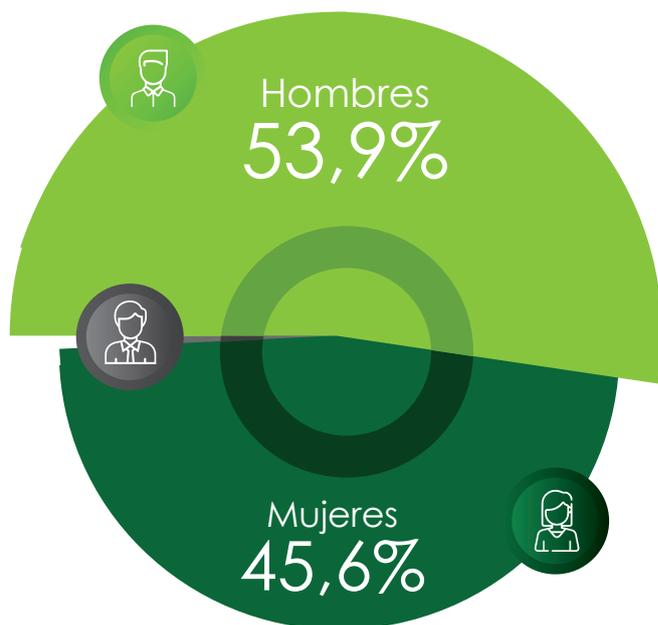
De acuerdo al XV edición del Ranking Empresarial realizado por la revista de negocios Ekos, nos encontramos entre las 500 empresas más grandes del Ecuador.

Compromiso 2018

- Fortalecer medios de comunicación para grupo de interés.

DESARROLLO ECONÓMICO

102-1



SOCIOS

204.481



Hombres
110.768



Mujeres
93.323



**Personas
Jurídicas**
390

COLOCACIÓN DE CRÉDITO

201-1
M3D7P2_1

Segmento	US\$
Comercial	8'367.430
Consumo	40'093.805
Vivienda	10'905.366
Microcrédito	46'439.454
Crédito Comunal	10'417.993
Tarjeta de crédito	492.396
Otros créditos	34'269.210
Total	150'985.654

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Segmento	US\$
Depósito a la vista	72'717.429
Depósito a plazo	279'611.166

	2016	2017
Fondos disponibles	52'619.061	46'775.220
Inversiones	79'865.642	86'494.157
Cartera de crédito	213'065.684	273'924.877
Provisión créditos incobrables	(16'023.677)	(15'090.112)
Cuentas por cobrar	11'641.004	9'307.325
Bienes Realizables	44.125	28.204
Propiedades y equipos	5'128.985	5'162.477
Otros activos	17'954.991	21'246.506
Activo total	364'295.815	427'848.655
Obligaciones con el público	292'564.022	352'375.002
Cuentas por pagar	6'014.766	7'840.146
Obligaciones financieras	26'021.123	22'189.739
Otros pasivos	79.907	83.290
Pasivo Total	324'679.818	382'488.177
Capital Social	25'329.081	29'707.180
Reservas	10'308.959	10'516.175
Otros aportes patrimoniales		
Superávit por Valuaciones	3'421.189	3'607.037
Utilidades o excedentes acumulados	349.280	349.280
Utilidad ejercicio	207.487	1'180.806
Patrimonio neto	39'615.997	45'360.477

Buscamos generar solidez, a través del correcto manejo financiero del patrimonio de nuestros clientes y socios. Por ello, y como parte de nuestra política de transparencia constante, ponemos a disposición de nuestros públicos de interés nuestras principales cifras de gestión y el respectivo comparativo con el año anterior.

Todo esto no sería posible sin la confianza de nuestros socios, y nuestros proveedores que forman parte importante de nuestra cadena de valor. Ellos son ese brazo ejecutor que nos permite crecer y brindar más servicio, en favor de todos quienes forman parte de nuestra familia.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

204-1
M3D7P1

El 100% de nuestros proveedores son locales, es decir, provienen de empresas ecuatorianas. A ellos hemos destinado compras que superan los US\$ 8,5 millones.

Gastos 2017	Porcentaje de proveedores locales
US\$ 8'986.450,64	100%

COOPROGRESO, define como proveedor local aquel que mantiene sus instalaciones, infraestructura, maquinaria, talento humano, etc., dentro del territorio ecuatoriano, aportando así al desarrollo económico del país. Nuestras prácticas se orientan a ser inclusivos, por lo que nuestros proveedores pueden ser tanto personas naturales como jurídicas, artesanos, productores, entre otros. Parte de nuestra base de proveedores pertenecen al segmento de Economía Popular y Solidaria.

La relación con nuestros proveedores es a largo plazo. No sólo los buscamos por sus servicios, sino para crear una relación ganar ganar, a través de una política de pagos justa, clara y transparente.

El 97% de nuestros proveedores son locales, provienen de empresas ecuatorianas, el monto originado en compras supera los US\$ 8,9 millones .

Esto genera además una relación de crecimiento compartido en materia de sostenibilidad.

CONTRIBUCIÓN CON EL ESTADO

M3D5P1

Para COOPROGRESO es importante respetar a cabalidad con el principio del cumplimiento con los organismos del gobierno, a través del pago oportuno de nuestras obligaciones.

Impuestos Pagados	2016	2017
IVA Facturación	384.459	381.555
IVA Retención	419.786	423.064
Renta Retención	1'100.305	519.068
Renta Sociedad	393.608	422.696
ISD	502.836	39.063
Impuestos Minicipales	117.182	86.423
Contribución Seps	327.413	334.185
COSEDE	1'670.608	2'060.070
Total	4'916.197	4'266.123

De igual manera, en cumplimiento con la ley, todos los colaboradores de COOPROGRESO son afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) desde su ingreso. En el 2017 el monto de las aportaciones a trabajadores llegó a más de US\$ 716 mil.

Aportes al IESS		M3D5P2 201-4	205-1 205-2	415-1
2017	2016			
716.880,28	731.271,59			

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, cumplimos también con informar que en el periodo 2017 tuvimos 3 sanciones, que representaron un monto de US\$ 25.141,54 hemos tomado las debidas precauciones para que estas omisiones no vuelvan a ocurrir en el futuro.

Nuestra empresa mantiene una buena relación con el Estado Ecuatoriano y sus organismos de gobierno, control y regulación. Buscamos generar sinergias entre el estado y nuestra Institución, a fin de adoptar y desarrollar nuevos programas que beneficien a toda la comunidad, los mismos que están descritos en el capítulo referente a desarrollo social.

COOPROGRESO no recibe ayudas o donaciones por parte del Estado Ecuatoriano, ni tampoco hemos realizado aportes a campañas ni partidos políticos. Nuestra entidad no contribuye de manera alguna a la realización de eventos y actividades organizadas por las autoridades locales sin previa autorización de la Asamblea.

Tenemos una firme política que rechaza cualquier acto de corrupción y las conductas no éticas, expresada en nuestro Código de Ética, cada colaborador es consciente de la importancia de que todas las acciones de su gestión se encuentren enmarcadas en la transparencia y la honestidad, por lo que constantemente capacitamos a nuestro personal en temas de lavado de activos, anticorrupción y ética.

Mantenemos una membresía (condición de miembro) abierta y voluntaria. Buscamos mantener un equilibrio de género e impulsamos la participación de más mujeres en la actividad cooperativa, producto de sus emprendimientos e iniciativas. Diseñamos productos de ahorro y crédito que están al alcance de la comunidad, los microempresarios, las amas de casa, obreros, otros y empresas en general.

Nuestros procesos cumplen los niveles de eficiencia y calidad requeridos, brindando espacios que garantizan la confianza y seguridad del miembro, a través de canales de atención permanente.



En los últimos años, hemos desplegado esfuerzos para incorporar al sistema financiero a un mayor número de personas, a través del diseño de productos de ahorro y crédito que atienden eficazmente las necesidades de las personas de nuestra comunidad. Cabe destacar el crecimiento en el número de nuestras socias mujeres registrado en 2017 llegó a 5,853.

Nuevos socios	2017	2016
Hombres	6.654	5.980
Mujeres	5.853	5.769
Personas Jurídicas	23	38

Caracterización de los socios

CAP2 CAP6 CAP9
CAP3 CAP8

En el último año se han realizado esfuerzos enfocados en el negocio, orientados a lograr que más personas se incluyan a nuestra cooperativa y al sistema financiero. De esta manera se evidencia en el 2017 un crecimiento de más de 12.500 nuevas incorporaciones.

En 2017, se incorporaron 12.530 nuevos socios a nuestra Cooperativa

Edades de los socios	2017	2016
18 a 35 años	52.155	50.639
36 a 50 años	77.926	71.761
51 a 60 años	39.877	36.002
Mayores de 60 años	34.133	29.077

Estado Civil	2017	2016
Soltero	69.391	67.631
Casado	100.287	102.990
Otros	24.413	21.858



Durante 2017 se otorgaron 29.002 créditos por un monto de US\$ 150,498,902.44 El 52% de ellos fueron destinados a mujeres, mientras que el 48% restante a hombres y personas jurídicas con un monto promedio de crédito de \$6.000

Créditos concedidos		
Género	Operaciones	Monto
Hombres	13.886	88'404.646,07
Mujeres	15.087	56'046.870,59
Personas Jurídicas	29	6'047.385,78

M3D7P2_1

*Incluye créditos de consumo, micro, comunal, vivienda, Pyme

Segmento	Operaciones	Monto
Comercial	84	8'367.429,87
Comunal	10.207	10'417.993,00
Consumo	6.764	40'093.805,49
Inmobiliario	343	10'905.366,23
Microcrédito	6.434	46'439.454,00
Pignorado	1.420	7'247.390,98
Otros	3.750	27'027.462,87
	29.002	150'498.902,44

Para cada una de nuestras transacciones mantenemos procesos internos que avalan nuestra gestión transparente, ética y responsable, de conformidad con políticas generales y específicas de manejo financiero.

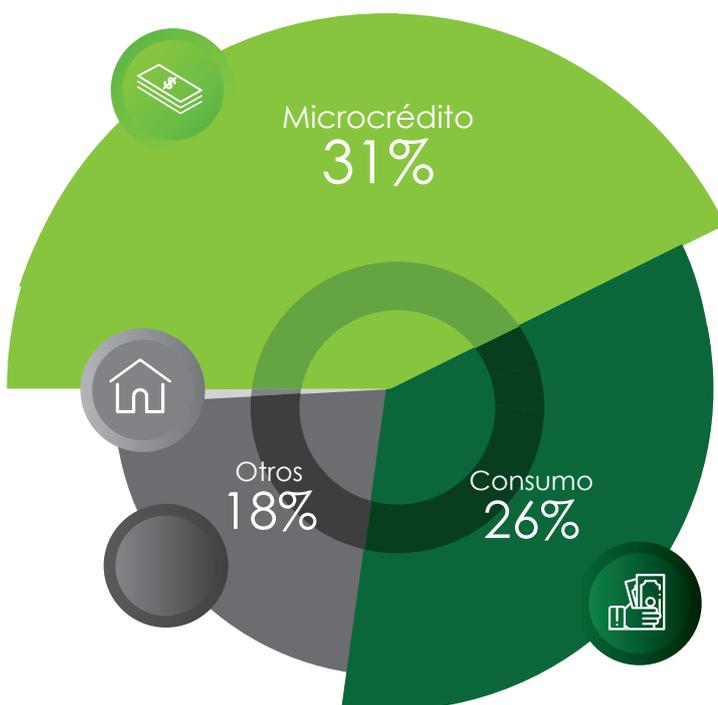
Mantenemos también nuestros canales de comunicación permanentemente abiertos con nuestros socios, permitiéndoles de esta manera poder conocer al instante, el estado de sus fondos.

Colocación de créditos por región

M3D7P2_1

Segmento	Costa	Sierra	Total General
Comercial	945.705,78	7'421.724,09	8'367.429,87
Comunal	832.600,00	9'585.393,00	10'417.993,00
Consumo	1'699.690,00	38'394.115,49	40'093.805,49
Inmobiliario	50.000,00	10'855.366,23	10'905.366,23
Microcrédito	3'028.501,00	43'410.953,00	46'439.454,00
Pignorado	278.808,40	6,968.582,58	7'247.390,98
Otros*	1'569.826,00	25'457.636,74	27'027.462,87
Total	8'405.131,31	142'093.771,13	150'498.902,44

*Refinanciamiento, Restructuración, Campañas.



Se otorgaron 29.002 créditos por un monto que supera los US\$ 150 millones.

El 47% de la cartera de crédito corresponde al segmento de créditos de consumo, seguido por el de Microcrédito y el Comercial. En términos de montos, más de US\$ 46,04 millones son destinados al consumo, mientras que US\$ 26,12 millones son para el microcrédito.

La primera Cooperativa en Latino América Smart Campaign

Obtuvimos la certificación Smart Campaign en diciembre de 2016, convirtiéndonos en la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ecuador y Latinoamérica en obtenerla. En el 2017 ratifican nuestra certificación como parte del proceso de protección al socio.

Esta es una certificación que reconoce las prácticas de protección al cliente en nuestros procesos, sistemas y prácticas, así como el cuidado de la economía de nuestros socios. Para ello, tuvimos que 95 estándares de certificación que se enmarcan en 7 principios de protección.

Una demostración de esta buena práctica es el diseño adecuado de productos y servicios, es la evidencia del cumplimiento de uno de los principios de la certificación Smart, ya que nos preocupamos de las necesidades y expectativas de los clientes para poner en marcha nuestras estrategias de negocios.

The Smart Campaign es un esfuerzo internacional para congregar a los líderes en microfinanzas en torno a un objetivo común; preservar a los clientes como motor del sector. Pone a disposición del sector microfinanciero mundial herramientas y recursos necesarios para brindar servicios financieros transparentes, respetuosos y prudentes a todos sus clientes.

Somos la primera
Cooperativa de Ahorro y
Crédito en obtener la
certificación Internacional
Smart Campaign.

Las finanzas Smart consisten en:

- Ser totalmente transparentes en los precios, términos, y condiciones de todos los productos financieros.
- Trabajar con los clientes para que no reciban más dinero en préstamo del que puedan devolver o para que no utilicen productos que no necesiten.
- Emplear prácticas de cobro respetuosas y adoptar los más altos estándares éticos y de servicio a la hora de tratar con los clientes.
- Conceder a los clientes una forma de hacer escuchar sus quejas con la finalidad de recibir una atención más eficaz.



- Garantizar la confidencialidad de la información del cliente.
- Proteger a los clientes, empresas y al sector en su conjunto.

Los Principios de Protección al Cliente que Cooprogreso cumplió para obtener la Certificación son:

- 1 Diseño y distribución apropiada de productos
- 2 Prevención del sobreendeudamiento
- 3 Transparencia
- 4 Precios responsables
- 5 Trato justo y respetuoso de los clientes
- 6 Privacidad de los datos del cliente
- 7 Mecanismos para la resolución de quejas

Para COOPROGRESO es importante generar mecanismos de mejoramiento de la calidad, así como de asesoramiento de productos y servicios a sus socios y clientes, con el fin de generar lealtad y crear relaciones sustentables a largo plazo. A tal efecto, mensualmente se realizan encuestas de satisfacción con el propósito de medir los atributos más valorados y de mayor impacto para nuestros socios y clientes tales como: **AMABILIDAD, TRANSPARENCIA, TIEMPOS Y ASESORAMIENTO**, obteniendo los siguientes resultados en 2017:

2017	
Satisfacción del cliente	88,90%
Recomendación	84,99%
Promesa de servicio	88,49%



Pero nuestro afán es seguir mejorando y por ello hemos generado varias gestiones de relacionamiento con el socios como:

Gestión de quejas, reclamos y sugerencias creando un sistema de seguimiento y estadísticas con el fin de escuchar, responder y solucionar inconvenientes de servicio en los tiempos adecuados.

Gestión de Satisfacción se realiza un monitoreo y comunicación constante con el socio para conocer sus necesidades, cuya satisfacción que le genera valor e impacto en el servicio.

Ambas iniciativas se pueden gestionar a través de varios canales de comunicación (Página WEB, Redes Sociales, Agencias, Mail y Contact Center).

Para llevar a cabo su gestión, COOPROGRESO cuenta con 374 colaboradores, 60% de los cuales tiene entre 18 y 35 años de edad. La Cooperativa en este año ha invertido más de US\$ 125 mil dólares en programas de formación y capacitación en temas relacionados con gestión financiera, servicios, promoción personal, cumplimientos legales, liderazgo, cultura y planificación en total, se han realizado 50 acciones de formación a las que han asistido un promedio de 25 personas por cada taller.

Colaboradores

Hombres	157
Mujeres	217
Mujeres cabeza de familia	65
Total colaboradores	374

Colaboradores por edad

18 a 35 años	224
36 a 50 años	130
51 a 60 años	24
Mayores de 60 años	1

Inversión en capacitación

Monto invertido	125.800,88
Número de capacitaciones	50
Promedio de asistentes	25 personas
Total de horas 2017	1.022 horas de capacitación

MSD1P1_1 MSD1P2
MSD1p1_2 404-1

Creemos en la juventud, por ello, gran parte de nuestra fuerza laboral está entre los 18 y 35 años. Consideramos importante darles oportunidades a los jóvenes, quienes se sienten identificados con nuestros valores, y ven en nuestra entidad un espacio para poder desarrollarse.

El 46% de los colaboradores de COOPROGRESO tiene de 1 a 5 años en la empresa.

Antigüedad del Talento Humano	
Hasta 1 año	75
De 1 a 5 años	174
De 5 a 10 años	68
Superior a 10 años	57
Total	374

“El 58% de los colaboradores de Cooprogreso son mujeres. De este grupo 65 son cabeza de familia.”

Con respecto a la procedencia del personal, el 99% de los colaboradores es oriundo de la ciudad donde la agencia está ubicada. Apenas 2 colaboradores tienen residencia en cantones aledaños a las agencias donde trabajan.

Procedencia del personal	
Con residencia en el mismo cantón de la entidad	372
Con residencia en sectores aledaños	2

405-1
413-1

Todos nuestros colaboradores gozan de contratos establecidos de acuerdo con la normativa ecuatoriana. El 99% de ellos tiene contratos fijos y el 1% tiene un contrato temporal.

Nuestra política es incluyente y de respeto a la diversidad en cuanto a estado civil, etnia y nivel académico.

Colaboradores según su etnia	
Mestizo, Afro, Indígena, Montubio	372
Extranjeros	2

Colaboradores según estado civil

Solteros	140
Casados	182
Otros	52



Colaboradores por nivel de estudios

Primaria completa	9
Bachillerato completo	364
Universidad completa	90
Masterado	11
PhD	0
Otros	4

De igual manera, contamos con colaboradores con capacidades especiales, que son ejemplo de esfuerzo y perseverancia en el desempeño de cada una de sus labores. En total, contamos con 19 personas que se clasifican en este rubro.

Trabajadores con capacidades especiales

Hombres con capacidades especiales	11
Mujeres con capacidades especiales	8

En cuanto a la rotación del personal, durante el ejercicio en mención dejaron la Cooperativa 88 personas.

Número de trabajadores que salieron de la Cooperativa	88
Número de trabajadores a diciembre 2017	374

En cumplimiento a los lineamientos del Manual de políticas institucionales, hemos incorporado socios a la nómina de Cooprogreso.

En respuesta a la demanda laboral, en 2017 llevamos a cabo proyectos que involucraron la atracción de nuevos talentos hacia nuestra entidad.

Nuevas contrataciones

18 a 25 años	31
26 a 35 años	47
36 a 45 años	18
46 a 55 años	3
56 años en adelante	1
Rotación media	1,96%

M1D1EG1 M1D1REL1
M1D1EG2_1 M1D1S1
M1D1EG2_2 M1D1S2_1
M1D1S2_2

Buscamos ser competitivos en todos los niveles. Mantenemos salarios acordes con los rangos establecidos por la ley, pero también buscamos mejorar nuestra oferta, lo cual nos permite atraer al mejor talento humano al servicio de nuestra comunidad.

Gastos en salarios, remuneraciones y horarios

102-41 M1D1S1
405-2 M1D1S2_1
M1D1S2_2

US\$ 7'358.441,08

Asimismo, establecemos mecanismos para que los representantes de los trabajadores participen en la formulación de políticas de remuneración, seguro médico privado, prestaciones, servicio de uniformes, pago de guardería para niños mayores de 4 meses y menores de 4 años, desarrollo profesional y movilidad interna. Dentro de este contexto buscamos también actualizar constantemente nuestros planes de formación y capacitación profesional para nuestros colaboradores como parte de su desarrollo integral.

Intereses colectivos 407-1

Respetamos la libertad de asociación de los individuos. Pese a ello, los colaboradores no han decidido formar un convenio colectivo, pues su contrato cuenta con valores y principios propios del cooperativismo, que fomentan una adecuada adhesión y empoderamiento de intereses individuales y colectivos de todos quienes forman parte de esta familia.

Seguridad y Salud Ocupacional M1D1CL1 403-2 403-1 403-4

Velamos constantemente por la seguridad y la salud de nuestros colaboradores. Ellos son parte fundamental de nuestra gestión, por lo que nos preocupamos por mantener periódicamente programas que aborden temas de cuidado médico, seguridad e higiene.

Nuestra cultura se basa en la prevención de toda clase de accidentes e imprevistos, mediante la dotación de instalaciones seguras, sin elementos que puedan poner en peligro su integridad.

Número de comités de SSO formados	20
Número de colaboradores	374
Casos de maternidad	19
Casos de paternidad	6

Con respecto a los comités de Salud y Seguridad Ocupacional, en 2017 COOPROGRESO contó con 19 Comités de SSO formados y aprobados por parte del Gerente General, así como y con la debidamente inscritos en el Ministerio regulador.

La gestión de dichos comités contempla ciudades y zonas donde la Cooperativa cuenta con operaciones significativas: Quito, Cayambe, Guayaquil, Portoviejo, Riobamba, Santo Domingo de los Tsáchilas y el noroccidente de Quito. Con ello se logró además que el 100% de los colaboradores estuvieran representados en el comité central, subcomités y delegados.

Ausentismo y enfermedades ocupacionales 403-2

En Cooprogreso buscamos mecanismos para precautelar la seguridad de nuestros trabajadores, a través de un seguimiento cercano de su salud y su bienestar.

En caso de ser necesario, el departamento de Trabajo Social hace un seguimiento del caso a tratarse y su proceso de mejora.

Enfermedades Ocupacionales	0
Tasa de Ausentismo	0.0211
Víctimas Mortales	0%

Desarrollo de la comunidad

Buscamos comprometernos con el desarrollo de las localidades que nos han abierto sus puertas y así retribuir la confianza de los socios que forman parte de esta familia, dejando una huella positiva y de crecimiento sostenible.

Para dicho propósito, contamos con varias iniciativas y proyectos en favor de los socios y la comunidad, entre los cuales consideramos que los más representativos son:

Programa de Educación Financiera: M7D2P3_1

El objetivo de este Programa es sensibilizar y formar a la población para que puedan gestionar de manera responsable y eficiente sus recursos, fortaleciendo en ellos la cultura del ahorro y el concepto de una vida financiera saludable.

En 2017, alcanzamos con este programa a 19.264 personas, incluyendo jóvenes y niños en 19 agencias, esto significa un 6% de incremento con respecto al año



anterior, en el que llegamos a 18.203 personas. En 2017, lanzamos también una plataforma virtual que sirvió de apoyo para los programas de capacitación, y en donde también aprovechamos para generar consciencia sobre el cuidado del medio ambiente y el cooperativismo. Hemos realizado talleres presenciales con niños, en los cuales aprendieron la importancia del ahorro no solo en de dinero, sino también de recursos naturales enfatizando la importancia del cuidado del agua y la luz eléctrica. Dentro de este programa, los participantes elaboraron sus propias alcancías para fomentar el ahorro.

Como en años anteriores, organizamos también un evento educativo que promovió el desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas a través de la Oratoria. Se invitó a varios colegios ubicados en la zona de influencia, en el sector norte de Quito, al XIV Concurso Intercolegial de Oratoria, donde acudieron 14 instituciones educativas entre públicas y privadas y 384 jóvenes. El objetivo fue buscar una opción que permita involucrar a los jóvenes en el uso adecuado de recursos para alcanzar sus metas financieras y de ahorro.

“Nuestro programa de Educación Financiera capacitó a más de 19 mil personas en materia de ahorro y eficiencia en la gestión de recursos.”

Programa de Salud, Bienestar y Prevención

Buscamos el bienestar integral de cada uno de nuestros socios, por ello contamos con un plan de Asistencias y Seguros, que tiene cobertura para ellos y sus familias. En 2017, 66.114 socios tuvieron acceso a los beneficios de asistencia médica y odontológica, de los cuales el 25,5% recibieron atención de salud.

Nuestras brigadas médicas gratuitas brindaron atención a 927 personas en varias zonas de influencia de nuestra operación, en procesos como: valoración, toma de signos vitales, antropometría, revisión nutricional, chequeos de glicemia, entre otros. También se realizaron consultas médicas y consejería de salud. El total de personas que alcanzamos a sensibilizar en espacios que promovieron la prevención de enfermedades catastróficas ascendió a 2319.

En materia de prevención de consumo de drogas, organizamos una capacitación en la que participaron 796 niños y jóvenes, a quienes ayudamos a establecer metas y desafíos personales futuros, con el objetivo de generar consciencia en ellos acerca del cuidado que deben tener en materia de prevención de adicciones.



Programa de Gestión con la Comunidad



Con el objetivo de trabajar por la erradicación del trabajo infantil en las zonas de influencia de nuestra operación, propusimos la implementación de espacios de recreación en favor de los niños, lo cual nos ha permitido realizar acciones y proyectos que generan consciencia de la importancia de vincular a los niños en actividades acorde a su edad y necesidades.

En julio de 2017, organizamos 3 colonias vacacionales, beneficiando a 160 niños de las zonas de Pomasqui, Calderón y Sur de Quito (sector de Solanda). Estos espacios permitieron que ellos participen de actividades de desarrollo de la motricidad a través de la pintura y el origami.

Adicionalmente, en estas instancias motivamos a la realización de actividades deportivas y de cuidado del medio ambiente, y sensibilizamos en el manejo y cuidado de los recursos a través de la educación financiera.

Programa de Cultura, Deporte y Recreación

Al ser parte de varias zonas rurales, nos hemos involucrado en la cultura y representatividad de estas poblaciones. Ellos nos han abierto las puertas de su vida y costumbres cotidianas, en definitiva, de su esencia, lo cual nos lleva a sentirnos como un ente que trabaja en favor de la preservación y promoción de estas costumbres, que forman parte de su identidad.

En 2017, participamos en la realización de actividades y eventos culturales por cantonizaciones y parroquializaciones en localidades como: Pomasqui, Calderón, Los Bancos, Nanegalito, Puéllaro y Atahualpa. En estas participaron 6.000 personas aproximadamente de las localidades.

También, el Voluntariado de COOPROGRESO conformó un Club de Danza, con quienes se han realizado actividades de recreación, aprendizaje y



unión. Este grupo ha tenido una participación activa en cada uno de los eventos culturales de parroquias como Pomasqui, Perucho, Calderón y Atahualpa.

En referencia al deporte en general, creemos que es una herramienta positiva que permite llevar una vida saludable y sin vicios, por lo que entregamos más de 400 implementos deportivos en varias zonas de influencia de nuestra gestión.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

304-3
M7D3P1_1

M7D3P1_2

El cuidado del Medio Ambiente es prioritario para nosotros. Consideramos importante generar consciencia sobre el buen uso de recursos y promover la gestión responsable de nuestros recursos naturales. Por ello, hemos generado actividades que nos han permitido involucrar a colaboradores y socios en estas instancias.

“Aportamos a la siembra de 2.222 árboles en la zona del Atacazo”



Programa de Cuidado del Medio Ambiente



En 2017 trabajamos en las comunidades de Pomasqui, San Antonio y Calacalí y expandimos la acción hacia Calderón y Villaflores.

Estos espacios han permitido que nuestros socios y colaboradores puedan desarrollar sus capacidades, adquiriendo conocimientos que luego pueden ser transmitidos en sus hogares. En este año pudimos capacitar a

164 personas, que representó un incremento del 33% en el número de personas capacitadas con relación a 2016.

Impacto ambiental

En COOPROGRESO somos conscientes de la corresponsabilidad que tenemos en la conservación del ambiente en nuestra gestión diaria. En 2017, nos comprometimos a realizar un análisis de nuestro impacto ambiental con el objetivo de implementar al año siguiente un programa de Gestión ambiental y venas prácticas que nos lleven a detectar espacios de mitigación ambiental en nuestra operación.

Hasta tanto, estamos colaborando con entidades amigas y comprometidas con el cuidado ambiental, a través de la siembra de 2.222 árboles en zonas de alto impacto como el Atacazo, lo cual nos permitió compensar nuestra huella de carbono.

Contribuimos también, con la entrega de material al programa “Yo reciclo”, de la Fundación Hermano Miguel, que ofrece ayuda con terapias para niños.

Reciclaje 301-2

Gran parte de nuestras acciones de mercadeo buscan ser amigables con el ambiente, razón por la cual el 63% de nuestros productos promocionales han sido elaborados con materiales reciclados. La cifra creció con respecto al 52% registrado en 2016.

Productos con materiales reciclados	2017	2016
Total productos	80	75
Productos con materiales reciclados	50	39

Consumo de recursos

Nuestra operación busca gestionar de manera adecuada y consciente los recursos con los que realizamos nuestras actividades diarias. Para ello, generamos de manera periódica reportes que nos permiten conocer nuestros avances en esta materia a fin de generar conciencia en nuestros colaboradores, socios y la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente.



Nos hemos comprometido a trabajar en conjunto con nuestros proveedores y clientes, para incorporar normativas que se ajusten a la reducción del impacto ambiental en toda nuestra operación. Sabemos que un trabajo en conjunto, que incluya políticas ambientales y la promoción de actividades contribuirán al desarrollo sostenible de la organización.

INDICADOR GRI

Nº DE PÁG

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2,3
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2,3
102-1	Nombre de la organización	14
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	20
102-3	Ubicación de la sede	6
102-4	Ubicación de las operaciones	6
102-5	Propiedad y forma jurídica	3
102-6	Mercados servidos	6
102-7	Tamaño de la organización	6,9,15
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	24
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	27
102-9	Cadena de suministro	10
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10
102-11	Principio o enfoque de precaución	19
102-12	Iniciativas externas	
102-13	Afiliación a asociaciones	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	4,10
102-47	Lista de temas materiales	10
102-48	Reexpresión de información	
102-49	Cambios en el reporte	
102-40	Lista de los grupos de interés	10
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	10
102-43	Enfoque y participación de los grupos de interés	10
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10
102-50	Periodo de reporte	3,4
102-52	Ciclo de reporte	4
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4
102-54	Declaración de elaboración de informe de conformidad con los GRI Standards	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

PÁGINA

102-56	Verificación externa	
102-18	Estructura de Gobierno	8,9
102-19	Delegación de autoridad	9
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	9
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	
102-25	Conflictos de interés	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
102-28	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	10
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5,7
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	7
103-1	Grupos de Interes y Aspectos Materiales	10
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	14,15
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	17
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	15,19
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	16
301-2	Insumos reciclados	32
302-1	Consumo energético dentro de la organización	32
303-1	Extracción de agua por fuente	32
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	31
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	24
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa	24,27
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos.	27,28
403-4	Seguridad y salud ocupacional.	24,27
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	24
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24,25
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	25
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	17
205-2	Capacitación sobre políticas anticorrupción	17
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	17