



COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
Y BALANCE SOCIAL

2023

*"Contribuir al progreso
sostenible de los hogares
en nuestro país".*

COOPROGRESO

Video Mensaje Presidente



Créditos

Juan Carlos Rivera

Presidente

Luis Eduardo Paz y Miño

Gerente de Marketing

María Lissette Arauz

Johanna De Mora Núñez

Coordinadora de Responsabilidad Social

GRI 2-1

COOPROGRESO

Dirección Matriz Pomasqui

Manuel Córdova Galarza 9380 y Marietta
de Veintimilla

Tel.: 593 -2 4000 - 900

www.coopprogreso.fin.ec

Quito, Ecuador

Contenidos:

Consultoría:

SDG CONSULTING

Leandro Aguayo Calderón

Lorena Guarderas Torres

Amanda Galarza Román

Sofía Cajiao Parra

Diseño y diagramación:

Paz Bonilla

Javier Izurieta



Reservados todos los derechos 2024.

Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra sin la autorización, por escrito, de Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopprogreso limitada.



Explicación de la Memoria Interactiva

La presente Memoria de Sostenibilidad incorpora elementos interactivos a lo largo del texto, facilitando la interacción mediante botones, enlaces, videos y fotos en formato digital. El objetivo es lograr una presentación transparente y de rendición de cuentas más dinámica y efectiva para nuestros grupos de interés, destacando las buenas prácticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coopprogreso” en el 2023.

Este documento sigue las pautas de los estándares GRI, las guías suplementarias del sector financiero G4, los Standards Board SASB y los indicadores de Balance Social requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La información relacionada con estos indicadores se encuentra detallada bajo los títulos respectivos.

Índice

Capítulo 1: Somos Cooprogreso

Mensaje del Presidente
Mensaje del Gerente
Trayectoria y Filosofía Institucional
Buen Gobierno
Compromiso Ético
Presencia en el Mercado

Capítulo 2: Gestión Institucional

Certificaciones y Reconocimientos
Alianzas para el Desarrollo
Comunicación y Transparencia
Gestión de Riesgos
Sostenibilidad

Capítulo 3: Gestión Económica

Cifras y Resultados
Gestión con Proveedores
Eficiencia y Valor Compartido

Capítulo 4: Personas Cooprogreso

Nuestros Socios y Clientes
Fidelidad y tiempo de Permanencia
Banca Responsable
Protección al Cliente
Desarrollo del Talento Humano
Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Capítulo 5: Nuestro Portafolio

Oferta de Servicios
Colocación, Ahorro e Inversión
Transformación Digital e Innovación
Satisfacción de Nuestros Clientes

Capítulo 6: Gestión Social y Ambiental

Compromiso con la Comunidad
Educación Financiera
Compromiso con el Medio Ambiente

Capítulo 7: Balance Social e Indicadores de Gestión

Balance Social
Contenidos GRI y Principios de Pacto Global

COOPROGRESO

(CAPÍTULO 1)

SOMOS
COOPROGRESO





Mensaje del Presidente

GRI 3-3 Principios del cooperativismo, 2-11, 2-22

En mi calidad de Presidente del Directorio, es un honor comunicar que nuestra misión de mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes sigue siendo nuestra prioridad fundamental. Sin duda, es necesario resaltar que el trabajo en conjunto tanto interno como las alianzas renovadas y obtenidas a lo largo de estos años, nos han permitido crear y mantener proyectos que impacten positivamente al progreso de los ecuatorianos.

Con 54 años de compromiso, Cooprogreso se distingue por su sólido enfoque en sostenibilidad y responsabilidad social hacia sus socios y la comunidad. Nuestras iniciativas eco amigables, como las campañas de reciclaje respaldadas por los "Laboratorios de Reciclaje", han tenido un impacto positivo en la gestión de residuos tanto interna como externamente en colaboración con la Fundación Sembres, la cual apoya proyectos sociales y ambientales en la ciudad.

Por esta razón, hemos recibido reconocimientos que destacan nuestro compromiso con nuestra comunidad. En marzo de 2023, EKOS nos otorgó el reconocimiento "Triple Impacto" por nuestro compromiso en diversas áreas. En octubre de 2023, reconoció nuestra iniciativa y crecimiento en el uso de canales digitales con el premio Tech Revolution. En mayo de 2023, recibimos el premio "Huella Carbono Cero" por parte del Ministerio del Ambiente. En junio 2023, Pacto Global Ecuador nos otorgó el reconocimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) por nuestras buenas prácticas en desarrollo sostenible. Finalmente, en octubre de 2023, recibimos el premio "Sello Empresa Inclusiva" de parte de la ACNUR y Pacto Global.

La tercera edición del "Círculo del Progreso" impulsa a mujeres emprendedoras, fomentando el crecimiento de sus negocios y contribuyendo a la equidad de género, buscamos aliados que compartan nuestra visión sobre el progreso de nuestros socios y en alianza con Cámara de Comercio de Quito y el Consejo Violeta logramos el cierre de una tercera edición, porque seguimos transformándonos para dar más oportunidades a las mujeres del Ecuador. Nuestra labor de educación financiera gratuita para estudiantes y talleres presenciales reflejan nuestro compromiso con la inclusión financiera y la gestión responsable de la economía.

Además, las brigadas médicas en comunidades necesitadas, con el apoyo de colaboradores de agencias locales, demuestran nuestro compromiso interno para reforzar los valores institucionales para potencializar nuestro enfoque integral en la salud comunitaria. De cara al 2024, Cooprogreso tiene como objetivo intensificar sus proyectos sociales e inclusivos, manteniendo su compromiso de impulsar el progreso de millones de familias ecuatorianas con un enfoque constante en el impacto social y ambiental.

Agradezco sinceramente la confianza depositada en nuestra institución por parte de socios y clientes. Seguiremos trabajando incansablemente para cumplir con los principios y valores cooperativos, siempre en búsqueda de un futuro sostenible y beneficioso para todos.

Juan Carlos Rivera J.
Presidente



Trayectoria y Filosofía Institucional

Desde su creación, nuestra misión ha sido invariable: buscar constantemente mejorar la calidad de vida de socios, clientes y la comunidad en general. A lo largo de los años, hemos sido protagonistas de diversos acontecimientos históricos que se detallan a continuación:

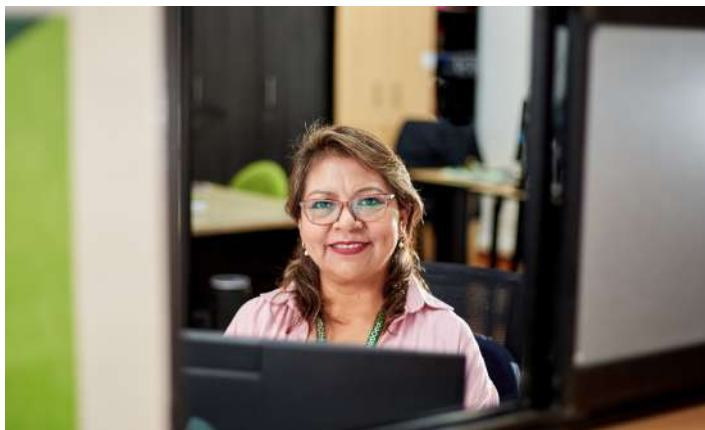


La construcción de un Ecuador con resultados financieros positivos y beneficios tangibles para la sociedad se cimenta en la ética, honestidad y responsabilidad de nuestro personal. En nuestra institución, la igualdad de género y el respeto a los derechos

humanos son fundamentales, reflejándose en nuestras políticas internas. No toleramos la violencia de género ni la discriminación, valores que se manifiestan claramente en nuestra misión, visión, valores organizaciones y propósito como Cooperativa.

Propósito

Contribuir al progreso sostenible de los hogares en nuestro país.



Visión

En el 2025, nos transformaremos para generar valor económico, social y ambiental, a través de la satisfacción de socios y clientes, innovación de productos y servicios, en un clima laboral positivo con un adecuado control interno.

Valores



Transparencia

Somos consistentes, decimos lo que pensamos y hacemos lo que decimos. Ofrecemos información clara y oportuna para nuestros grupos de interés.



Calidad

Comprendemos las necesidades de nuestros socios, clientes y colaboradores, y superamos sus expectativas, cumpliendo eficientemente políticas y procesos.



Equidad

Respetamos las diferencias y brindamos igualdad de oportunidades a todas las personas.



Responsabilidad

Demostramos compromiso y nos hacemos cargo de nuestras acciones, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.



Integridad

Hacemos nuestro trabajo de forma honesta, aunque nadie más nos mire.



Pasión

Amamos nuestro trabajo y entregamos nuestra mejor versión.

Valores Cooperativos

GRI 3-3 Principios del cooperativismo, Desarrollo Sostenible

Nuestra gestión financiera se basa en los principios y valores promovidos por el cooperativismo, enfocándose en mejorar las condiciones de vida de socios y clientes. A continuación, presentamos los siete principios y seis valores en los que se fundamentan nuestras operaciones comerciales:

Valores:



Valores Corporativos:



Por otro lado, como miembros de la Economía Popular y Solidaria, EPS nos comprometemos a contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que nuestro enfoque se centra en la producción y provisión de servicios con responsabilidad ambiental, promoviendo un comercio justo, un consumo ético y una distribución equitativa

de los excedentes en beneficio del bien común. Además, facilitamos el acceso a la estabilidad económica, junto con los principios cooperativos y bajo la supervisión de un ente regulador, lo que permite impulsar la producción y prestación de servicios organizados, generando mayores oportunidades en el mercado nacional e internacional para nuestros socios.



Buen Gobierno

GRI 3-3 Gobierno Corporativo, ética y transparencia, 2-10, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-24, 2-26, 2-27, 405-1

Los cimientos del Buen Gobierno en nuestra institución descansan en tres pilares: integridad, transparencia y responsabilidad, siempre en conformidad con la legislación vigente. Contamos con un Manual de Buen Gobierno que regula asuntos vinculados a posibles conflictos de interés internos. El Buen Gobierno está conformado por un comité en el que participan dos miembros de la Asamblea General de Representantes, el presidente de Consejo de Administración, presidenta del Consejo de Vigilancia y Gerente General, que realizan una sesión por lo menos una vez de forma anual.

El propósito de este manual es asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la Cooperativa y crear valor para todos nuestros socios, clientes y demás partes interesadas. Tenemos una definición clara de actividades que nuestro Buen Gobierno puede realizar. Para ello, hemos establecido normas, principios éticos y aspectos culturales que facilitan la implementación de prácticas coherentes y armoniosas entre los distintos grupos involucrados.

Además, el Consejo de Administración se reúne de manera semanal para discutir la gestión de cada departamento, presentando temas relevantes para análisis y aprobación. Durante estas reuniones, se identifican riesgos potenciales y se solicitan ajustes necesarios para asegurar un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la sociedad, el medio ambiente y la economía para garantizar un futuro próspero y equitativo para todos.

El Órgano de Gobierno se mantiene actualizado mediante procesos de formación continua como el Curso de Economía Popular y Solidaria, y la Gestión Cooperativa ofrecidos por Innovanci. De la misma manera, se llevan a cabo evaluaciones anuales del CDA y CDV para analizar el desempeño en conocimientos, experiencia y liderazgo, siendo estas valoraciones realizadas por una consultora externa. De acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria realizamos la designación y selección del máximo gobierno y sus comités. Así, se tienen en cuenta los siguientes criterios:

	Sí	No
Opiniones de los grupos de interés	✓	
Diversidad	✓	
Independencia	✓	
Competencias para gestionar los impactos de COOPROGRESO	✓	

Uno de los objetivos principales es trabajar con criterios de mejora continua para lograr la máxima eficiencia y proporcionar el mejor servicio posible a nuestros socios y socias. Por esta razón, el Gerente General presenta informes al Consejo de Administración sobre las decisiones tomadas durante el año. Además, este Consejo mantiene una comunicación constante con nuestro órgano de Gobierno para realizar consultas o presentar solicitudes, que atiende la Gerencia General. Durante las reuniones de la Asamblea, se reservan espacios para que los socios puedan expresar abiertamente cualquier inquietud relacionada con la gestión. Esta medida busca que cualquier preocupación o comentario llegue directamente a la Presidencia de la Asamblea, garantizando uno de los pilares esenciales del cooperativismo: la democracia.





Es grato para nosotros decir que, durante el 2023, la gestión del Buen Gobierno Corporativo nos ha permitido proporcionar a colaboradores y grupos de interés información transparente sobre el cumplimiento de normas éticas y prácticas de gobernanza. Este enfoque ha sido clave para asegurar la confianza de nuestros socios y forjar una imagen positiva de la institución, razón por la cual el programa internacional de Gobernanza e Inclusión Financiera para las Américas-GIF- nos otorgó la recertificación de Buena Gobernanza con una calificación de 99.58% de cumplimiento. Además, la empresa FIG apoyó en la capacitación de Buena Gobernanza para la Asamblea y colaboradores de la institución.

Por otro lado, mantenemos diversidad con nuestros miembros del Directorio, destacando la participación entre las edades de 37 a 50 años. A continuación, se muestra a detalle:

Miembro del Directorio por edad	Hombres	Mujeres
Menor de 25 años	0	0
Entre 26 y 36 años	0	1
Entre 37 y 49 años	4	1
Más de 50 años	0	1



Estructura de Gobernanza

GRI 2-9,

La estructura de gobernanza incluye a 50 Representantes del Gobierno, 9 del Consejo de Administración y 5 del Consejo de Vigilancia. Asimismo, contamos con 7 gerencias de áreas, 1 Gerente General, 1 Auditor Interno, 1 Asesor Legal, 1 Oficial de Cumplimiento, mismos que conforman el Comité Ejecutivo.

50

Representantes
de Gobierno

9

Consejo de
Administración
CDA

5

Consejo de
Vigilancia CDV

11

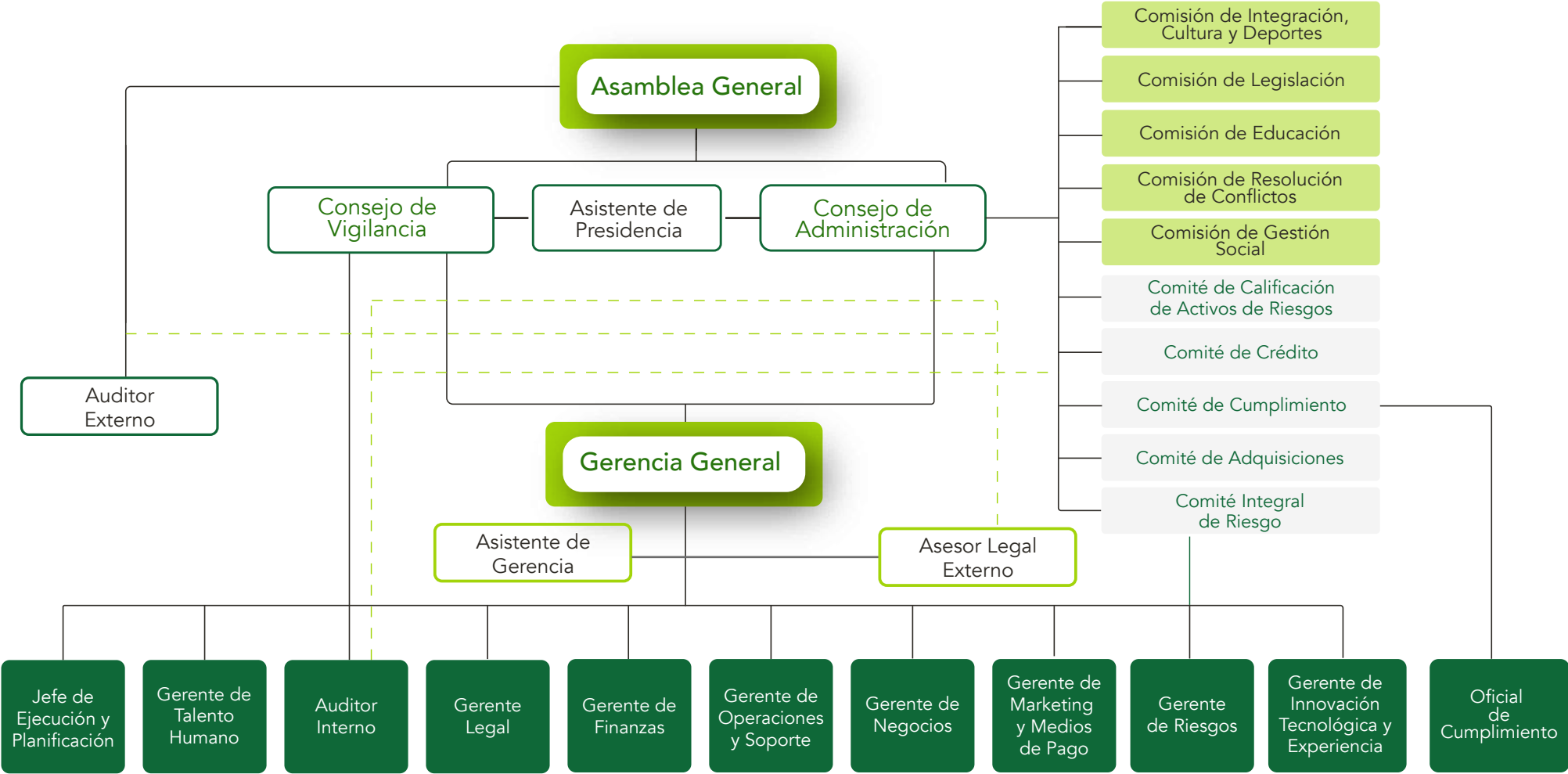
Comité Ejecutivo

Estructura Organizacional

GRI 2-15,

La Asamblea General es el órgano principal de nuestra estructura organizativa. A través de los diferentes consejos, la Gerencia y la Presidencia, y las diversas áreas de gestión llevan a cabo las acciones finales que se ejecutan en nuestra Cooperativa. En este proceso, las comisiones y los comités juegan un papel importante como parte intermedia en la toma de decisiones. De esta manera, hemos desarrollado una estructura que nos permite disponer de manera adecuada lo que sea mejor y más conveniente para todos los colaboradores de Cooprogreso. A continuación, se presenta un detalle completo de nuestro organigrama estructural.

Estructura Organizacional



Compromiso Ético

GRI 3-3 Gobierno Corporativo, ética y transparencia, 2-15, 2-23, 2-24
SASB FN-CB- 510º2.

Mantenemos un fuerte compromiso con las prácticas éticas ejemplares, reflejado en nuestro Código de Ética, que guía a la institución en línea con la filosofía cooperativista. Este código, obligatorio para todos los miembros de la organización, fue aprobado en marzo de 2022 por el Consejo de Administración. Las políticas anticorrupción, incluyendo el Reglamento Interno y el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, se han difundido al 100% de los colaboradores, miembros del Consejo y representantes de la Asamblea.

Contamos con el Manual de Gestión de Control Interno que cuenta con la política de Prevención de Fraudes, que detalla lo siguiente:

5.2.2	De la Prevención de Fraudes
1.	Los colaboradores de la Cooperativa no podrán realizar, transferencias y/o retiros de las cuentas de ahorro, de los socios y clientes, salvo que sea una actividad propia de su función.
2.	El colaborador que identifique o conozca que un compañero de trabajo está realizando actividades fraudulentas, reportará inmediatamente a la Gerencia del Área; caso contrario se considerará como complicidad, por tanto, será considerados falta grave y sancionada de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo.
3.	La Gerencia que reciba información y/o conozca sobre actividades fraudulentas del personal a cargo, obligatoriamente reportará a Auditoría Interna y/o Control Interno, quienes tomarán las acciones correspondientes, para verificar y emitir un informe sobre el particular.
4.	Todo funcionario se encuentra prohibido de recibir y/o solicitar dinero al socio/cliente a cambio de brindar un servicio. Los costos que la Cooperativa cobra por los servicios se encuentran publicados en las carteleras de transparencia de información y se debitarán de las cuentas de los socios/clientes o se depositarán en cajas directamente por el Socio/Cliente.
5.	Cualquier funcionario que participe directa o indirectamente en el suministro o entrega de documentación (falsificada, adulterada) fraudulenta a la institución para la obtención de un crédito o de cualquier beneficio incurre en falta grave y será sancionado de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo".





Toda la información que se comparte con el personal es accesible para todos mediante la Intranet, y para los demás grupos interesados, a través del sitio web de la Cooperativa. Además, se incluye como material de orientación para los nuevos colaboradores, y cada año se refuerza su conocimiento mediante capacitaciones en línea para todos los empleados, para fortalecer estos conceptos importantes.

El cumplimiento del Código de Ética está bajo responsabilidad de un equipo multidisciplinario conformado por:



El Código de Ética está conformado por 10 capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

De los principios fundamentales

De la relación con la Sociedad, Clientes y Socios

De las Relaciones Laborales

De las Relaciones con las Autoridades y otros Grupos Externos

De la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos

De la Información y Confidencialidad

Conflictos de Interés, Corrupción y Soborno

De los Recursos Internos

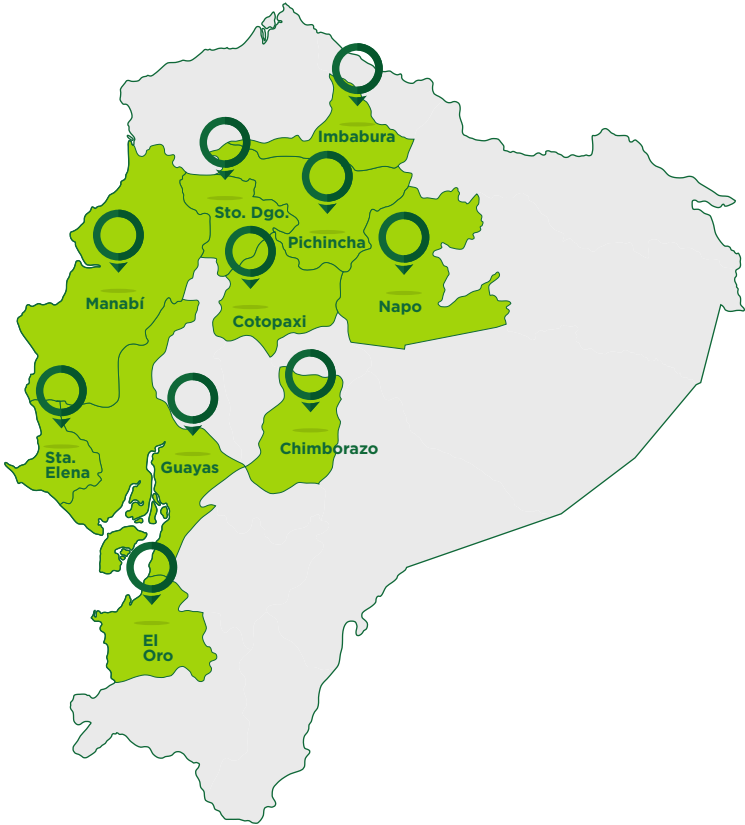
Infracciones y Sanciones

Consideraciones Especiales

Presencia en el Mercado

GRI 3-3 Presencia en el mercado

Aunque nuestra influencia es significativa en la provincia de Pichincha, hemos establecido 34 sucursales en 10 provincias de Ecuador. Esta expansión obedece a nuestro compromiso de promover oportunidades de desarrollo financiero para diversas personas y comunidades, incluyendo aquellas en las parroquias más pequeñas y apartadas del país.



Nombre Agencia	Provincia	Cantón	Parroquia
Agencia Pomasqui	Pichincha	Quito	Pomasqui
Agencia Atahualpa	Pichincha	Quito	Atahualpa
Agencia Calderón	Pichincha	Quito	Calderón
Agencia Carapungo - El Portal	Pichincha	Quito	Carapungo
Agencia Amazonas	Pichincha	Quito	Jipijapa
Agencia Colón	Pichincha	Quito	Mariscal Sucre
Agencia La Prensa	Pichincha	Quito	La Concepción
Agencia Villaflora	Pichincha	Quito	Villaflora
Agencia El Recreo	Pichincha	Quito	El Recreo
Agencia Quicentro Sur	Pichincha	Quito	Quitumbe
Agencia Tumbaco	Pichincha	Quito	Tumbaco
Agencia Guayllabamba	Pichincha	Quito	Guayllabamba
Ventanilla Puéllaro	Pichincha	Quito	Puéllaro
Ventanilla Perucho	Pichincha	Quito	Perucho
Ventanilla San José de Minas	Pichincha	Quito	San José de Minas
Agencia Sangolquí	Pichincha	Rumiñahui	Sangolquí
Agencia Cayambe	Pichincha	Cayambe	Cayambe
Agencia Los Bancos	Pichincha	San Miguel de los Bancos	Los Bancos
Ventanilla Nanegalito	Pichincha	Quito	Nanegalito
Ventanilla Pacto	Pichincha	Quito	Pacto
Agencia Ibarra	Imbabura	Ibarra	El Sagrario
Agencia Riobamba	Chimborazo	Riobamba	Pungalá
Agencia Santo Domingo	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	San José de Alluriquín
Agencia Portoviejo	Manabí	Portoviejo	Lizarzaburu
Agencia Manta	Manabí	Manta	Manta
Agencia Guayaquil - 9 de Octubre	Guayas	Guayaquil	Nueve de Octubre
Agencia la Libertad	Santa Elena	La Libertad	La Libertad
Agencia Machala	El Oro	Machala	Providencia
Agencia Tena	Napo	Tena	Tena
Agencia Parque California	Guayas	Guayaquil	Tarqui
Agencia San Antonio	Pichincha	Quito	San Antonio de Pichincha
Agencia Latacunga	Cotopaxi	Latacunga	La Catedral
Agencia Cumbayá	Pichincha	Quito	Cumbayá

COOPROGRESO

(CAPÍTULO 2)

GESTIÓN INSTITUCIONAL



Certificaciones y Reconocimientos

GRI 2-24

La calidad de nuestros servicios nos permite obtener certificaciones que respaldan nuestra responsabilidad empresarial para nuestros socios y clientes., que se detallan en la siguiente tabla:

	Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo Sostenible
	Reducción y neutralización de las emisiones de gases de efecto invernadero.
	Buenas Prácticas en Equidad de Género
	Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial



Gobernanza e Inclusión Financiera

GIF



Guía de Responsabilidad Social

ISO



Protección al cliente, mención oro

MFR



Reconocimiento otorgado por ACNUR y Pacto Global

Sello Empresa Inclusiva



Top 10 de Empresas Más Sostenibles del Ecuador

YPSIOM



Responsabilidad Corporativa

WORLD COB

Alianzas para el Desarrollo

GRI 2-24, 2-28

Contamos con una serie de alianzas y somos miembros de una gran variedad de organizaciones nacionales e internacionales:



ACNUR

El Alto Comisionado de la Naciones Unidas se dedica a la protección de refugiados y desplazados debido a persecuciones o conflictos, promueve soluciones duraderas a través del reasentamiento voluntario de estas personas en sus países de origen.



BPW

BPW ECUADOR
Federación Ecuatoriana
de Mujeres de Negocios
y Profesionales

BPW Ecuador es una ONG afiliada a BPW Internacional que se encarga de promover y velar por los intereses de las mujeres en negocios y en profesiones nacionales e internacionales.



CCQ

CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

Es el gremio más grande del país y entrega a sus socios servicios de calidad, que contribuyen al desarrollo de sus negocios. Cuenta con más de 110 años de vida institucional al servicio del Ecuador.



ICORED

Es un organismo de integración representativo del sector cooperativo financiero, que defiende los intereses y promueve su desarrollo, en el contexto de valores y principios cooperativos.



INNOVANCi

Es una empresa de consultoría especializada en entidades de ahorro y crédito, que utiliza como principal insumo la experiencia y el conocimiento generado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorros y Crédito.

MAATE



Es el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador, encargado de la política ambiental del país.

Pacto Global de las Naciones Unidas



Es la iniciativa corporativa de la ONU más importante del mundo, en la cual las organizaciones voluntariamente se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con 10 principios universalmente aceptados en 4 áreas temáticas.

RDF



Es una corporación civil sin fines de lucro creada en el año 2000. Agrupa a 51 instituciones entre bancos, cooperativas y ONG's orientadas hacia la microfinanzas populares y solidarias del país.

SEPS



La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encarga de la supervisión y control de las entidades del sector económico popular y solidario del país.

UNICEF



Es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas que promueve los derechos de los niños, niñas y adolescentes del Ecuador y del mundo.

WOCCU



Es un organismo con el que se abordan 4 proyectos estratégicos, con ellos se realizó la suscripción del convenio para el desarrollo del Proyecto de Inclusión Económica.

Comunicación y Transparencia

GRI 3-3 Gobierno Corporativo, ética y transparencia, 2-23, 2-24, 205-1, 205-3, FN-CB-510a.1

Transparencia

Hemos establecido una política de cero tolerancia hacia la corrupción, y hemos implementado medidas antifraude en los siguientes manuales: Control Interno, Riesgo Operativo, Instructivo de Prevención de Fraudes de las Tarjetas de Débito y Crédito, Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo.

Para lograr esto hemos realizado capacitaciones de Buenas Prácticas a todo el personal, miembros de Consejos y representantes de la Asamblea para desarrollar sistemas sólidos de gobernanza efectiva en la Cooperativa. Nuestras principales políticas de ética y transparencia se dividen en 3:



Manual de Buen Gobierno



Código de Ética y Comportamiento



Reglamento Interno de Trabajo



Las Buenas Prácticas en Cooprogreso se realizan de manera anual, mensual y semanal dependiendo de cada órgano de la institución. El Comité de Buen Gobierno, conformado por dos miembros de la Asamblea General de Representantes; el Presidente de Consejo de Administración, la Presidenta del Consejo de Vigilancia y el Gerente General sesionan por lo menos una vez al año. El Comité Antifraudes se reúnen una vez al mes, y la Comisión Especial de Resolución de Conflictos sesionan una vez a la semana.

Durante el 2023 se reportaron casos de corrupción dentro de la Cooperativa, sin embargo, gracias a nuestras medidas antifraudes, se separó con éxito a las personas involucradas. Con esto, evidenciamos que el sistema que mantenemos en referencia a la transparencia institucional funciona.

Comunicación

Para establecer conexiones estratégicas y beneficiosas, nos comprometemos a mantener comunicación constante, llevando a cabo campañas y activaciones que nos permitan intercambiar ideas y experiencias con nuestros grupos de interés. Estos incluyen:



Página Web

Siempre accesible para proporcionar información institucional, comunicados, convocatorias, educación financiera y promoción de valores cooperativos de manera continua.

E-Mailing

Disponible de forma mensual para comunicados, convocatorias, educación financiera y productos.

Servicio al Cliente

Disponible según la necesidad específica para convocatorias, comunicados, transparencia de información y educación financiera.

Mensajería Vía SMS

Disponible para casos puntuales, según requerimiento, para convocatorias y comunicados.



WhatsApp

Creación de chats grupales con los stakeholders, realizados trimestralmente, para la distribución de comunicados, convocatorias y detalle sobre productos.

Redes Sociales

Ofrecer de manera constante información institucional, comunicados, convocatorias, educación financiera, promoción de valores corporativos, y detalle sobre productos y servicios financieros, sin interrupción.

Material Impreso

Disponibles en casos puntuales, según requerimiento, como memorias, brochure internacional y afiches.

Pantallas Hall

Con información que se actualiza de manera mensual para convocatorias, comunicados, educación financiera, valores cooperativos y productos.



Medio Masivos

Disponible de forma anual, según requerimiento o normativa, para la publicación de convocatorias en diarios y periódicos de gran cobertura.

Estos medios de comunicación son fundamentales para nuestra organización, ya que nos permiten compartir nuestra gestión, tanto interna como externamente, además de identificar nuevas oportunidades de mejora. Esto nos ayuda a definir planes de acción para mitigar impactos negativos, basándonos en el reconocimiento de necesidades y opiniones de nuestros grupos de interés.

Gestión de Riesgos

GRI Gobierno corporativo, ética y transparencia, 2-13, FS8, SASB FN-CF270a2

Nuestro Gobierno Corporativo desempeña un papel esencial en la gestión de riesgos dentro de la Cooperativa. Esto implica cumplir con las normativas para la administración integral de la organización. Nuestro Consejo de Administración se encarga de realizar una gestión adecuada de los riesgos, con funciones principales que abarcan:

Aprobar las políticas, procesos y estrategias en materia de riesgos.

Designar al vocal que será miembro permanente del Comité de Administración Integral de Riesgos.

Conocer y aprobar informes, y recomendaciones que presente el Comité de Administración de Riesgos.



Durante el 2023 implementamos un nuevo software para la administración y control de riesgo integral, una nueva metodología y un sistema informático de asignación de cupos para el sector financiero, además, realizamos la actualización del modelo de score para el otorgamiento de créditos, mejorando la evaluación a socios y clientes.

Por otro lado, dentro de la tecnología crediticia, en la Cooperativa empleamos modelos de puntuación crediticia para evaluar a nuestros socios, socias y clientes. Estos modelos se desarrollan mediante un análisis de muestra de la población objetivo, utilizando diversos métodos como regresiones logísticas, árboles de decisión y gradient boost. Los resultados de este análisis proporcionan puntos de corte y segmentaciones que determinan la calificación de los clientes, así como la tasa de aprobación, tasas de cumplimiento y morosidad. Esto nos permite evaluar la tolerancia al riesgo.

En Cooprogreso realizamos auditorías internas y se basan en el plan de auditoría aprobado por la SEPS. También realizamos auditorías externas a los estados financieros de manera anual.

Además, se aplican políticas específicas y estrictas que complementan los modelos de puntuación y están alineadas con las estrategias de la institución. La cooperativa utiliza seis segmentos (VIP, AAA, AA, A, ANALISTA, RECHAZADO), y la aprobación se basa en la calificación AAA para mantener índices de morosidad adecuados.

De acuerdo con nuestro compromiso con nuestra comunidad, en Cooprogreso nos encargamos de las actividades económicas con riesgo ambiental y social (medio y alto) ingresen al análisis de debida diligencia del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), en el que se identifica, evalúa y reduce los posibles riesgos A&S asociados a cada actividad económica. Así, realizamos interacciones de los riesgos mencionados y, en ocasiones, llegamos a acuerdos con nuestros socios y socias para generar un plan de acción y minimizarlos.





Sostenibilidad

GRI 3-3 Dinamización de la economía local, 2-23, 2-24

En Cooprogreso estamos comprometidos con la prevención de posibles efectos adversos en el medio ambiente y la sociedad, derivados de las actividades respaldadas por la institución. A través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), se definen políticas que buscan identificar y abordar los impactos ambientales y sociales externos generados por las actividades económicas de los socios que acceden a crédito.

Estas políticas tienen como objetivo evaluar y mitigar dichos impactos, en cumplimiento de las normativas ambientales nacionales e internacionales, promoviendo así un manejo responsable y sostenible del entorno y la comunidad.

Además, hemos establecido una lista de actividades excluidas de financiamiento, en la que la Oficial de Crédito se abstendrá de ofrecer servicios financieros a actividades detalladas en esta lista debido a sus efectos negativos en términos ambientales y sociales.

Elaboración de la Memoria

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

Las memorias de sostenibilidad son un instrumento de transparencia y rendición de cuentas muy valioso, tanto para las empresas como para sus grupos de interés. En la elaboración del presente reporte nos basamos en el Global Reporting Initiative (GRI), herramienta que facilita a las organizaciones la elaboración de estos. Además, constituye una guía con parámetros para su correcta elaboración y es el índice más aceptado y con mayor credibilidad a nivel internacional en el sector empresarial.

Este 2023 se hizo un nuevo ejercicio de materialidad. Este análisis tiene una influencia en la valoración y toma de decisiones de las partes internas y externas de nuestra empresa que nos permiten comunicar de una manera transparente y precisa a nuestros grupos de interés, qué aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza generan mayor impacto.

A continuación, se detalla dos grupos de interés con los que se hizo el diálogo y en función de ello tratar los temas materiales presentados en esta memoria.



Temas Materiales

GRI 2-2, FS13

DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL
ECONÓMICA	Desempeño económico y gestión de riesgos
	Presencia en el mercado y portafolio de productos
	Finanzas sostenibles
	Dinamización de la economía local
	Eficiencia operacional
GOBERNANZA	Gobierno Corporativo, ética y transparencia
	Servicio, asesoramiento responsable y atención a socios y clientes
	Tecnología y transformación digital
	Principios del cooperativismo
	Desarrollo sostenible
SOCIAL	Inclusión financiera y accesibilidad
	Programas de desarrollo comunitario
	Educación financiera y desarrollo de capacidades
LABORAL	Gestión del talento humano
	Diversidad y equidad
AMBIENTAL	Huella ambiental
	Cambio climático



GESTIÓN ECONÓMICA



Cifras y Resultados

GRI 3-3 Desempeño económico y gestión de riesgos, 201-1

Nos complace compartir nuestras cifras y resultados, que reflejan el esfuerzo constante y el compromiso con la excelencia en el servicio a nuestros socios, socias y clientes. A continuación, se muestra una tabla detallada con el valor económico generado y distribuido de Cooprogreso:

Detalle	Valor USD
Valor Generado	\$ 169.327.380,00
Ingresos	\$ 169.327.380,00
Valor Distribuido	\$ 89.588.549,65
Costos operacionales	\$ 34.039.171,00
Salarios y beneficios	\$ 13.299.615,00
Pagos a proveedores	\$ 32.081.973,64
Pago impuestos	\$ 10.167.790,01
Valor retenido	\$ 79.738.830,35





Gestión con Proveedores

GRI 3-3 Eficiencia operacional

Según la normativa interna, todos los procesos de adquisiciones ejecutadas se enfocan en la calidad y en la eficiencia. Actualmente contamos con 832 proveedores, detallados por cobertura y valor de pagos:

Descripción 2023	
Número total de proveedores	832
Ubicación geográfica de proveedores	Cobertura Nacional
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores	\$12.786.915,60

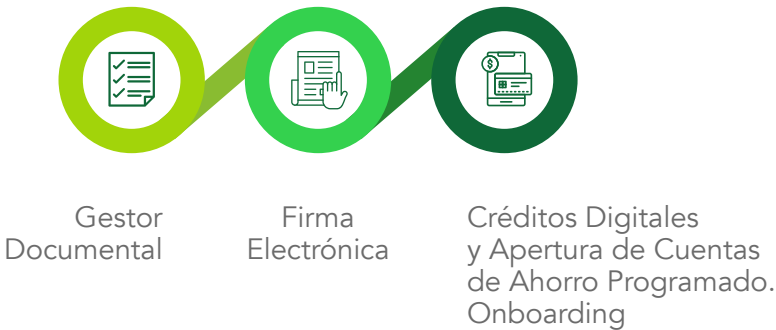
Eficiencia y Valor Compartido

GRI 3-3 Eficiencia operacional, innovación, planificación y gestión de proyectos.

En Cooprogreso, tenemos uno de los indicadores más destacados en cuanto a gastos operativos respecto al total de activos en el sistema. Al cierre del año 2023, nuestros gastos operativos representaron el 2.82%. Para optimizar aún más nuestros costos, hemos implementado la automatización de procesos definidos en el área.

Los logros alcanzados durante el año 2023 fueron: mantener el gasto operativo por debajo del promedio del sector, y la ejecución de recursos con un ahorro de \$455.000. Además, promovemos una gestión digital, eliminando el uso de documentos físicos. Este desafío de implementar un entorno totalmente digital en la institución generará una notable reducción de costos. Para alcanzar este objetivo, planeamos introducir la firma electrónica, lo que facilitará considerablemente la automatización y robotización de los procesos en Cooprogreso.

Por otro lado, contamos con 3 proyectos para apoyar la eficiencia operacional de la Cooperativa, los cuales se muestran a continuación:





PERSONAS COOPROGRESO

Nuestros Socios y Clientes

GRI 2-6

En Cooprogreso contamos con una membresía accesible para cualquier persona que esté dispuesta y sea capaz de ahorrar, sin importar su perfil. Nuestros socios son tanto personas naturales, como jurídicas, siendo un total de 305.187 socios. A continuación, se muestra en detalle los socios de la Cooperativa por tipo:

Tipo de Persona	2023
Personas naturales-mujeres	149.219
Personas naturales-hombres	155.318
Personas jurídicas	650
Total	305.187

Es fundamental mencionar que, para convertirse en socio o socia de la Cooperativa, es necesario contar con una Cuenta de Certificados de Aportación. Además, para las personas naturales, es obligatorio tener al menos 18 años. Por otro lado, una cuenta de ahorros se considera “activa” si se ha realizado al menos una transacción en los últimos 6 meses; en caso contrario, si no se registran movimientos durante dicho periodo, la cuenta pasa al estado “inactiva”. En la siguiente tabla se detallan los estados de nuestros socios:

Estado	2023
Activo	137.910
Inactivo	167.277
Total	305.187





Fidelidad y Tiempo de Permanencia

Como resultado del compromiso que tenemos para atender y satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros socios y socias, durante el 2023, obtuvimos la mayor concentración de personas en un tiempo de permanencia en la Cooperativa superior a 5 años. A continuación, se muestra a detalle la clasificación:

Antigüedad	Socios y Socias
Menos de 1 año	22.726
De más de 1 año a 3 años	56.739
De más de 3 a 5 años	23.734
Más de 5 años	202.125

Como resultado del compromiso que tenemos para atender y satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros socios y socias, durante el 2023, obtuvimos la mayor concentración de personas en un tiempo de permanencia en la Cooperativa superior a 5 años, que se contabiliza en la siguiente tabla:

Tipo	Nº Socios y Socias
Mujeres	11.972
Hombres	10.738
Personas jurídicas	16
Total	22.726

Por otra parte, en el 2023 obtuvimos 4.238 salida de socios. En su gran mayoría se retiran de forma voluntaria. En muchos casos, esta decisión se debe a que ya no utilizan los productos ofrecidos por la Cooperativa. No obstante, para fomentar su permanencia, hemos implementado diversas medidas. Una de ellas consiste en promover el uso de nuestros productos y servicios mediante estrategias de marketing, campañas de ahorro y de créditos precalificados dirigidos a quienes tengan cuentas inactivas y que hayan cancelado más del 50 % de su deuda. Además, impulsamos nuevos productos con tasas diferenciadas y nos esforzamos por brindar servicios de calidad, mostrando transparencia en todas nuestras acciones.



Banca Responsable

GRI 3-3 Finanzas sostenibles, Desarrollo sostenible, Inclusión financiera y accesibilidad, 2-24, 201-2, FS13, FS14
SASB FN-CB-410a.2

Tras el acuerdo de París sobre el cambio climático en 2015 y la adopción de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, los gobiernos están avanzando hacia economías con menor huella de carbono y más circulares. En este contexto, el sector financiero desempeña un papel crucial en la financiación del crecimiento sostenible, comprometiéndose con los principios de la banca responsable.

Así, dentro del plan estratégico hacia el año 2025, se analizarán los productos y servicios actuales, para alinearlos con los ODS y promover la inclusión financiera. En 2025 centraremos nuestro enfoque en nuestros socios y clientes, identificando sus necesidades y ofreciendo productos y servicios financieros integrales, que estén en línea con el impacto social y medioambiental. Reforzaremos nuestras iniciativas con los ODS, apoyando así su desarrollo y cumplimiento.

La gestión de la inclusión financiera y accesibilidad es esencial para promover una

participación equitativa en el sistema financiero. Nos enfocamos en la promoción de uso gratuito de la plataforma de Educación Financiera, priorizando a los estudiantes. La principal política que tenemos en esta gestión es el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador, que fue un acuerdo voluntario suscrito en el 2016.

Reconocemos nuestro papel en un sector que constantemente busca influir positivamente en diversas industrias del país mediante el financiamiento verde y social. Por eso, brindamos apoyo en procesos de transición sostenible y verde a nuestros socios y socias, así como financiamiento a proyectos, negocios y empresas que incorporan aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Además, proporcionamos financiamiento a pymes y emprendedores, y abordamos las brechas de acceso al financiamiento para mujeres y otros grupos vulnerables con mayores desigualdades sociales, reconociendo el papel relevante que desempeña el sector privado en la inclusión financiera.

En esta misma línea, sabemos que el cambio climático plantea un desafío considerable para las instituciones financieras. Por eso, hemos creado oportunidades relacionadas con este desafío:

Enfoque en financiamiento

Priorizar inversiones en actividades económicas con bajo riesgo ambiental y social.

Apertura a nuevos mercados

Atender la creciente demanda de productos y servicios que ayudan a mitigar los efectos del cambio climático, como el financiamiento de energías renovables.

Reputación y liderazgo

Adoptar prácticas sostenibles, como el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), mejora la reputación corporativa y fortalece la posición de la Cooperativa en el mercado.

Por otro lado, promovemos el uso de la app y web para personas que lo necesitan. Nos innovamos cada día para facilitar el acceso a toda nuestra comunidad. Durante el 2023, registramos 423.596 transacciones por medio de los diferentes canales que tiene Cooprogreso.



Canal	N° de Transacciones en el 2023
App Personas	346.835
Web Empresas	1.613
Web Personas	75.148

Mantenemos un firme compromiso con la generación de inclusión en todas las operaciones y relaciones con nuestra comunidad.

Número y cuantía de los préstamos para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	
Número:	Monto:
45.392	384.768.255

Número y cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	
Número:	Monto:
8.714	5.384.794





Además, contamos con 4 principales hitos que han logrado mejorar la inclusión financiera y accesibilidad a nuestra comunidad, los cuales se describen a continuación:

Hito	Descripción
Banca móvil	La introducción de aplicaciones bancarias móviles ha abierto la posibilidad para que las personas realicen transacciones financieras esenciales directamente desde sus teléfonos móviles, lo que facilita el acceso a servicios bancarios sin la necesidad de visitar una sucursal física. Estamos convencidos de que esta iniciativa promueve la inclusión financiera, tanto para ciudadanos ecuatorianos como para migrantes.
Puntos de pago y Corresponsales bancarios	Disponemos de una amplia red de puntos de pago distribuidos en ubicaciones remotas y establecimientos comerciales locales. Esto permite que las personas realicen transacciones financieras básicas sin necesidad de desplazarse largas distancias hasta una sucursal bancaria.
Tarjetas de crédito y débito	La emisión de tarjetas de débito o crédito ofrece a las personas la posibilidad de realizar transacciones electrónicas y compras en línea, lo que promueve la inclusión financiera en el sistema financiero al brindarles acceso a servicios financieros modernos y convenientes.
Educación financiera	Hemos implementado programas educativos con el objetivo de enseñar habilidades financieras básicas a las personas, promoviendo la comprensión de conceptos como el ahorro, la inversión y la gestión de riesgos. En el 2023 se inscribieron 1.111 personas la plataforma virtual, de las cuales el 55% son mujeres entre 12 y 39 años. Por otro lado, 154 personas participan de manera presencial, con un 68% de mujeres entre 30 y 39 años.

Protección al Cliente

GRI 3-3, Servicio, asesoramiento responsable y atención al cliente y socios, 2-24

Nuestros clientes representan el motor principal de nuestra Cooperativa, por ello, en nuestro reglamento interno y código de ética hemos establecido políticas destinadas a salvaguardar los intereses de aquellos que depositan su confianza en nosotros. Estas políticas están diseñadas para garantizar la protección y el bienestar de nuestros clientes, reflejando así nuestro compromiso inquebrantable con la transparencia, la equidad y el respeto en todas nuestras interacciones con ellos.

Utilizamos la tecnología como un recurso fundamental para reducir los tiempos de atención y para contar con herramientas que nos permitan medir la calidad del servicio ofrecido. Además, capacitamos a nuestro personal en protocolos de servicio y en niveles de atención apropiados para nuestros socios, socias y clientes. Realizamos mediciones periódicas del servicio prestado y proporcionamos el equipamiento necesario para mejorar la eficiencia y la efectividad en la atención al cliente.



Nos complace mencionar que, durante el 2023, fuimos reconocidos con el certificado de Protección al Cliente Mención Oro por parte de la agencia MFR, destacando la calidad de servicio que brindamos a nuestros clientes.

Por otro lado, nuestra visión futura se centra en la medición y el enfoque en la satisfacción, tanto del cliente interno como externo. Más allá de simplemente justificar errores, queremos abordar las quejas tomando medidas concretas que reflejen una escucha activa hacia nuestros socios, socias y clientes, y una resolución efectiva de sus problemas. Esto implica establecer procedimientos claros y comprensibles para nuestra comunidad, con el objetivo de medir y mejorar continuamente nuestra atención y servicio.

Aspiramos a crear una cultura organizacional en la que cada interacción con los clientes sea una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con su satisfacción y para mejorar constantemente la calidad del servicio.

Desarrollo de Talento Humano

GRI Gestión del talento humano, 2-7, 404-1, 403-1, 403-3, 403-6, 404-2, 404-3

En Cooprogreso el desarrollo de Talento Humano es una prioridad clave. Nos comprometemos a brindar programas de capacitación y oportunidades de crecimiento para nuestros colaboradores, fortaleciendo y promoviendo un equipo de alto rendimiento. En el año 2023, el equipo humano de la Cooperativa conformado por 503 colaboradores, de las cuales 273 son mujeres y 230 son hombres.

Cumplimos políticas internas y normativa legal relacionadas con la Gestión del Talento Humano que son fundamentales para promulgar un ambiente laboral equitativo y propicio para el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Las políticas se detallan a continuación:



Además, en el 2023 se ejecutaron actividades enfocadas en reforzar el Trabajo en Equipo institucional. Se realizaron 3 Team Building para nuestros grupos objetivos: Área de Negocios, Administrativos y Front de Servicios. A continuación, se muestra el promedio de horas de formación al año del personal:

Categoría	Número de horas Hombre	Número de horas Mujer
Directivo	96	96
Gerente	37	78
Jefatura	173	124
Analista	37	127

En 2023, implementamos el Diccionario de Competencias HAY y lo socializamos con los jefes. Evaluamos el desempeño y carrera de los empleados a los 90 días, con datos detallados por género hasta el 31 de diciembre de 2023.

Categoría	Hombre	Mujer
Directivo	4	5
Gerente	16,66%	33,33%
Jefatura	25,64%	20,50%
Analista	16,66%	16,66%

Seguridad, salud y bienestar

El sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que tenemos en Cooprogreso se fundamenta en la normativa legal vigente, con el propósito de proporcionar un entorno de trabajo seguro, promover la salud laboral y el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores.

Este sistema sigue un enfoque sistemático y progresivo, impulsado por la mejora continua, que abarca políticas, organización, planificación, ejecución, evaluación, auditoría y acciones correctivas, con el fin de identificar, evaluar y controlar los riesgos que puedan comprometer la seguridad y la salud de toda nuestra comunidad.

Tenemos un seguro médico corporativo con la empresa Humana (aseguradora), con varios servicios de asistencia médica al que pueden acceder nuestros colaboradores y sus dependientes, para hacer chequeos médicos, controles, cuidados de la salud, hasta hospitalización y compra de medicina a costos preferenciales.

A continuación, se detallan las diferentes actividades enfocadas en la Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Realizar campañas preventivas de salud y seguridad.
- Promover un medioambiente de trabajo seguro y sano, que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo.
- Contribuir a la adaptación del trabajo a las capacidades y condiciones individuales de cada colaborador.
- Participar en la formulación y control de las normativas, políticas y medidas de promoción y prevención de la salud de los riesgos laborales.
- Identificar y evaluar permanentemente los riesgos laborales.
- Vigilar todos los factores relacionados con el entorno laboral que puedan afectar a la salud e integridad física y promover acciones correctivas.
- Controlar el cumplimiento de todas las medidas en cuanto a la prevención de riesgos laborales.
- Organizar cursos de formación en prevención de riesgos y salud laboral.
- Realizar programas para promover el Bienestar de los colaboradores.
- Realizar encuestas y check list de inspección permanentes, complementadas con auditorías.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

GRI 3-3 Diversidad e inclusión, 2-24, 405-1, 405-2, 406-1

Nuestra gestión de Talento Humano se fundamenta en el respeto a los derechos humanos y promueve la igualdad de género y la inclusión. Además, cumplimos todas nuestras obligaciones legales de manera precisa y puntual.

En Cooprogreso establecemos políticas de no discriminación, programas de diversidad, sensibilidad cultural y prácticas inclusivas para mantener un ambiente laboral igualitario.

Durante el 2023, Cooprogreso cumplió con lo dispuesto referente a inclusión laboral de grupos vulnerables, reflejando siempre al menos el 4% de personal con discapacidad.

Colaboradores por edad	Hombres	Mujeres
Menor de 25 años	11	17
Entre 26 y 36 años	99	139
Entre 37 y 49 años	95	101
Más de 50 años	25	16

Mantenemos todos nuestros datos de manera transparente, por eso, detallamos a continuación la información del promedio salarial de hombres y mujeres que son parte de Cooprogreso.

Miembros por edad	Hombres	Mujeres
Menor de 25 años	\$808.21	\$758.57
Entre 26 y 36 años	\$1129.33	\$1044.44
Entre 37 y 49 años	\$1697.90	\$1414.43
Más de 50 años	\$1204.661	\$1828.87

En 2023, la persona mejor pagada en Cooprogreso recibió una compensación anual 8.25 veces mayor que el salario promedio de la empresa, es decir, un 825% más. Con el objetivo de fomentar la igualdad, se realizaron charlas y campañas sobre respeto y trato igualitario, y se creó un canal de denuncias anónimas para identificar posibles casos de acoso laboral. Al final del año, no se recibieron denuncias de acoso, lo que llevó a la institución a considerarse libre de este problema.



COOPROGRESO

NUESTRO
PORTAFOLIO





Oferta de Servicios

GRI 3-3 Desarrollo Sostenible, Presencia en el mercado y portafolio de productos, 2-6, FS6

Nos destacamos por proporcionar una variedad de productos y servicios de ahorro y crédito dirigidos a toda la comunidad. Nuestro objetivo es promover el crecimiento y desarrollo sostenible de nuestros socios, a quienes brindamos respaldo a través de una amplia selección de productos y servicios diseñados para generar un impacto social positivo. A continuación, se detalla el portafolio de productos que ofrecemos en Cooprogreso:

Producto	Línea de negocio	Ciudad	Tipo de empresa	Sector	Valor
CRÉDITOS	Microcrédito	Nivel nacional	Microempresa	Producción, comercio, servicios	60% Microcrédito
	Consumo	Nivel nacional	Relación de dependencia	Público/privado	40% Consumo
	Consumo	Nivel nacional	Microempresario	Producción, comercio, servicios	

Durante el 2023, otorgamos USD 400 MM a los sectores que tradicionalmente han sido marginados por el sistema financiero. Además, a nuestros productos crediticios priorizamos la calidad sobre la cantidad. Esta elección se fundamenta en la necesidad de mantener la estabilidad de nuestro portafolio, centrándonos en créditos de alta calidad.

Colocación, Ahorro e Inversión

GRI FS7
SASB FN-CB-410a.1

Mantenemos un compromiso sólido con nuestra comunidad, por esta razón contamos con beneficios sociales que ayudan a nuestros clientes a tener acceso al financiamiento mediante microcréditos y también promovemos, en ellos, una cultura de ahorro. Además, brindamos soluciones crediticias para que nuestros clientes obtengan los mejores servicios de parte de Cooprogreso. A continuación, se muestra el valor monetario para beneficio social y la exposición crediticia correspondiente al 2023:

BENEFICIO SOCIAL		
Producto	Valor USD	Beneficio Social
Microcrédito	600	Acceso al financiamiento
Cuenta Neo	1.200	Promover cultura de ahorro

EXPOSICIÓN CREDITICIA	
Exposición Crediticia	Valor USD
Alto	7.721 MM
Medio	100.14 MM
Bajo	127.69 MM



Transformación Digital e Innovación

Estamos inmersos en un proceso constante de transformación digital e innovación para mejorar y adaptar nuestros servicios a las necesidades cambiantes de nuestros socios y clientes. Así, mantenemos tres pilares fundamentales para la gestión de la transformación digital e innovación en la Cooperativa:



Mejorar la eficiencia



Mejorar la experiencia del usuario



Contar con la capacidad de innovación constante

Contamos con un comité de tecnología encargado de supervisar el cumplimiento de los procesos de gobierno de Tecnologías de la Información (TI). El Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) está completamente alineado con la planificación estratégica global de TI. Además, la gestión de los servicios de TI se realiza siguiendo las mejores prácticas como ITIL, los proyectos se manejan utilizando metodologías ágiles, y son priorizados en el comité de innovación.

Por otra parte, nuestros logros optimizan recursos y mejoran la eficiencia, gracias a las políticas de gobierno de TI y al alineamiento estratégico del PETI. Por eso, implementamos buenas prácticas que se ven reflejadas en las actividades desarrolladas durante el 2023, como la migración a la nube de satélites, la implementación del centro de analítica de datos, y RPA (robotización y automatización de controles y optimizaciones).





Implementación de Robots RPA

Para la verificación online de facturas

Para la aprobación de tasas

Relanzamiento de ONBOARDING

Autoservicio para generar productos de créditos, cuentas, inversiones y productos

Ciberseguridad

Para asegurar la protección digital de la empresa, detectamos y manejamos posibles incidentes de seguridad en los activos de información, monitoreados por el Centro de Operaciones de Seguridad. También, implementamos nuevas medidas de seguridad según el presupuesto disponible y mantenemos la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información en los distintos procesos.

Satisfacción de Nuestros Clientes

Para la Cooperativa es muy importante la opinión de nuestros clientes, siempre nos aseguramos de mejorar nuestros productos y servicios para mantener la buena imagen institucional con la que nos caracterizamos. Desde abril del 2023, cambiamos la metodología para medir el índice de satisfacción de nuestros clientes. Esta consistió en agrupar diferentes ponderaciones las variables de las encuestas de satisfacción. A continuación, se detallan las variables:

Como se puede observar se dividieron en 3 secciones. En crédito se realizaron 389 encuestas, en inversiones 331 y ahorros 257. En estas secciones se encontraron indicadores como calidad, recomendación, recompra y protocolo e imagen, en las cuales los clientes calificaron del 1 al 10, según su criterio.

	Crédito 86.5%
	Inversiones 79.2%
	Ahorros 90.6%

Resultados obtenidos
de satisfacción

Diciembre 2023
85.42%

Nos complace observar que nuestro índice de satisfacción se sitúa en un sólido 85.42%. este resultado refleja nuestro compromiso continuo con la excelencia en el servicio al cliente y nos impulsa a seguir trabajando arduamente para superar expectativas. También es importante destacar que tuvimos únicamente 24 quejas presentadas antes el Tribunal de Consumidor o Superintendencia de Bancos durante el 2023.



COOPROGRESO

(CAPÍTULO 6)

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL



Compromiso con la Comunidad

GRI 3-3 Programas de desarrollo comunitario, 2-24, 413-1, 416-1

En Cooprogreso trabajamos para identificar las necesidades actuales de la sociedad y así aprovechar recursos y experiencias que beneficien a la Cooperativa y a nuestra comunidad. Las áreas involucradas son TTHH, Negocios y Riesgos. También, mantenemos estrecha relación con aliados que mantengan valores y principios del cooperativismo, así como acciones puntuales sobre los objetivos de desarrollo sostenible.

Además, nos complace compartir que contamos con un certificado otorgado por el Albergue San Juan de Dios en el cual cooperamos para la atención médica de niños y adultos que requieren ser atendidos por distintas condiciones médicas.



Ofrecemos asistencia médica a través de Proassislife, la cual está disponible para aquellos que abren una cuenta de ahorros y obtienen un crédito con nuestra entidad.

Este servicio integral nos permite cuidar de nuestros socios, socias y sus familias de manera completa, abarcando desde medicina general, hasta odontología y ginecología. Además, organizamos brigadas médicas gratuitas a nivel nacional de forma mensual, con el respaldo de la Comisión de Gestión Social. Estas brigadas tienen como objetivo impactar tanto a socios como a no socios en el cuidado de su salud.

También contamos con una comisión de gestión social, encabezada por miembros

de la Asamblea de la Cooperativa. Esta comisión se encarga de llevar a cabo acciones que impactan directamente a la comunidad, como las brigadas médicas en zonas vulnerables, con el objetivo de beneficiar a la población local. Reconociendo que el desarrollo financiero está estrechamente ligado a la salud de nuestros socios y socias, clientes y de la población ecuatoriana en general. Por ello, hemos establecido alianzas estratégicas, como la colaboración con UNICEF y PUCE, con el fin de fortalecer programas comunitarios que tengan un mayor impacto de cara al año 2024.





Educación Financiera

GRI 3-3 Educación financiera y generación de capacidades, 2-25
SASB FN-CB-240a.4

La Educación Financiera es un concepto esencial para la Cooperativa, ya que aporta valor y beneficios a sus diferentes grupos de interés. En este sentido, la implementación de un programa de Educación Financiera se considera esencial en la institución, ya que permite interactuar con sus socios y socias, colaboradores, aliados y proveedores, y con la comunidad.

A través de la Resolución No. (SEPS-IGT-IGS-INFMR-IGINT-IG)-2020-0153, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, emitió la Norma de Control sobre los principios y directrices sobre la Educación Financiera. La norma pretende promover, a través de las cooperativas de ahorro y crédito, el conocimiento por parte de socios y socias, clientes y usuarios de sus derechos y obligaciones, productos y servicios financieros, usos, beneficios y riesgos. Se busca crear conciencia sobre el uso adecuado de los recursos, el endeudamiento responsable, la planificación financiera, fomentando la confianza en el sistema financiero nacional y contribuyendo a su estabilidad.

Dentro del marco de la iniciativa “Círculo de Progreso”, liderada por la Cooperativa, planteamos que las familias de bajos ingresos puedan ajustar sus decisiones de ahorro e inversión a su perfil de riesgo y a sus necesidades, lo que favorece la confianza y la estabilidad del país.

Además, es importante que la sociedad y todos los agentes participantes en la economía posean un nivel adecuado de conocimientos financieros, ya que esto contribuirá a un mayor desarrollo y eficiencia en el mercado, promoviendo un comportamiento informado de todos los agentes y una mayor contribución al crecimiento económico del país.

Al cierre del 2023 obtuvimos 754 personas que recibieron educación financiera, divididas en grupos vulnerables, comunales, colaboradores de aliados y grupos de interés. Por otro lado, hubo 3715 inscritos para aprender y crear nuevos hábitos financieros y cambiar la administración de dinero a temprana edad, el 53% fueron mujeres, entre 10 y 20 años.

Compromiso con el Medio Ambiente

GRI 3-3 Huella ambiental, Cambio climático, 2-24, 302-1, 303-5, 305, 306-3, FS11

En sintonía con nuestros valores de responsabilidad y sostenibilidad, la Cooperativa se compromete activamente con la protección del medio ambiente. Nos dedicamos a implementar prácticas ambientales conscientes en todas nuestras actividades. Comenzamos por identificar las fuentes de emisiones de carbono para determinar qué estrategias pueden implementarse a la par con los objetivos de la agenda 2030. Estas acciones están diseñadas para generar un impacto positivo tanto en la obtención de distintivo de cuantificación de la huella de carbono, que marca el inicio de un plan para reducir nuestra huella de carbono y, como resultado, obtener el certificado correspondiente.

Con esta obtención destacamos nuestro interés en reducir la huella de carbono alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para que tenga un impacto positivo al cambio climático por parte de Cooprogreso. Además, realizamos campañas de manera trimestral para concientizar acerca del uso moderado de luz, agua y papel en las agencias. Adicional,

capacitamos a nuestro personal sobre el reciclaje en la institución con la ayuda de laboratorios de reciclaje, nuestro objetivo, para el 2024, es cubrir estas capacitaciones en todas nuestras matrices y agencias del país, también, incorporamos contenedores de polialuminio en las oficinas principales con la ayuda de Fundación Sembres.

A continuación, se detalla los consumos de agua, energía, residuos y emisiones en Cooprogreso del año 2023.

Consumo de Energía 793,641.22 Kw/h

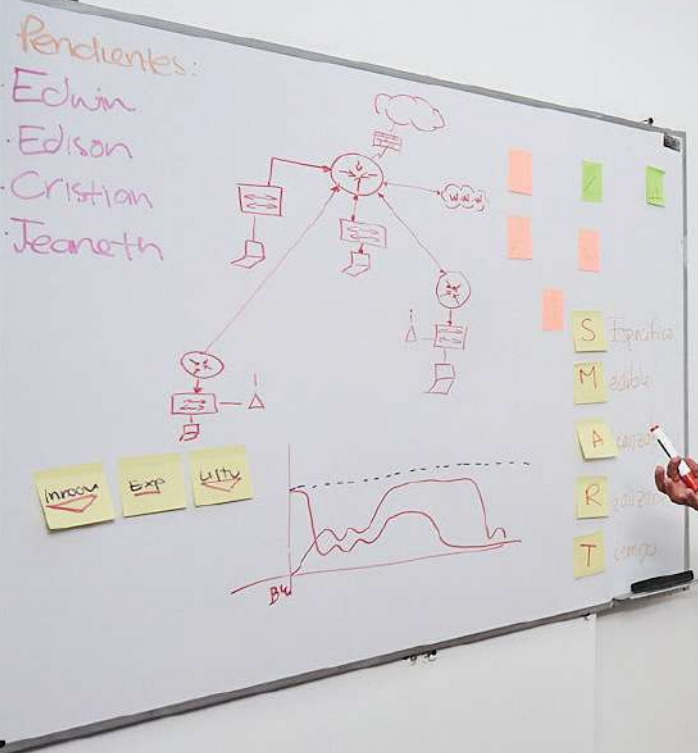
Consumo de Agua 10,831.00 Litros

Tipo de Emisión	Toneladas métricas de CO2
Generadores	223,43
Diesel	8 054,54
Gasolina	6 079,26

Tipos de Residuos	Peso en Kilos
Basura Común	640
Papel	540
Toners	69
Equipos Informativos	150
Otros	80

En Cooprogreso estamos alineados a las políticas de los Acuerdos de París y a los ODS para la gestión de cambio climático. Los productos financieros y nuestros proveedores están sujetos a ser evaluados sobre los impactos sociales y ambientales.

Finalmente, para el 2024 buscamos un plan de reducción de huella de carbono donde las estrategias sugeridas se asemejen a la realidad de la Cooperativa y sus acciones cotidianas. Concientizar a los más de 400 colaboradores de Cooprogreso para que impartan lo aprendido hacia su círculo interno y generar un cambio desde sus pequeñas acciones.



BALANCE SOCIAL E INDICADORES DE GESTIÓN

Balance Social

En Cooprogreso reconocemos nuestra responsabilidad hacia la sociedad y nos comprometemos a cumplir con los principios cooperativos y del buen vivir, los cuales están arraigados en nuestra identidad. Esto incluye el cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS). Nos esforzamos constantemente por recopilar información que nos permita evaluar los impactos positivos y negativos de nuestras actividades en la comunidad.

En este sentido, hemos llevado a cabo nuestro Balance Social utilizando el modelo desarrollado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Este modelo consta de indicadores y preguntas, tanto cuantitativas como cualitativas, diseñadas para recopilar la información correspondiente al período de enero a diciembre del 2023. El proceso de elaboración de este balance fue llevado a cabo por SDG Consulting, una firma consultora independiente.

Para recopilar la información requerida, se solicitó la participación de los funcionarios y colaboradores de la Cooperativa, quienes fueron evaluados en función de la temática y sus responsabilidades específicas. La información recopilada tuvo una calificación en una escala del 1 al 5, considerando su precisión y conformidad con los principios cooperativos que guían nuestra metodología de Balance Social.

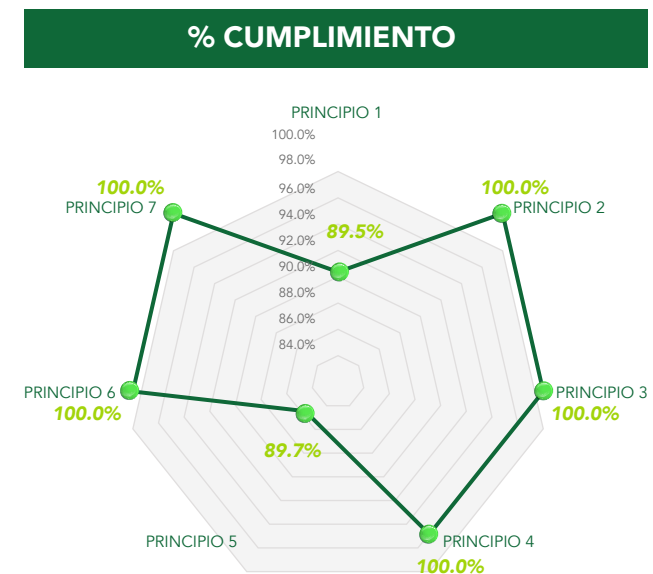
En la tabla, se muestra la calificación de los principios y sus porcentajes:





Principio	% de cumplimiento	Calificación	Misión
P1. Adhesión libre y voluntaria	89.5%	4	5
P2. Control Democrático	100%	5	5
P3. Participación económica	100%	5	5
P4. Autonomía e independencia	100%	5	5
P5. Educación, capacitación y comunicación	89.7%	4	5
P6. Cooperación e integración con el sector económico popular y solidario	100%	5	5
P7. Compromiso con la comunidad	100%	5	5

Como se puede apreciar, Cooprogreso mejora cada vez más en sus calificaciones obteniendo 5/5 en la mayoría de los principios. Nuestro compromiso es llegar a la puntuación máxima en todos los principios en el futuro. En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos:



Contenidos GRI y Principios de Pacto Global

Declaración de uso	Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2022, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021	
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	LA ORGANIZACIÓN Y SU PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	2-1
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	32
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	31
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4 Actualización de la información	31
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-5 Verificación externa	Este reporte no ha sido sometido a verificación externa
GRI 2: Contenidos Generales 2021	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	38, 50
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	45
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GOBERNANZA	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	16
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	13
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	8
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	13, 28
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15 Conflictos de interés	13, 16, 18

GRI 2: Contenidos Generales 2021		ÉTICA E INTEGRIDAD	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		13
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		13
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		13
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual		45
GRI 2: Contenidos Generales 2021		ESTRATEGIA, PRÁCTICAS Y POLÍTICAS	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		8
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas		18, 26, 30
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		13, 18, 22, 24, 26, 30, 40, 44, 47, 56, 58
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		57
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		13
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		13
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28 Afiliación a asociaciones		24
GRI 2: Contenidos Generales 2021		PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		31
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva		Cooprogreso no tiene colaboradores cubiertos por convenios de negociación colectiva
Desempeño económico y gestión de riesgos			
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión		34
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		34
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		40
G4 SECTOR SUPLEMENTARIO FINANCIERO	FS8 AUDITORIA		28

Presencia en el mercado y portafolio de productos

Enfoque de gestión	3-3 Enfoque de gestión	20, 50
GRI Suplemento sectorial	FS6 Porcentaje de del portafolio de productos desglosado por línea de negocio, región, tipo de empresa (pyme, mediana, grande) y por sector o cualquier otro elemento que se considere importante	50
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social	51
SASB	FN-CB-410a.1 Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio, en valor monetario	51
	FN-CB-410a.2 Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio, en valor monetario	40

Finanzas sostenibles

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	40
------------------------------	------------------------	----

Dinamización de la economía local

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	30
------------------------------	------------------------	----

Eficiencia operacional

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	35, 36
	Innovación	36
	Planificación y gestión de proyectos	36

Gobierno Corporativo, ética y transparencia

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	13, 18, 26, 28
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	26

GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	205-2
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados	26
SASB	FN-CB-510a.1 Ética empresarial	26
	FN-CB-510a.2 Ética y transparencia	18

Servicio, asesoramiento responsable y atención al cliente y socios

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	40
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	56
SASB	FN-CF-270a.2 Prácticas de venta	28
	FN-CF-270a.3 Prácticas de venta	54

Tecnología y transformación digital

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	50
	Proyectos de Tecnología y transformación digital	50
	Cyberseguridad	51

Principios del cooperativismo

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	8, 12
------------------------------	------------------------	-------

Desarrollo sostenible

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	12, 38, 50
------------------------------	------------------------	------------

Inclusión financiera y accesibilidad

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	38
GRI Suplemento sectorial	FS13 Accesibilidad	32, 40
	FS14 Accesibilidad	40
SASB	FN-CB-240a.1 Generación de inclusión	49
	FN-CB-240a.2 Generación de inclusión	38

Programas de desarrollo comunitario

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	56
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	56

Educación financiera y generación de capacidades

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	57
SASB	FN-CB-240a.4 Generación de capacidades financieras	57

Gestión del talento humano

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	45
GRI 404: Formación y capacitación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	45
GRI 404: Formación y capacitación 2016	404-2 El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las competencias de los empleados.	45
GRI 404: Formación y capacitación 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	45
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	45
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	45
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	45

Diversidad y equidad		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	47
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	13, 47
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de hombres y mujeres	47
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47
Huella ambiental		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	58
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	58
GRI 303: Agua y efluentes 2016	303-5 Consumo de agua	58
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	58
GRI 305: Residuos 2020	305 Emisiones	58
Cambio climático		
Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	58
GRI Suplemento sectorial	FS11 Evaluación social ambiental de las inversiones y activos del Banco	58

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito

coopprogreso.fin.ec

