BALANCE SOCIAL Y MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

COOPROGRESO 2014

COOPROGRESO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Responsabilidad Social
COOPROGRESO

Responsabilidad Social

COOPROGRESO

Esta memoria es producida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, Departamento de Responsabilidad Social.

Av. Manuel Córdova Galarza 9380 y Marieta de Veintemilla.
E-mail: responsabilidadsocia@cooprogreso.fin.ec
Telf.: (593) 4000 900 - 4000 235, ext. 0070
www.cooprogreso.fin.ec

ÍNDICE

Perfil De La Memoria 4
Mensaje del Presidente 4
Mensaje del Gerente General 5
Mensaje de Responsabilidad Social 6
Quiénes Somos 7
Dónde Estamos 8
Hitos de Gestión 10
Nuestra Cadena de Valor 12
Nuestras Normas 13
Presentación de la Memoria 14
Públicos de Interés y Asuntos Materiales 15
Nuestro Gobierno y Control Democrático 19

Nuestra Dimensión Financiera 25
Membresía Abierta y Voluntaria. 25
Accesibilidad Asociativa y Cooperativa 29
Nuestros Productos 31
Autonomía e Independencia 38
Creamos Valor en Nuestra Cadena. 40
Comunicación y Transparencia en la Información 41
Participación Económica de los Miembros 44
Gestión 49
Relación con el Estado, Donaciones
Postura de la Institución 51

Nuestra Dimensión Social 53
Clima Laboral 64
Nuestra Dimensión Social 65
Equilibrio Familiar Y Personal 65
Prelación de los Intereses Colectivos
Frente a los Individuales 65
Prelación De Los Intereses Colectivos 67
Convenios Colectivos 68
Salud Y Seguridad Ocupacional En Cooprogreso 68
Educación, Formación E Información 71
Nuestra Responsabilidad Social. 78

Nuestra Dimensión Ambiental 104

Índice y Balance 110

MENSAJE DEL PRESIDENTE

El hablar de Cooperativismo implica hablar de Responsabilidad Social, de llevar a cabo prácticas que reafirman el compromiso de trabajo permanente entre los asociados y la cooperativa.

La Responsabilidad Social, al orientar la relación que debe existir con las personas, el medio ambiente y el entorno, abre las puertas de la institución para poder contribuir con quienes hoy requieren de nuestro aporte. Es así que logramos que nuestra participación se convierta en una interrelación, en una comunión de ideales encaminados hacia un mismo fin pero nunca como una dádiva.

Para Cooprogreso, la Responsabilidad Social es un elemento fundamental en el diario convivir. La totalidad de sus funcionarios y empleados están conscientes del rol que la institución mantiene dentro de la sociedad. De esta manera, no escatimamos esfuerzos por trabajar principalmente en beneficio de los grupos de interés prioritarios como los niños, los jóvenes, los ancianos y todos aquellos grupos que pudieran encontrarse desprotegidos. Asimismo, nuestro trabajo se desarrolla de acuerdo a una condición que consideramos fundamental: la preservación del medio ambiente.

En estos 45 años, la filosofía que ha marcado el crecimiento de Cooprogreso ha sido el servicio a la colectividad pues formamos parte de ella. Nuestro compromiso es seguir trabajando dentro de este marco conceptual. Nos esforzamos cada día por continuar sirviendo con entusiasmo a nuestros socios y a la colectividad con cuyo apoyo y confianza siempre hemos contado.

Atentamente,

Lcdo. Juan Córdova
Presidente

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

La Responsabilidad Social Cooperativa es el compromiso voluntario que asumimos para contribuir al desarrollo sustentable de nuestra comunidad. Como uno de las principales cooperativas en Ecuador, consideramos que la gestión socialmente responsable contribuye a asegurar la continuidad de los objetivos del Cooperativismo.

Creemos relevante compartir y reportar de manera transparente los resultados del desempeño de Cooprogreso en los distintos ámbitos (social, ambiental y económico) en el transcurro del año. Es fundamental dar a conocer las distintas iniciativas y proyectos que desarrollamos en 2014 y presentarlos dentro del informe de Balance Social.

Nuestro objetivo es mejorar permanentemente las relaciones con nuestros socios, clientes, empleados y proveedores así como con la sociedad en general.

El reto que asumimos es mejorar la calidad de nuestro servicio además de ofrecer mayores y mejores productos y servicios a nuestros socios y clientes. Este reto también incluye el mejorar el lugar de trabajo, el desarrollo profesional y el bienestar de nuestros funcionarios así como también contribuir al progreso social y económico de nuestra sociedad.

Les invitamos a ser parte de esta filosofía de vida, a revisar y hacerse partícipes del presente informe. Este documento refleja la pasión que tenemos como institución por lo que hacemos y nuestro compromiso por emprender nuevos caminos a favor del bien común. Así confirmamos que nuestro reto en la vida es el de servir.

Iván Tobar C.
Gerente General

MENSAJE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Por cuarto año consecutivo presentamos a nuestros públicos de interés la Memoria de Responsabilidad Social de Cooprogreso. Seguimos convencidos de que trabajar por el desarrollo de la comunidad y del país sigue siendo nuestra meta diaria. Efectivamente, dentro de las relaciones que entablamos buscamos cumplir con los principios del Cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria, ejes emblemáticos para el trabajo de nuestra institución.

La presente memoria informa a los diferentes públicos de interés sobre las actividades que Cooprogreso ha puesto en marcha a lo largo del 2014 y sigue la metodología del Global Reportig Initiavite, ISO 26000 y el Pacto Mundial.

Adicionalmente, con la finalidad de cumplir con la versión exhaustiva propuesta por el Global Reporting Initiative, se ha definido que la cobertura por cada aspecto radicará en la materialidad para la entidad y solo dentro de Cooprogreso.

PERFIL DE LA MEMORIA

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA HISTORIA

En el 2014 Cooprogreso cumplió 45 años de vida institucional. Esto refleja su compromiso de seguir siendo una institución que contribuye al desarrollo de la comunidad y del país, este compromiso fue adquirido en 1969 gracias a la iniciativa y arduo trabajo de 34 emprendedores.

NUESTRA MISIÓN

Ser sustentables en el sistema financiero popular y solidario con generación de valor social, ambiental y económico de sus asociados y de la comunidad a través de productos y servicios innovadores.

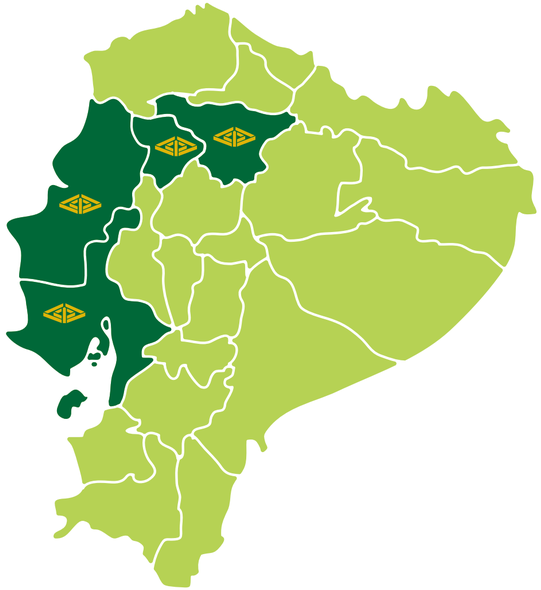
NUESTRA VISIÓN

Servir y satisfacer a nuestros socios y clientes con productos y servicios financieros, así como con calidad de vida, de acuerdo al cumplimiento de los principios cooperativos y de responsabilidad social.

NUESTROS PRINCIPIOS COOPERATIVOS	
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

DÓNDE ESTAMOS

- Agencia Matriz Pomasqui
- Agencia La Y
- Agencia la Prensa
- Agencia Centro Histórico
- Agencia Villaflora
- Agencia Mariscal
- Agencia Quicentro Sur
- Agencia Carapungo
- Agencia Calderón
- Agencia Tumbaco
- Agencia Sangolquí
- Agencia Guayllabamba
- Agencia Cayambe
- Agencia los Bancos
- Ventanilla de extensión Nanegalito
- Ventanilla de extensión Pacto
- Agencia Atahualpa
- Ventanillas de extensión Puéllaro
- Ventanilla de extensión Perucho
- Ventanilla de extensión San José de Minas
- Agencia Santo Domingo de los Tsáchilas



PERFIL DE LA MEMORIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., legalmente constituida en la República Ecuatoriana con RUC 1790451801001 y con su Matriz en la ciudad de Quito, se desempeña cada día bajo los principios del Cooperativismo que, junto a una gestión Socialmente Responsable, hacen posible vivir la cultura organizacional de la Institución en relación a su lema: **"Compartimos los mismos Intereses".**

Con el fin de apoyar al desarrollo de la comunidad, Cooprogreso se cataloga como una Institución Financiera y Abierta ya que la membresía está disponible para todo público, es voluntaria y no tiene restricciones o discrimen alguno. Las clasificaciones que se dan al interior de la institución se realizan de acuerdo a criterios como sexo, edad, grupo étnico y nivel de instrucción. La finalidad es caracterizar internamente a los diferentes públicos y así poder medir el impacto de nuestras gestiones y servir de mejor manera.

En el 2014 no se presentó ningún cambio significativo durante el periodo reportado que haya sido objeto de análisis. Adicionalmente no existen otras entidades que figuran en los estados financieros de Cooprogreso.

Los objetivos que guiaron nuestras acciones a lo largo del año fueron:

1. Alcanzar una estructura financiera que permita la sustentabilidad del negocio en el largo plazo a base de socios sustentables.

2. Incrementar la calidad de los servicios y el asesoramiento a los Socios y Clientes generando lealtad y creando relaciones sustentables a largo plazo.

3. Orientar los procesos y la tecnología a la satisfacción de los servicios al asociado.

4. Fortalecer la cultura organizacional focalizada en el servicio y asesoramiento al socio.

5. Estructurar la gestión de riesgo integral enfocado en generar crecimiento sustentable de la institución.

6. Contribuir al desarrollo social y económico de los socios, comunidad, colaboradores y demás partes interesadas.

HITOS DE GESTIÓN

Desempeño Económico

- **Desempeño Económico:**
- 18 Agencias y 5 ventanillas de atención
- Nuestros socios: **168.553**
- Socias mujeres: **55%**
- Nuestros nuevos socios: **10.617**
- Total de transacciones: **7´787.605** (transacciones pasivas ahorro, transacciones activas cartera y transacciones plazo fijo)
- Créditos de consumo otorgados: **10.690**
- Créditos de vivienda otorgados: **401**
- Microcréditos otorgados: **12.490**

Desempeño Ambiental

Programa de Gestión Ambiental: **2.977** personas con charlas de preservación

HITOS DE GESTIÓN

Desempeño Social

- Colaboradores: hombres 234 (%) y mujeres 264 (%)
- Premios y reconocimientos recibidos: 8, tanto en sostenibilidad y gestión del giro de negocio
- Horas de capacitación al Talento Humano: 2760
- Programas de sostenibilidad
  - Programa de Educación Financiera: **14.000** beneficiados
  - Programa de Salud y Bienestar: **7.500** personas se ha visto mejorada su calidad de vida.
  - Programa de Cultura, Deporte y Recreación: **16.000** personas favorecidas

A lo largo del ejercicio durante el año 2014, Cooprogreso se hizo acreedora a reconocimientos tanto nacionales como internacionales. Esto demuestra la gestión robusta y con lineamientos estratégicos que la institución mantiene en materia de sostenibilidad ya que los reconocimientos han sido tanto en Responsabilidad Social como en la propia gestión del giro de negocio.

Nuestra institución apoya al desarrollo sostenido del país junto con otras entidades por medio de membresías que generen valor en doble vía. Es así como desde el 2014 Cooprogreso se ha adherido voluntariamente al Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), quienes conforman desde hace 9 años una red compuesta por empresas públicas, privadas, fundaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil, comprometidas con la sustentabilidad social, ambiental y económica. CERES tiene como misión "Promover el concepto y las prácticas de la Responsabilidad Social a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador". Adicionalmente, somos parte activa del comité para la Responsabilidad Social de la Cámara de Comercio Ecuatoriana-Americana AMCHAM. Adicionalmente, somos miembros de la Red Financiera Rural y de la Cámara de Comercio Alemana

NUESTRA CADENA DE VALOR

NUESTRAS NORMAS

Contamos con un canal de denuncias que también recepta sugerencias y reclamos por parte de nuestros públicos de interés. Así también, Cooprogreso practica sus valores cooperativos todos los días. Estos valores se encuentran plasmados en algunos de los documentos formales de la institución como, por ejemplo, el código de ética interno. La institución cumple a cabalidad con los diferentes entes de control que rigen nuestras operaciones.

A lo largo del 2014, no se presentaron denuncias o reclamos por incumplimiento ambiental.

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA

La presente Memoria de Responsabilidad Corporativa es el cuarto ejemplar publicado por COOPROGRESO y cubre el ejercicio de desempeño anual del año 2014. En esta ocasión hemos optado por alinear nuestro Balance Social con la Guía GRI G4 del Global Reporting Initiative en su versión "Exhaustiva". De esta manera, integramos el reporte a los indicadores propuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) que, a su vez, se encuentran homologados a los Principios del Pacto Global e ISO26000. De este modo, destacamos el hecho de que para nuestra gestión la trasparencia al más alto nivel es fundamental porque permite seguir creando relaciones de confianza a largo plazo y así aportar al desarrollo sostenible del país.

Mediante la presente memoria, Cooprogreso reporta por segundo año consecutivo una gestión alineada a los tres enfoques del Desarrollo Sostenible: Económico, Social y Ambiental. Así, con el objetivo de propiciar una mejor lectura, se ha procurado presentar datos comparativos entre distintos años dentro de lo posible.

Para brindar mayor información acerca del presente documento, y con la finalidad de ofrecer a todos nuestros grupos de interés un contacto directo en materia de Responsabilidad Social, ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación:

responsabilidadsocia@cooprogreso.fin.ec
www.cooprogreso.fin.ec,
(593) 2 400-9000 ext 0070.

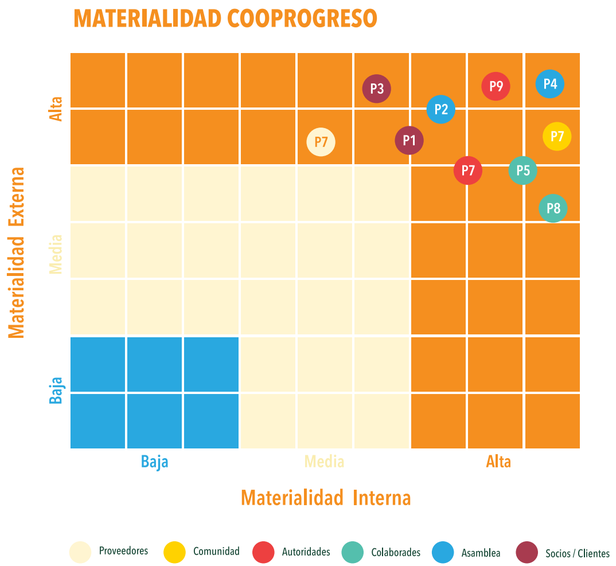
El presente documento no ha sido sometido a verificaciones externas. Sin embargo, a lo largo de su desarrollo, hemos contado con el apoyo de consultores externos de una firma internacional quienes realizaron la construcción técnica de la memoria respetando los lineamientos de reporte descritos.

PERFIL DE LA MEMORIA

PÚBLICOS DE INTERÉS Y ASUNTOS MATERIALES

Los públicos de interés relevantes para la gestión de Cooprogreso devienen de los principios del Cooperativismo y de nuestra estrategia de Responsabilidad Social.

Para generar relaciones de largo plazo fomentadas en valores, procuramos tener acercamientos periódicos con cada uno de los grupos de interés relevantes.



Al seguir la metodología propuesta por el Global Reporting Initiative, hemos definido que los asuntos a tratarse en el presente documento e identificados como Relevantes o Materiales se refieren a todos los aspectos que queden dentro de los cuadrantes de "Alta" relevancia, tanto para los Grupos de Interés externos como para los Grupos de Interés Internos. Por medio de un proceso con los *stakeholders* se definió cuáles aspectos se desearía conocer de la gestión de Cooprogreso. Luego de un proceso de Identificación, Priorización y Validación se han determinado que los grandes acápites a tratar estarán descritos en tres grandes Capítulos: Económico, Social y Ambiental. Dentro de cada uno de estos espacios se verán reflejados en sub capítulos los temas relevantes para los públicos:

Público de Interés	Asuntos Relevantes	Canal de Contacto
Asamblea	Democracia, Autonomía e Independencia	Asambleas, Sesiones
Colaboradores	Educación, Relaciones Laborales	Evaluaciones, encuestas, entrevistas, programas específicos
Proveedores	Apoyo a la comunidad, Comercio Justo	Calificación de Proveedores
Socios	Participación de los miembros, Membresía Voluntaria, Riesgos	Encuestas, contacto personalizado
Autoridades	Gestión de la empresa, Apoyo a la Comunidad	Balance Social, reuniones periódicas.
Comunidad	Ambiente, Apoyo a la Comunidad	Encuentros, programas, encuestas

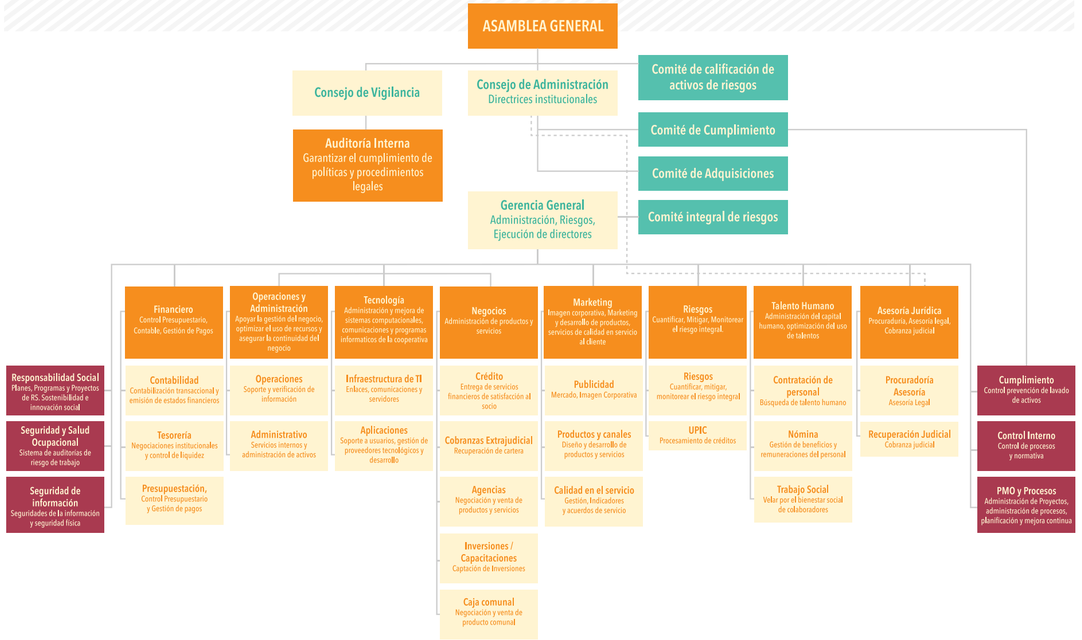
Perfil de la Memoria

COMPROMISO

Con la finalidad de garantizar la transparencia a lo largo de todo el proceso que implica informar nuestra gestión en años consecutivos, Cooprogreso trabajará durante 2015 con su equipo de auditores internos en cuanto a la capacitación de las metodologías de aseguramiento de la información no financiera.

Con el propósito de mantener prácticas de Responsabilidad Social, sólidas e integrales y transparentarlas, Cooprogreso participará en el proceso de Pre evaluación de RSC que realiza la organización World Confederation of Businesses (Worldcob), la misma que identifica las buenas prácticas de Responsabilidad Social a nivel mundial, y certifica a las Empresas como "Socialmente Responsables".

NUESTRO GOBIERNO Y CONTROL DEMOCRÁTICO



LA ASAMBLEA

En Cooprogreso trabajamos por una democracia real, esta condición resulta fundamental para nuestra gestión en pro del desarrollo comunitario. La propuesta es vivir de manera sana la participación de nuestro Buen Gobierno Corporativo.

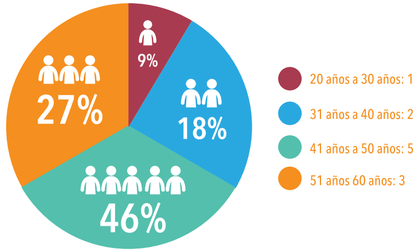
En el año 2014, Cooprogreso celebró una Asamblea Ordinaria, a la cual asistieron 25 hombres y 20 mujeres, es decir, hubo un 44.4% de asistencia femenina. Adicionalmente, se celebraron dos Asambleas extraordinarias, con una participación de 43 mujeres representantes. Con respecto a los Consejos de Administración celebrados en el año, se realizaron 52 encuentros (cinco hombres y dos mujeres). De la misma manera, se llevaron a cabo 12 Consejos de Vigilancia celebrados en el 2014 (cuatro hombres y una mujer).

Contamos con tres Directivos procedentes de la comunidad local de Cooprogreso de los cuales dos son hombres y una es mujer. De la misma manera, contamos con siete Directivos procedentes de lugares donde Cooprogreso cuenta con operaciones significativas. De ellos, dos son mujeres y cinco son hombres.

Las edades de nuestros representantes en los Consejos muestran una considerable diversidad en su composición:

- 20 años a 30 años: 1
- 31 años a 40 años: 2
- 41 años a 50 años: 5
- 51 años 60 años: 3
- 61 años a 70 años: 1

COMPOSICIÓN POR EDAD DEL CONSEJO



PERFIL DE LA MEMORIA

Cooprogreso mantiene dos Consejos: el Consejo de Administración, que cuenta con siete funcionarios, y el Consejo de Vigilancia, que se compone de cinco personas.

Con respecto a la toma de decisiones y a la participación democrática de los miembros, Cooprogreso evalúa a los miembros por resultados una vez al año durante la presentación de los informes ante la Asamblea. En lo que respecta a las elecciones, contamos con un reglamento que norma la forma de actuar de la Cooperativa. Las elecciones se llevan a cabo cada tres años y, por medio de una votación secreta, cada representante cumple con su derecho al voto. En total se debe elegir 50 representantes. Los resultados de los escrutinios se presentan ante la Junta General Electoral, órgano encargado de llevar a cabo las elecciones que, a su vez, es designado por el Consejo.

La toma de decisiones se da en el seno de los organismos de la entidad. Se producen de forma democrática, sin discriminación por género, etnia o cualquier otra diferencia y con la participación de la mayoría de los miembros tras una correcta convocatoria.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Con el fin de impedir conflictos de interés en el Gobierno de la Cooperativa, los requisitos para ser miembros se establecen dentro de una serie de criterios principales como, por ejemplo, evitar que sean proveedores de la institución o parientes hasta el cuarto grado de consanguineidad y segundo de afinidad de los Directivos o de la Gerencia.

Las funciones del Órgano, del Presidente y del Consejo están establecidas en el reglamento interno, en la Ley General y en el Código orgánico monetario. Dentro de las funciones del Consejo también se encuentra la aprobación del Manual de Responsabilidad Social y la Memoria de Sostenibilidad. El Consejo es el encargado de aprobar o negar cambios o modificaciones cuando son requeridos dentro del Manual, mientras que la Memoria es aprobada en Consejo de Administración donde el Gerente General presenta el documento ante el Consejo en una sesión extraordinaria. A través de estos mecanismos es posible tener en consideración los posibles impactos sociales, económicos y ambientales generados por la institución.

Los canales de comunicación que prevalecen entre el Órgano de la institución y los públicos de interés son: las redes sociales y la página web institucional en la cual se tramita quejas y reclamos. Además, contamos con una política de puertas abiertas para acceder a nuestro Presidente. Adicionalmente, nos apoyamos en el área de Operaciones que se ocupa de la recepción de las inquietudes que se revisan cada 3 meses. Así es posible abarcar todo tipo de reclamo que pudo haber existido por parte de nuestros diferentes públicos.

La relación entre la retribución y el incremento salarial del Consejo es decidida por el Directorio y la Asamblea ya que ambos grupos son los presentantes de los socios. Contamos con un reglamento de dietas aprobado por la Asamblea con la finalidad de evaluar el monto que va a generar el Consejo. Además, en el mismo Manual se establece el valor que se les reconoce a los Asambleístas.

En cuanto a los incrementos, en el Manual también se estipula que la retribución para la Asamblea se compone del 55% de un Salario Básico Unificado (SBU) y para los miembros del Consejo se conforma de tres remuneraciones básicas, a excepción del Presidente quien recibe 5 remuneraciones básicas.

PERFIL DE LA MEMORIA

En Cooprogreso quien preside el Órgano Superior de la institución no ocupa un cargo ejecutivo. En este caso, el Gerente General, en su calidad de representante de la Cooperativa, asiste a todos los comités y a las sesiones de los dos consejos. Sin embargo, su participación no implica votos o toma de decisiones.

La Cooperativa posee una normativa interna que debe cumplir el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia. Esta normativa prioriza la transparencia en la presentación de cuentas y la emisión de informes. Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, y del control ejercido por el Consejo de Vigilancia, se auditan los reportes financieros por una entidad externa e independiente.

Así también, y con el fin de dar cumplimiento a la ley que rige nuestro giro de negocio hemos establecido cinco Comités, además de 10 Comités Voluntarios. Esto se debe a nuestro sentido de Responsabilidad Social frente a los diferentes grupos de interés.

Perfil de la Memoria

NUESTRO GOBIERNO Y CONTROL DEMOCRÁTICO

La Cooperativa cumple con las leyes nacionales vigentes en materia de Constitución Nacional de la República, Ministerio de Relaciones Laborales, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Superintendencia Popular y Solidaria, Junta de Regulación Monetaria, Banco Central, entes de control Ambiental, Municipios locales y el propio Gobierno Central.

COMPROMISO

Actualización de los Manuales de Elecciones, del Reglamento Interno de dietas y conlcuir la implementación de nuestro Buen Gobierno Corporativo y su respectivo Manual aprobado por la Asamblea.

Nuestra Dimensión Financiera

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

La apertura de la institución ha dado como resultado una base social integrada por personas naturales asalariadas, emprendedores, microempresarios, amas de casa y personas jurídicas. Los productos de ahorro y crédito han sido diseñados para cubrir las múltiples necesidades de los socios con precios y requisitos accesibles, con procesos eficientes y de calidad. Todos estos elementos generan confianza, seguridad y transparencia en las relaciones con los socios y la comunidad en general.

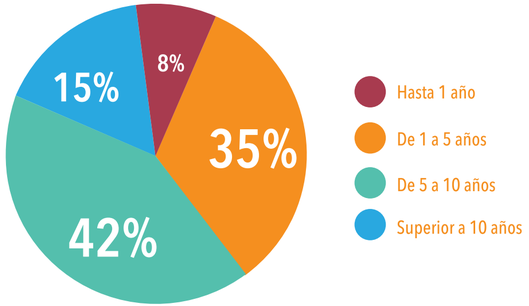
NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES

Cooprogreso se ha caracterizado por incrementar sus beneficiarios y así ha sido capaz de llegar a más zonas de influencia que buscan el desarrollo. Como resultado, en 2014, y tomando en cuenta para este cálculo únicamente el porcentaje de socios que tienen igual o más de $30 en certificado de aportación y mayores de edad, llegamos al 83% de cumplimiento de la meta propuesta en 2013. Esto da como resultado un total de 168.553 Socios y 34.324 Clientes, es decir 202.877 personas que confían en nuestra gestión.

Dentro de esta población, nos es muy grato mencionar que incrementamos la participación de mujeres. En 2014 se llegó al 55% de mujeres socias, en contraste, este mismo indicador en el 2013 llegó al 27%.

La fidelidad de nuestros socios se evidencia en los años que llevamos trabajando juntos. El 57% de nuestros socios tienen una antigüedad de más de 5 años y el 43% son socios nuevos de hasta cinco años. Esto demuestra que la mayoría de nuestros socios mantienen una relación de largo plazo con la institución.

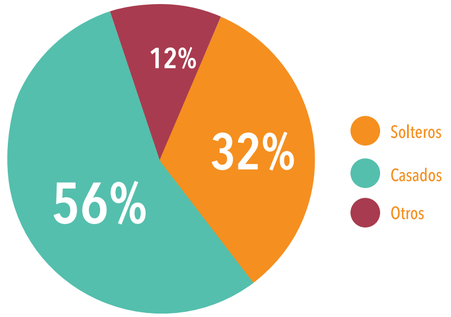
ANTIGÜEDAD SOCIOS 2014



Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

ESTADO CIVIL SOCIOS 2014

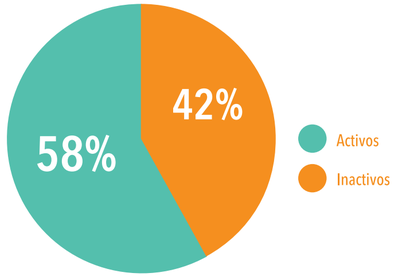


La categorización de nuestros socios, según su estado civil, identifica a la mayoría, es decir un 56% de nuestros socios, como casados. El 32% son solteros y el 12% conforman la categoría "otros" como, por ejemplo, divorciados, viudos o en unión libre.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Las cuentas socios, dependiendo de su clasificación, pueden definirse como activas o inactivas. Bajo esto criterio, contamos con 97.375 cuentas de ahorro de socios activos con certificados de aportación (58%) y con 71.178 de cuentas socios inactivos con certificados de aportación (42%). Este dato representa un 30.77% de incremento de cuentas activas frente al año 2013.

CUENTAS SOCIOS ACTIVOS E INACTIVOS



COMPROMISO

Activar las cuentas de ahorro de socios recientes con saldos significativos.

Captar socios nuevos, de manera que nos permita incrementar el porcentaje de socios nuevos.

Implementar estrategias de acuerdo al perfil de los socios según su estado civil.

Realizaremos un análisis de la procedencia en cuanto a la nacionalidad de los socios, pues entendemos la importancia de la diversidad y de la territorialidad. Este nuevo análisis tomará en cuenta las etnias mayoritarias de nuestro país.

Con el fin de tener un análisis más profundo acerca de la localidad de nuestros socios, trabajaremos para que en el 2017 contemos con una base depurada que nos permita mapear los domicilios bajo criterios de: cercanía a la entidad, cantones aledaños a la entidad y residencia en otras regiones. Así podremos generar análisis de impacto a otro nivel.

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

ACCESIBILIDAD ASOCIATIVA Y COOPERATIVA

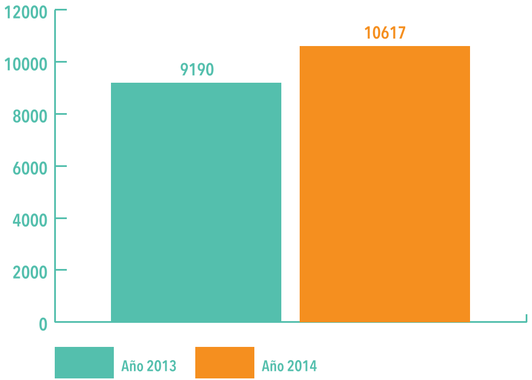
INGRESOS DE SOCIOS

Dentro de nuestra institución, nos preocupamos por llegar a más personas. En efecto, los ingresos nuevos de nuestros socios son un factor importante. Pudimos incrementar en un 15.52% las nuevas incorporaciones frente al 2013.

Para Cooprogreso, es importante el impacto de nuestra gestión. El apoyo al desarrollo sostenido de los nuevos socios se ve reflejado en el hecho de que el 1.27% de los ingresos nuevos del 2014 pertenece a socios con ingresos menores a la canasta básica. Este hecho demuestra el apoyo sin discriminación económica que lleva a cabo la institución.

La cooperativa posee una política clara que establece los procesos de no discriminación para la incorporación de nuevos socios. Esta política ha sido socializada para que sea conocida por los potenciales nuevos socios.

INGRESOS NUEVOS SOCIOS



Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

RETIRO DE SOCIOS

Cooprogreso es una entidad libre y voluntaria. Es por este motivo que sus socios mantienen el derecho a retirarse. En el ejercicio del año 2014, tuvimos un 2.11% de retiros de nuestros socios: el equivalente a 3.314 solicitudes de retiro en el período. Frente a lo ocurrido en 2013, este indicador disminuyó en 10 puntos porcentuales.

Cooprogreso, por ende, mantiene una política clara que establece los procesos (no discriminatorios) para la salida de socios. Esta política también se ha socializado y es de conocimiento de los mismos.

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

NUESTROS PRODUCTOS

CRÉDITO DE CONSUMO

Creado con la finalidad de satisfacer las necesidades de consumo de los socios/clientes se han creado diversos productos como Multiconsumo, Credivalor, Automático, entre otros.

CRÉDITO AUTOMOTRIZ NUEVO Y USADOS

Este producto busca apoyar la compra de un vehículo nuevo o usado que sea comercializado en concesionarios.

CRÉDITO VIVIENDA

Es un crédito para adquirir vivienda ya sea nueva, usada, compra de terreno, ampliación, construcción avance de obra o remodelación de la misma.

CRÉDITO COMERCIAL

Diseñado para inversión en actividades productivas, capital de operación, compra de activos fijos, tanto para personas naturales como jurídicas.

MICROCRÉDITO

Fue creado con la finalidad de conseguir capital de operaciones y de inversión en pequeña escala destinado para producción, comercialización o servicios de nuestros socios/clientes independientes.

CRÉDITO CREER

Es un crédito exclusivo para la Banca Comunal que impulsa y motiva la asociatividad de integrantes entre rangos de 18 a 70 años de edad.

TARJETA DE CRÉDITO

Con este producto se busca ofrecer un medio de pago que otorgue a los socios de la Cooperativa un canal para realizar operaciones, compra y venta de bienes y servicios en establecimientos o entidades comerciales afiliadas a la red.

CRÉDITOS

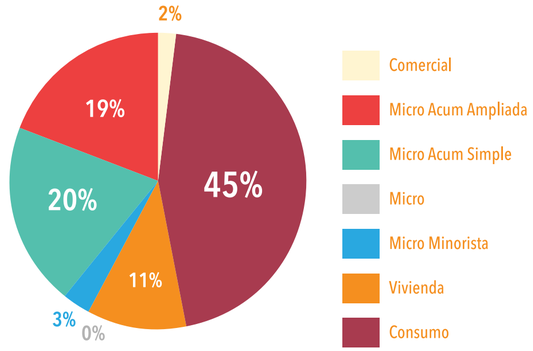
Con referencia al porcentaje de socios con crédito vigente cerramos el año con un 32% (frente al 26% de 2013). Para incrementar el volumen de colocación, se analizó la base de la cartera vigente y, de esta manera, se segmentan los socios que pueden aplicar a créditos pre aprobados en las diferentes campañas que fueron denominadas "Estrella". Gracias a esta estrategia, se colocó $ 3.6 millones con una efectividad promedio del 12% y un ROI promedio del 55%.

Para garantizar la transparencia de la gestión crediticia, Cooprogreso mantiene, tanto para sus captaciones como para colocaciones, procesos internos que avalan su gestión efectiva, transparente, ética y responsable.

Para captaciones contamos con el Manual de Inversiones y Manual de Ahorros donde están claramente definidas las Políticas Generales y Específicas. Mientras que, para colocaciones, Cooprogreso tiene claramente definidos los niveles de aprobación en los que constan las Políticas de Crédito.

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

DISTRIBUCIÓN Y CONCENTRACIÓN DE MONTOS DE COLOCACIÓN POR SEGMENTO DE CRÉDITO



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR PRODUCTO

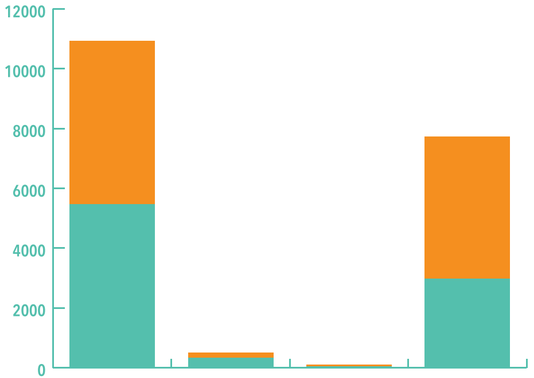
En lo que respecta al porcentaje de la cartera por segmento de crédito, tanto por agencia como por sucursal, podemos definir que el 45% responde a créditos de consumo mientras que un 42% está en la cartera por Micro. Nuestra cartera al cierre del 2014 llegó a $ 229´931,808,25.

Cooprogreso, con el afán de apoyar y dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, ha colocado un total de $126´114.007,79 en monto entre créditos vigentes y en créditos otorgados por primera vez. Esto representa en promedio por socio un monto de $15.477,01 en socios con crédito antiguo y $15.582,91 para socios que solicitaron un crédito por primera vez.

Total socios con créditos vigentes: 48.538 socios
Total de socios con créditos nuevos: 16.915 socios

Estos resultados, frente al ejercicio del 2013, han representado un incremento de colocación de créditos de un 23.23%.

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR PRIMERA VEZ



	Créditos Consumo	Créditos Vivienda	Créditos Comercio	Micro Créditos
Año 2014	5473	330	40	4774
Año 2013	5463	147	52	2953

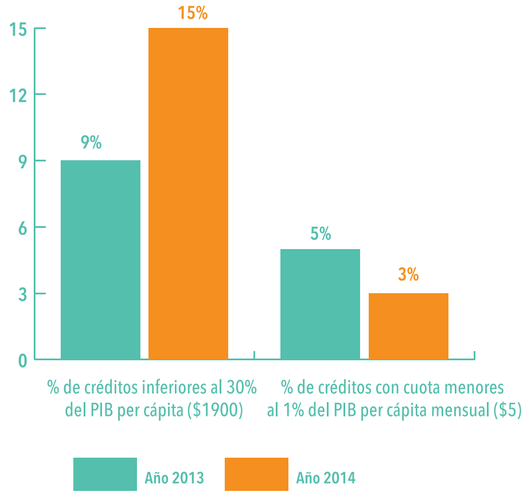
SOCIOS AHORRISTAS

Para el 2014, el porcentaje de socios ahorristas, es decir cualquier socio que tenga algún tipo de ahorro voluntario, llegó al 47%. Esto quiere decir que se llegó a un total de 78.991 Socios Ahorristas. Desde junio de 2014 implementamos una estrategia para que los oficiales de ahorro gestionen la Base de Datos con la finalidad de convertir a las cuentas Clientes en cuentas Socios mediante llamadas y visitas. Se llegó a gestionar el 10% de cumplimiento de la base. Adicionalmente, hemos gestionado la Base de Datos para migrar las cuentas Oro y Platinum a cuentas de ahorro programado desde septiembre 2014 con un 15% de cumplimiento de la base.

Mientras que el saldo de ahorro voluntario activo, es decir, la información contable de las cuentas de captación llegó este año al 78.59%.

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

PORCENTAJES DE CRÉDITOS RELACIÓN PIB



EQUILIBRIO REAL DE PODER ENTRE ASOCIADOS

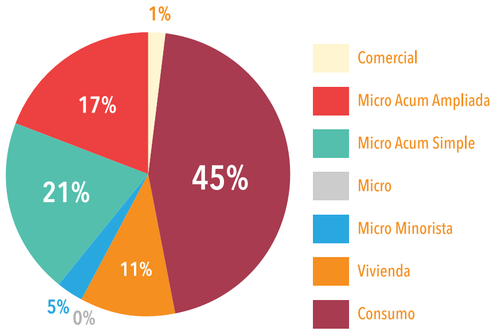
Con la finalidad de actuar bajo nuestros principios de Cooperativismo entendemos al interior de Cooprogreso la necesidad de vivir en armonía con todos nuestros grupos de interés. El equilibrio real del poder entre los asociados deviene de la premisa de democracia y equidad, brindando oportunidades a los menos desfavorecidos e incrementando las fortalezas de nuestras relaciones por medio de los servicios que brindamos.

INCLUSIÓN DE GÉNERO

Para Cooprogreso es de vital importancia tomar en cuenta al género femenino ya que esta población es altamente vulnerable y mucho más en áreas rurales. Algunos de nuestros indicadores de gestión de género relevantes son:

- El 55% de los socios son mujeres.
- El porcentaje de crédito para mujeres llegó en el 2014 al 36% de la cartera de crédito bruta, esto representa a más de $81 millones.
- El porcentaje de operaciones vigentes de crédito a mujeres representa el 41% del número de operaciones de créditos vigentes.
- El monto de crédito vigente a mujeres es de $ 17'810.645,60. El 45% fue destinado para consumo.

% DE PARTICIPACIÓN DE MUJERES POR SEGMENTO DE CRÉDITO



NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

COMPROMISO

Durante el 2015, vamos a seguir trabajando en campañas segmentadas por producto de crédito y zona geográfica por agencia. La finalidad es mejorar el indicador de porcentaje de socios con crédito. Adicionalmente, se aplicará una estrategia de calificación de crédito.

Para el 2015, la estrategia principal es crecer en socios nuevos y mantener el porcentaje de mujeres socias.

En el 2015 incluiremos en el cuadro de "Equilibrio real de poder entre Socios" a las socias de Banca Comunal.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las decisiones de los órganos directivos de la institución siempre están encaminadas a brindar beneficios a los miles de socios.

ACCESO A CARGOS INSTITUCIONALES

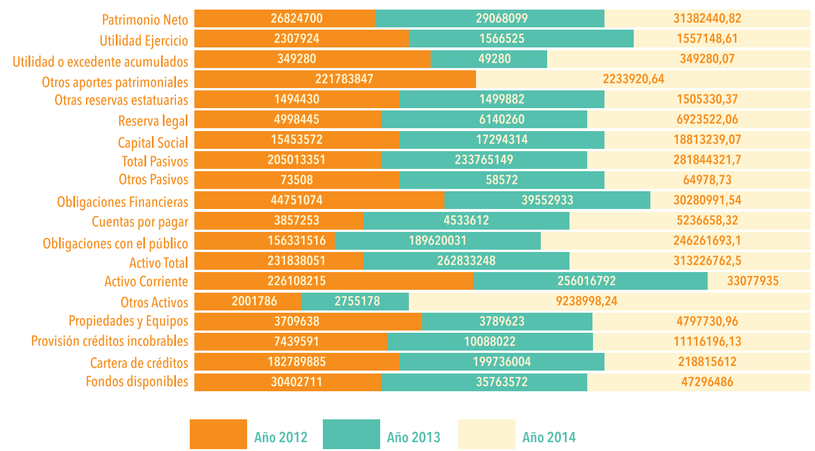
Cooprogreso cumple con lo dispuesto en la normativa para acceder a los cargos institucionales o Dignidades de la Cooperativa. Asimismo, dentro de nuestros estatutos internos poseemos un procedimiento sobre cómo se debe actuar para facilitar la incorporación a los cargos institucionales. Además de poseer el estatuto interno que regula el acceso, se prohíbe la discriminación por cualquier motivo posible. Paralelamente, no solo se cumple con lo establecido por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) sino que también contamos con un documento interno a través del cual fomentamos y potenciamos la rotación de los cargos con el fin de limitar la permanencia extensa dentro de los mismos.

	2014	
	No. de Hombres	No.de Mujeres
Número de socios totales	92.219,00	74.325,00
Presidente	1	
Consejo de Administración	5	2
Consejo de Vigilancia	4	1
Gerencia	1	
Comisión de Educación	0	
Otras comisiones A	0	
Otras comisiones B	0	
Otras comisiones C	0	
Directores de sucursal (de existir)	0	
Miembros de acciones afirmativas	0	

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

Como parte de nuestros procesos internos, y con el objetivo de garantizar el correcto desempeño de la diversidad y la democracia en cargos institucionales, El Consejo de Cooprogreso realiza un monitoreo continuo para así comprobar la existencia de las prácticas de limitaciones y/o discriminación en este acceso. La duración del gerente en su cargo oscila entre los cinco a los 10 años. Durante los últimos cinco ejercicios, el porcentaje de los miembros que se mantienen en cargos de dirección fluctúa entre el 31% y el 60%, esto permite ofrecer oportunidades para nuevos encargados.

CRECEMOS JUNTOS, DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA



CREAMOS VALOR EN NUESTRA CADENA

Para Cooprogreso, la cadena de valor es de alta relevancia. Por esta razón, trabajamos a favor de un desarrollo sostenido a nivel país. En efecto, ir de la mano con los proveedores en materia de sostenibilidad apoya al cumplimiento de dicha meta.

Cooprogreo mantiene políticas de selección y evaluación de sus proveedores. Todas estas políticas son conocidas por sus grupos de interés y están basadas en factores de calidad, precio, plazo y vinculación con la comunidad, así como con las exigencias de cumplimiento mínimo de la legislación laboral nacional, la seguridad social y fiscal y la competencia leal. Además, se incluyen criterios básicos de respeto a la legislación y temas específicos de responsabilidad social ya que este último criterio es preferencial.

Del mismo modo, se da preferencia a proveedores, individuos o grupos de la comunidad como las cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, las asociones de barrio, los grupos pertenecientes a la EPS o el Sistema Financiero Popular y solidario (SFPS).

Con el fin de mantener una relación a largo plazo con este importante público de interés, Cooprogreso plantea una política de pagos a proveedores clara y transparente. Además, se discute con ellos varios temas de responsabilidad social.

	2014
Total de compras (USD)	$ 8,956,515.57
Total de compras a proveedores de la zona (USD)	$ 79,527.17
Total de compras a proveedores socios (USD)	$ 3,312,892.51
Número de colaboradores de la comunidad	7
Número de directivos pertenecientes a la comunidad	0

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Cooprogreso está consciente de la importancia de la transmisión de la información pues establece canales de diálogo para sostener relaciones con socios, socios potenciales, proveedores y clientes, entre otros. Por esta razón, la institución establece mecanismos de diálogo que los involucre y así ser capaces de prevenir los posibles impactos socioeconómicos y ambientales ocasionados por la cooperativa. Además, estos acercamientos son una fuente de constante actualización con respecto a las expectativas de los diferentes grupos.

Al cierre de 2014, Cooprogreso invirtió en Comunicación de la Información un total de $34,323.13. Este valor excluye gastos de publicidad.

Medio de información (Prensa, radio, TV)	Tipo de comunicación (Sobre asambleas general para socios)	Frecuencia /mensual/trimestral/ semanal/ anual)
Prensa	Convocatorias a elecciones	Anual
Pantallas	Convocatorias a elecciones	Anual
Celular – SMS	Convocatorias a elecciones; mensajes informativos	Trimestral
Perifoneo	Invitación a inscripciones de candidatos para elecciones	Anual
Página web	Convocatorias, estatutos, reglamentos	Semestral
Correo Directo	Invitación a eventos institucionales	Trimestral
Periódico externo de Cooprogreso "Somos Socios"	Información de contenido, testimonial de socios, educación financiera, tips de protección al consumidor, publicidad	Bimensual

Cooprogreso cuenta con indicadores de desempeño propios para monitorear las relaciones con sus grupos de interés. Además, esto permite que la información económico-financiera de sus actividades sean conocidas por terceros al margen del consejo de vigilancia y del auditor externo. Cooprogreso publica las tasas activas y pasivas a la vista del público y de los socios. Así también, posee un panel de anuncios donde la información financiera y no financiera es publicada para conocimiento de los socios.

La institución procura que la información relativa a aspectos sociales y ambientales a causa de sus actividades también sean conocidas por terceros.

Los mecanismos de comunicación dirigidos a las partes interesadas que elabora Cooprogreso son múltiples. Entre los documentos más destacados se encuentra el Balance Social que involucra a sus partes interesadas: comunidad, público interno, consumidores, clientes, proveedores, gobierno y la sociedad en general. Asimismo, la Memoria de Responsabilidad Corporativa es otro de los canales efectivos que permiten dar a conocer nuestro desempeño de una manera abierta y transparente.

Adicionalmente, Cooprogreso emplea en su planificación estratégica los datos recolectados y los utiliza para la generación y publicación de sus acciones en materia social y ambiental. Dentro de esta publicación también se incluyen las expectativas levantadas de parte de las partes interesadas.

COMPROMISO

Definir, con el comité de Administración, las políticas específicas de calificación preferente de proveedores locales para el mes de mayo.

Informar con mayor efectividad al grupo de interés de Consejos y Asamblea.

Fortalecer el diálogo con públicos de interés a lo largo del 2015.

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

AUDITORÍA A LOS PROVEEDORES

Con respecto a la cobertura y frecuencia de auditorías realizadas para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras, Cooprogreso se rige por la autoridad local. En las políticas definidas en los diversos manuales no existe gran cantidad de políticas sociales y medioambientales. Sin embargo, con la finalidad de ir más allá, Cooprogreso audita las diferentes líneas de negocio y verifica el cumplimiento de las políticas existentes. Tal es el caso de: proveedores: trabajo infantil, prácticas laborales, prevención de lavado de activos, realizar adquisiciones a instituciones con fines sociales, como a Cárcel de varones, personas con discapacidad, Centro del muchacho trabajador, entre otros.

COMPROMISO

Definir las políticas específicas de calificación preferente de proveedores locales con el comité de administración para el mes de mayo.

Llevar medición de las evaluaciones de proveedores en ámbitos sociales, laborales, derechos humanos y ambientales.

Informar con mayor efectividad al grupo de interés de Consejos y Asamblea.

Fortalecer el diálogo con públicos de interés a lo largo del 2015.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

El porcentaje de Capital Social es adecuado, así como el aporte individual –Certificaciones de Aportación– que garantiza la propiedad de la cooperativa y la participación activa de los socios.

CONCENTRACIÓN DE APORTES SOCIALES

Cooprogreso cumple con lo estipulado en el Artículo 49 acerca de los porcentajes que establece la Ley sobre la concentración de aportes sociales. Además, existe una disposición interna en la institución sobre el tratamiento que se debe dar a los certificados de aportación que contempla criterios de valor, capitalización y tasa de interés, entre otros requeridos.

Nuestra institución, adicionalmente, opera a partir de una política que promueve de forma voluntaria que todos los socios posean el mismo número de certificaciones de aportación. Así, avalamos la equidad interna. Si existiera algún socio que supere los límites establecidos por la ley en cuanto a la concentración de certificados, Cooprogreso toma acciones para eliminar dicha concentración.

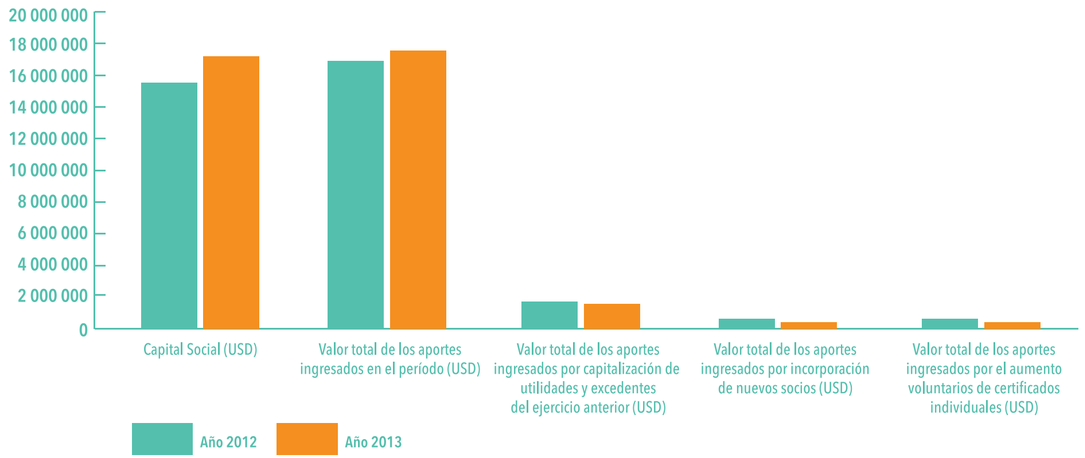
Al igual que en la política interna, se paga intereses o se capitalizan los certificados de aportación de los socios. Mediante este cumplimiento, se posibilita que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SFPS) otorgue créditos en función del número de socios que posee la entidad con independencia del valor de los depósitos de la agencia o sucursal.

La concentración de aportes sociales en el 2014 llegó al 59.95%. Es decir, el peso porcentual de capital social (cuenta contable) sobre el total del patrimonio de la cooperativa.

Cooprogreso mantiene una política que regula los créditos que puede recibir un socio o unidad doméstica.

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

CONCENTRACIÓN DE APORTES SOCIALES



UTILIDADES

Cooprogreso distribuye las utilidades y los excedentes en estricto cumplimiento de la norma nacional vigente. Esto quiere decir el 50% como Fondo Irrepartible, hasta el 5% SEPS y la diferencia según Asamblea de manera anual. Las utilidades y excedentes se distribuyen en función de los certificados de aportación. Esta repartición, además, cumple con la política interna para el reparto de las utilidades y los excedentes.

RESERVAS FACULTATIVAS Y LEGALES

En cuanto al porcentaje de reservas facultativas, llegamos al 1.11%. Este alcance evidencia el éxito de la política de incremento del patrimonio institucional de la Cooperativa así como el mejoramiento de la solvencia institucional. Cabe resaltar que este mismo dato, en 2013, se situó en el 1.18%.

En cuanto a las reservas legales, se tomó en cuenta únicamente a los socios activos para definir el resultado del año. Por medio de una relación entre las reservas totales y el número total de socios. Para hacer este cálculo se consideró que el universo de los socios debe ser aquel que, por derecho, les correspondería ser beneficiarios de parte de las reservas por liquidación de la Cooperativa. Esto se debe a un principio de precaución (5001%).

NUESTRA DIMENSIÓN FINANCIERA

TASAS DE INTERÉS

Tasa de interés pasiva ponderada real

Para la definición de la tasa pasiva ponderada se ha tomado en cuenta también el nivel de inflación establecido por el órgano de gobierno gubernamental al 31 de diciembre del 2014. A la tasa de interés pasiva ponderada se ha procedido a restar la tasa de inflación anual. El resultado es el 2.45% con una inflación del 3,67%, según fuente del INEC.

Diferencial de tasas

Este indicador evidencia la sostenibilidad financiera de la Cooperativa. Se toman en cuenta los ingresos financieros y se restan los egresos financieros. El resultado para el ejercicio 2014, es un total de $24,472.332. Frente al 2013, este dato aumentó en más de dos puntos porcentuales.

Otros indicadores relevantes

Con relación a la tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito y con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo en el 2014; Cooprogreso obtuvo el 96.6% en este indicador lo que evidencia el costo de fondeo de este tipo. El dato del ejercicio reportado frente al 2013 disminuyó en 5.8%.

La relación de la tasa de interés efectiva versus la tasa máxima permitida por segmento de crédito y órgano de control, llegó en el 2014 al 100% en Crédito Comercial, 91.60% en Crédito de Consumo y al 97.09% en Crédito de Vivienda. En microcrédito llegó al 92.15% en Simple, 97.45% en Acumulación Ampliada y al 86.80% para Microcrédito Minorista.

	2013	2014	
Comercial	99.7%	100%	(s)
Consumo	98.79%	91.60%	(b)
Vivienda	97.09%	97.09%	(i)
Microcrédito Simple	92.15%	92.15%	(i)
Microcrédito Acum. Ampliada	94.76%	97.45%	(s)
Microcrédito Minorista	88.3%	86.80%	(s)

Con lo que respecta al porcentaje de endeudamiento externo, en otras palabras, el saldo de préstamos con costo de instituciones financieras u otras fuentes de recursos; Cooprogreso durante el 2014, llegó al 10.74%. En el 2013, la institución alcanzó un 16.92%.

El porcentaje de fondeo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito, es decir, el total de captaciones en el 2014 llegó al 23.40%. Este dato en el 2013 alcanzó el 21.78%, lo que refleja un incremento del 1.62%. Mientras que, el porcentaje de concentración por fuentes de fondeo, manejados por la Cooperativa reflejan una acorde estructura financiera de su pasivo, ya que su principal fuente de fondeo la Cta. Depósitos a Plazo por mantener vencimientos ciertos, permite mejorar la planeación financiera de la institución, siempre y cuando los plazos captados no dificulten la liquidez institucional, medida importante para la toma de decisiones a nivel general.

El margen financiero que estas cuentas pueden dejar en nuestros registros contables, servirá para tomar decisiones especialmente sobre el costo de pasivos medidos por sus tasas de interés.

Cta 2101, Depósitos a la Vista 27,63%; Cta. 2103 Depósitos a Plazo 72,33%, Cta. 2105 Depósitos Restringidos 0.05%, Cta. 26 Obligaciones Financieras 12,48%. El porcentaje general de Concentración de las Obligaciones con el Público 85,49%, y el porcentaje general de Concentración de las Fuentes de Fondeo: 97,96%.

COMPROMISO

Mantener el cumplimiento del Plan Operativo Anual en cuanto a la concentración de aportes sociales.

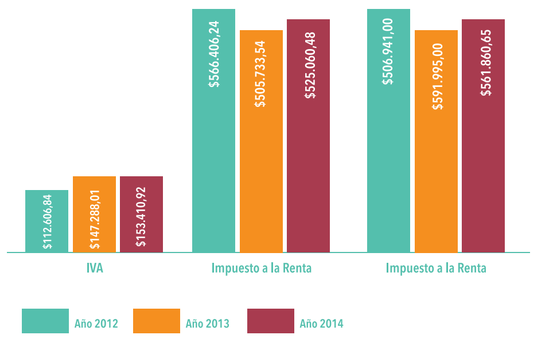
Revisar las tasas de acuerdo a la estructura financiera y el mercado. Además, buscaremos mantener y estar atentos a las normativas de los organismos de control.

Mantener la relación de la tasa de interés efectiva versus la tasa máxima permitida. Asimismo, se buscará mantener el porcentaje de endeudamiento externo frente al pasivo.

Combinar con estrategias de aumento de fondeo socio -clientes naturales el porcentaje de fondeo procedente de otras cooperativas.

GESTIÓN

IMPUESTOS TOTALES PAGADOS



El desarrollo socioeconómico está basado en una gestión eficiente de los recursos y el fortalecimiento de la estructura financiera. Así se generan provisiones, reservas y capital institucional fuerte.

VALOR DE APORTES AL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS

Los colaboradores de Cooprogreso, en cumplimiento de la ley, son afiliados desde su ingreso. Entre 2012 y 2013, los colaboradores afiliados se incrementaron en un 4.18%. De igual manera, las afiliaciones y aportes al IESS también se vieron incrementados.

VALOR DE APORTES AL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS

Los colaboradores de Cooprogreso, en cumplimiento de la ley, son afiliados desde su ingreso. Entre 2012 y 2013, los colaboradores afiliados se incrementaron en un 4.18%. De igual manera, las afiliaciones y aportes al IESS también se vieron incrementados.

APORTES AL IESS

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

RELACIÓN CON EL ESTADO, DONACIONES, POSTURA DE LA INSTITUCIÓN

RELACIÓN CON EL ESTADO

Cooprogreso mantiene una relación sana y positiva con el Estado ecuatoriano y sus entes de gobierno, control y regulación. Nuestra institución procura trabajar con el Estado al adoptar y desarrollar alianzas con organismos públicos de la sociedad. El objetivo es mejorar, por ejemplo, la calidad de la enseñanza, la asistencia social, la salud y/o la infraestructura, así como erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleo, promover la seguridad alimentaria, entre otras formas de lograr un desarrollo social sostenible. Cooprogreso no recibe ayudas o donaciones por parte del Estado ecuatoriano.

Nuestra institución está abierta a contribuir con recursos humanos, técnicos y financieros para la realización de proyectos específicos localizados y ejecutados por entidades públicas.

Cooprogreso conoce y cumple con sus obligaciones tributarias. No ha contribuido de ninguna manera a la realización de eventos y actividades organizadas por las autoridades locales sin autorización de la Asamblea.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Nuestra Dimensión Financiera

DONACIONES

La decisión en cuanto a donaciones o financiamiento se toma de forma transparente por medio de políticas escritas o de los códigos de ética u otros documentos que apliquen para cada decisión. Así se permite el acceso de los grupos de interés a las informaciones y se requiere del financiado la respectiva comprobación y registro de la donación.

POSTURA DE COOPROGRESO FRENTE A LA CORRUPCIÓN

Evitamos situaciones que involucren o favorezcan a agentes del poder público directa o indirectamente. Además, buscamos incentivar cada vez más a nuestro público interno sobre la importancia en la sociedad y en nuestro giro de negocio que tiene la lucha contra la corrupción y las coimas. Adicionalmente, hemos asumido un compromiso público como institución en el combate de la corrupción y las conductas no éticas. Esto se logra mediante la adopción de normas escritas, como el propio Código de Ética, que son divulgadas ampliamente al público interno y externo. Así también, se mantienen mecanismos formales de control, reprimenda y auditorías a casos presentados. A lo largo del 2014 se realizaron 3.808 horas hombre de capacitación a 199 colaboradores en temas de prevención de lavado de activos.En el año reportado, no se presentaron incidentes de corrupción.

En el año reportado no se presentaron incidentes de corrupción.

Nuestra Dimensión Social

Cooprogreso presenta, en su cuarto año, su informe de Balance Social, Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. El documento contempla información correspondiente al periodo 2014.

La presente memoria se encuentra elaborada bajo las metas del milenio, los principios del Pacto Mundial y Balance Social de la asociación de cooperativas del Ecuador y los indicadores GRI. El objetivo es mantener un criterio intersectorial que permita la comparabilidad, mejore la transparencia y refleje los avances en la gestión realizamos en el transcurso del 2014.

En el presente informe, Cooprogreso presenta sus compromisos, estrategias y directrices en torno a la gestión de Responsabilidad Social. El contenido del informe de la memoria se basa en la información generada a partir de las dimensiones económicas, ambientales y sociales creadas en la institución. Estas variables reflejan los resultados obtenidos a través de las actividades. En este sentido, el compromiso tanto de directivos como de nuestros colaboradores son el eje fundamental para la consecución de los objetivos planteados.

Demostramos todas las mejoras, avances y logros alcanzados en materia de Responsabilidad Social, seguimiento de resultados y valoración del cumplimiento de los objetivos. El despliegue de esta información obedece a una verificación basada en la transparencia y la seriedad institucional.

La gestión de Responsabilidad Social de Cooprogreso suma los esfuerzos de todas las áreas de la institución. Incluida nuestra Asamblea, los consejos de Administración y el consejo de Vigilancia.

COOPROGRESO, como parte del sistema de la economía popular y solidaria, asume el compromiso de generar negocios responsables de manera sostenible. La idea es que la economía no se centre únicamente en el desarrollo de capital, sino también en el progreso y bienestar del ser humano a partir de los principios del Cooperativismo. Principios enfocados en conseguir el bienestar y la equidad de la sociedad.

Nuestro manejo de la Responsabilidad Social Corporativa responde a un proceso de mejora continua. Se trata de un compromiso voluntario que asumimos para contribuir al desarrollo sostenible de nuestro entorno. Como una de las principales cooperativas e institución de finanzas populares en Ecuador, basamos nuestras acciones en el Cooperativismo. La ayuda mutua y la solidaridad son los principios cooperativos que forman parte de la esencia de Cooprogreso. Son principios que expresamos diariamente a través de acciones de responsabilidad relacionados con la educación, la salud, el deporte y demás necesidades de la comunidad.

Hoy, más que nunca, consideramos que la gestión socialmente responsable contribuye a asegurar la continuidad de los objetivos del Cooperativismo.

Pamela Acosta S.
Jefe de Responsabilidad Social

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

PÚBLICO INTERNO

Promovemos la construcción de relaciones laborales con los colaboradores cimentadas en valores como la honestidad, el respeto y la confianza. Ofrecemos una remuneración justa y equitativa, así como condiciones de trabajo dignas y procesos de desarrollo integral.

BENEFICIOS Y ACTIVIDADES PARA TRABAJADORES

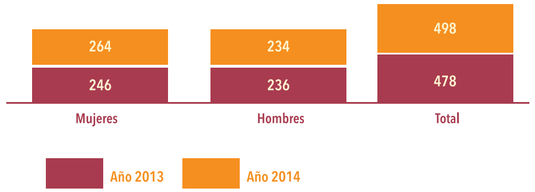
El 100% del personal tiene cobertura de atención de seguro privado. 90% cuenta con uniformes institucionales, pago de variable, celebración en eventos especiales que cubre a todo el personal. Se realizan eventos como Clubes, *running*, bailoterapia.

De esta manera, se brinda un espacio que promueve el desarrollo humano de nuestros colaboradores.

NUESTRA FUERZA LABORAL

En 2014 Cooprogreso contó con 498 colaboradores. El 53% de su composición responde al género femenino y el 47% restante, al masculino. Frente a 2013, la nómina ha crecido en un 4.18%.

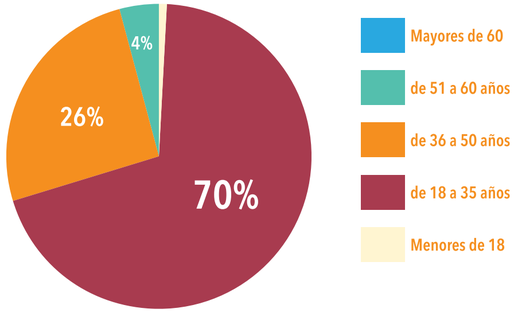
COMPOSICIÓN DEL TALENTO HUMANO DE COOPROGRESO



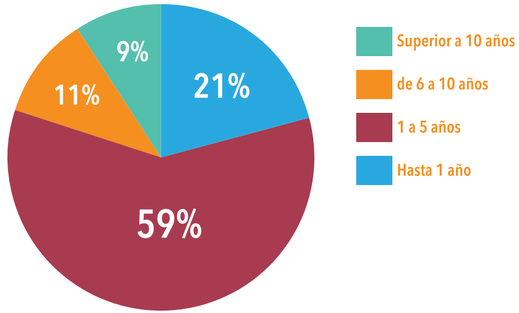
Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Con respecto a las características etarias de la nómina de Cooprogreso, podemos rescatar que somos generadores de empleo joven. El 70% del personal se encuentra en el rango de 18 a 35 años. Adicionalmente, la estabilidad laboral de nuestros colaboradores está respaldada no solo por el índice de rotación sino también por la permanencia en Cooprogreso. Efectivamente, el 59% del personal tiene un rango de antigüedad entre uno a cinco años.

TALENTO HUMANO POR EDAD (Valor) prs



TALENTO HUMANO POR ANTIGÜEDAD



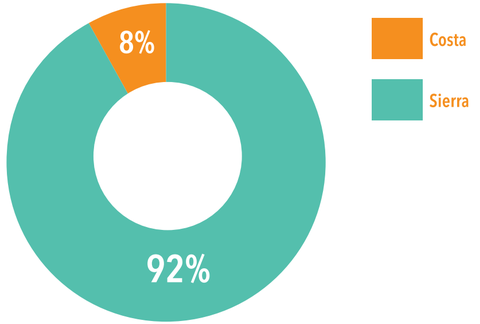
Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

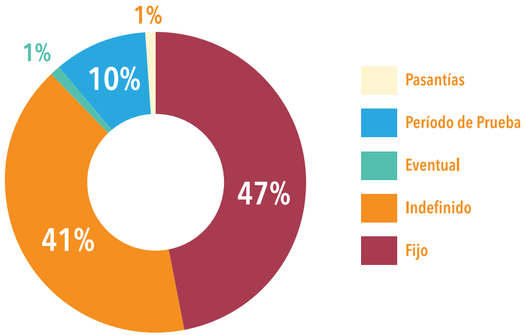
En cuanto a la distribución del talento humano por región y tipo de contrato, podemos observar que el 91,76% de los colaboradores son de la región Sierra, mientras que la diferencia representa al personal que trabaja en la región Costa.

El 100% de nuestros colaboradores tiene jornada completa y sus tipos de contrato son fijos en un 46,98% e indefinidos en un 41,36%. Todos los colaboradores tienen los mismos beneficios.

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



TIPO DE CONTRATO



Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

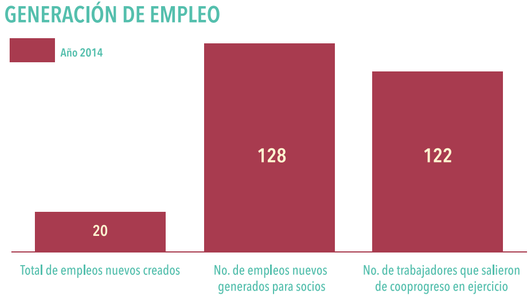
DIVERSIDAD

Con la finalidad de conocer el impacto que generamos sobre la empleabilidad de las personas que trabajan en Cooprogreso y asegurar que no exista discriminación en nuestras instalaciones, nos hemos permitido categorizarlos adicionalmente dependiendo de su estado civil, nacionalidad, diversidad étnica y nivel formativo:

- Cumplimos con criterios de diversidad y equidad de género. Dentro del nivel de mando medio contamos con 66 Funcionarios. De estos, 29 son mujeres, es decir, el equivalente al 45%.
- Contamos con 17 personas con discapacidad, de los cuales 15 trabajan en nuestras instalaciones y dos son colaboradores de nómina bajo el estatus de "sustitutos".
- El 46,58% es casado y el 39,95% es soltero. El 13,47% pertenece a grupos como unión libre y viudos.
- El 99,60% de nuestra nómina es de nacionalidad ecuatoriana. Un 0,40% es de nacionalidad colombiana.
- Como indicador de diversidad, todos nuestros colaboradores se han auto identificado según las etnias nacionales. Así, el 95% se autoidentifica como mestizo y un 5% como montubio.
- Con lo que respecta al nivel formativo de nuestra nómina, contamos con el 48% de estudiantes, 21% de bachilleres, 8% de egresados, 21% título de 3er nivel y con un 0,60% colaboradores con título de 4to nivel.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

GENERAMOS EMPLEO DIGNO



Cooprogreso cumple con el Manual de políticas institucionales aprobadas por los entes de control. Allí constan las políticas de reclutamiento, selección y contratación de personal que aplicamos. Estas políticas se encuentran aprobadas por la Asamblea. En este sentido, el 100% de nuestros procesos responden a los lineamientos adecuados.

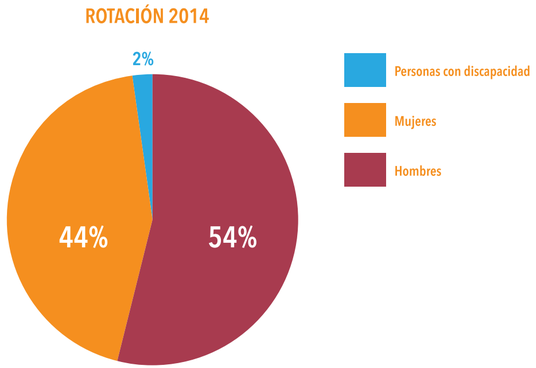
La política también está dirigida a la incorporación de socios a la nómina de Cooprogreso para que se conviertan en socios-colaboradores, como sucede en la actualidad. Paralelamente, la política de contratación contempla situaciones como el conocimiento por parte de los futuros colaboradores de aspectos vinculados o relacionados al Cooperativismo.

Para atender a la demanda de las áreas internas y con el fin de reclutar en la institución a los mejores talentos, a lo largo del proceso de contratación nos preocupamos por reclutar a los nuevos colaboradores en función del requerimiento levantado. Se valora especialmente su adecuación al puesto, su perfil, su hoja de vida y los resultados logrados durante el proceso de entrevistas. Aparte, consideramos criterios de diversidad como el género, discapacidades, etnias, entre otros factores socio-económicos relevantes para nuestra cultura organizacional.

ROTACIÓN

En cuanto a la rotación y la estabilidad laboral de los colaboradores de Cooprogreso, a lo largo del 2014 tuvimos la salida de 122 funcionarios. Esta cantidad representa el 24,49%. Por su parte, la rotación promedio mensual es de 2,08%. Estos indicadores, comparados al ejercicio del año 2013, tuvieron un mayor movimiento y alza en sus índices.

La rotación presente ha sido analizada según criterios económicos. Esto arroja como resultado el hecho de que la rotación es mayor dentro del personal de las escalas salariales inferiores que dentro de las escalas superiores.



CONTRATACIONES

Dentro de las políticas de Cooprogreso contemplamos retener al personal por diversos mecanismos. Por ejemplo, mediante revisión en ajustes salariales. Adicionalmente, la institución realiza prácticas de beneficios no monetarios que eviten la salida del personal, también se procura tener una rotación sana entre puestos con el objetivo de disminuir el índice de rotación. Dentro de las estrategias y mecanismos internos, Cooprogreso cuenta con un documento formal y aprobado por la Asamblea en el cual se ha acordado incrementar la estabilidad laboral mediante vínculos de identidad entre los colaboradores y la cooperativa.

Los procedimientos para la contratación de funcionarios procedentes de la comunidad local en los lugares que mantenemos agencias y sucursales, se cumple con estricto protocolo. El requisito principal es que los candidatos sean residentes en la localidad donde se presenta la vacante. Así, se cumple con la elección de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares donde están nuestras agencias. El porcentaje en 2014 llegó al 80%.

La inclusión de esta cláusula en el manual de reclutamiento, selección y contratación está siendo aprobada por los entes internos respectivos.

Para Cooprogreso poseer un plan de carrera para los colaboradores es de alta relevancia

EVALUACIONES

Las evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional se llevan a cabo de forma anual al 100% de la nómina de la institución.

RETRIBUCIÓN

Cooprogreso entiende la importancia de una remuneración competitiva dentro del mercado laboral, es por esto que nuestros sueldos superan los mínimos salariales impuestos por el ente rector (SBU) o los mínimos sectoriales. Contamos con un manual de salarios donde se indican las tablas salariales para los colaboradores y sus cargos. Dicho manual es aprobado por la Gerencia, adicionalmente nos basamos en un estudio salarial realizado por Andean Consultores Estratégicos y en las tablas de la misa índole de la empresa Selecta.

Dentro de las estrategias de remuneración al personal la institución también contempla planes de formación y desarrollo profesional de sus colaboradores. Además, Cooprogreso valora las competencias y potenciales por medio de análisis de capacidades para el fomento de sus carreras.

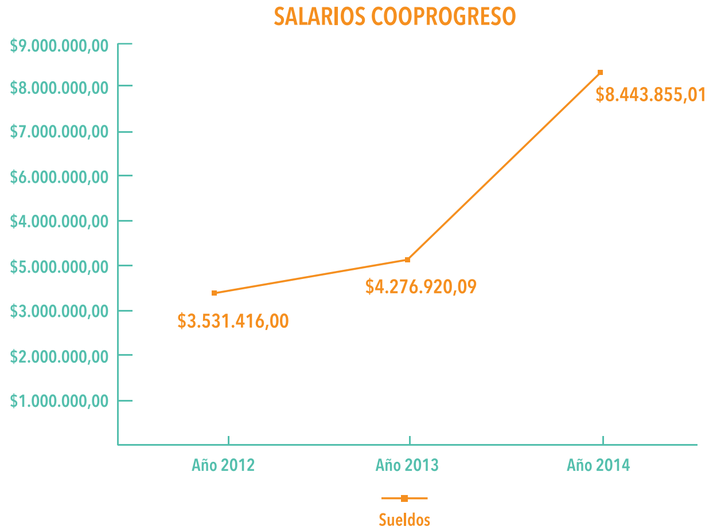
Para conseguir una mejor distribución de la riqueza y así estar en concordancia con nuestros principios cooperativos y los de la economía popular y solidaria; nuestra institución cuenta con políticas (escritas y formales) cuya meta es la reducción de la brecha salarial entre el mayor ingreso y la menor remuneración pagada. En este sentido, y en cumplimiento con la transparencia de nuestras acciones, declaramos que entre el sueldo más alto ($4,110,00) y el sueldo más bajo ($400,00) contamos con una diferencia de 10,27 veces.

De forma anual se analizan los perfiles socio-económicos de los colaboradores para realizar ajustes en las estrategias de remuneración, prestaciones, educación y desarrollo profesional.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Hemos realizado encuestas para medir la satisfacción de los colaboradores respecto a la política de remuneración y prestaciones.

En cuanto a la equidad de género, la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres es al 100% equitativo en el mismo cargo.



CLIMA LABORAL

Con el fin de mantener un ambiente y clima laboral sano, Cooprogreso ha emprendido diferentes estrategias favorables para minimizar los índices negativos en el clima laboral. Entre las más representativas, podemos mencionar:

- Contamos con manuales de puestos/cargos y funciones claras.
- Realizamos evaluaciones de desempeño en las cuales todas las categorías participan en esquema 90°.
- Realizamos encuestas para conocer el descontento en los colaboradores acerca de la carga laboral, las funciones y el salario por categorías. De la misma manera, monitoreamos la carga de trabajo de nuestros colaboradores con el objetivo de mejorar su distribución.
- Poseemos políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los colaboradores con el objeto de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos.
- Los colaboradores poseen representantes que mantienen una estrecha relación con el consejo de vigilancia, gerencia o Asamblea. De esta forma, los órganos de dirección pueden conocer las inquietudes, preocupaciones y sugerencias que pueda tener la nómina.
- Promovemos la realización de pausas activas en el trabajo.
- Contamos con áreas de esparcimiento y distracción para empleados.
- Poseemos programas deportivos y de recreación patrocinados por Cooprogreso.
- Utilizamos sistemas de trabajo flexible que se acomodan a las diversas necesidades de los colaboradores.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

EQUILIBRIO FAMILIAR Y PERSONAL

Dentro de nuestra cultura organizacional, la conciliación del trabajo asalariado y la vida familiar es de alta relevancia para apoyar a nuestros colaboradores con la armonía en sus hogares. Con este motivo, se facilita a los colaboradores tiempo para que realicen tareas de índole personal. Además, Cooprogreso, en el afán de motivar el equilibrio en la vida personal, capacita a su nómina acerca de la importancia de este aspecto como mecanismo de fortalecimiento del apego y de la libertad individual.

Es importante que se considere un tiempo para que los colaboradores y los socios logren conseguir y mantener su equilibrio personal e individual. Es así que Cooprogreso y las diferentes cabezas de la organización entienden que este equilibrio mejora el rendimiento de los colaboradores.

PRELACIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS FRENTE A LOS INDIVIDUALES

Los socios de Cooprogreso poseen programas de beneficio colectivo aprobados por la Asamblea General. Estas ejecuciones dependen anualmente de los excedentes del ejercicio. Estos programas son presupuestados previamente. Además, estas iniciativas son extensibles a la familia del socio y también a los colaboradores.

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

- El 100% del personal tiene cobertura de atención de seguro médico privado.
- El 90% cuenta con uniformes institucionales.
- Todos los colaboradores cuentan con pago de variable.
- Existen actividades recreacionales como celebraciones o eventos especiales que cubre a todo el personal.
- Se realizan clases de bailoterapia.
- El 100% de padres y madres con niños mayores de tres meses y menores de cuatro años con 11 meses, cuentan con beneficio de pago de guardería.
- El 100% de los colaboradores cuentan con beneficio de pago de alimentación.

Cooprogreso, pensando en el bienestar de sus colaboradores, también ha ejecutado iniciativas que apoyen al beneficio colectivo. Para que estas acciones sean exitosas, la organización cuenta con indicadores que monitorean tanto los planes como el cumplimiento de las metas propuestas. En consecuencia, se desarrollan permanentemente campañas de concientización, comunicación e investigación acerca del nivel de satisfacción que estas acciones están teniendo como resultado. Las estrategias han sido tomadas en cuenta en la planificación anual de la empresa y cuentan con un presupuesto asignado.

Con el fin de vivir diariamente una prelación de los intereses colectivos frente a los individuales, la cooperativa también se mide regularmente frente a su desempeño y cumplimiento de normas de calidad laboral. Así es como ofrece beneficios adicionales en el área de salud a los socios, a sus familias y a los colaboradores.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

PRELACIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS

Cooprogreso, pensando en el bienestar de sus colaboradores, también ha ejecutado iniciativas que apoyen al beneficio colectivo. Para que estas acciones sean exitosos, la organización cuenta con indicadores que monitorean tanto los planes como el cumplimiento de las metas propuestas. En consecuencia, se desarrollan permanentemente campañas de concientización, comunicación e investigación acerca del nivel de satisfacción que estas acciones están teniendo como resultado. Las estrategias han son tomadas en cuenta en la planificación anual de la empresa y cuentan con un presupuesto asignado.

Con el fin de vivir diariamente una prelación de los intereses colectivos frente a los individuales, la Cooperativa también se mide regularmente frente a su desempeño y cumplimiento de normas de calidad laboral. Así es como ofrece beneficios adicionales en el área de salud a los socios, a sus familias y a los colaboradores.

Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Número de Actividades 2014	Monto (USD) aportado por la Organización 2014	Monto (USD) aportado por los Trabajadores 2014	Número de personas 2014 usuarios / beneficiarios
Programas de bienestar social incluidos en un presupuesto, aunque no se hayan ejecutado íntegra o parcialmente	56	$ 12,000	0	7.857
Monto ejecutado en programas de salud (preventiva y propagada)	20	$ 12,000	0	7.857
Monto ejecutado para servicios de comida para trabajadores	12	$ 3,500	0	0
Monto ejecutado para servicios de transporte para trabajadores	0	0	0	0
Monto ejecutado para servicios jurídicos, tributarios, etc.	0	0	0	0
Monto ejecutado para programas de educación para la familia	112	$111,018.56	0	12.000
Monto ejecutado para programas de seguro exequial.	0	0	0	0
Monto ejecutado en otros programas de solidaridad asociativa y que no estaban programados	100	$ 21,000	0	15.500

CONVENIOS COLECTIVOS

En cumplimiento con la ley, Cooprogreso respeta la asociación de individuos. Sin embargo, en la institución no existen funcionarios cubiertos por un convenio colectivo.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN COOPROGRESO

Cooprogreso ha implementado programas de prevención de riesgos y vigilancia de la salud. Gracias a estos programas se ha visto beneficiada la totalidad de los colaboradores de la Cooperativa. Dentro de las incitivas más relevantes contamos con evaluaciones ergonómicas, programa de pausas activas, programa de nutrición, programa de consumo de frutas, programa de desparasitación y programa de masaje express.

Con respecto a los comités de Salud y Seguridad Ocupacional, en 2014 Cooprogreso contó con la aprobación por parte del Gerente General y la debida inscripción en el ministerio regulador de un comité principal, 15 subcomités y dos delegaciones. De esa manera, cumplimos con lo requerido por la normativa legal vigente. Adicional al cumplimiento normativo, en el año reportado se capacitó a los miembros de los Subcomités y Comités Paritarios de Salud y Seguridad Ocupacional. Así, logramos a abarcar a 116 personas capacitadas con 2.320 hr/hm en aquellas ciudades donde la Cooperativa cuenta con operaciones significativas: Quito, Cayambe, Guayaquil, Portoviejo, Santo Domingo de los Tsáchilas y el noroccidente de Quito.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

AUSENTISMO

Creemos firmemente que, para un buen funcionamiento, rentabilidad y operatividad de Cooprogreso, se deben implementar medidas para disminuir el índice de ausentismo. Es por esto que mantenemos acciones relacionadas que se encuentran plasmadas en un documento interno formal.

Adicionalmente, en Cooprogreso realizamos mediciones monetarias del coste que supone para nuestra institución el ausentismo de los colaboradores. En 2013, tuvimos una tasa de ausentismos del 23%, mientras que en 2014 la organización registró un accidente laboral con 67 días de pérdida así como cero enfermedades profesionales con cero días de pérdidas.

La prevención en nuestra cultura organizacional va de la mano con la capacitación. Es así como en el año se formó a 74 personas como brigadistas de emergencias. Se alcanzaron 1.480 hr/hm en las ciudades con operaciones significativas.

Al tratarse Cooprogreso de una empresa de servicios, los principales riesgos registrados son los ergonómicos y psicosociales cuya valoración es moderada. No obstante, existe un único colaborador que, por sus funciones, está expuesto a este tipo de factores de riesgos. Este colaborador cuenta con dos certificaciones para trabajos de alto riesgo y se le provee de equipo de protección personal homologado cada año.

Campañas de prevención.- Cada año, generamos programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos para los colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes, para sus familias y para los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. Durante el 2014 tuvimos 3 iniciativas en temas como: papiloma, cáncer y gripe, además ejecutamos un programa en contra de la obesidad.

COMPROMISO

Completar, al primer trimestre del 2015, el 4% de personas con discapacidad.

En las evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional para el 2015 incluiremos la entrega de una copia para el funcionario evaluado con la finalidad de proporcionar la respectiva retroalimentación y dar cumplimiento con las condiciones de transparencia.

Aprobación del manual de reclutamiento, selección y contratación. El documento incluye la cláusula que estipula la contratación local.

Realizar un monitoreo más preciso sobre las maternidades y paternidades en el 2015.

Realizar exámenes ocupacionales a tiempo, programa VIH, programa contra cáncer (mamas), programa para hombres mayores 40 años (cáncer prostático), dar continuidad a la campaña de gripe H1N1, seguir con el programa de pausa activa, iniciar el programa potenciato y ofrecer campañas de sensibilización acerca de la hemofilia.

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

En Cooprogreso entendemos la educación como un proceso de formación referido a valores que busca el acceso al conocimiento para fomentar la cultura institucional.

FORMACIÓN

Deseamos que nuestros colaboradores se sigan formando y capacitando puesto que el fruto de estas acciones será no solo favorable para la persona como individuo y profesional, sino que también apoyará el mejor desarrollo de sus tareas laborales.

Consideramos de importancia el hecho de que los colaboradores inviertan su tiempo y recursos económicos en seguirse formando profesionalmente.

Cooprogreso apoya abiertamente a sus colaboradores para que opten por instrucciones formales. Para que esto sea posible, la institución reconoce a sus colaboradores un máximo de horas para que puedan dedicarse a su formación extra institucional. Las horas que apoya Cooprogreso podrán ser recuperables o no remuneradas.

Estos procedimientos se encuentran formalmente respaldados en un manual interno, el cual reconoce el derecho del trabajador de formarse. Además se ofrecen pautas acerca de cómo proceder por categoría, tipo de estudio y horas requeridas.

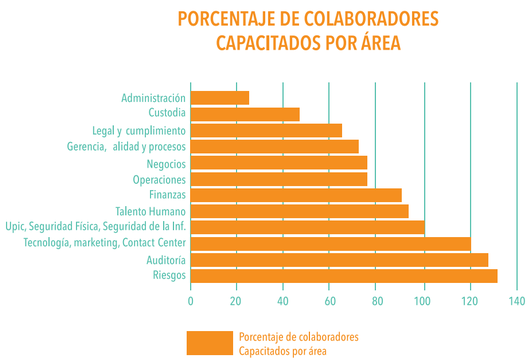
El apoyo que se brinda a estos colaboradores, adicionalmente, incluye becas económicas y otros incentivos como la revisión de ascensos o de ajustes salariales una vez concluido su programa de estudios.

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES E INVERSIÓN

Nuestra área de Talento Humano mantiene un plan de formación y capacitación para colaboradores y socios. Este plan se encuentra aprobado formalmente, tanto en su temática como en términos de presupuesto.

A lo largo del 2014, se contó con una inversión de $220,228.84. Este presupuesto representó un total de 766 acciones de formación. Las horas de formación del año llegaron a 8.027 horas. Es decir, se alcanzó un promedio de 16 horas por trabajador.

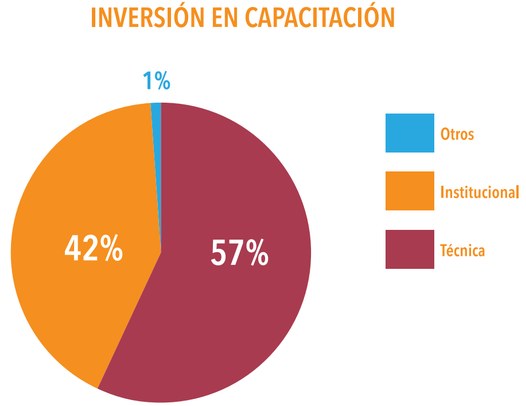
El porcentaje de cumplimiento de presupuesto de capacitación de los funcionarios y directivos, con respecto al perfil de los cargos en el 2014, fue del 81%.



Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Las acciones de formación fueron exitosas ya que contaron con más del 80% de participación y asistencia a los encuentros. Las capacitaciones fueron de diferente índole: técnica, institucional, virtual y de entorno (capacitaciones de entorno significa enseñanza en normativa legal de giro de negocio.)



Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

PROGRAMAS DE HABILIDADES

Contamos con políticas institucionales a favor del desarrollo de habilidades y formación continua. Estas políticas apoyan la adaptación a las demandas cambiantes del lugar de trabajo mediante la adquisición de nuevas habilidades. De la misma manera, al finalizar la carrera profesional, es importante tener conocimientos que apoyen el proceso de jubilación. Este programa también contempla la formación para mitigar riesgos en caso de finalización de contrato por reestructuración de la Cooperativa.

Con este sentido, se han generado 12 convenios de capacitación que apoyan al 3% de los colaboradores de Cooprogreso. Adicionalmente, se apoyó al 23% de la nómina de la Cooperativa con un monto de $94.008 en la escuela de Capacitación Cooprogreso. Se trata de una escuela enfocada en lograr que cualquier funcionario de la Institución pueda ascender a la posición de oficial de crédito.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Con el propósito de fortalecer los programas y proyectos de Responsabilidad Social Corporativa, se llevó a cabo alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, tales como la Prefectura de Pichincha con quienes firmamos un convenio de Cooperación Interinstitucional de RSC. El objetivo es el fortalecimiento de los proyectos en los siguientes temas:

- Talleres del Buen Vivir
- Escuelas Deportivas
- Haz tu vida con el deporte
- Auspicio Club deportivo los Loros
- CoopRed Red de jóvenes Cooperativistas
- Manos que Dan, Reciben
- Participación y apoyo al proyecto de forestación en diferentes zonas del país con plantas y especies nativas
- "Talleres del Buen Vivir" y "Escuelas Deportivas": se tratan temas basados en Inteligencia Ecológica
- Proyecto de manejo y prevención del *bullying*
- Proyecto ayuda de género: disminución de la violencia intrafamiliar y tratamiento de víctimas
- Proyecto Brigadas Médicas de Salud Preventiva
- Proyecto Cultura y Recreación Jóvenes
- Proyecto Voluntarios RSC

Estos proyectos son espacios en los cuales la educación y el Cooperativismo son la base principal para fomentar una Cultura de Ahorro en niños, jóvenes, socios y comunidad en general.

El trabajo conjunto con nuestros *stakeholders* estratégicos (Prefectura de Pichincha, Socios, Red financiera Rural, Comunidad, Proveedores y Funcionarios de Cooprogreso) permitió que podamos llegar a más de 13.600 personas con charlas de Educación Financiera y Cooperativismo.

Programa de educación financiera

Consciente de su papel de intervención social, Cooprogreso desarrolla programas de educación para la ciudadanía incluidos en el presupuesto de la entidad, cuyo objetivo es generar mejoras en la calidad de vida de la comunidad al tiempo que se potencia la participación ciudadana.

Este programa será difundido a través de material lúdico y educativo, se trata de cartillas en formato de cómic. En estas cartillas los personajes desarrollan diálogos y siguen un argumento a través del cual se generan situaciones que ejemplifican los conceptos a tratarse como los talleres dictados por expertos de la Red Financiera Rural, Asesores Comerciales de la Cooperativa, además de e-learning en: Educación Financiera y Cooperativismo y Curso para Microempresarios. Las temáticas principales son:

Finanzas familiares

- Finanzas para la microempresa
- Finanzas para niños
- Técnicas de ahorro e inversión

Con el fin de orientar al cliente en esos cuatro aspectos, los titulares para las cuatro cartillas son:

- Las finanzas empiezan en casa
- Has despegar tu negocio
- Pequeños financieros
- Guía del ahorro y la inversión

Al final del año, las cuatro cartillas se convertirán en una publicación compilatoria. De esta forma, Cooprogreso contará con una colección de educación financiera.

Iniciativa de Producto Yo Soy con 6.321 adolescentes capacitados con edades de 13 a18 años, alianza estratégica con Freedom y 2.400 socios capacitados en cursos de Cooperativismo.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES PARA SOCIOS

Los socios comprenden una parte interesada relevante. De este modo, también se gestionan programas de capacitación. El porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados en 2014 llegó al 100%. La capacitación está dirigida a mejorar el desempeño de los cargos de este grupo en particular.

El presupuesto destinado para la capacitación de este grupo en 2014 llegó al 57%. Mientras que el promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes llegó a 7 horas por persona.

CORRUPCIÓN

De acuerdo a la reglamentación interna y los controles externos, el porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la Cooperativa en el 2014 llegó al 100% de cumplimiento. En estos espacios se revisan, específicamente, la prevención de lavado de activos.

Adicionalmente, existen iniciativas a favor de la educación de los socios en aspectos de salud, su fomento y la prevención de enfermedades.

COMPROMISO

Fortalecer iniciativas existentes en los planes de formación en habilidades.

NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

La integración cooperativa es importante en Cooprogreso. Hemos desarrollado proyectos y alianzas para fortalecer el Movimiento Cooperativo Ecuatoriano.

Acuerdos con otras organizaciones

Cooprogreso está en permanente búsqueda de acuerdos con entidades que trabajen para lograr el beneficio mutuo y la corresponsabilidad. Somos conscientes del impacto positivo que las alianzas generan dentro de estos espacios. Así, damos prioridad a las entidades de la economía popular y solidaria. Las alianzas que se establecen son abiertamente difundidas entre los diferentes públicos de interés. Al ser este aspecto un corredor importante de nuestra gestión, Cooprogreso brinda capacitación y sensibilización acerca de su importancia.

Actualmente, poseemos acuerdos de diferente índole con entidades que están fuera de la EPS o SFPS. Estas alianzas han hecho posible mejorar nuestro negocio. A su vez, también mantenemos acuerdos, ya sean comerciales o de negocio, con organizaciones miembros de la EPS y SPFS.

Cooprogreso posee acuerdos firmados de apoyo mutuo, colaboración y comercio basados en la reciprocidad con otras entidades del sector.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Con el propósito de fortalecer los programas y proyectos de Responsabilidad Social Corporativa, se llevó a cabo alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, tales como la Prefectura de Pichincha con quienes firmamos un convenio de Cooperación Interinstitucional de RSC. El objetivo es el fortalecimiento de los proyectos en los siguientes temas:

- Talleres del Buen Vivir
- Escuelas Deportivas
- Haz tu vida con el deporte
- Auspicio Club deportivo los Loros
- CoopRed Red de jóvenes Cooperativistas
- Manos que Dan, Reciben
- Participación y apoyo al proyecto de forestación en diferentes zonas del país con plantas y especies nativas
- "Talleres del Buen Vivir" y "Escuelas Deportivas": se tratan temas basados en Inteligencia Ecológica.
- Proyecto de manejo y prevención del *bullying*
- Proyecto ayuda de género: disminución de la violencia intrafamiliar y tratamiento de víctimas
- Proyecto Brigadas Médicas de Salud Preventiva
- Proyecto Cultura y Recreación Jóvenes
- Proyecto Voluntarios RSC

Estos proyectos son espacios en los cuales la educación y el Cooperativismo son la base principal para fomentar una cultura de ahorro en niños, jóvenes, socios y comunidad en general.

El trabajo conjunto con nuestros *stakeholders* (Grupos y/o Públicos de Interés) estratégicos (Prefectura de Pichincha, Socios, Red financiera Rural, Comunidad, Proveedores y Funcionarios de Cooprogreso) permitió que podamos llegar a más de 13.600 personas con charlas de Educación Financiera y Cooperativismo.

Impacto Total de Charlas de Educación Financiera 2014:

14000

SAN JOSÉ DE MORÁN

SOLANDA

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Programa de Gestión Ambiental

OBJETIVO

Sensibilizar en la comunidad el impacto de nuestras acciones en el medio ambiente y promover la ecología y el amor a la naturaleza, en el proyecto "Talleres del Buen Vivir" y "Escuelas Deportivas" se tratan temas basados en inteligencia ecológica.

En 2014 se llegó a más de

2977

personas en las parroquias de la provincia de Pichincha con charlas de cuidado y preservación ambiental a niños, jóvenes y comunidad en general.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Cooprogreso impulsa el rescate, preservación y conservación del ambiente a través de convenios de Cooperación Interinstitucional

OBJETIVOS

Impulsar campañas para reforestar diferentes zonas del país con plantas y especies nativas, proteger y mantener una red de reservas ecológicas de importancia para la conservación de la avifauna ecuatoriana y la biodiversidad asociada.

Promover la cooperación y fortalecimiento interinstitucional, con organizaciones comprometidas con la conservación y el desarrollo sustentable.

Realizamos un convenio de cooperación con Fundación de Preservación Jocotoco.

11 reservas y el 50% del patrimonio de Flora y Fauna del país.

Programa de Salud y Bienestar

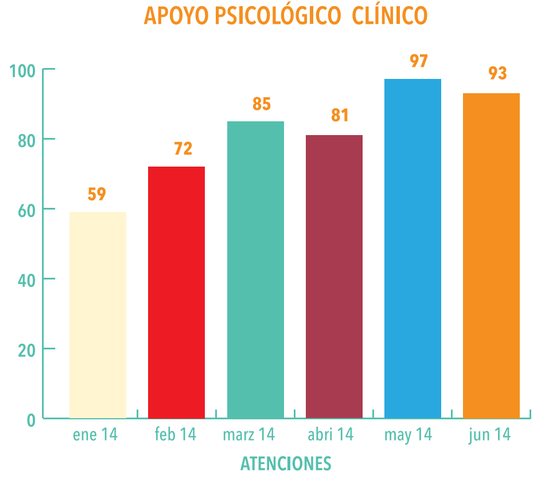
PROYECTO DE MANEJO Y PREVENCIÓN DEL *BULLYING*

Este proyecto tiene como finalidad brindar un asesoramiento y acompañamiento psicológico a los estudiantes de las instituciones educativas que constantemente han sido objeto de burlas que llegan incluso hasta el maltrato físico y psicológico.

Objetivo General

Manejo y Prevención del Bullying en Colegios Fiscales de la Ciudad de Quito. Se propone llegar a la comunidad y estudiantes para lograr un cambio integral en la familia y beneficiar así a los niños y su entorno familiar.

Se dictan conferencias o charlas a ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA Y COMUNIDAD EN GENERAL.



PROYECTO AYUDA DE GÉNERO: DISMINUCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y TRATAMIENTO DE VICTIMAS

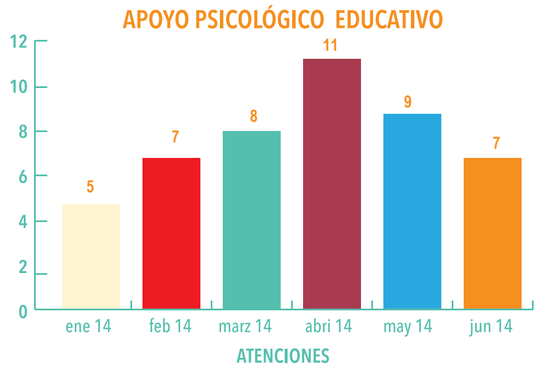
Objetivo General

Disminuir el porcentaje de violencia intrafamiliar en sectores urbanos marginales de Quito.

En el 2014, ampliando el alcance de nuestros proyectos sociales nivel nacional, nos desplazamos hacia la costa empezando en la Provincia de Guayas y Santa Elena.

Nuestro programa de atención médica se centra en los sectores más vulnerables y de bajos recursos económicos.

IMPACTOS: 7877 personas



NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Gestión Activa con la Comunidad

Para ello, emprendimos varias acciones sociales de Gestión con la Comunidad que apoyan la educación, salud, tradiciones y cuidado del ambiente, por ejemplo:

- Apoyo al desarrollo de la educación de los niños de la "Fundación Remar".
- Apoyo a la expo de seguridad ciudadana.
- Apoyo en ferias culturares y artísticas de las zonas de influencia directa a nuestra Institución.
- Participación en la Feria Expodeporte del Ministerio del Deporte.
- Participación en la IV Edición de la Carrera de Postas "12 Horas de Amor, Relevo por la Vida" en apoyo a la Asociación de padres de niños, niñas y adolescentes con cáncer ASONIC.
- Colaboración en sus acciones emprendidas por la Fundación Jóvenes contra el cáncer.
- Contribución con las zonas aledañas a la cooperativa en actividades que promueven el desarrollo cultural de las zonas.
- Participación en la Copa Prefectura de Pichincha.

PROYECTO CULTURA Y RECREACIÓN JÓVENES

Objetivo

Promover el respeto a la libertad de expresión, los derechos de los jóvenes y el cooperativismo.

En el 2014 realizamos el XIII Concurso Intercolegial de Oratoria donde jóvenes hablaron sobre educación financiera dentro del concurso.

El encuentro contó con la participación de representantes de 10 colegios de la capital entre fiscales, particulares y municipales.

El XIII Concurso Intercolegial de Oratoria tuvo como tema central "La Educación Financiera como clave para el Buen Vivir", con ponencias que resaltaron la importancia del cooperativismo y el rol social responsable de la ciudadanía como entes contribuyentes de un mejor crecimiento y desarrollo cooperativo en el país.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Proyecto CoopRed

OBJETIVO GENERAL

Consolidar la Primera Red Juvenil Cooperativista del Ecuador con miras a promover la economía popular y solidaria en la juventud ecuatoriana. El énfasis se dio en el sector cooperativo para formar a los futuros líderes y difusores de este nuevo sistema.

CoopRed llegó con charlas de Cooperativismo a más de 21 colegios de la provincia de Pichincha.

120 miembros de la RED de Jóvenes Cooperativistas.

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Proyecto "MANOS QUE DAN, RECIBEN"

Proyecto que arrancó en diciembre 2014 y nació a partir de los requerimientos de la comunidad en la época navideña. Con este proyecto buscamos dejar una enseñanza, un mensaje y sembrar valores en los niños. Algo que fuera más allá de regalar una funda de caramelos.

'Manos que dan, reciben' llegó a más de 15000 personas en el mes de diciembre.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Proyecto "Voluntarios RSC Cooprogreso"

La participación activa y el compromiso de nuestros colaboradores es fundamental a la hora de gestionar cada una de nuestras acciones de RSE, por ello, en Cooprogreso tenemos un equipo de voluntarios que por elección propia dedican parte de su tiempo a la acción solidaria y altruista.

Actualmente contamos con un equipo de voluntarios conformados por 17 personas internas y externas a nuestra institución.

54.000
PERSONAS BENEFICIADAS
PROYECTOS DE DESARROLLO LOCAL COMUNITARIO RSC

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

A lo largo del 2014 se realizaron promociones de la EPS. Este dato con respecto al monto de Gasto Operativo tuvo los siguientes resultados:

Promoción de la EPS	2014
Monto invertido en promocionar la entidad y el resto de la EPS y SFPS (Eventos, ferias, Actos - No publicidad)(USD)	102,000
Número de actividades destinadas a la promoción de la EPS y SFPS	9
Monto invertido en publicidad para la entidad (USD)	197,400

Para detallar las actividades que se hicieron en formación, mantenenos un programa de capacitación para cooperativas del sector de economía popular y solidaria. En lo referente a las actividades para promocionar la entidad, realizamos periódicamente eventos de integración entre socios, clientes, cooperativas, también participamos en ferias micro-empresariales y artesanales en zonas rurales.

Intercooperación Solidaria

Ningún miembro del Consejo de Administración de la Cooperativa pertenece a otros Consejos de Administración, Consejos de Vigilancia, otras Comisiones, ni cumple las funciones de Gerencia en otras Cooperativas o entidades de la Economía Popular y Solidaria. Tampoco existen puestos en órganos de otras entidades de a SFPS ya sea en Consejo de Administración, Vigilancia, Comisiones o en Gerencia.

Integración Sectorial

En lo que respecta a puestos en órganos de entidades de la EPS en Asamblea, en el 2014 se contó con un puesto.

COMPROMISO

Mantener el programa de capacitación para cooperativas orientado a las cooperativas pequeñas; mantener los eventos con socios de fidelización; continuar con la participación en eventos de la comunidad y ferias de nuestras zonas de influencia.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

APOYO A LA COMUNIDAD

Desde su nacimiento, este ha sido el principal reto de Cooprogreso: retribuir a las comunidades de las zonas de ifluencia la confianza que depositan en la institución. Por esta razón hemos emprendido varios proyectos que apoyan la educación, la salud, las tradiciones y el cuidado del ambiente.

Inclusión Social

Nuestra institución con la finalidad de apoyar al desarrollo sostenido de las personas que más lo necesitan, ha establecido diferentes acciones que promuevan la inclusión financiera en zonas de desarrollo. Con respecto a la presencia de Cooprogreso en parroquias donde no existe la presencia física de otras instituciones de servicios financieros o similares, hemos colocado una ventanilla en la Parroquia de Pacto en el noroccidente de la Provincia de Pichincha. Es decir, 1:23 puntos de atención.

Contamos con puntos de atención para socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional, llegando a un 30.43% del territorio, estamos en lugares como: Pacto, Los Bancos, Nanegalito, Atahualpa, Puéllaro, San José de Minas y Guayllabamba, es decir, en 7 de 23 puntos.

En Cooprogreso creemos en la verdadera inclusión financiera, es por esto que contamos con dos productos en nuestro portafolio que satisfacen las necesidades sociales de los más necesitados: vivienda y micro-consumo. Mientras que, para las necesidades productivas contamos con: Comunal, Micro y Automotriz. Esto representa un 40% de nuestro portafolio: COMERCIAL 5%,BANCA COMUNAL 5%, MICRO PURO 25%, AUTOMOTRIZ 5%.

Facilidad De Acceso En Las Instalaciones

Este indicador va dirigido al grado en que la Cooperativa ha adaptado sus instalaciones y métodos de suministro de ofertas de servicios estándar para mejorar el acceso a las personas potencialmente desfavorecidas. Este indicador se centra en las iniciativas para mejorar el acceso a las personas desfavorecidas; iniciativa implementada específicamente para eliminar barreras, personas con discapacidades o impedimentos.

Además, hace referencia a las personas con algún tipo de discapacidad como consecuencia de la edad, genética, u otras causas que limitan sus capacidades mentales, sensoriales o físicas. Además de personas que se enfrentan a barreras idiomáticas, culturales, de edad o de género.

Es así como Cooprogreso tanto para el público interno como para el externo, ha tomado acciones en favor del cumplimiento del indicador como, por ejemplo, el contar con rampas de acceso, atención de cajas especializadas para personas desfavorecidas, adicionalmente contamos con servicios higiénicos para personas con discapacidad. Mientras que al interior de la institución, las sillas se han dispuesto con criterios ergonómicos.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Las agencias que cuentan con rampas para facilitar la accesibilidad para sillas de ruedas son las siguientes:

1. Matriz-Pomasqui
2. Atahualpa
3. La Prensa
4. Puéllaro

Existen agencias que no cuentan con rampas porque los servicios que brindan los realizan en la planta baja, que se encuentra a nivel de la vereda:

5. Calderón
6. Guayllabamba
7. Centro Histórico
8. Quicentro Sur

Las agencias que no poseen rampa de acceso y que entre la planta baja y la vereda cuentan con gradas son:

9. Villa Flora
10. Los Bancos
11. Nanegalito
12. Pacto
13. Carapungo
14. Tumbaco
15. Guayaquil
16. Mariscal sucre
17. Portoviejo
18. Santo Domingo
19. Cayambe

APOYO ECONÓMICO

El desarrollo de proyectos de RSC y la generación de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas de acuerdo a los principios cooperativistas, permiten a Cooprogreso sumar esfuerzos y multiplicar impactos a favor del desarrollo de la sociedad.

Para poder llegar de mejor manera a la sociedad, la entidad ha desarrollado diferentes mecanismos de apoyo comunitario que crean valor en la sociedad. De esa forma logramos ir más allá de la filantropía. Cooprogreso ha establecido convenios con organismos públicos y de la sociedad civil con el objeto de promover la erradicación del trabajo infantil, el trabajo forzado, incentivar la creación de empleos y la seguridad alimentaria. También aporta a la comunidad con independencia financiera del gobierno local o nacional. Además, ha desarrollado iniciativas que facilitan o mejoran el acceso a servicios financieros en las comunidades con especial énfasis en los menos favorecidos. Se capacita en el buen uso de los recursos otorgados y también se sensibiliza a sus colaboradores para la atención a la comunidad.

Se realizaron brigadas médicas dirigidas para públicos de interés internos y externos. Se atendieron 1.213 personas en Calderón y Atahualpa, Puéllaro, Chavezpamba, Aloguincho, Perucho, Guayas, Santa Elena.

También se trabajó en los siguientes puntos:

- Desparasitación
- Riesgo hepático
- Nutrición
- Brigadas oftalmológicas
- Campaña de salud – Charlas de ayuda de género

VOLUNTARIADO

La participación activa y el compromiso de nuestros colaboradores son fundamentales a la hora de gestionar cada una de nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa. Por ello, en Cooprogreso tenemos un equipo de voluntarios que, por elección propia, dedican parte de su tiempo a la acción solidaria y altruista.

Actualmente, contamos con un equipo de voluntarios conformados por 17 personas internas y externas a nuestra institución. En el segundo trimestre se integraron cuatro colaboradores de Cooprogreso. En la Cooperativa el tiempo dedicado al trabajo comunitario no es compensable en tiempo ni objeto de reducción de salario. A su vez, este no será gratificado económicamente. Sin embargo, se crean espacios de reconocimiento público. En Cooprogreso, aunque no se posee actualmente con una normativa interna que regule el voluntariado, se concede a los miembros de la entidad un tiempo para la realización de trabajos propios de la organización.

Cooprogreso cuenta con un equipo de voluntarios que, por elección propia y sin ánimos de lucro, dedica parte de su tiempo a la acción solidaria y altruista. Para esto es importante la apertura de cada jefatura y gerencia de los departamentos. De esta manera, conscientes de la importancia de su participación, otorgan las facilidades para que sus equipos puedan participar.

Cooprogreso cuenta con la apertura de las jefaturas y gerencias de los departamentos para generar el espacio del voluntariado.

COMPROMISO

Cumplir al 100% con la norma de oficinas en cuanto al levantameinto de infomación sobre necesidades de socios/clientes/funcionarios (personas desfavorecidas) dentro de gestión de servcios y generación de plan de acción.

Impulsar el producto de educación financiera en otras zonas y ampliarlo a zonas rurales. En el programa de Educación Financiera se toma en cuenta el crecimiento de profesores, padres y alumnos.

Aumentar eventos de apoyo en ámbitos distintos a los servicios financieros y así ampliar la cobertura a través de alianzas con otras instituciones.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

COMERCIO JUSTO Y MARKETING RESPONSABLE

La Cooperativa cuenta con documentos que recogen los principios del comercio justo. Estos documentos son el Manual de adquisiciones y el Proceso de calificación de Proveedores. Además, dentro de las actuaciones que prevalecen en Cooprogreso, se subraya el apoyo a las compras locales con el fin de propulsar el desarrollo de la comunidad. También procuramos brindar igualdad de oportunidades en el aspecto comercial e intentamos, por medio de nuestros procesos, garantizar la sostenibilidad de las actividades desde los tres ámbitos del desarrollo: ambiente, sociedad y economía.

Somos fieles a nuestros principios y atendemos a criterios de trasparencia y ética. De este modo, trabajamos para que prevalezca el bienestar de los públicos de Cooprogreso antes que la oportunidad económica. Por este motivo, además, brindamos las mejores condiciones de trabajo para nuestros colaboradores.

Desde el área responsable buscamos la asociación o la integración principalmente con otras entidades de la economía popular y solidaria. Así reafirmamos nuestro apoyo al comercio justo. Esto nos permite desarrollar relaciones comerciales y financieras caracterizadas por la igualdad y la equidad tanto con los grupos de interés internos como con los externos. Realizamos análisis internos por proveedor con el fin de ejecutar pagos anticipados y evitar endeudamientos en la producción.

Nuestra entidad tiene como principio y norma el trato justo a los proveedores. De esta manera, privilegiamos a los pequeños proveedores y les brindamos una remuneración justa, puntual y de calidad en el trato. De ser posible, compartimos nuestros conocimientos con la finalidad de apoyarlos en su crecimiento. Del mismo modo, preferimos las compras, financiamientos y colaboraciones con proveedores que viven el comercio justo. Así, proponemos la generación continua de valor en la cadena de trabajo.

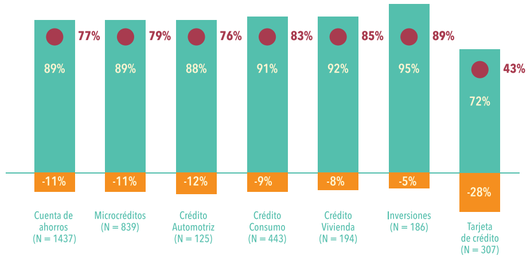
Mediante las herramientas utilizadas, nuestro propósito es evaluar al detalle la satisfacción en cuanto a nuestros Productos, Servicios, Asesoramiento, Calidez de Atención y Tiempo de Respuesta. El estudio nos compara con INSC (Índice Nacional de Satisfacción al Cliente de instituciones financieras) en el cual se analiza que Cooprogreso tiene una Satisfacción Neta del 83%. Es decir, superior con 22 puntos respecto a otras entidades financieras que apenas alcanzan el 61%. Esta es una ventaja competitiva muy importante y tiene la proyección de crecer en los próximos años. En total, el nivel de satisfacción fue del 90%.

Para evaluar la satisfacción de los socios-clientes con respecto a los servicios financieros ofertados por la cooperativa, en el 2014 se desarrolló el Estudio de Propuesta Valor durante 2 meses con una muestra de 1.480 encuestados. El estudio analizó los atributos que valoran los socios en productos y servicios. Estos fueron: plazo, monto, precios (tasas), requisitos, información, tiempo de entrega, servicio del asesor y canales de atención.

Se puede demostrar que actualmente somos una cooperativa confiable para nuestros socios. Los resultados del estudio muestran que, al compararnos con el INSC, nuestros índices de recomendación y recompra son superiores con 31 puntos y con 41 puntos en cuanto a lo que valora el socio en cuanto a nuestros productos y servicios .

El estudio definió matrices de áreas críticas con el fin de realizar planes de mejora frente a los atributos calificados como críticos y mejorar la calidad de productos y servicios en el 2015.

EVALUACIONES



En cumplimiento con nuestro principio de transparencia, las tasas son publicadas hasta el 05 de cada mes en todas las agencias. Además, se cumple con este indicador al 100%. Esta información se publica en las carteleras de todas las agencias y en la página web institucional **www.cooprogreso.fin.ec.**

A lo largo del 2014, no reportamos ningún caso de develación de información confidencial de nuestros socios o violaciones en cuanto a la normativa de publicidad o marketing.

COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Medio de información	Tipo de comunicación	Frecuencia /mensual/trimestral/ semestral/ anual)
Radio	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Prensa	Publicitarias - Campañas - Informativas	Trimestral
Vallas	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Ferias	Publicitarias - Campañas - Informativas	Trimestral
Pantallas digitales de nuestras agencias	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Redes Sociales	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Página web	Información de productos y servicios, campañas, noticias, gobierno corporativo, información de transparencia	Mensual
Boletines RFR	Publicitarias - Campañas - Informativas	Trimestral
Periódico externo de Cooprogreso "Somos Socios"	Información de contenido, testimonial de socios, educación financiera, tips de protección al consumidor, publicidad	Bimensual
Revistas (Ekos, Valles, Vistazo)	Publicitarias - Campañas - Informativas	Trimestral
Mensajes vía SMS	Informativa	Mensual
Mailing	Publicitarias - Campañas - Informativas	Trimestral
Correo Directo	Publicitarias - Campañas - Informativas	Trimestral

En el 2014, no se presentaron incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y requisitos de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En Cooprogreso, cumplimos con esta disposición legal y, paralelamente, la hacemos parte de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa. Estamos seguros de que en el transcurso del tiempo estas disposiciones permitirán hacer ahorros importantes dentro de las operaciones y gestiones, así como favorecer la excelencia de los servicios además de permitir un desarrollo sostenible con el medio ambiente.

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

DERECHOS HUMANOS

La formación de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente es un tema de alta relevancia para la gestión de Cooprogreso. Durante el 2014, fue posible llegar a 498 colaboradres con la charla "Cultura organizacional vivamos nuestos Valores", la cual tuvo énfasis en Derechos Humanos.

A lo largo del 2014 no se presentaron incidentes de discriminación o de violación a los derechos humanos, prácticas laborales o derechos de los indígenas.

COMPROMISO

Cumplir al 100% con los estándares de accesibilidad en las oficinas e instalaciones de Coopogreso.

Aumentar eventos de apoyo en ámbitos distintos a los servicios financierony ampliar la cobertura a través de alianzas con otras instituciones.

Capacitar al personal de seguridad física en materia de derechos humanos

Con el objetivo de sensibilizar a la comunidad sobre el impacto de nuestras acciones en el medio ambiente, promover la ecología y el amor a la naturaleza; en el Proyecto "Talleres del Buen Vivir" y "Escuelas Deportivas" se tratan temas basados en Inteligencia Ecológica.

En abril se inició la campaña de sensibilización en temas ambientales, con la entrega de un calendario ecológico y se resaltaron las fechas más relevantes respecto al componente ambiental. Además, se acompañó con la entrega de una planta, la cual contenía una etiqueta que resalta la importancia de sus funciones en la Tierra, todo esto con el fin de fomentar el cuidado a la naturaleza.

En el 2014 se ha llegado a más de 2.977 personas en las parroquias de la provincia de Pichincha con charlas de cuidado y preservación ambiental a niños, jóvenes y a la comunidad en general.

Cooprogreso impulsa el rescate, preservación y conservación del ambiente. A través de un convenio de cooperación con la Fundación Jocotoco, Cooprogreso apoya la campaña que la Fundación realiza con el propósito de repoblar a través de la forestación diferentes zonas del país con plantas y especies nativas, así como proteger y mantener una red de reservas ecológicas de importancia para la conservación de la avifauna ecuatoriana y la biodiversidad asociada.

Además, se promueve la cooperación y fortalecimiento interinstitucional junto a organizaciones comprometidas con la conservación y el desarrollo sustentable. En esta ocasión, con Fundación de Preservación Jocotoco que tiene 11 reservas y el 50% del patrimonio de la flora y la fauna del país.

Cooprogreso realiza, de forma no esporádica y programada, actividades de compromiso medioambiental en función del excedente o beneficios del ejercicio. Además, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.

NUESTRA DIMENSIÓN AMBIENTAL

RECICLAJE

En la cooperativa entendemos la necesidad de crear una cultura de la reutilización y del reciclaje. Es por esto que se brindan los medios y mecanismos para este fin. Además, esta iniciativa cuenta con políticas y normas del buen uso de los recursos como el papel, principalmente el publicitario, para lo cual se fomenta el uso de nuevas tecnologías que permitan la reducción del consumo.

En agosto de 2014 pusimos en marcha la emisión de facturas electrónicas para socios y clientes. Además, la estamos implementando en otros procesos como estados de cuenta de tarjetas de crédito y pago a proveedores. Ejecutamos este proyecto en cumplimiento a la ley pero también con la firme convicción de aportar al desarrollo sostenible y optimizar las operaciones de la organización favoreciendo a nuestros colaboradores, socios y clientes.

Se entregó donación de material de reciclaje a la Fundación SEMBRES en cinco ocasiones.

¿QUÉ ES UNA FACTURA ELECTRÓNICA?

Es un documento tributario dispuesto por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que mediante mensajes de datos reemplaza el documento físico pero conserva su mismo valor legal.

Para que sea válida, la factura electrónica debe cumplir con los requisitos que establece el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención. Entre ellos: fecha de emisión, razón social, domicilio fiscal tanto del emisor como del receptor, descripción del bien o servicio con la identificación de la cantidad, precios, valores, base imponible, impuesto al valor agregado y valor total.

A su vez, para lograr la confianza y la seguridad en la emisión de los documentos tributarios en forma electrónica, deben tener certificado digital y la firma electrónica así como la utilización de los enlaces Web Services. Se trata de un mecanismo a través del cual se realizará el envío, recepción, validación, autorización o rechazo de los documentos electrónicos emitidos en las transacciones de la institución.

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS?

- Contribución al cuidado del medio ambiente porque ya no se utiliza papel y, por lo tanto, se evita la tala de árboles y se ahorra el agua necesaria para transformar esa madera en papel.
- Mayor seguridad y transparencia en las transacciones así como la disminución de los riesgos de fraude.
- Optimización en las gestiones operativas con eficiencia en el servicio, ya que se elimina la emisión manual de documentos y se tiene disponibilidad inmediata de los datos para proporcionar al socio, cliente y proveedor.
- Ahorro económico al eliminar los gastos de sellos y de envío a través de courier. Además, se ha dejado de imprimir alrededor de 700 documentos mensuales entre facturas y comprobantes de retención para disminuir a cero el consumo de papel en su emisión.
- Ahorro en espacios físicos para archivar los documentos impresos que se deben conservar por siete años a partir de la fecha de su emisión, de acuerdo a lo dispuesto por el SRI.
- Disminución de fallos en el envío de facturas y eliminación de extravío de documentos.
- Cumplimiento y simplificación de las obligaciones tributarias.
- Para los socios y clientes también representa un beneficio ya que reciben sus documentos tributarios de forma ágil a través de correo electrónico, sitio web o algún medio magnético y no corren el riesgo de que sus documentos sean legibles.

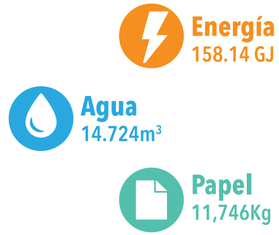
En Cooprogreso cumplimos con esta disposición legal y, además, la hacemos parte de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa. Estamos seguros de que, con el tiempo, significará ahorros importantes en las operaciones y gestiones, en excelencia en el servicio hacia los socios y clientes y en un desarrollo sostenible con el medio ambiente.

COMPROMISO

Mejorar y potenciar la campaña de reciclaje de papel y cartón y aumentar en 20 % el volumen de papel y cartón reciclado.

NUESTRA DIMENSIÓN AMBIENTAL

MATERIALES USADOS Y CONSUMO DE RECURSOS



Adicionalmente a las iniciativas comentadas, a lo largo del 2014 se motivó al uso de materiales amigables con el ambiente por medio de la impresión en material reciclable de artículos como:

40.000 Cartillas de Educación Financiera, 20.000 Diccionarios de Educación Financiera, 1.000 Balances Sociales, 500 Memorias de Responsabilidad Social, 500 Calendarios "2014", y 10.000 Periódicos bimensuales, lo cual equivale a 6.492 Kg de papel en material amigable con el ambiente.

Cooprogreso, a lo largo del 2014, zonificó conexiones eléctricas de manera para que los interruptores funcionen con más eficiencia, para el 2015 será posible definir el ahorro eléctrico que esta medida representó.

Los desechos sólidos son gestionados en su totalidad por gestores calificados y bajo cumplimiento de la entidad de control ambiental. Dentro de los principales desechos sólidos que Cooprogreso genera están: papel, toners, luces, desechos de alimentos. Como meta para el 2015, llevaremos un mejor registro acerca de los pesos de los desechos.

COMPROMISO

Informar de mejor manera la gestión ambiental que Cooprogreso realiza.

Establecer medidas y campañas de reducción de consumo de recursos.

ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD

INDICADOR					TÍTULO	PÁGINA
NOMBRE	SEPS	GRI	ISO 26000	PACTO GLOBAL		#
Estrategia y Análisis		G4-1, G4-2, G4-18, G4-20, G4-21	Gobernanza de la Organización		Mensaje del Presidente y Mensajes del gerente general	4
Perfil de la Organización	ID, CAP1, CAP2-IRSP1N102	G4-56, G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-15, G4-16, G4-17	Gobernanza de la Organización	Principio 1	Quiénes Somos	7
		G4-12	Gobernanza de la Organización		Nuestra Cadena de Valor	12
		G4-13	Gobernanza de la Organización		En el 2014 no hubieron cambios significativos en la operación	
		G4-56, G4-57, G4-58, G4-EN34	Gobernanza de la Organización		Nuestras Normas	13
		G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33	Gobernanza de la Organización		Presentación de la Memoria	14
Aspectos Materiales y Cobertura		G4-19, G4-18, G-24, G4-25, G4-26	Gobernanza de la Organización		Públicos de Interés y Asuntos Materiales para Cooprogreso	15
		G4-27	Gobernanza de la Organización		No existieron cuestiones o problemas que hayan surgido de las vinculaciones con Públicos de Interés	
		G4-34	Gobernanza de la Organización		Organigrama de la Institución	19
Gobierno y Control Democrático de los miembros	M3D2P1-IRSP2N102, M3D2P2_1, M3D2P2_2, IRSP2N103, IRSP2N104, IRSP2N105, IRSP2N106.	G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-48, G4-49, G4-50, G4-51, G4-52, G4-53, G4-54, G4-55, G4-LA12, G4-FS2, G4-FS12.	Gobernanza de la Organización		La Asamblea	20
DIMENCIÓN FINANCIERO						
Membresía Abierta y Voluntaria						
	CAP2-IRSP1N101, CAP3- IRSP1N105, CAP6, CAP8, CAP9		Asuntos de Consumidores		Nuestros Socios y Clientes	26
	M2D1P1-IRSP1N120, IRSP1N118	G4-EC7, G4-FS14	Asuntos de Consumidores		Ingresos de Socios	29
	M2D2P1-IRSP1N117, M2D2P2_1, M2D2P2_2		Asuntos de Consumidores		Retiro de Socios	30
		G4-FS6, G4-FS14	Asuntos de Consumidores		Nuestros Productos	31
	IRSP1N103, IRSP1N111, IRSP1N112-M3D7P2_1		Asuntos de Consumidores		Créditos	32
	IRSP4N101		Asuntos de Consumidores		Captaciones	33

	M3D7P2_1-IRSP1N114		Asuntos de Consumidores		Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito	33
	M3D7P2_1-IRSP1N116		Prácticas Justas de Operación		Distribución de cartera por producto	33
	IRSP1N104, IRSP1N106		Gobernanza de la Organización		Socios Ahorristas	34
		G4-FS14	Gobernanza de la Organización		Equilbrio real	35
	CAP2-IRSP1N102, IRSP1N107, IRSP1N108, IRSP1N113	G4-FS10, G4-FS14	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad		Inclusión de Género	36
Autonomía e Independencia						
	M3DIP1, M3DIP2-1, M3DIP2-12	G4-LA12	Gobernanza de la Organización		Acceso a cargos institucionales	38
	M3D6P1, IRSP1N106	G4-EC1	Práctica Justa de la Operación		Nuestra Estructura Financiera	39
	IRSP7PROVN101-M3D7P1, M3D7P3_1, M3D7P3_2	G4-EC6, G4-EC9	Gobernanza de la Organización		Creamos Valor en nuestra Cadena	40
	M3D3P1, M3D3P2, M3D3P3-1, M3D3P3-2		Práctica Justa de la Operación		Comunicación y Transparencia en la Información	41
	IRSGESN105	G4-HR10, G4-EN33, G4-SO9, G4-SO10	Práctica Justa de la Operación	Principio 5	Auditoría a los Proveedores	43
		G4-SO11	Práctica Justa de la Operación		No han existido reclamaciones sobre impactos sociales	

Participación Económica de los miembros						
	IRSP3N101-M4D1P1, M4D1P2_1, M4D1P2_2		Práctica Justa de la Operación		Concentración de Aportes sociales	44
	M4D2P1_1, M4D2P1_2		Prácticas Laborales		Utilidades	46
	M4D3P1		Práctica Justa de la Operación		Valor agregado Cooperativo	46
	IRSP3N102, IRSP3N103	G4-14	Práctica Justa de la Operación		Reservas facultativas y legales	46
	IRSP3N104		Práctica Justa de la Operación		Tasa de interés pasiva ponderada real	47
	IRSP3N105		Práctica Justa de la Operación		Diferencial de tasas	47
	IRSP6N104, IRSP7COMN109, IRSP6N103, IRSP4N103, IRSP3N106		Práctica Justa de la Operación		Otros Indicadores Relevantes	47
Gestión						
	M3D5P1, IRSGESN101		Gobernanza de la Organización		Impuestos totales pagados	49
	M3D5P2		Prácticas Laborales		Valor de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	49
	IRSGESN103-M3D5P5_1, M3D5P5_2, M3D5P6_1, M3D5P5_2, M3D5P7, IRSP7GOBN104	G4-EC4, G4-HR5, G4-HR6, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6	Práctica Justa de la Operación		Relación con el Estado, Donaciones, Postura de la Institución	51

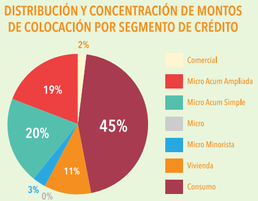
DIMENSIÓN SOCIAL						
Nuestro Talento Humano						
	CTP1- IRSP2N107, CTP2, CTP3, CTP4, CTP5, CTP6, CTP7, IRSPIN102, IRSPIN101	G4-10, G4-LA1, G4-LA2	Prácticas Laborales	Principio 6	Nuestra Fuerza Laboral	55
	M1D1EG1, M1D1EG2_1, M1D1EG2_2, IRSPIN105- M1D1REL1, M1D1S1, M1D1S2_1, M1D1S2_2- IRSPIN110		Prácticas Laborales	Principio 2	Generamos Empleo Digno	59
	IRSPIN105- M1D1REL1		Prácticas Laborales		Rotación	60
	M1D1EG2-1, M1D1EG2-2, IRSP7PROVN102		Prácticas Laborales	Principio 6	Contrataciones	61
		G4-LA3	Prácticas Laborales		Los nivels de reincorporación de los y la s colaboradores luego del embarazó fue de: Hombres: 10% y Mujeres: 21%	
	IRSPIN109	G4-LA11	Prácticas Laborales		Evaluaciones	62
	M1D1S1, M1D1S2_1, M1D1S2_2, IRSPIN103 - IRSPIN110	G4-EC5, G4-LA13	Prácticas Laborales		Retribución	62
	M1D1CL1_1, M1D1CL1_2		Prácticas Laborales		Clima Laboral	64
	M1D1TRV1_1		Prácticas Laborales		Equilibrio Familiar y Personal	65
	M1D2P1, M1D2P2, M1D2P3, IRSPIN107		Prácticas Laborales		Prelación de los Inetereses Colectivos frente a los Individuales	65
	IRSPIN106		Prácticas Laborales		Beneficios para los colaboradores	66
	IRSP5N105- M1D2P2, M1D2P4-1, M1D2P4-2, M1D2P5_1, M1D2P5_2		Prácticas Laborales		Prelación de los Intereses Colectivos	67
	IRSPIN107	G4-LA8	Prácticas Laborales		Convenios Colectivos	68
	IRSPIN108- M1D1CL1, IRSP7COMN111	G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7	Prácticas Laborales		Salud y Seguridad Ocupacional en Cooprogreso	68
Educación Formación e Información						
	M1D1TF1_1		Prácticas Laborales	Principio 6	Formación	71
	M5D1P1_1, M5D1P1_2, M5D1P2- IRSP5N107	G4-LA9, G4.FS4	Prácticas Laborales	Principio 6	Desarrollo de las Capacidades e Inversión	72
	IRSPIN111	G4-LA10	Prácticas Laborales		Programas de habilidades	74
	IRSP5N106, M7D2P3_1		Prácticas Laborales		Educación Financiera	76
	IRSP5N101, M1D2P4_2, IRSP5N102, IRSP5N103		Prácticas Laborales		Capacitación y Actividades para socios	77

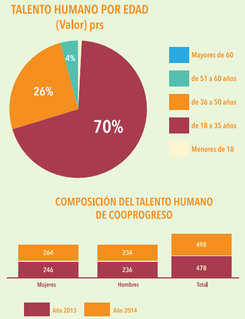
	IRSP5N104	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5	Prácticas Justas de Operación	Principio 10	Corrupción	77
Cooperación entre Cooperativas						
	M3D4P4_1, M3D4P4_2, M6D2P3_1, M5D2P1, M5D2P2	G4-SO1, G4-SO8	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad		Acuerdos con otras organizaciones	78
	M6D1P1, M6D1P2		Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad		Intercooperación solidaria	92
	M6D2P1, M6D2P2		Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad		Integración sectorial	92
Apoyo a la Comunidad						
	IRSP7COMN104, IRSP7COMN105, IRSP7COMN107, IRSP7COMN108	G4-FS11, G4-FS13	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Principio 2	Inclusión Social	93
	IRSP7COMN110	G4-FS14	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Principio 2	Acceso Financiero	94
	M7D2P3-2, IRSP7COMN106		Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Principio 2	Apoyo económico en la Comunidad de Cooprogreso	96
	M1D1TCVC1-1, M1D1TCVC1-2		Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Principio 2	Voluntariado	97
	M7D1P1_1, M7D1P1_2, IRSP7COMN101	G4-HR4, G4-PR5, G4-PR8	Asuntos de Consumidores	Principio 2	Comercio Justo y Marketing Responsable	99

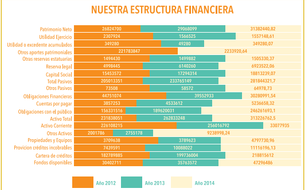
	M5D2P3	G4-PR2, G4PR-7, G4-PR9	Asuntos de Consumidores		Comunicación Responsable	101
	IRSP5N202	G4-LA16, G4-HR2, G4-HR3, G4-HR8, G4-HR12	Derechos Humanos	Principio 1	Derechos Humanos	103
Dimensión Ambiental						
	M7D3P1_1, M7D3P1_2		Medio Ambiente	Principio 8	Nuestra Dimensión Ambiental	104
	IRSP7AMBN101		Medio Ambiente	Principio 7	Reciclaje	105
		G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN23, G4-EN-31	Medio Ambiente		Materiales usados y consumo de cursoso	109

Resultados de Balance Social 2014

	CÓDIGO	INDICADOR	DATOS COAC 2014	CALIF.	COMPROMISOS/METAS
1	Membresia abierta y voluntaria				
	IRSP1N101	% socios	83%	☺	En el 2014 llegamos al 83%. En esta ocasión estamos tomando en cuenta únicamente el % de socios que tienen igual o más de $30 en certificado de aportación
	CAP 9	# total de socios por antigüedad	El 57% de nuestros socios tienen una antigüedad de más de 5 años	☺	El objetivo para el 2015 es captar socios nuevos, de manera que vamos a incrementar el porcentaje de socios nuevos
	CAP 8	# total de socios entre activos e inactivos	58% activos y 42% inactivos	😐	En este año queremos activar las cuentas de ahorro socios recientes con saldos significativos
	CAP 6	# de socios dependiendo su estado civil	El 56% de nuestros socios son casados; el 32% son solteros y el 12% están en la categoría otros tales como: divorciados, viudos, unión libre	☺	Implementar estrategias de acuerdo al perfil de los socios
	IRSP1N102	% socios mujeres	55%	☺	El porcentaje de mujeres socias incrementó con respecto al 2013. La meta actual es mantener éste indicador
	IRSP1N103	% socios crédito vigente	32%	☺	Durante el 2015 vamos a seguir trabajando en campañas segmentadas por producto de crédito y zona geográfica por agencia con el fin de mejorar el indicador de % de socios con crédito. Adicionalmente se aplicará la estrategia para calificar crédito
	IRSP1N104	% socios ahorristas	47% socios ahorristas	☺	Desde junio 2014 implementamos la estrategia para que los oficiales de ahorro gestionen la BDD para convertir a las cuentas clientes en cuentas socios mediante llamadas y visitas. Se llegó a gestionar el 10% de cumplimiento de la base. Adicional gestionamos la BDD para migrar las cuentas oro y platinum a las cuentas de ahorro programado desde Sept 2014 con un 15% de cumplimiento de la base. Para el 2015 la estrategia principal es crecer en socios nuevos
	IRSP1N105	# de socios clasificados por edad	El 74% de los socios tienen de 36 años en adelante	☺	Orientar estrategias de acuerdo al perfil de edad de nuestros socios para ofrecerles una propuesta de valor efectiva
	IRSP1N106	% ahorro voluntario (obligaciones del público - restringuidos)	78,59%	☺	
	IRSP1N107	% cartera de crédito mujeres	36%	☺	

	IRSP1N108	% operaciones vigentes crédito mujeres	7%	☺	Incluir en la base de datos a las intergrante de banca comunal como socias y deudoras
	IRSP1N109	% de créditos < = 30% PIB per cápita	9,00%	☹	Incluir en la base de datos a las intergrantes de banca comunal como socias y deudoras
	IRSP1N110	% de créditos con cuotas mensuales < = 1% PIB per cápita	5,00%	☺	Incluir en la base de datos a las intergrantes de banca comunal como socias y deudoras
	IRSP1N111	Monto promedio de crédito por segmento de crédito	Por socio un monto de $15.477,01 en socios con crédito	☺	Mantener política de colocación por segmento
	IRSP1N112	Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito	$15.582,91 para socios que pidieron un crédito por primera vez	☺	Mantener dispersión en cartera de cartera de consumo y micro
	IRSP1N113	Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito	El monto de crédito vigente a mujeres es de $ 117'810.645,60, donde el 45% fue destinado para consumo	☺	Se mantine estrategia de no exclusión
	IRSP1N114	Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito		☺	Incrementar colocación de microcrédito en función de POA
	IRSP1N116	Distribución de cartera por producto	el 45% responde a créditos de consumo, mientras que, con un 42% está la cartera por Micro	☺	Incrementar colocación de microcrédito en función de POA

	IRSP1N117	% deserción de socios	2.11%, El equivalente a 3.314 solicitudes	☺	El porcentaje de deserción de socios disminuyó en comparación al 2013.
	M2D2P2-1	Retiro de Socios			
	M2D2P2-2	Retiro de Socios			
	IRSP1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo	8,82%	😐	En el 2015 vamos a implementar varias estrategias para captar socios nuevos y para crecer en patrimonio
	IRSP1N120	% socios y clientes nuevos con ingresos menores a la canasta básica	1,27%	😐	
2	Cotrol democrático de los Miembros				
	IRSP2N107	# Total de trabajadores que tiene la Cooperativa	17 personas con discapacidad. • El 46,58% es casado y el 39,95% es soltero, a diferencia del 13,47 pertenecen a grupos como Unión Libre y Viudos 	☺	

3	Participación Económica de los Miembros				
	IRSP3N101	CONCETRACIÓN DE APORTES SOCIALES	59,50%	☺	Mantener este nivel, cumplimiento del POA
	IRSP3N102	% reservas facultativas (especiales)/patrimonio total	1,18%	☺	
	IRSP3N103	Reservas legal/total socios	46,11	☺	
	M3D6P1	Estructura Financiera		☺	
	M4D3P1	Valor Agregado Cooperativo	NO REPORTADO	☺	
	IRSP3N104	Tasa de interés pasiva ponderada real	3,12%	☺	Revisar las tasas acorde con estructura financiera y mercado
	IRSP3N105	Diferencial de tasas	23.889.122	☺	Mantener y estar atentos a las normativas de los organismos de control
	IRSP3N106	Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año	Cta. 2101 Depósitos a la Vista 27,63%; Cta. 2103 Depósitos a Plazo 72,33%, Cta. 2105 Depósitos Restringidos 0.05%, Cta. 26 Obligaciones Financieras 12,48%. % General de Concentración de las Obligaciones con el Público 85,49%, % General de Concentración de las Fuentes de Fondeo 97,96%	☺	
4	Autonomia e Independencia				

	IRSP4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	456 transacciones	☺	Mantener actualizadas las políticas de acuerdo a las necesidades de la institución
	IRSP4N102	% endeudamiento externo/ pasivo	10,74%	☺	Mantener o incrementar de acuerdo a posiciones de descalce
	IRSP4N103	% concentración por fuentes de fondeo	97,96%	☺	
5	Educación, Formación e Información				
	IRSP5N101	% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	100%	☺	Mejorar y mantener el registro de capacitación de directivos de la COAC actualizado
	CTP3	# Total de colaboradores por nacionalidad	Ecuatorianos 496/498= 0.99 Colombianos 2/498=0.004 Mestizo 472/498=0.95 Muntubio 23/498=0.05	☺	
	M1D1EG2-1	Etapas de la Contratación	100%	☺	
	M1D1EG2-2	Etapas de la Contratación	80% proviene de la comunidad local	☺	
	IRSP5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	57%	☺	Mejorar el registro de capacitación de directivos de la COAC
	IRSP5N103	Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, por agencia o sucursal	16 horas promedio de capacitación por persona	☺	Disminuir las horas de capacitación presenciales e incrementar talleres “in house” y virtuales

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

	IRSP5N104	% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	100,0%	☺	Coordinar con entes de control interno enfoque de capacitación anti corrupción - Actualizar código de ética y socializarlo
	M5D1P1_1	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización	Nuestra área de Talento Humano mantiene un plan de formación y capacitación para colaboradores y socios, el cual se encuentra aprobado formalmente, tanto en la temática como en presupuesto	☺	Mantener la capacitación para los colaboradores
	M5D1P1_2	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización		☺	Continuar con los talleres de Educación Financiera y Cooperativismo e incrementar en un 5% el impacto generado en la comunidad
	IRSP5N106	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	13.600 personas con charlas de Educación Financiera y Cooperativismo	☺	Impulsar producto en otras zonas, ampliar a zonas rurales. Se incluye en programa de Educación Financiera incluyendo profesores, padres y alumnos.
	IRSP5N107	% cumplimiento plan de capacitación	81,0%	☺	Mantener el cumplimiento del Plan de Capacitación
	IRSP5N202	% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente	498 Colaboradores por medio de la charla “Cultura organizacional vivamos nuestos Valores”,	☺	Fortalecer el programa de Cultura organizacional “Vivamos nuestros Valores”

	IRSP5N105	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales		☺	Continuar desarrollando y fortaleciendo los programas y proyectos en los que prevalezcan los intereses colectivos sobre los individuales
	M1D2P1	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales		☺	
	M1D2P2	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales		☺	
	M1D2P3	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	NO REPORTADO	☺	
	M1D2P4-1	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	los programas son presupuestados previamente y son extendibles a la familia del socio y también a los colaboradores	☺	
	M1D2P4-2	Actividades para los socios	100%	☺	
	M7D2P3-2	Ayudas Económicas	Nos basamos en nuetsros principios de Cooperativismo y en la Estrategia de Responsbailidad Social de la Entidad	☺	
	M1D2P5-1	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Contamos con estrategias propias para apoyar a nuestros Grupos de Interés	☺	Continuar con las estrategias y metodología utilizada, siempre en pro del bienestar de la colectividad
	M1D2P5-2	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales		☺	
6	Cooperación entre Coopeativas				

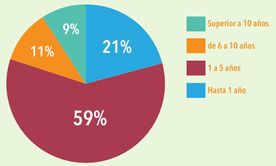
Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

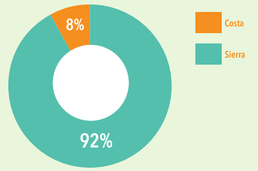
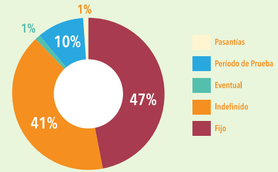
	IRSP6N103	% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	23,40%	☺	Combinar con estrategias de aumento de fondeo socio - clientes naturales
	IRSP6N104	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo	96,6%	☺	Impulsar producto en otras zonas, ampliar a zonas rurales. Se incluye en programa de Educación Financiera incluyendo profesores, padres y alumnos.
7	Compromiso con la Comunidad				
	IRSP7COMN101 IRSP7COMN101 IRSP7COMN101	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción	90% de satisfacción total	☺	"Llegar al 95% de Satisfacción de Socios clientes. Obtener indicadores reales de gestión en calidad de servicio con el fin de realizar planes de acción con las áreas involucradas
	IRSP7COMN102	% de satisfacción de productos - servicios financieros (AHORRO, CREDITO, INVERSIONES)	Estudio Propuesta Valor Productos y Servicios: Productos Ahorros: 77% Microcrédito: 79% Crédito de Consumo: 83% Crédito Automotriz: 76% Crédito Vivienda: 85% Inversiones: 89% Tarjeta de Crédito: 43%	☺	Talleres de trabajo, seguimiento a ejecución de planes de mejora en productos,servicios y asesoramiento.
	IRSP7COMN104	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros	4,35%	☺	
	IRSP7COMN105	Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	30,43%	☺	

	IRSP7COMN106	# Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	1.213 beneficiarios de Brigadas Méicas	☺	Incrementar la cobertura de atención de brigadas médicas a través de alianzas con otras instituciones
	M1D1TCVC1-1	Trabajo comunitario, voluntario para la cooperativa	17 voluntarios Internos y Externos	☺	Continuar con el programa de Voluntarios RSC Cooprogreso, mantener e incrementar el número de voluntarios al menos en un 2%
	M1D1TCVC1-2	Trabajo comunitario, voluntario para la cooperativa		☺	
	IRSP7COMN107	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	20%	☺	Fortalecer los productos existentes
	IRSP7COMN108	% productos de crédito para necesidades productivas	"40% (COMERCIAL 5% BANCA COMUNAL 5% MICRO PURO 25% AUTOMOTRIZ 5%)"	☺	Fortalecer los productos existentes
	IRSP7COMN109	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito)	"1.-Comercial: 100% 2.-Consumo:91.60% 3.-Vivienda:97.09% 4.-Microcrédito Simple: 92.15% 5.-Microcrédito Acum. Ampliada: 97.45% 6.-Microcredito Minorista: 86.80%"	☺	Mantener la relación
	IRSP7COMN110	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Atención en: Zonas Rurales o apartadas con1:23 ventanillas en parroquias no hay hay presencia fisica de otras instituciones. Y en 7 de 23 puntos de baja densidad poblacional. Además de facilidades para personas con discapacidad	☺	"Cumplimiento de norma en 100% de oficinas Levantamiento de info de necesidades de socios/ clientes/funcionarios (personas desfavorecidos) dentro de gestión de servcios y generación de plan de acción"

	IRSP7COMN111	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	3 iniciativas (papailoma, cámcer, gripe) 1 programa (obesidad	☺	"Exámenes ocupacionales 2014 programa VIH programa contra cáncer (mamas) programa hombre mayores 40 años (cáncer prostático) continuación gripe H1N1 programa de pausa activa programa potenciato campaña sensibilización hemofilia"
	IRSP7AMBN101	Iniciativas de reciclaje	20,00%	☺	"Mejorar y potenciar la campaña de reciclaje de papel y cartón información sobre reciclaje para toda la organización."
	M7D3P1-1	Ambiente	2.977 perosnas beneficiadas en cuidado y prevención ambiental	☺	Mantener y fortalecer pácticas ambientales sanas
	M7D3P2	Ambiente		☺	
	IRSP7PROVN102	Procedimientos para la contratación local de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares de sus agencias y sucursales.	80,00%	☺	Aprobación del manual de reclutamiento, selección y contratación. Con la cláusula estipulada
	IRSP7GOBN102	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Las Tasas de Transparencia son publicadas hasta el 05 de cada mes en todas las Agencias y se cumple con este indicador al 100%	☺	*Mantener al día la Web *Publicar en agencias las tasas en la fecha que solicita la ley.

	M3D3P1	Transparencia Informativa	$ 34.323,13	☺	Informar con mayor efectividad al grupo de interés de consejos y Asamblea
	M3D3P2	Medios para comunicar información	Canales como: prensa, pantallas, celular, perifoneo, página web, correo directo y el periódico "Somos Socios"	☺	Informar con mayor efectividad al grupo de interés de consejos y Asamblea
	M3D3P3-1	Medios para comunicar información		☺	Informar con mayor efectividad al grupo de interés de consejos y Asamblea
	M3D3P3-2	Medios para comunicar información		☺	Informar con mayor efectividad al grupo de interés de consejos y Asamblea
	M5D2P1	Promoción de la EPS - Respecto al monto de Gastos Operativos	$ 33.267	☺	Promocionar a la institución en la comunidad para informar sobre nuestros proyectos
	M5D2P2	Que tipo de actividades se han desarrollado	Programa de capacitación para cooperativas, eventos dirigidos a socios e inversionistas, evento de aniversario, participación en ferias	☺	Mantener el programa de capacitación para cooperativas orientados a las cooperativas pequeñas; mantener los eventos con socios de fidelización; continuar con la participación en eventos de la comunidad y ferias de nuestras zonas de influencia
	M5D2P3	Medios utilizados para comunicar información	Canales como: radio, prensa, vallas, ferias, pantallas, redes sociales, página web, boletín RFR, periódico "Somos Socios", revistas, celular, *mailing*, correo directo	☺	Buscar medios alternativos para comunicar y llegar de forma más efectiva a mayor número de socios
	M7D1P2_1.	Política de la Organización	Políticas de érica, responsabilidad y transparencia de la comunicación	☺	Mantener procesos de socialización a través de Informe de sostenibilidad, Balance Social y comunicados para nuestros socios y comunidad

	IRSP7GOBN103	# total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y requisitos de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	0 INCIDENTES	☺	No registrar incidentes
	IRSP7GOBN104	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No se ha recibido este tipo de ayudas financieras	☺	
8	Público Interno				
	CTP6	# total de trabajadores dependiendo de su nivel formativo o de instrucción	BACHILLER 106/498= 0.21 ESTUDIANTES 240/498=0.48 EGRESADOS 42/498=0.08 TITULO TERCER NIVEL 106/498=0.21 TITULO CUARTO NIVEL 3/498=0.006	☺	
	CTP7	# total de trabajadores dependiendo la antigüedad	TALENTO HUMANO POR ANTIGÜEDAD 	☺	
	IRSPIN101	% funcionarias mujeres en mandos medios	47,36%	☺	
	IRSPIN102	% funcionarios con capacidades especiales	93,00%	☺	Completar al primer trimestre del 2015 el 4% de personas con discapacidad

	IRSPIN103	Relación salarial (máximo y mínimo)	Sueldo más alto 4,110.00 - sueldo más bajo 400.00 SA/SB = 10,275 veces	☺	
	IRSPIN104	# total de colaboradores por región y domicilio y tipo de contrato	DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN  TIPO DE CONTRATO 	☺	
	M1D1EG1	# de empleos generados	"Número de empleos generados para socios=3.89 trabajadores que salieron de la cooperativa =4.08"	☺	
	IRSPIN105	# total de rotación	122 funcionarios salieron de la institución corresponde al 0.22	☺	

	IRSPIN106	Beneficios sociales para los funcionarios con jornada completa que no se ofrecen a los funcionarios temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	100%	☺	
	IRSPIN107	% de funcionarios cubiertos por un convenio colectivo	0%	☺	
	IRSPIN108	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina	0,63%	☺	
	IRSPIN109	% de funcionarios que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	100%	☺	Incluir en proceso la entrega de una copia para el funcionario
	IRSPIN110	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	"relación 1 a 1 (1:1) no existe discriminación"		
	IRSPIN111	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los funcionarios y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales - Jubilación	APOYO EN ESTUDIOS %2.47	☺	Fortalecer iniciativas existentes

9	Gestión				
	IRSGESN101	Impuestos totales Pagados	$1'240,332.05	☺	
	IRSGESN102	% y # total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	100%	☺	NR
	IRSGESN103	Postura de la Organziación frente a la Corrupción	no se han tomado medidas debido a que no se registra actos de currupcion en el 2013	☺	
	IRSGESN104	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa	5.274.76	☺	

	IRSGESN105	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras	"En las Políticas definidas en los diversos manuales no existe gran cantidad de políticas sociales y medioambientales. Cuando Auditoría de las diferentes líneas de negocio verifica el cumplimientos de las políticas existentes tal es el caso de: Proveedores Ej. Para ser calificado como Proveedodor se revisa: 1.- No estar reportados en el CONSEP. 2.- Que las empresas no contraten a menores de edad. 3.- Que las empresas afilien a sus trabajadores. 4.- Prioridad en ciertas adquisiciones a contratar a Artesanos Calificados. (colocar en anexo) 5.- Realizar adquisiciones a instituciones con fines sociales Crédito * No se da dinero a centros nocturnos. * No se da dinero para juegos de azar. *Restricción para negocios que fomentan la piratería, cachinería, etc."	☺	Verificar que se incluyan en las políticas el cumplimiento a los principios de Responsabilidad Social, en los procesos que sean revisados según el plan de Auditoría Interna 2015
	IRSGESN106	# total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	0 INCIDENTES	☺	Mantener y mejorar las estrategias de comunicación para el mejor entendimiento de socios, cooperativa, comunidad

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN COOPROGRESO

La aplicación de los Principios Cooperativos en Cooprogreso es parte de la Cultura Institucional está expresada en las relaciones, acciones solidarias y en la economía popular y solidaria. Nuestro propósito es generar negocios sostenibles y sustentables en la comunidad.

P1 MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

La apertura de la institución ha dado como resultado una base social integrada por personas naturales asalariadas, emprendedores, microempresarios, amas de casa y personas jurídicas. Los productos de ahorro y crédito han sido diseñados para cubrir las múltiples necesidades de los socios con precios y requisitos accesibles, con procesos eficientes y de calidad, lo cual genera confianza,seguridad y transparencia en las relaciones con los socios y la comunidad en general.

P2 CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Se promueve la inclusión y el desarrollo individual y colectivo de los socios. Es nuestro reto mantener al grupo de los representantes, miembros de los órganos de gobierno y socios en general con conocimientos que les permitan ser el motor de desarrollo de la Cooperativa con procesos autogestionarios y democráticos. La aplicación del Código de Buen Gobierno genera confianza y responsabilidad en la administración de Cooprogreso.

P3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

El porcentaje de Capital Social es adecuado, así como el aporte individual – Certificados de Aportación – garantiza la propiedad cooperativa y la participación activa de los socios.

P4 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Siendo la institución conformada por personas, las decisiones de los órganos directivos siempre están encaminadas a brindar beneficios a los miles de socios.

Principios Cooperativos

P5 Educación, formación e información

En Cooprogreso entendemos la educación como un proceso de formación referido a valores que busca el acceso al conocimiento para fomentar la cultura institucional.

P6 Cooperación entre cooperativas

La integración cooperativa es importante en Cooprogreso, hemos desarrollado proyectos y alianzas para fortalecer el Movimiento Cooperativo Ecuatoriano.

P7 Apoyo a la comunidad

Desde su nacimiento, este ha sido el principal reto de Cooprogreso: retribuir a las comunidades de las zonas de influencia la confianza que depositan en la institución, razón por la que hemos emprendido varios proyectos que apoyan la educación, salud, tradiciones y cuidado del ambiente.

P8 Público interno

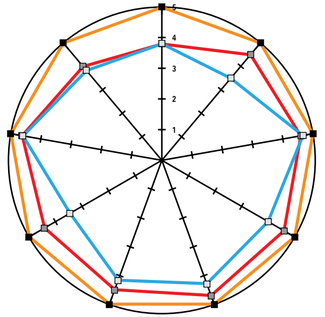
Promovemos la construcción de relaciones laborales con los colaboradores, cimentadas en los valores de la honestidad, respeto, confianza, ofreciendo una remuneración justa y equitativa, condiciones de trabajo dignas y procesos de desarrollo integral.

P9 Gestión

El desarrollo socioeconómico esta basado en una gestión eficiente de los recursos y el fortalecimiento de la estructura financiera, al generar provisiones, reservas y capital institucional fuerte.

Resultados de Indicadores, Balance Social 2014

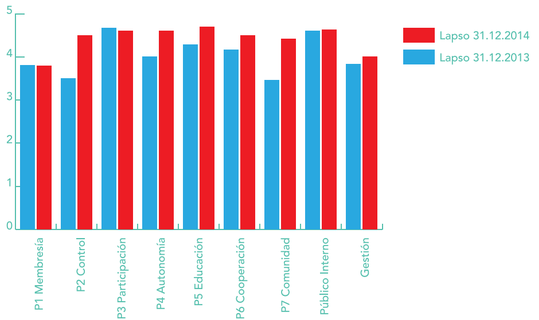
COMPARATIVO DE PERIODO 2013-2014



LAPSO 31.12.2014

LAPSO 31.12.2013

MISIÓN

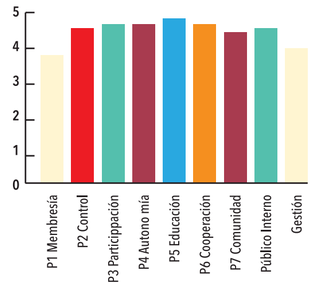


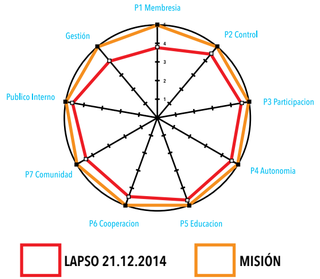
Resultados de Indicadores, Balance Social 2014

BALANCE SOCIAL 2014

Principios	Misión	31.12.2014
P1 Membresia	5	3,80
P2 Control	5	4,50
P3 Participacion	5	4,60
P4 Autonomia	5	4,60
P5 Educacion	5	4,70
P6 Cooperacion	5	4,50
P7 Comunidad	5	4,42
Publico Interno	5	4,63
Gestión	5	4,00

BALANCE SOCIAL 2014





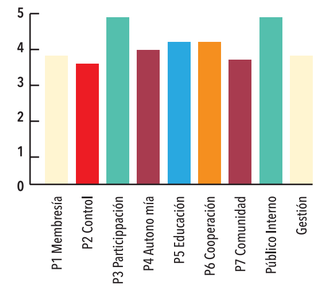
Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

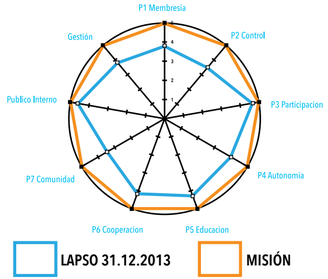
Resultados de Indicadores, Balance Social 2014

BALANCE SOCIAL 2013

Principios	Misión	31.12.2013
P1 Membresia	5	3,81
P2 Control	5	3,50
P3 Participacion	5	4,67
P4 Autonomia	5	4,00
P5 Educacion	5	4,29
P6 Cooperacion	5	4,17
P7 Comunidad	5	3,46
Publico Interno	5	4,60
Gestión	5	3,83

BALANCE SOCIAL 2013





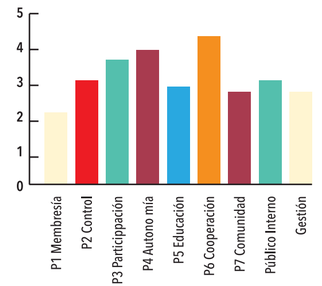
Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

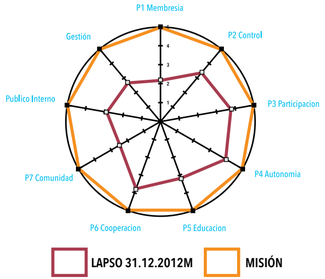
Resultados de Indicadores, Balance Social 2014

BALANCE SOCIAL 2012

Principios	Misión	31.12.2012
P1 Membresia	5	2,20
P2 Control	5	3,40
P3 Participacion	5	3,80
P4 Autonomia	5	4,00
P5 Educacion	5	3,20
P6 Cooperacion	5	3,80
P7 Comunidad	5	2,50
Publico Interno	5	2,90
Gestión	5	2,70

BALANCE SOCIAL 2012





LAPSO 31.12.2012M MISIÓN

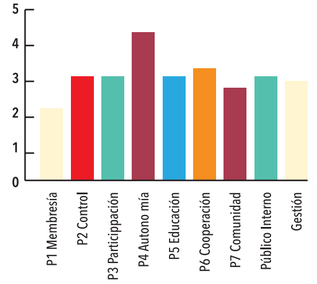
Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

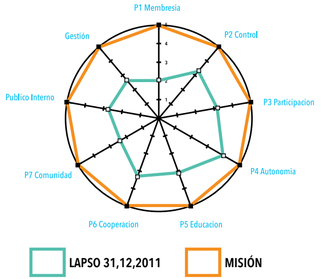
Resultados de Indicadores, Balance Social 2014

BALANCE SOCIAL 2011

Principios	Misión	31.12.2011
P1 Membresia	5	2,05
P2 Control	5	3,33
P3 Participacion	5	3,20
P4 Autonomia	5	4,00
P5 Educacion	5	3,13
P6 Cooperacion	5	3,33
P7 Comunidad	5	2,40
Publico Interno	5	2,76
Gestión	5	2,67

BALANCE SOCIAL 2011





LAPSO 31,12,2011 MISIÓN

Responsabilidad Social
Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

Responsabilidad Social

Somos agentes de cambio
con acciones transparentes y compromiso con la comunidad

1800 266 733 / 4000 900
www.cooprogreso.fin.ec

COOPROGRESO
Cooperativa de Ahorro y Crédito