



COOPROGRESO

MEMORIA DE

# SOSTENIBILIDAD

# 2024



Edificio  
Matriz Pomasqui

# Créditos

GRI 2-1

Juan Carlos Rivera J.  
**Presidente del Consejo de Administración**

Guido López Galiano  
**Gerente General**

Johanna De Mora Núñez  
**Coordinadora de  
Responsabilidad Social y Sostenibilidad**

**Contenidos:**  
Colaboradores de Cooprogreso

**Consultoría:**  
SDG CONSULTING  
Andrea Mendoza  
Leandro Aguayo  
Sofía Cajiao

**Diseño y diagramación**  
Marketing Cooprogreso

**Producción fotográfica**  
Cooprogreso  
Martín Espinoza



**Reservados todos los derechos 2025.**  
Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin la autorización, por escrito, de Cooprogreso.



# CONTENIDO

01

Información  
Institucional

02

Gestión  
Institucional

03

Desempeño  
Económico

04

Nuestros socios  
y nuestras soluciones

05

Gestión  
Social

06

Gestión  
Ambiental

07

Balance Social  
e Indicadores  
de Gestión

CAPÍTULO 1

# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



# Mensaje de Presidencia

GRI 3-3 Principios del cooperativismo, 2-22

En calidad de Presidente del Consejo de Administración, me complace dirigirme a nuestros socios, colaboradores y aliados estratégicos para presentar los avances más relevantes que alcanzamos en el año 2024 en materia de sostenibilidad, inclusión, responsabilidad social y fortalecimiento institucional.

Nuestra misión, "Brindamos soluciones financieras que aportan al progreso de nuestros socios y clientes, guiados por los principios cooperativos", continúa siendo el eje que orienta nuestras decisiones. En este año, reafirmamos nuestro compromiso de ser una institución sólida, ética y cercana a la comunidad, que genera valor más allá de lo financiero.

Uno de los principales hitos de este periodo fue la obtención, por cuarto año consecutivo, del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por CERES y CEMEFI México, reconocimiento que respalda nuestro esfuerzo continuo por generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, recibimos el Sello de Empresa Inclusiva, otorgado por ACNUR,

por nuestro programa de Salud y Bienestar, que brinda atención médica no solo a nuestros socios, sino también a personas en situación de movilidad humana.

Además, lanzamos el programa de voluntariado corporativo "Corazones Verdes", que promueve la participación de nuestros colaboradores en causas sociales y ambientales. En el ámbito de la educación, implementamos el plan "Aprender es Ganar", diseñado a partir de un diagnóstico de necesidades de nuestros socios, con el objetivo de fortalecer sus capacidades financieras y las de sus familias.

Nuestro impacto se ha visto potenciado por el fortalecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones como Aldeas SOS, El Ordeño, Banco de Alimentos de Quito y

Fundación Sembres, lo que nos ha permitido ampliar el alcance de programas emblemáticos como el "Círculo Progreso", beneficiando este año a la comunidad rural de Cayambe.

A la par de estas acciones, es importante destacar nuestro firme compromiso con la transparencia y el buen gobierno corporativo, por lo cual elaboramos el Informe de Buen Gobierno 2024, en el que resumimos el trabajo realizado por nuestros órganos de dirección, los avances en cumplimiento normativo, la ética institucional y los indicadores de gobernanza. Este informe será compartido oportunamente con nuestros grupos de interés, como parte de nuestro ejercicio de rendición de cuentas.

Agradezco profundamente la confianza de nuestros socios y clientes, y el compromiso de cada colaborador que hace posible este proyecto común llamado Cooprogreso. Seguiremos trabajando con integridad y responsabilidad, guiados por los principios cooperativos, construyendo juntos un futuro más inclusivo, equitativo y sostenible.

**Juan Carlos Rivera J.**  
**Presidente del Consejo de Administración**



# Mensaje de Gerencia

GRI 2-22



En Coopropreso, sostenibilidad significa actuar con propósito: generar valor económico, social y ambiental de forma equilibrada, responsable y con visión de futuro.

Durante el 2024, avanzamos con decisión hacia este objetivo, integrando la sostenibilidad en cada dimensión de nuestra gestión y reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de las personas y las comunidades que confían en nosotros.

Este año fortalecimos nuestra propuesta de valor, con avances relevantes tanto en el ámbito institucional como operativo. Optimizar la productividad de nuestros equipos, gestionar un entorno adverso derivado de la etapa post pandemia y mejorar el clima laboral han sido acciones clave para asegurar un crecimiento sostenible, inclusivo y con impacto positivo. Desde el enfoque de transformación digital, implementamos soluciones innovadoras como el onboarding digital con autenticación facial, la automatización de procesos críticos y el fortalecimiento de nuestro Gobierno de Datos, mediante un

“lago de datos” de última generación. Estas herramientas no solo aumentan la eficiencia operativa, sino que también, contribuyen a una gestión más transparente, ágil y segura para nuestros socios.

Estos logros fueron respaldados por mejoras estructurales, como la implementación de un nuevo procesador de tarjetas, avances en procesos de control y monitoreo para prevenir fraudes, y la actualización de protocolos para elevar la calidad y seguridad de nuestra operación diaria. A nivel comercial, fortalecimos las campañas de captación y colocación, promoviendo productos financieros accesibles y adaptados a las necesidades reales de nuestros socios. Además, destacamos hitos clave como la originación de buena cartera, la minimización del riesgo crediticio y el cambio de políticas en la fábrica de crédito y la metodología crediticia, aspectos que consolidaron una gestión más eficiente y responsable.

En línea con nuestra misión de inclusión financiera y empoderamiento económico, impulsamos la cuarta edición del programa “Círculo Progreso”, centrado en fortalecer las capacidades de las mujeres. También, ejecutamos 12 brigadas médicas gratuitas, lanzamos el plan de educación financiera “Aprender es Ganar” y fomentamos una

cultura de participación solidaria mediante el voluntariado corporativo “Corazones Verdes”.

En el ámbito ambiental, Coopropreso continúa impulsando buenas prácticas internas, como la adecuada separación de residuos, además de fortalecer la gestión responsable de la cartera de crédito mediante la entrega de guías de buenas prácticas ambientales y sociales durante el proceso de operaciones de microcrédito. De esta forma, contribuimos a una operación más sostenible y comprometida con el cuidado del entorno. Los reconocimientos recibidos, como el distintivo de Empresa Socialmente Responsable y el Sello de Empresa Inclusiva, validan nuestro compromiso continuo con una gestión ética, sostenible y centrada en las personas.

Agradezco profundamente a cada colaborador, socio, socio, cliente y aliado que ha sido parte de este camino. Gracias a su confianza, Coopropreso avanza con firmeza, demostrando que es posible generar progreso económico con impacto social, y construir, desde la sostenibilidad, un futuro más justo y equitativo para todos.

**Guido López Galiano**  
**Gerente General**

# NUESTRA INSTITUCIÓN

Desde nuestra fundación en la parroquia rural de Atahualpa y a lo largo de estos 55 años, hemos estado firmemente comprometidos con mejorar las condiciones y la calidad de vida de nuestros socios, clientes, sus familias y la comunidad.

Este propósito, inspirado en los valores y principios del cooperativismo, nos ha impulsado a crecer de manera sostenible y solidaria, llegando cada vez a más personas en distintos rincones del país.



PARROQUIA ATAHUALPA  
AQUÍ NACIÓ COOPROGRESO

## Trayectoria y filosofía institucional

A CONTINUACIÓN, COMPARTIMOS UNA LÍNEA DE TIEMPO QUE DETALLA LA APERTURA DE NUESTRAS AGENCIAS  
A LO LARGO DE LOS AÑOS, INDICANDO SUS UBICACIONES CORRESPONDIENTES:

**1969**Fundación Coopropreso  
Agencia Atahualpa.**1972**Ventanilla de extensión  
Perucho.**1978**

Agencia Pomasqui.

**1982**

Agencia Calderón.

**1993**Agencia Guayllabamba,  
Ventanillas de extensión  
San José de Minas y  
Nanegalito.**1994**

Agencia Villaflora.

**1995**Agencia Carapungo y  
Ventanilla de extensión  
Pacto.**1997**Ventanilla de  
extensión Puéllaro.**1998**Agencias  
Amazonas, La Colón y  
El Recreo.**1999**Agencia  
San Miguel de los  
Bancos.**2002**Agencias Cayambe,  
Sangolquí y Tumbaco.**2008**Agencias  
La Prensa y Santo  
Domingo de los  
Tsáchilas.**2010**Agencias Quicentro Sur  
y 9 de Octubre.**2016**Agencias Portoviejo  
y Riobamba.**2018**Agencias Ibarra, Manta  
y Machala.**2020**Agencia  
La Libertad.**2021**Agencias  
Tena y Latacunga.**2022**Agencias  
Parque California  
(Guayaquil), San Antonio  
de Pichincha y  
Cumbaya.**2023**Agencia Alborada  
(Guayaquil).

# Trayectoria y filosofía institucional

Somos una institución en constante evolución; no obstante, nuestras acciones están guiadas por una sólida filosofía organizacional, que refleja el compromiso permanente de servir a nuestros socios y clientes de la mejor manera, al tiempo que contribuimos al fortalecimiento de la economía popular y solidaria del país. Esta filosofía se materializa en:

## PROpósito

Contribuir al progreso sostenible de los hogares en nuestro país.

## MISIÓN

Brindamos soluciones financieras que aportan al progreso de nuestros socios y clientes, guiados por los principios cooperativos.

## 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 todos los grupos de interés.



## CALIDAD

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



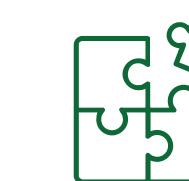
## EQUIDAD

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.

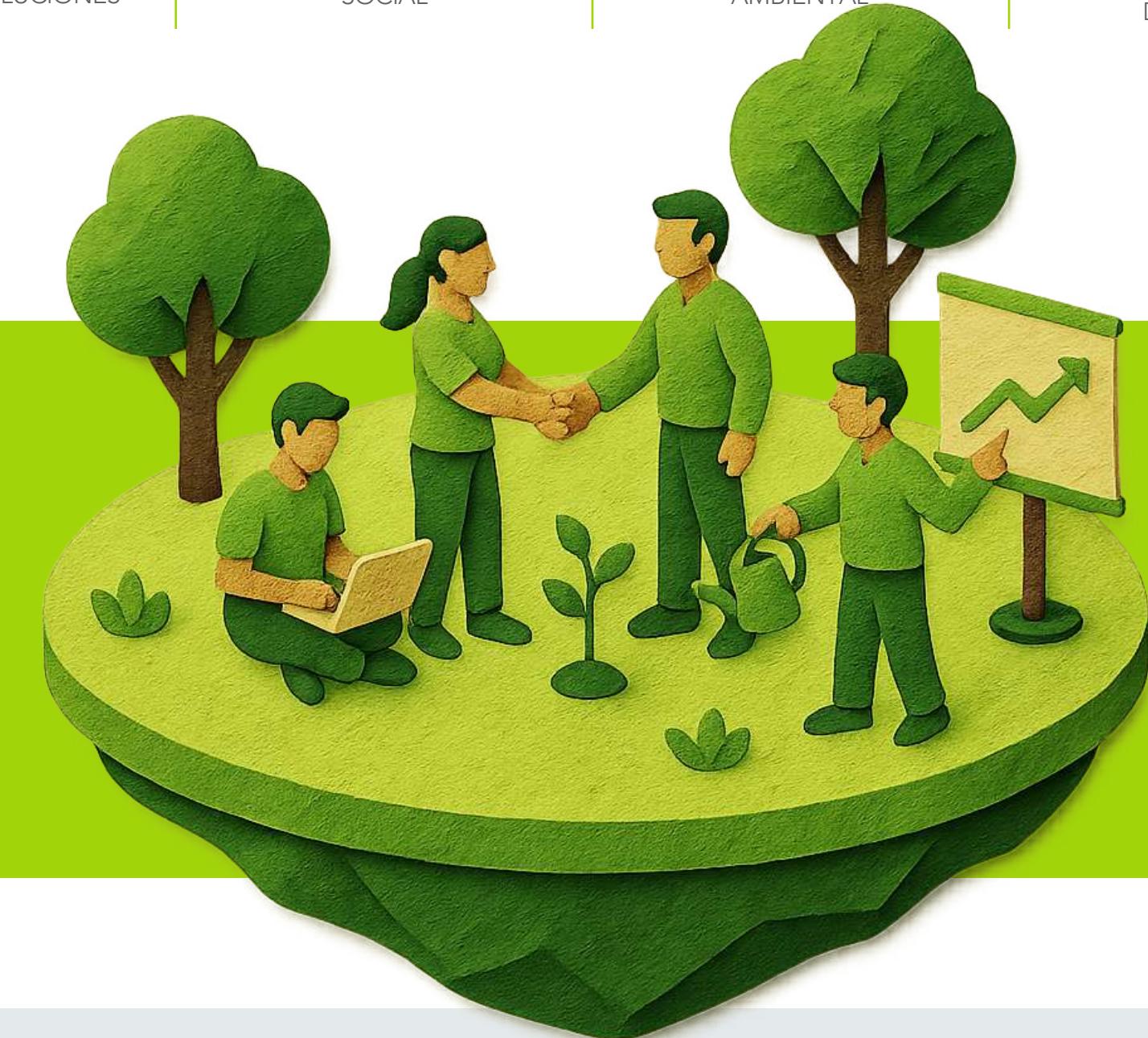


## PASIÓN

Amamos nuestro trabajo y entregamos nuestra mejor versión.



Ser parte del sector cooperativo nos impulsa a operar bajo principios y valores que orientan nuestras acciones. Estos lineamientos están presentes en cada decisión que tomamos y se integran de manera transversal en toda la institución.



## Principios del cooperativismo



Membresía abierta  
y voluntaria



Participación económica  
de los socios



Control democrático  
de los socios



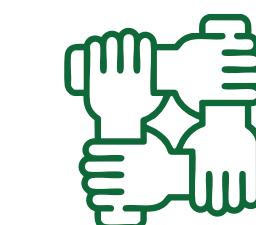
Autonomía e  
independencia



Educación, formación  
e información

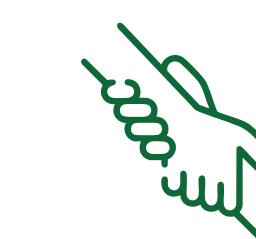


Cooperación  
entre cooperativas



Apoyo en  
la comunidad

## Valores cooperativistas



Ayuda mutua



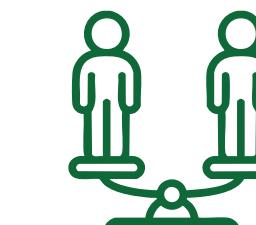
Responsabilidad



Democracia



Igualdad



Equidad



Solidaridad



# Presencia en el mercado

GRI 102-4 – 102 -6



NOMBRE DE AGENCIA/VENTANILLA	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
Agencia San Antonio	Pichincha	Quito	San Antonio de Pichincha
Ventanilla Nanegalito	Pichincha	Quito	Nanegalito
Ventanilla Pacto	Pichincha	Quito	Pacto
Agencia Ibarra	Imbabura	Ibarra	El Sagrario
Agencia Latacunga	Cotopaxi	Latacunga	La Catedral
Agencia Riobamba	Chimborazo	Riobamba	Pungalá
Agencia Santo Domingo	Sto. Dom. de los Tsáchilas	Santo Domingo	San José de Alluríquín
Agencia Portoviejo	Manabí	Portoviejo	Lizarzaburu
Agencia Manta	Manabí	Manta	Manta
Agencia La Alborada	Guayas	Guayaquil	Tarqui
Agencia Parque California	Guayas	Guayaquil	Tarqui
Agencia La Libertad	Santa Elena	La Libertad	La Libertad
Agencia Machala	El Oro	Machala	Providencia
Agencia Tena	Napo	Tena	Tena

# Buen gobierno y comportamiento ético

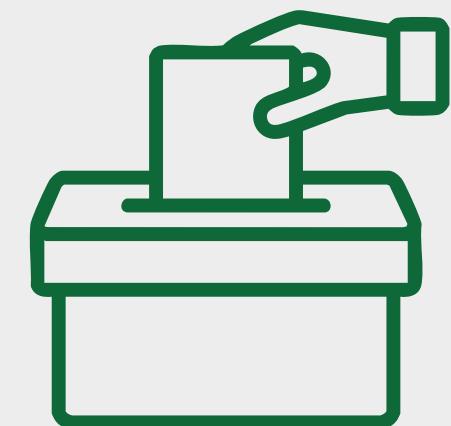
GRI 3-3 Gobierno Corporativo, ética y transparencia, 2-10, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-24, 405-1

## Buen gobierno

El máximo órgano de gobierno de Cooprogreso está conformado por la Asamblea General de Representantes, junto a sus respectivos Consejos, Comités y Comisiones. Los representantes de la Asamblea son elegidos mediante votación personal, directa, secreta y obligatoria de los socios, conforme a lo establecido en el Reglamento de Elecciones, donde se determina además que:



Se elegirán 50 representantes principales y 50 suplentes.



Las elecciones se realizarán en la matriz y sucursales que registren socios.



El número de representantes que pueden ser electos en cada agencia se determina de acuerdo a la cantidad de socios con los que cuente.



Los representantes elegidos ejercerán sus funciones durante cuatro años.

Pudiendo ser reelectos por una sola vez de manera consecutiva. Luego de transcurrido un periodo, pueden candidatizarse nuevamente.

## Buen gobierno y comportamiento ético

### Consejo de Administración

Se reúne una vez al mes en sesiones ordinarias y, de manera extraordinaria, cuando así lo amerita el caso. Esto asegura una supervisión permanente y alineada con los principios de transparencia, mejora continua y responsabilidad institucional.

### Funciones

- 1** Interpretar las disposiciones reglamentarias de la Cooperativa cuyo sentido y finalidad deban ser aclarados y llenar los vacíos reglamentarios. Las resoluciones que dicten para el efecto deberán ser de carácter general, sin que puedan incurrir en particularizaciones;
- 2** Elaborar el plan anual de trabajo y establecer un cronograma general para el cumplimiento del mismo;
- 3** Aprobar los programas de educación y capacitación de la Cooperativa, bienestar y responsabilidad social de los socios, con sus respectivos presupuestos, y establecer sus mecanismos de ejecución;
- 4** Conformar y regular el funcionamiento de las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la Cooperativa;
- 5** Resolver la contratación de asesorías externas, para lo cual se establecerá: objetivos a desarrollarse, criterios de selección, responsable de la aprobación y ejecución de la contratación, así como de la supervisión y seguimiento de los resultados;
- 6** Conocer en las sesiones ordinarias los informes de Auditoría Interna y Gerencia General;



- 7** Conocer los informes de comités y comisiones.
- 8** Conocer y evaluar mensualmente el presupuesto y los estados financieros;
- 9** Autorizar a la Gerencia General la suscripción de contratos de adquisición de bienes inmuebles, que consten en el rubro anual aprobado por la Asamblea General;
- 10** Delegar al Comité de Adquisiciones para que lleve a cabo el proceso de selección y contratación de bienes y servicios que superen las setenta remuneraciones básicas unificadas y sean inferiores a ciento noventa y dos remuneraciones básicas unificadas. En este caso el Gerente General deberá contar con el acta de adjudicación para la suscripción del correspondiente contrato;
- 11** Autorizar la suscripción de contratos de adquisición de bienes muebles y servicios cuya cuantía sean superiores a ciento noventa y dos remuneraciones básicas unificadas, e inferiores a dos mil ciento ochenta y seis remuneraciones básicas unificadas del trabajador. Para llevar a cabo el proceso de contratación y selección de proveedores contará con el apoyo del comité de adquisiciones;
- 12** Conocer y pronunciarse sobre los castigos de la Cartera;

- 13** Designar delegados a reuniones nacionales o internacionales de carácter cooperativo, a conferencias, actos sociales, convenciones, seminarios y otros;
- 14** Designar la Calificadora de Riesgos;
- 15** Designar a los vocales de la Junta General Electoral para que organice, dirija y vigile las elecciones de representantes;
- 16** Designar al Gerente Subrogante de entre los gerentes de la Cooperativa que cumplan los requisitos determinados en la normativa jurídica vigente, quien lo reemplazará en caso de ausencia temporal;
- 17** Fijar el monto y los colaboradores, en los que se incluirá preferiblemente a todos los directivos de la Cooperativa, obligados a rendir caución, la cual podrá ser satisfecha a través del otorgamiento de una póliza de seguro de responsabilidad civil o cualquier otro medio que el Consejo acepte;
- 18** Designar, a los miembros de los comités y comisiones previstos en la normativa jurídica vigente;
- 19** Designar a los integrantes del Comité de Selección y Remuneración de Gerencias y Jefaturas. El Comité pondrá sus resoluciones en conocimiento del Consejo de Administración, para su aprobación;

- 20** Imponer la sanción correspondiente a los socios que no hubieran participado en el proceso electoral, y aquellos que sin justificación alguna se negaren a colaborar en la conformación de las Juntas Electorales y las comisiones que para el efecto se requieran;
- 21** Autorizar o negar, previo informe de Gerencia General, la compra o enajenación de cartera de conformidad con los montos establecidos en los manuales correspondientes;
- 22** Verificar que la administración cumpla y supervise las prácticas de Buen Gobierno implementadas en la Cooperativa y presentarlas ante la Asamblea General en el Informe de implantación de Buen Gobierno;
- 23** Conocer los informes respecto de los cuales la Asamblea General Ordinaria deberá pronunciarse, previo a su convocatoria;
- 24** Aprobar el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la Cooperativa propuesto por el Gerente General;
- 25** Aprobar la estructura organizacional de la institución, propuesta por el Gerente General.





El Consejo de Administración cuenta con un representante en el Comité de Balance y Responsabilidad Social, que tiene como propósito asegurar el seguimiento y la supervisión de las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad y la responsabilidad social de la institución. Este comité trabaja de manera estrecha con el área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, fomentando la articulación de esfuerzos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en estas materias.



En lo que respecta a la gestión técnica de los impactos económicos, sociales y ambientales, esta responsabilidad recae en el área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, y en la persona encargada de administrar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). A través de este sistema, se identifican, evalúan y gestionan los riesgos e impactos derivados de nuestras operaciones, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, así como la alineación con los principios de sostenibilidad adoptados por la institución.

Adicionalmente, la elaboración anual de la Memoria de Sostenibilidad y del Balance Social es responsabilidad del área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, que recopila la información y consolida los avances

alcanzados. Estos documentos son revisados y aprobados por la Gerencia General y el Consejo de Administración previo a su publicación, lo que asegura la transparencia y la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés.

Además, el Comité de Buen Gobierno, conformado por representantes de la Asamblea General, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia y la Gerencia General es el encargado de:

- Implementar prácticas de buen gobierno.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento del Reglamento de Buen Gobierno y el Código de Ética.
- Proponer acciones de mejora continua en transparencia y rendición de cuentas.

## Formación del máximo órgano de gobierno



**La Comisión de Educación**, en coordinación con las áreas de Talento Humano y Responsabilidad Social y Sostenibilidad, diseña e implementa un Plan Anual de Capacitaciones dirigido a los miembros del máximo órgano de gobierno, otros órganos de gestión y diferentes grupos de interés, el cual contempla temáticas relacionadas al desarrollo sostenible, la economía circular, derechos humanos, gestión de riesgos socioambientales y cambios regulatorios.



**El Comité de Responsabilidad Social y Balance Social** es el encargado de asegurar que hayan sido capacitados en temas como: principios cooperativistas, sostenibilidad, responsabilidad social y buenas prácticas de gobernanza.



**Fortalece de manera continua** sus conocimientos, habilidades y experiencia en materia de desarrollo sostenible a través de diversas instancias y mecanismos formales.



**Luego de ejecutado este proceso**, se emite un informe con los resultados y las respectivas recomendaciones y conclusiones.

Finalmente, el Reglamento de Dietas, Viáticos, Movilización y Subsistencias, aprobado por la Asamblea General, establece las disposiciones aplicables al Presidente y a los directivos de la Cooperativa. Este reglamento define los valores correspondientes al pago de dietas, gastos de representación y viáticos para los miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia. Cabe señalar que los montos asignados por estos conceptos, en su conjunto, no pueden superar el 10% del presupuesto que la Cooperativa destina a gastos administrativos.



### LOGROS 2024

Participamos en el Programa de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF), apoyado por el BID y la Cooperación Suiza, alcanzando un 98.25% de implementación de buenas prácticas.

Contamos con la recertificación otorgada en el año 2022 y vigente por 2 años, en la cual logramos un 99.58% de cumplimiento.

### DESAFIOS 2025

Para el 2025 y futuros años, el reto será reforzar el rol que cumplen los comités especializados, para que su gestión sea eficaz y contribuya activamente al logro de los objetivos organizacionales.

Creemos necesario prepararnos para afrontar riesgos reputacionales y regulatorios, asegurándonos de que las acciones institucionales sean coherentes con los principios cooperativos y las exigencias normativas.

# Estructura de gobernanza

GRI 102-4 – 102 -6



A continuación, el detalle de la estructura de gobernanza, que incluye a miembros de la Asamblea General de Representantes, Consejos de Administración y Vigilancia.

**50**  
Representantes de la  
Asamblea General



34 hombres



16 mujeres

**9**  
Representantes  
del Consejo de  
Administración



4 hombres



5 mujeres

**5**  
Representantes  
del Consejo de Vigilancia



3 hombres



2 mujeres

## Miembros de los Consejos por edad y género

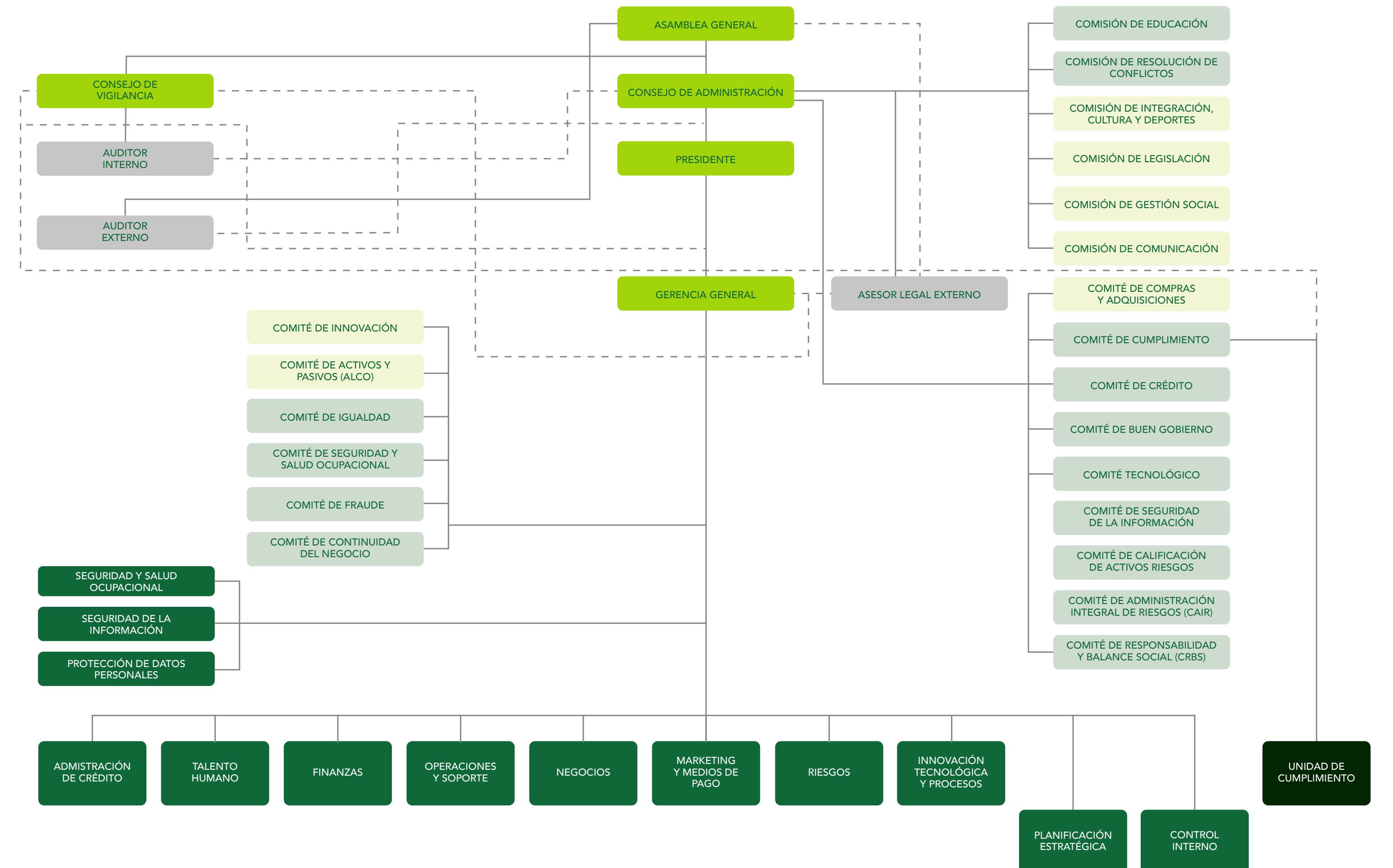
Edad	Masculino	Femenino	Total
< 29	0	1	1
30 - 39	0	3	3
40 - 49	2	1	3
> 50	5	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

# Estructura organizacional

GRI 2-15



Está compuesta tanto por el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa, es decir, la Asamblea General de Representantes y sus respectivos Consejos, Comités y Comisiones, como por los diferentes departamentos de la institución, cada uno con su respectiva jerarquía y nivel de reporte, como se puede ver en el siguiente gráfico:



# Compromiso ético

GRI 3-3 Gobierno Corporativo, ética y transparencia, 2-15, 2-23, 2-24  
SASB FN-CB- 510<sup>a</sup>2

Asumimos con firmeza nuestro compromiso con las mejores prácticas institucionales, lo cual se refleja en nuestro Código de Ética y Comportamiento, un documento que resultó de la colaboración multidisciplinaria y el trabajo en equipo entre diferentes áreas de la institución. Para nosotros, la ética está estrechamente relacionada con el conjunto de principios y valores que orientan nuestras acciones, en consonancia con la filosofía cooperativista que nos distingue.

Este Código de Ética es de obligatorio cumplimiento para vocales, representantes, directivos, administradores, socios, empleados y colaboradores.

De igual manera, basamos nuestra gestión de gobierno corporativo, ética y transparencia en el cumplimiento de normas nacionales, buenas prácticas internacionales y políticas internas, dentro de las cuales destacamos:



## Normativa nacional

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).  
Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF).

Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con especial atención a la Norma de control de buen gobierno, ética y comportamiento para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.



## Marcos internacionales

Programa de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF).

### Políticas internas

Código de Ética y Comportamiento.  
Código de Buen Gobierno.  
Política de gestión de conflictos de interés.  
Política de transparencia y acceso a la información.  
Reglamentos sobre dietas y representación.  
Sistema institucional de quejas y reclamos.

En cuanto a la transparencia de nuestra gestión, mantenemos una comunicación abierta y constante con nuestros grupos de interés. Para ello, hemos publicado de manera sistemática en nuestro sitio web información relevante que permite conocer el funcionamiento y desempeño de la Cooperativa, entre la que se incluye:

- La composición de nuestros órganos de gobierno.
- Los balances financieros actualizados.
- Las tasas vigentes aplicables a nuestros productos y servicios.

- Los reglamentos, estatutos y políticas institucionales.
- Los informes de gestión y las memorias de sostenibilidad.
- Los mecanismos disponibles para la presentación de quejas y reclamos.
- El Balance Social anual.

Estas acciones tienen como propósito fortalecer la institucionalidad, promover una cultura de rendición de cuentas, garantizar el acceso a información oportuna y confiable, e incrementar la confianza y la cercanía con nuestros socios, clientes y demás partes interesadas.



# Conflictos de interés

GRI 2-15: Conflictos de interés

La mitigación y prevención de los conflictos de intereses al interior de la institución están directamente relacionadas con el cumplimiento de lo establecido en nuestro Código de Ética y Comportamiento, donde establecemos las diferentes normas, mecanismos y procedimientos que guían el actuar de quienes conformamos Coopropreso, mismo que es de cumplimiento obligatorio en todos los niveles jerárquicos.

Al momento de identificarse un conflicto de interés, el directivo, administrador o colaborador tiene la obligación de reportarlo inmediatamente a la Comisión de Resolución de Conflictos, y a su vez, excusarse de participar en el acto o decisión relacionada al conflicto.



## Función de la Comisión de Resolución de Conflictos

Conocer y resolver los conflictos que sean de su competencia, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Reglamento y demás normativa aplicable.

A su vez, cuando se ha identificado un conflicto de interés, la Comisión de Resolución de Conflictos activa su respectivo reglamento y resuelve el mismo de acuerdo con el procedimiento establecido, luego de lo cual emite el informe correspondiente hacia el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, por otra parte, es el encargado de emitir y revisar periódicamente las políticas para prevenir, detectar, manejar y revelar los conflictos de interés, en concordancia con lo establecido en el Reglamento de Buen Gobierno, así como en la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

No reportar un conflicto de interés constituye una infracción, a lo cual le corresponde una sanción que puede ser: exclusión de socios, remoción de representantes o terminación de contrato para colaboradores, según corresponda. Es importante mencionar que durante el 2024 no se reportaron conflictos relevantes en la institución.

## Anticorrupción

GRI 205: Anticorrupción



Mantenemos el firme propósito de operar bajo criterios de honestidad, transparencia e integridad en todos los niveles de la institución, con el fin de prevenir prácticas perjudiciales como el soborno y la corrupción, que podrían poner en riesgo nuestra reputación y provocar la pérdida de confianza de nuestros socios y clientes.

Es por esto que, en nuestro Código de Ética y Comportamiento, en su Capítulo V, "Conflicto de intereses, corrupción y soborno", hemos establecido las definiciones, procedimientos y sanciones relacionados a los temas de corrupción.

Dada la importancia que tiene este tema en las actividades diarias de la Cooperativa, nos aseguramos de que todos los miembros de la Asamblea General de Representantes, así como los Consejos de Administración y Vigilancia reciban al menos una vez al año capacitaciones sobre anticorrupción, lavado de activos y buen gobierno.

De igual manera, con la participación de la Comisión de Educación y a través de webinars y programas como la Escuela del Progreso, capacitamos a nuestros socios, clientes y colaboradores en esta temática.

## Prevención de fraudes

GRI 205-1



Nuestro giro de negocio hace que la institución esté permanentemente en riesgo de que se presenten fraudes en las operaciones de la Cooperativa, por lo cual, es de vital importancia contar con políticas y procedimientos que prevengan este tipo de acciones.

Es por esto por lo que hemos desarrollado los siguientes documentos: Código de Ética y Comportamiento, Reglamento Interno y Reglamento de Buen Gobierno Corporativo, que además han sido difundidos al 100% de los colaboradores y miembros del máximo órgano de gobierno.

También, contamos con el Manual de Gestión de Control Interno, que incluye un procedimiento de Prevención de Fraudes, el cual establece medidas claras para evitar conductas ilícitas. Entre ellas, se prohíbe a los

colaboradores realizar transferencias y/o retiros de fondos de las cuentas de socios o clientes a menos que sea parte de sus funciones y exige reportar cualquier actividad sospechosa a su gerencia de área.

Además, está prohibido solicitar o recibir dinero a cambio de servicios, y se considera que cualquier participación en la entrega de documentación adulterada constituye una falta grave. La política también detalla los procesos de denuncia y sanción para quienes incumplen estas normas.

# Perfil de la memoria

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



La Memoria de Sostenibilidad de Cooprogreso correspondiente al año 2024, ha sido elaborada bajo la guía internacional Global Reporting Initiative (GRI), la más usada a nivel mundial para reportar los resultados económicos, sociales y ambientales de las organizaciones, como un ejercicio voluntario de transparencia y rendición de cuentas hacia sus grupos de interés.

Los temas materiales usados para este reporte son los que se definieron en el año 2023, luego de la ejecución de diálogos con nuestros principales grupos de interés.

# Temas materiales:

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

Dimensión	N.º	Temas materiales propuestos
<b>Económica</b>	1	Desempeño económico y gestión de riesgos
	2	Presencia en el mercado y portafolio de productos
	3	Finanzas sostenibles
	4	Dinamización de la economía local
	5	Eficiencia operacional
<b>Gobernanza</b>	6	Gobierno Corporativo, ética y transparencia
	7	Servicio, asesoramiento responsable y atención al cliente y socios
	8	Tecnología y transformación digital
	9	Principios del cooperativismo
<b>Social</b>	10	Desarrollo sostenible
	11	Inclusión financiera y accesibilidad
	12	Programas de desarrollo comunitario
	13	Educación financiera y generación de capacidades
<b>Laboral</b>	14	Gestión del talento humano
	15	Diversidad y equidad
<b>Ambiental</b>	16	Huella ambiental
	17	Cambio climático

# GESTIÓN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO 2



# Compromiso con el desarrollo sostenible

GRI 2-22, 2-23, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-23

Como institución, asumimos la sostenibilidad como un compromiso esencial que guía nuestra visión y la relación con todos los grupos de interés. Reconocemos que la cadena de valor constituye un componente estratégico fundamental para garantizar que las operaciones se desarrollen bajo estrictos estándares éticos, sociales y ambientales.

Es por esto que hemos fortalecido el sistema de control y transparencia, para que nuestros proveedores adopten criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), ya que constituyen parte fundamental de la gestión sostenible. Además, trabajamos de manera cercana con proveedores que forman parte de la Economía Popular y Solidaria, pues creemos en su potencial y en el valor que aportan al desarrollo local. Por ello, promovemos relaciones a largo plazo basadas en la confianza, el acompañamiento y la transparencia, impulsando juntos un modelo económico más justo, inclusivo y responsable.

Por otra parte, hemos establecido alianzas

estratégicas que se han convertido en un pilar fundamental de nuestro modelo de gestión sostenible, colaborando con organizaciones del sector público, privado y de la sociedad civil para generar un mayor impacto. Estas alianzas fortalecen la cadena de valor, permiten generar valor compartido y promueven iniciativas que impulsan la inclusión, la equidad de género y la diversificación económica.

Promovemos prácticas de contratación y gestión del talento humano basadas en la transparencia, previniendo cualquier forma de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso o condiciones laborales injustas. Desde un enfoque de derechos humanos y debida diligencia, fomentamos entornos

laborales justos, equitativos y respetuosos, donde valoramos la dignidad y el bienestar de todos nuestros colaboradores.

Además, hemos implementado en la institución una cultura transversal de riesgo, con un modelo de gestión que permite identificar, evaluar y mitigar los impactos de nuestra cartera, considerando su naturaleza y complejidad. Aplicamos un enfoque preventivo y responsable en la gestión de impactos para reducir riesgos sociales y ambientales, a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).

**Finanzas responsables:** impulsamos el desarrollo de nuestros socios, clientes y comunidades a través de un modelo basado en la ética, la responsabilidad y el compromiso social. Creemos firmemente que, mediante productos y servicios diseñados con propósito, podemos generar un impacto positivo y sostenible.

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión económica de sectores vulnerables y la protección del entorno, hemos incorporado una estrategia de finanzas sostenibles que guía nuestras decisiones financieras hacia un impacto positivo en lo social, ambiental y económico.



# Estrategia de Finanzas Sostenibles



## Prevenir

y evitar el greenwashing, asegurando que todas las iniciativas sostenibles de la Cooperativa sean auténticas y efectivas.



## Identificar

necesidades reales para el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros innovadores, como las finanzas verdes y climáticas, contribuyendo al crecimiento sostenible de nuestros socios, clientes y la comunidad.



## Promover

una cultura de cumplimiento regulatorio, orientada a mejorar el desempeño ambiental y social de nuestros socios, optimizando la gestión de riesgos, y alineándose a estándares internacionales.

Además, apostamos a la inclusión financiera de sectores excluidos a través de la implementación de canales digitales, los cuales nos permiten reducir las brechas de acceso a productos y servicios financieros. Producto de esto, hemos tenido los siguientes resultados en este periodo:

N.º de transacciones en canales digitales:

**291.262**

Usuarios afiliados en canales digitales:

**91.389**

De igual manera, y en consonancia con nuestro interés de ampliar la inclusión financiera de mujeres, el

**55,55 %**

de los créditos otorgados han sido entregados a este sector.

Monto de créditos entregados a mujeres:

**\$ 280.482.775**



# Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

Desde el año 2023 contamos con la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, aprobada por el Consejo de Administración, la cual nos permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales derivados de las operaciones de microcrédito de nuestros socios.

Con la finalidad de mejorar nuestros procesos y alinearnos a la normativa vigente, esta política abarca los siguientes aspectos:

- Aplicación de la Lista de exclusión de actividades económicas que no financiamos por sus implicaciones ambientales y sociales negativas.
- Categorización del riesgo ambiental y social en tres niveles: alto, medio y bajo, considerando los seis niveles de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).
- Implementación de la debida diligencia para la evaluación de riesgos ambientales y sociales como parte del core institucional, donde se consideran criterios clave como la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros aspectos relevantes.

Para fortalecer el desempeño ambiental y social de nuestros socios, en cada operación de microcrédito ingresada en el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), entregamos la "Guía de Buenas Prácticas Ambientales y Sociales", documento que incluye pautas y recomendaciones sobre los siguientes aspectos:

- Uso racional del agua.
- Residuos líquidos y aguas servidas.
- Manejo de productos químicos.
- Manejo de desechos no peligrosos.
- Manejo de residuos peligrosos.
- Manejo de emisiones a la atmósfera y ruido.
- Seguridad ocupacional.
- Protección del suelo.
- Cuidado de la fauna.
- Comunicación y relaciones comunitarias.

Adicionalmente, en el caso de operaciones financiadas en las que hayamos identificado riesgos ambientales o sociales que se deben mitigar, acordamos un plan de acción entre el socio y la Oficial de Riesgo Ambiental y Social de la Cooperativa, cuyo cumplimiento es monitoreado regularmente durante la vigencia del crédito.

A continuación, mostramos los resultados alcanzados a través del SARAS en 2024:

## Porcentaje de operaciones por nivel de riesgo

Nivel de riesgo ambiental y social	% de operaciones
Alto	2.82%
Medio	37.32%
Bajo	59.78%

## Número de operaciones de crédito evaluadas a través del SARAS

Nivel de riesgo ambiental y social	Nº de operaciones
Alto	241
Medio	3.185

Como se puede ver en las tablas previas, la mayor parte de nuestra cartera se encuentra categorizada con un nivel de riesgo ambiental y social bajo. Es importante mencionar también que, durante el 2024, entregamos 8.528 "Guías de Buenas Prácticas Ambientales y Sociales" a nuestros socios.

Finalmente, con el afán de fortalecer los conocimientos y habilidades de nuestros

colaboradores y socios en temas de análisis y mitigación de riesgos ambientales y sociales, por lo que durante el 2024 implementamos la estrategia de comunicación, capacitación y consulta denominada "Impacto SARAS", a través de la cual desarrollamos capacitaciones, mesas de trabajo, y campañas de comunicación internas y externas que fueron difundidas mediante diferentes canales de comunicación.

## Financiamiento inclusivo a través del microcrédito:

Consideramos que el microcrédito es una herramienta clave para promover la inclusión financiera y el desarrollo social de sectores históricamente excluidos, por lo que su implementación trasciende el acceso a recursos económicos, convirtiéndose en un verdadero instrumento de transformación social, que, alineado a los principios cooperativistas y a nuestra misión de impulsar el progreso de nuestros socios, contribuye a construir una sociedad más justa e inclusiva.

Como reflejo de este compromiso, el 52,62% de nuestra cartera se ha destinado al financiamiento de actividades productivas lideradas por microempresarios, fomentando la generación de ingresos, la autonomía económica y el bienestar de cientos de familias a nivel nacional, pues reconocemos la importancia de sus actividades en la dinamización de la economía ecuatoriana, donde actúan como un motor clave del desarrollo local y comunitario.

### Impulsando el progreso de las mujeres:

reconocemos que el acceso al financiamiento es clave para impulsar la autonomía económica de las mujeres.

Al cierre de 2024, más del 55,72% nuestro saldo en cartera de crédito ha sido otorgada a mujeres, reflejando nuestro compromiso con la inclusión financiera con enfoque de género.

Además, a través de programas como "El Círculo de Progreso", hemos fortalecido sus capacidades emprendedoras mediante formación, acompañamiento y generación de redes de apoyo. Para el 2025, como parte de nuestros desafíos estratégicos, nos proponemos desarrollar un producto financiero con enfoque de género que responda a sus necesidades.



5.046 operaciones de microcrédito ejecutadas  
**\$51.804.771**  
desembolsados

### Corresponsales no bancarios y banca móvil:

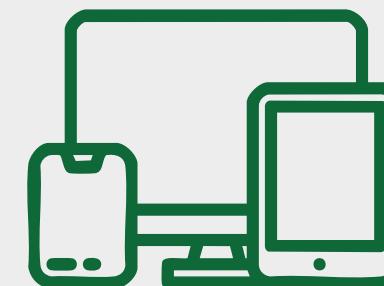
con el objetivo de ampliar el acceso a servicios financieros y reducir las barreras geográficas, hemos incorporado a nuestras operaciones corresponsales solidarios y banca móvil, herramientas tecnológicas que representan una vía eficaz para fortalecer la inclusión financiera, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso, permitiendo que más personas puedan realizar transacciones, acceder a productos financieros y recibir acompañamiento sin necesidad de desplazarse a una agencia física.

Estas soluciones digitales son claves para avanzar hacia una economía más equitativa y conectada. A diciembre del 2024 contamos con 336 corresponsales no bancarios.



Monto de créditos destinados a mujeres  
**\$46.820.634**

## PROGRESO



Transacciones promedio por mes en canales digitales  
**22.900**

# Alianzas, reconocimientos y certificaciones

GRI 2-24, 2-28

**Certificaciones y reconocimientos:** nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad nos ha hecho merecedores de varios reconocimientos y certificaciones, logros que reflejan además la calidad de servicio que ofrecemos a nuestros socios y clientes, así como nuestro aporte a la comunidad. A continuación, un detalle de los distintivos más relevantes:



**Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF):** certificación obtenida por incentivar buenas prácticas de gobierno corporativo en finanzas inclusivas.



**MFR - Nivel Gold:** distintivo que asegura que la institución ha implementado eficazmente los principios de protección al cliente, garantizando un trato justo y evitando daños a los socios y clientes. En este periodo obtuvimos el certificado "Nivel Gold de Protección al Cliente", que significa un cumplimiento de más del 95% de los indicadores establecidos.



**Ecuador Carbono Cero:** programa del Ministerio del Ambiente, Agua, y Transición Ecológica (MAATE), cuyo objetivo es promover e incentivar la implementación de medidas y acciones para la cuantificación, reducción y neutralización de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), producidas en los diferentes procesos y actividades de la institución. Coopropreso obtuvo la "Certificación de Reducción y Neutralización de gases de efecto invernadero".



**Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR):** sello que ratifica que la institución ha incorporado a su estrategia de negocios una visión social y ambiental, expresada en políticas y programas, incorporando procesos de mejora continua y manteniendo un compromiso público con la Responsabilidad Social y la sostenibilidad.



**Sello Inclusivo Progresivo:** Distintivo de que reconoce las buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social con personas en movilidad humana. En esta ocasión, obtuvimos reconocimientos en 2 categorías: Inclusión Financiera y Compromiso con la Comunidad.

# Alianzas estratégicas

GRI 2-24, 2-28

Conscientes de la importancia de contar con aliados que nos ayuden a cumplir nuestros objetivos organizacionales, y a ampliar el impacto positivo de nuestras iniciativas de sostenibilidad, mantenemos estrechas relaciones con instituciones con las que colaboramos en diversos proyectos, así como membresías a nivel nacional e internacional, como se detalla en la siguiente tabla:



**Banco de Alimentos de Quito:** institución que lucha contra el hambre y la desnutrición, recolectando alimentos que son destinados a personas en situación de vulnerabilidad, mediante un sistema de gestión certificado que garantiza la trazabilidad.



**Aldeas Infantiles SOS Ecuador:** organización de desarrollo social que trabaja por los derechos de los niños, niñas y adolescentes; específicamente por su derecho a vivir seguros y sin violencia dentro de una familia.



**Sociedad Industrial Ganadera El Ordeño S.A:** empresa ecuatoriana que impulsa el desarrollo integral de la sociedad a través de un modelo empresarial asociativo e incluyente, y un principio de gobernanza que se basa en el bienestar de la gente.



**Fundación Sembrar Esperanza:** ONG sin fines de lucro cuya misión es promover el desarrollo social y ambiental en comunidades vulnerables.



**Innovanci Internacional:** 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.



**Agencia de las Naciones Unidas por los Refugiados:** entidad dedicada 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 Ecuador:** ONG afiliada a BPW Internacional, organización comprometida con la creación de redes y el empoderamiento de las mujeres a través de la profesionalización y la gestión de negocios.



**Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas:** organismo de integración del sector cooperativo financiero, que defiende los intereses y promueve su desarrollo, a través de la gestión de incidencia y apoyo a sus socias.



**Red de Instituciones Financieras de Desarrollo:** corporación civil sin fines de lucro que agrupa a bancos, cooperativas y ONG's orientadas hacia la microfinanzas populares y solidarias del país.



**Financoop:** institución financiera cooperativa de segundo piso, que provee productos y servicios financieros especializados para satisfacer las necesidades y requerimientos de cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de ahorro.

# El cooperativismo y la relación con el desarrollo sostenible

GRI 2-6, 2-7, 2-12, 3-3

Hemos integrado los principios del cooperativismo en nuestra cultura organizacional, garantizando que su aplicación esté integrada de forma transversal en todos los productos y servicios, así como en los programas sociales y ambientales que llevamos a cabo. Para cumplir con este precepto, promovemos la participación democrática, la educación continua, la autonomía cooperativa y el compromiso con la comunidad, asegurando que todas las acciones estén alineadas con nuestro propósito de generar valor económico, social y ambiental para nuestros grupos de interés.

Esta estrategia ha sido implementada a través de procesos de formación interna, espacios de participación y gobernanza, así como la generación de alianzas que fortalecen la acción colectiva. Todo esto en concordancia con lo establecido en los siguientes instrumentos normativos:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (LOEPS).
- Código de Ética y Comportamiento.
- Reglamento de Participación de Socios.
- Manual de Buen Gobierno Cooperativo
- Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

De esta manera, nos aseguramos de que exista coherencia entre la gestión institucional y los valores cooperativistas, garantizando equidad, inclusión, rendición de cuentas y el desarrollo comunitario.



## Logros 2024

**Ejecución de procesos** participativos en asambleas y espacios de consulta dirigidos a los socios, en cumplimiento del principio de gestión democrática, que garantiza la participación activa y equitativa de los miembros en la toma de decisiones clave para la cooperativa.

**Fortalecimiento de los programas** de educación financiera y cooperativa, mediante las iniciativas "Escuela del Progreso" y "Aprender es Ganar", promoviendo el principio de educación, formación e información, brindando herramientas que fomentan la autogestión, el empoderamiento y la mejora de las condiciones de vida de la comunidad.

**Desarrollo de alianzas** interinstitucionales en proyectos de salud, voluntariado y empoderamiento económico, en coherencia con el principio de cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad, potenciando el impacto social mediante el trabajo articulado con actores del entorno.

**Incremento de la participación** de colaboradores en el programa de voluntariado corporativo "Corazones Verdes", reforzando el principio de interés por la comunidad mediante la promoción de una cultura de solidaridad y acción social al interior de la institución.

## Desafíos 2025

**Impulsar una mayor integración** entre cooperativas y con otras organizaciones del sector popular y solidario, con el fin de crear redes de apoyo, intercambio de buenas prácticas y soluciones conjuntas a problemas sociales comunes.

**Motivar el interés** y la participación de los socios en los programas de educación cooperativa y financiera, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y fortalecimiento del sentido de pertenencia.

**Fortalecer el sentido de pertenencia** y apropiación de los principios cooperativos entre nuestros colaboradores, integrándolos de forma transversal en la cultura organizacional, los procesos de formación interna y las actividades diarias.

**Profundizar el compromiso** con la comunidad mediante acciones estructuradas y de mayor alcance en temas como: inclusión financiera, equidad de género, sostenibilidad ambiental y desarrollo territorial.

**Fortalecer la participación** activa y representativa de los socios en espacios democráticos, como asambleas y procesos de consulta, superando barreras geográficas, tecnológicas y de involucramiento, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso.

# Sostenibilidad

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

Nuestra estrategia de desarrollo sostenible se fundamenta en los principios cooperativistas y en una gestión ética, inclusiva, equitativa, solidaria y ambientalmente responsable, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De igual manera, está enfocada en aportar al cumplimiento de la misión y visión de la institución, aportando soluciones financieras para el progreso de nuestros socios y clientes, y generando valor económico, social y ambiental a través de los productos y servicios que ofrecemos.

Impulsamos la inclusión financiera de poblaciones en situación de vulnerabilidad a través de programas educativos, espacios de participación y alianzas estratégicas. Además, hemos puesto a su disposición productos como el microcrédito que permiten potenciar su desarrollo económico, y servicios como los canales digitales y correspondenciales no bancarios para eliminar las brechas de acceso a productos y servicios financieros que se presentan especialmente en zonas rurales de difícil acceso.

En el ámbito ambiental, trabajamos en la reducción de nuestra huella ecológica mediante una gestión adecuada de residuos sólidos y la ejecución de campañas de sensibilización dirigidas a todos nuestros grupos de interés. Además, contamos con programas permanentes de reciclaje que son llevados a cabo en alianza con Fundación

Sembres, lo que amplifica el impacto de estas prácticas no solo a nivel ambiental, sino también social.

Mantenemos comunicación directa con las comunidades de nuestras zonas de influencia, mediante visitas a territorio y encuentros comunitarios. Además, disponemos de otros canales de comunicación como redes sociales, correo electrónico institucional y encuestas periódicas, los cuales permiten un diálogo bidireccional, constante y transparente, promoviendo la cercanía y la participación de los grupos de interés. Esta comunicación responde a los lineamientos establecidos por el Comité de Comunicación de la institución, conformado por la Gerencia General y la Gerencia de Marketing, mientras que la Comisión de Comunicación vela por la transparencia del proceso.





Los requerimientos que surgen a través de los diferentes canales de comunicación son gestionados por el equipo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, quienes coordinan la ejecución de programas e implementación de iniciativas, dentro de las cuales destacamos aquellas que contribuyen directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, a continuación:



Nuestros programas se desarrollan bajo un enfoque estratégico que prioriza la inclusión, el empoderamiento y el fortalecimiento de capacidades en las comunidades donde operamos, para lo cual, identificamos las principales necesidades sociales, económicas y ambientales de nuestros grupos de interés, a través de procesos participativos y alianzas estratégicas con organizaciones sociales, públicas y privadas.

En los próximos años, buscaremos ampliar el alcance territorial y digital de nuestros programas para que más personas, sobre todo en zonas rurales y vulnerables, accedan a educación financiera, salud y empoderamiento económico. Creemos importante también fortalecer la medición del impacto de estos programas, así como diversificar nuestras alianzas estratégicas para asegurar la sostenibilidad de estos. Además, adaptaremos los contenidos y las metodologías a las necesidades cambiantes de nuestros grupos de interés, incorporando enfoques inclusivos y sensibles a las realidades locales.

Finalmente, en el ámbito ambiental hemos definido que a partir del año 2025 implementaremos la separación adecuada de residuos sólidos a más agencias a nivel nacional, con el fin de reducir aún más nuestra huella de carbono institucional.



# Comunicación y transparencia

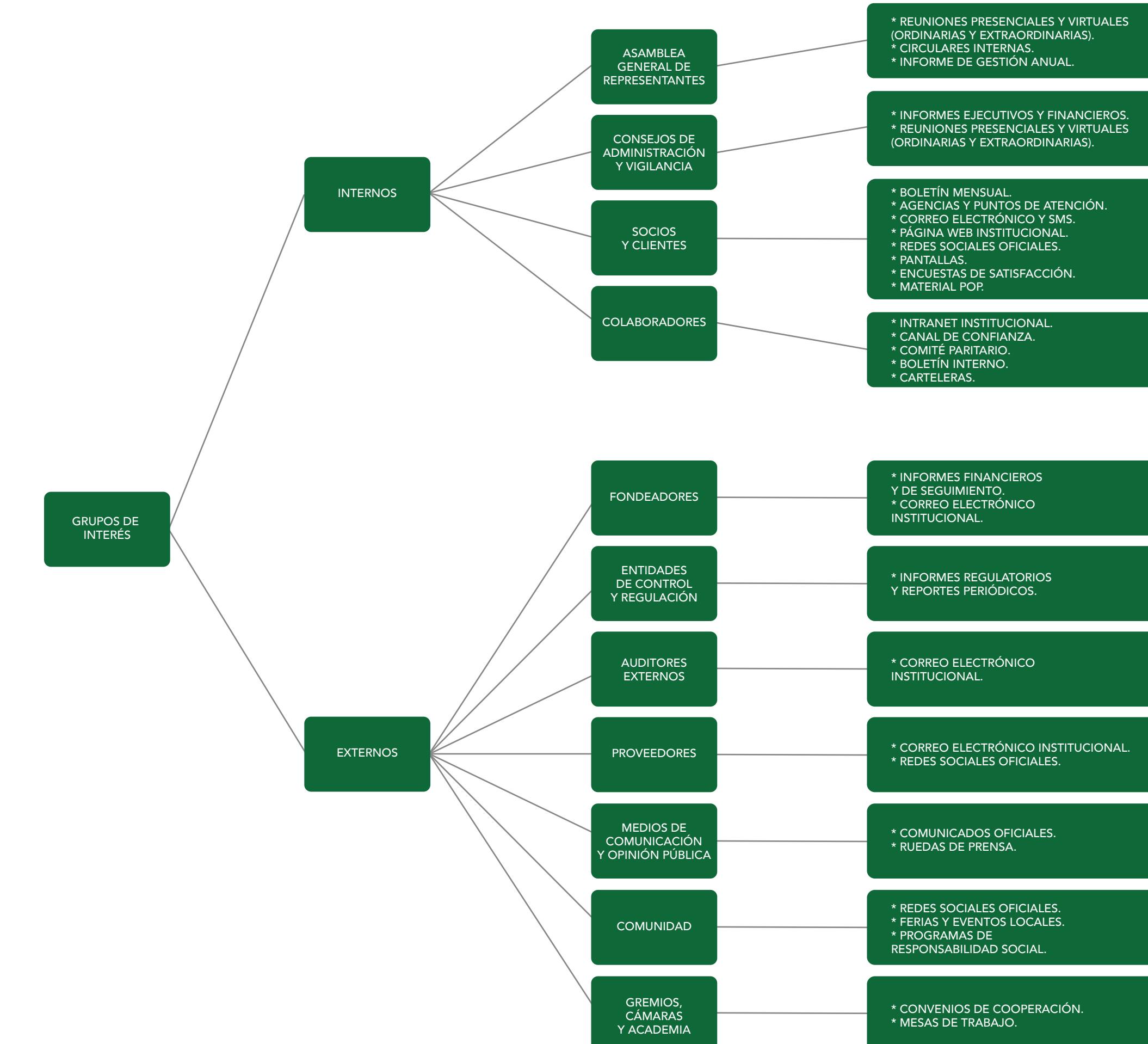
GRI 3-3, 2-23, 2-24, 205-1, 205-3

## Comunicación

El Manual de Administración de Relaciones regula la interacción con nuestros grupos de interés y define que cada líder de área es responsable de gestionar la relación con los stakeholders que le competen. Además, determina la necesidad de diseñar e implementar modelos de comunicación transparente y efectiva hacia los grupos de interés, con el fin de conocer sus percepciones, tener una adecuada retroalimentación y validar el impacto de las acciones ejecutadas dentro de la estrategia institucional.

Este proceso se desarrolla de manera continua y se revisa al menos una vez al año, permitiendo fortalecer la toma de decisiones con base en un diálogo activo, respetuoso y alineado a los principios cooperativos.

## Relacionamiento con grupos de interés



# Comunicación y transparencia

GRI 3-3, 2-23, 2-24, 205-1, 205-3



Mantenemos permanentemente informados a nuestros grupos de interés sobre aspectos relevantes de la institución a través de activaciones y campañas de comunicación internas y externas, usando diferentes canales de comunicación.

## Página web



Información institucional, comunicados, convocatorias, educación financiera y promoción de valores cooperativos.

## Redes sociales



Información institucional, comunicados, convocatorias, educación financiera, y productos y servicios financieros.

## WhatsApp



Chats grupales segmentados por grupo de interés para distribución de comunicados, convocatorias e información de productos.

## Servicio al cliente



Convocatorias, comunicados, transparencia de la información y educación financiera.

## Pantallas



Actualización mensual de convocatorias, comunicados, educación financiera, valores cooperativos y productos.

## Material impreso



Memorias, brochure y afiches.

## Mensajería vía SMS



Convocatorias, comunicados y campañas específicas.

## E-mail



Comunicados, convocatorias, educación financiera y productos.

## Medios masivos



Según requerimiento o normativa, para la publicación de convocatorias en diarios y periódicos de gran cobertura.

# Transparencia

FN-CB-510a.2 Ética empresarial

Conforme a lo establecido en nuestro Manual de Gestión del Control Interno, a través de la Gerencia General, la unidad de Riesgos y otras áreas responsables, gestionamos los eventos relevantes ocurridos en la institución mediante el canal "Denuncias anónimas". Esta herramienta permite la revisión y análisis de las situaciones reportadas y, con base en los resultados obtenidos, determina las responsabilidades por incumplimiento de procesos conforme al Reglamento Interno y el Código de Ética. La información generada se pone en conocimiento de la

Gerencia o Jefatura del área correspondiente y del equipo de Talento Humano para su adecuada gestión. Las denuncias internas son recibidas a través del formulario "Canal de Denuncia Anónima, Acoso y toda forma de violencia de género", que tiene como objetivo prevenir malas prácticas, garantizar el cumplimiento del Código de Ética y promover un entorno seguro y respetuoso. En el caso de denuncias externas, nuestras partes interesadas pueden hacerlo a través del canal "Estamos para ti – Coopropreso", disponible en nuestra página web.

<https://www.coopropreso.fin.ec/denuncia-anonima>

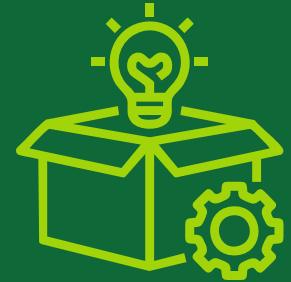


A través de este canal, se pueden reportar de manera segura, confidencial y anónima situaciones como fraude, conflictos de interés, discriminación, uso indebido de información, así como acoso y toda forma de violencia de género. Además, el Manual de Políticas y Procesos de Gestión de Riesgo de Conducta de Mercado establece un procedimiento efectivo y transparente para la atención de

reclamos, con el objetivo de identificar, evaluar y gestionar oportunamente estos casos, minimizando el riesgo reputacional y asegurando la satisfacción del cliente. De igual manera, determina que la responsabilidad en la gestión de reclamos recae principalmente en el área de Operaciones, encargada de recibirlos y dar una respuesta oportuna a los usuarios de productos financieros y no financieros.



## Por otra parte, consideramos en esta gestión los siguientes aspectos:



### Oferta de productos y servicios financieros

Establece la responsabilidad del área de Marketing para evitar prácticas abusivas, engañosas o coercitivas en la promoción y oferta de productos y servicios financieros.



### Gerencia de Talento Humano

Promueve una cultura de CALIDAD CON CALIDEZ, donde predomina la calidad en cada acción, decisión, proyecto e implementación, impulsando el alto desempeño para la consecución de los objetivos estratégicos, que son posible gracias a la calidez de nuestros colaboradores.



### Transparencia de información

Determina que el personal del front office deberá proporcionar a socios, clientes y usuarios información clara, completa y oportuna sobre los productos y servicios financieros ofrecidos.



### Auditor Interno

Implementa medidas para monitorear y controlar el cumplimiento de la administración del Riesgo de Conducta de Mercado y presenta informes al Consejo de Vigilancia de acuerdo con el plan anual de Auditoría Interna.



### Jefatura de Control Interno

Define los canales de denuncia y fomenta la responsabilidad individual y colectiva.



### Reportes e indicadores

Para detectar oportunidades de mejora en los procesos y proponer medidas correctivas.

# Seguridad de la información y ciberseguridad

GRI 3-3, SASB: FN-CF-220a.1

Estamos firmemente comprometidos en la protección de la información de nuestros socios, clientes, proveedores y demás grupos de interés con los que nos relacionamos. Por esto, mantenemos un enfoque integral de seguridad digital basado en los siguientes pilares:



## Protección de datos personales y financieros

**Encriptación avanzada:** uso de tecnologías de cifrado como SSL/TLS, para asegurar transacciones y comunicaciones en línea.

**Almacenamiento seguro:** resguardo de información en sistemas con altos estándares de seguridad y acceso restringido.

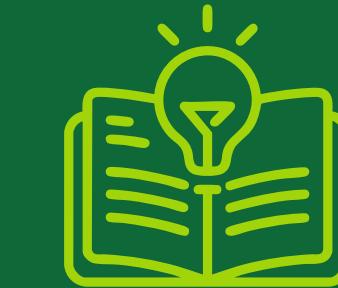
**Cumplimiento normativo:** adhesión a regulaciones locales (Ley de Protección de Datos Personales de Ecuador), e internacionales (GDPR para clientes en el exterior).



## Autenticación y control de accesos

**Verificación multifactorial (MFA):** métodos de autenticación como contraseñas, códigos OTP o huella digital para acceder a cuentas o realizar operaciones sensibles.

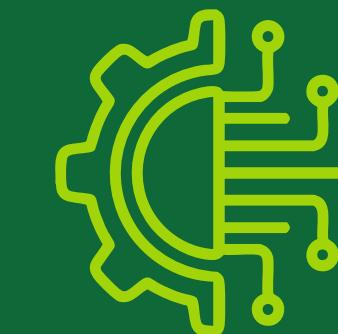
**Monitoreo continuo:** sistemas de detección de accesos sospechosos o comportamientos anómalos en cuentas.



## Educación y concientización

**Capacitación a socios/clientes:** campañas en redes sociales sobre temas como phishing, contraseñas seguras y riesgos.

**Alertas tempranas:** comunicación proactiva sobre nuevas amenazas ciberneticas y recomendaciones para evitarlas.



## Tecnología y resiliencia

**Firewalls y antivirus:** infraestructura con barreras contra malware y ataques externos. Actualizaciones constantes: parches de seguridad para sistemas y aplicaciones.

**Copias de seguridad (backups):** protocolos de recuperación ante posibles ciberincidentes o fallos técnicos.



## Transparencia y respuesta ante incidentes

**Canales seguros de comunicación:** líneas dedicadas para reportar fraudes o vulnerabilidades.

**Protocolos de actuación:** planes definidos para contener y resolver brechas de seguridad, con notificación a los afectados si aplica.



**Con el fin de precautelar la privacidad de nuestros socios y clientes, así como de su información, cumplimos a cabalidad con el siguiente marco normativo:**

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).
- Resoluciones de la SEPS sobre seguridad de la información en entidades del sector financiero popular y solidario.
- Normas ISO/IEC 27001, referenciales para la gestión de seguridad de la información.
- Principios de confidencialidad y consentimiento informado, conforme al Código de Ética Cooperativo y al marco GRI (Global Reporting Initiative).

**De igual manera, nos regimos a lo dispuesto en las siguientes políticas internas:**

- **Política de Protección de Datos Personales:** regula la recolección, almacenamiento, uso, tratamiento y eliminación de datos personales de socios y clientes.
- **Política de Seguridad de la Información:** define los niveles de acceso a la información confidencial y establece controles técnicos y administrativos para evitar fuga, manipulación o acceso no autorizado a datos.
- **Política de Privacidad en Canales Digitales:** asegura el cifrado de datos en plataformas como la App Móvil y la Banca Virtual, notificando a los usuarios sobre el uso de cookies, rastreo y mecanismos de autenticación.



CAPÍTULO 3

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

# Desempeño económico y continuidad del negocio

GRI 3-3 Desempeño económico y gestión de riesgos, 201-1, 202-15

A lo largo de nuestra trayectoria institucional, hemos trabajado por el sector financiero de la economía popular y solidaria de Ecuador, siempre destacando nuestro compromiso con los socios y clientes, y con el desarrollo sostenible de la comunidad, guiados además por los principios y valores cooperativistas.

Como muestra de ello, el 43,24 % de nuestras inversiones están dirigidas a entidades de la EPS, cumpliendo de esta manera el Principio N.º 6 del Balance Social - Cooperación e integración del sector económico popular y solidario.

Como institución financiera, cumplimos la normativa nacional vigente, así como las políticas internas que orientan nuestro trabajo, dentro de las cuales destacamos:

- Normativa financiera nacional: operamos bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cumpliendo con las regulaciones establecidas para el sector cooperativo en Ecuador.
- Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales: adoptamos el Sistema de Administración de Riesgo

Ambiental y Social (SARAS), un conjunto de políticas y procedimientos que nos permiten identificar, evaluar, gestionar y monitorear los riesgos ambientales y sociales de las operaciones crediticias. Entre las premisas más importantes de este sistema podemos señalar:

- Promoción del uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes.
- No financiar actividades que impliquen riesgos ambientales o sociales significativos, como la producción de armas químicas, o el uso de agroquímicos internacionalmente prohibidos.
- Fomento de la eficiencia energética y el desarrollo de prácticas y tecnologías ambientalmente responsables.



Durante el 2024, el entorno macroeconómico presentó desafíos significativos que impactaron directamente a la institución.

Entre ellos se destacan: el sobreendeudamiento de los hogares, la inestabilidad social, política y fiscal, el incremento de la inseguridad (incluyendo crimen organizado, lavado de activos y financiamiento de delitos), la contracción económica reflejada en el desempleo y la disminución de la inversión pública y privada, así como los cortes de energía eléctrica que

afectaron la operación y productividad en diversos sectores, además de los efectos negativos de desastres naturales asociados al cambio climático.

A pesar de enfrentar condiciones adversas, nuestra resiliencia y alta capacidad de gestión de riesgos nos permitió mantener el patrimonio en cifras saludables, lo que se demuestra en nuestra calificación de riesgo "A", otorgada por Pacific Credit Rating, evidencia de un sólido desempeño en términos de rentabilidad, solvencia y liquidez.

# Desempeño económico y continuidad del negocio

GRI 3-3 Desempeño económico y gestión de riesgos, 201-1, 202-15

Es importante destacar que, durante el 2024, fuimos designados por la SEPS para colaborar en el proceso de devolución de fondos a exsocios de la Cooperativa Acción Rural, solicitud basada en nuestra solidez financiera y capacidad operativa.

No obstante, también surgieron tendencias positivas, como la acelerada adopción de servicios financieros digitales, que representa una oportunidad estratégica para ampliar el alcance, la inclusión financiera y la eficiencia operativa.

De igual manera, se observa un creciente interés de los socios y de la sociedad en general por los enfoques en sostenibilidad, transparencia y responsabilidad social.

Entre los logros de este periodo resaltamos: el avance en transformación digital con el lanzamiento de nuestro canal "On boarding", el fortalecimiento del programa de educación financiera "Aprender es Ganar" y la promoción de iniciativas orientadas a incluir a segmentos tradicionalmente desatendidos, lo que demuestra nuestra capacidad de adaptación y firme compromiso con objetivos sociales y económicos, incluso en contextos desafiantes.

## De cara a los próximos años, nuestros principales desafíos serán:

Fortalecer los mecanismos de gestión de riesgos, especialmente en lo relacionado con la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Incrementar la resiliencia institucional frente a los impactos del cambio climático y otros eventos disruptivos.

Ampliar la cobertura digital con un enfoque inclusivo y territorial.

Consolidar una cultura organizacional basada en la sostenibilidad, la confianza y la cooperación.

Promover productos y servicios que fortalezcan la economía popular y solidaria, con especial atención a mujeres, jóvenes y emprendimientos comunitarios, integrando criterios sociales, económicos y ambientales para impulsar un desarrollo inclusivo y sostenible.



# Cifras y resultados

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

La responsabilidad con la que gestionamos los recursos económicos de nuestros socios y clientes, y la prudencia y cuidado que mantenemos en el otorgamiento de créditos, nos ha permitido consolidarnos como una institución sólida y mantener resultados económicos sostenibles a lo largo de los años, como se refleja en las siguientes cifras:

Valor económico generado (VEG)	\$ 125.197.305
Valor económico distribuido (VED)	\$125.197.305
Costos de Operación	\$ 68.155.975
Salarios y Beneficios	\$ 10.173.420
Proveedores	\$ 9.675.599
Impuestos y contribuciones	\$ 6.992.089
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	\$ 24.625.952

\*Valor económico generado (VEG):  
corresponde a ingresos por ventas, inversiones, otros ingresos.

\* Valor económico distribuido (VED):  
corresponde a egresos por salarios, pago proveedores, impuestos, otros egresos.

# Gestión con proveedores

GRI 3-3 Eficiencia operacional

A través de nuestra cadena de suministro, generamos oportunidades para 836 proveedores, de los cuales 656 forman parte del sector de la Economía Popular y Solidaria (EPS).

Esta participación representa un pilar fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad e inclusión económica.

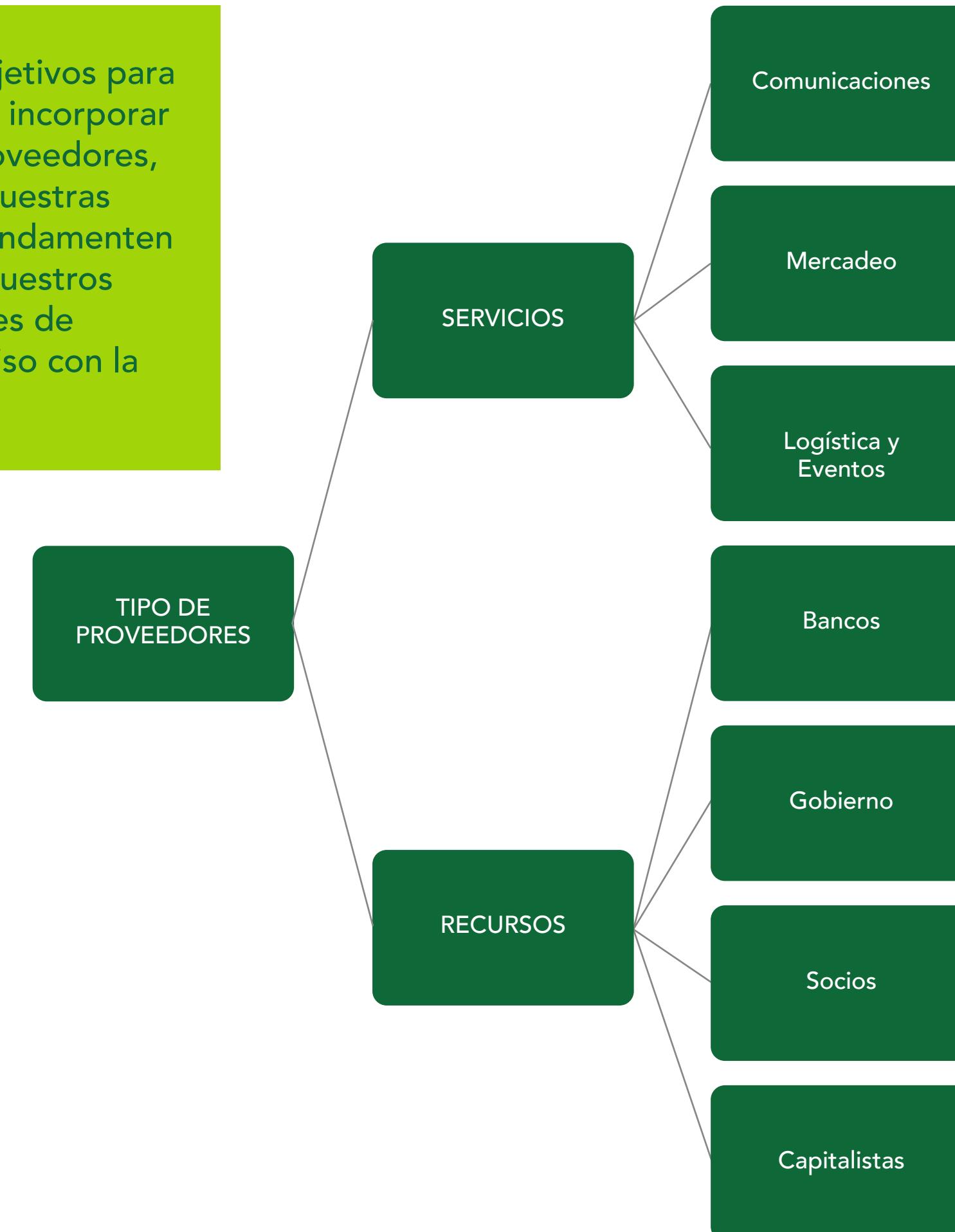
Durante el último periodo, destinamos USD2.533.641 a proveedores de la Economía Popular y Solidaria, lo cual no solo ratifica nuestro compromiso con su fortalecimiento e integración, sino que también, contribuye directamente a la dinamización de la economía nacional, promoviendo relaciones comerciales justas, el desarrollo local y la equidad productiva.

Tipo de proveedor	Valor pagado
Proveedores nacionales	\$ 8.903.486
Proveedores internacionales	\$ 772.113
Porcentaje de abastecimiento para compras locales	92,02 %



Como parte de nuestros objetivos para 2025, nos hemos propuesto incorporar un Código de Ética para proveedores, con el fin de asegurar que nuestras relaciones comerciales se fundamenten en principios éticos, y que nuestros aliados compartan los valores de Cooprogreso y el compromiso con la sostenibilidad.

## Relacionamiento con grupos de interés



# Eficiencia operativa y valor compartido

GRI 3-3 Eficiencia operacional

En este periodo logramos grandes avances en la mejora de la eficiencia operativa, alcanzando una reducción del 16,88 % en los gastos operativos, lo que representa un ahorro de USD 5.7 millones en comparación con el año anterior, por lo que nuestro



## Logros 2024

- Digitalización de los procesos core del negocio, con el objetivo de reducir tiempos, requisitos, reprocessos, costos y aportar a la estrategia de sostenibilidad de la institución.
- Potencialización de canales digitales como la banca web, la aplicación móvil y on boarding digital, con el propósito de ofrecer una atención más ágil, promover la inclusión financiera y reducir los costos operativos.
- Promoción de la inclusión financiera y la sostenibilidad a través de productos y servicios diseñados para atender a los segmentos más vulnerables de la población, en coherencia con nuestros principios y valores cooperativistas”.

indicador de gastos operativos respecto del total de activos se ubicó en 2,86%, lo que demuestra el compromiso que mantenemos con una gestión eficiente y orientada a la sostenibilidad financiera, así como el uso responsable de los recursos.



## Desafíos 2025

- Adoptar tecnologías emergentes que impulsen procesos 100% digitales para la oferta de créditos, apertura de cuentas e inversiones, con una menor dependencia de documentos físicos.
- Incorporar analítica de datos, gobierno de la información e inteligencia artificial, para mejorar la toma de decisiones y aumentar la agilidad institucional.
- Fortalecer canales digitales, asegurando una atención eficiente, segura y accesible para todos nuestros socios y clientes.
- Reducir costos administrativos, manteniendo el equilibrio entre eficiencia, calidad de servicio y sostenibilidad.

# Gestión de riesgos

GRI 2-24, 2-28

Basamos nuestra estrategia de gestión de riesgos en un enfoque sistemático y transversal que busca identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar de forma proactiva los riesgos a los que está expuesta la institución, considerando su naturaleza, complejidad y nivel de impacto en las operaciones. Mantener la confianza de nuestros socios, clientes y partes interesadas es primordial, por lo que nos aseguramos de que esta gestión sea efectiva, coordinada y basada en principios de mejora continua y cumplimiento regulatorio.

Garantizamos el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes en materia de riesgos, además de acatar las políticas internas y seguir guías internacionales reconocidas. Dentro de este marco, podemos señalar las siguientes entidades e instrumentos:

- Código orgánico Monetario y Financiero.
- Junta de Política y Regulación Monetaria.
- Junta de Política y Regulación Financiera.
- Resoluciones y oficios emitidos por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.
- Normativa externa que regulen a las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario.
- Manuales y metodologías de Cooprogreso.
- Norma Internacional ISO 31000:2018, "Administración / Gestión de riesgos - Lineamientos guía".

Es importante destacar que aplicamos el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en todas nuestras operaciones de microcrédito. Este sistema nos permite identificar y evaluar los

riesgos socioambientales asociados a las actividades o proyectos financiados, asegurando así que nuestras decisiones crediticias estén alineadas con principios de sostenibilidad y responsabilidad.



## Logros 2024

- **Riesgo de crédito:** realizamos actualizaciones de metodologías en base a normativas, incluyendo nuevos modelos de decisión crediticia.
- **Riesgo operativo y continuidad del negocio:** actualizamos manuales y planes de contingencia, realizamos pruebas del DRP e implementamos el Comité de Continuidad del Negocio.
- **Riesgo de liquidez, mercado y contraparte:** diseñamos una herramienta de estrés y desarrollamos escenarios y ejercicios de backtesting con metodología de límites.
- **SARAS:** actualizamos manuales y metodologías, incluyendo la proporcionalidad en la categorización del riesgo.



## Desafíos 2025

- Mantener actualizadas las metodologías frente a nuevas normativas y resoluciones del ente regulador.
- Garantizar una colocación de cartera sana.
- Incorporar el enfoque de proporcionalidad en el core institucional.
- Fortalecer la capacidad de respuesta ante escenarios tecnológicos críticos o eventos catastróficos.

# Gestión de Auditoría y Control Interno

GRI 2-15, 2-23, 2-24 ética y transparencia

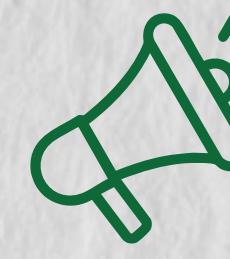
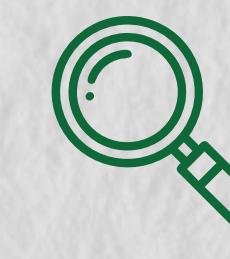
Garantizar que nuestras operaciones y procesos se ejecuten conforme a la normativa legal vigente y a las políticas y reglamentos internos es de suma importancia, pues esto nos permite fortalecer la solidez y sostenibilidad de la institución, además de afianzar la confianza y credibilidad de nuestros grupos de interés.



Es por esto que el área de Auditoría Interna realiza revisiones regulares de los procesos, conforme a lo establecido en el Plan Anual de Trabajo definido por la SEPS, el cual además es presentado a los Consejos de Vigilancia y Administración previo a su aprobación por parte del ente de control. Además, nos sometemos a procesos de auditoría externa, los cuales son realizados anualmente por una firma especializada que es seleccionada por la Asamblea General de Representantes de una terna presentada por el Consejo de Vigilancia.

## Control Interno:

Interviene en caso de que se presenten denuncias de irregularidades en la ejecución de los procesos de la institución según lo definido en el Manual de Gestión de Control Interno.

-  **Recibir** señales de alerta o denuncias anónimas y reportarlas a la Gerencia General y al área de Riesgos para su respectiva revisión y análisis.
-  **Revisar** y analizar las evidencias con la gerencia o jefatura respectiva con el fin de solventar inquietudes sobre los eventos reportados.
-  **Determinar** responsabilidades de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del incumplimiento, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno y Código de Ética.
-  **Elaborar** informe con resultados, conclusiones y recomendaciones, así como las sanciones aplicables de ser el caso. Este informe será entregado a la Gerencia General, Talento Humano y al área que reportó el evento.

CAPÍTULO 4

# NUESTROS SOCIOS & NUESTRAS SOLUCIONES



# Nuestros socios y clientes

GRI 2-6

Promovemos una membresía abierta y voluntaria, accesible para todas las personas que deseen alcanzar sus metas financieras a través de productos y servicios cooperativos.

Al cierre de 2024, contamos con 303.868 socios -personas naturales y jurídicas- que forman parte activa de nuestra comunidad. Este número se suma a nuestra base de clientes, con quienes también mantenemos relaciones sostenibles y responsables. A continuación, se presenta el detalle de nuestros socios por tipo:

TIPO DE PERSONA	2024
Personas naturales - mujeres	148.714
Personas naturales - hombres	155.154
Personas jurídicas	457
<b>Total</b>	<b>303.868</b>



## ORGANISMOS DE CONTROL



**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** órgano de control, supervisión y regulación.



**Junta de Política y Regulación del Sistema Financiero Popular y Solidario:** diseña la política pública y normativa macro para el sistema financiero popular y solidario.



**Banco Central del Ecuador (BCE):** actúa como administrador del sistema de pagos, custodio de reservas y proveedor de servicios financieros como cuentas de compensación.



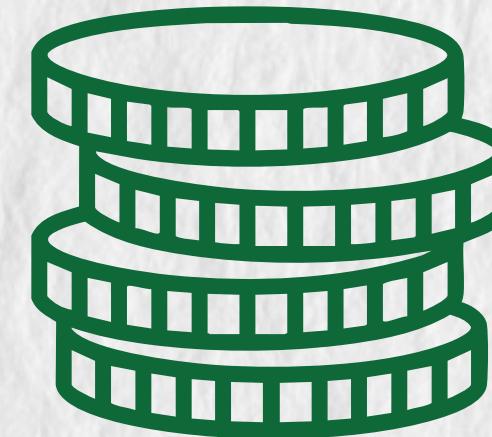
## Normativa legal

Durante el 2024 logramos algunos hitos importantes en la gestión de mercado, destacando la ampliación digital de los servicios, facilitando el acceso a nuestros socios y clientes a productos financieros de forma remota y segura. Además, expandimos nuestro portafolio social incorporando nuevos productos y servicios enfocados en emprendedores.

Consideramos que para el 2025 y futuros años debemos enfocar nuestros esfuerzos en la innovación y transformación digital, así como la adaptación ágil a entornos cambiantes y altamente competitivos o nuevas regulaciones de los entes de control.



**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS):** marco legal principal para las cooperativas de ahorro y crédito.



**Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF):** si bien está más enfocado al sistema financiero tradicional, algunas de sus disposiciones son aplicables en el sector popular y solidario.



**Lista de Exclusión establecida en la resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INR-INGINT-2022-003:** misma que define los requisitos para la gestión de riesgos ambientales y sociales, determinando además los sectores, actividades o prácticas a los que la entidad financiera no financiará bajo ningún motivo, ya que se consideran altamente riesgosos o incompatibles con la sostenibilidad, como es el caso del trabajo infantil, la deforestación ilegal, el comercio de armas, la minería no regulada, entre otros.

# Fidelidad y tiempo de permanencia

GRI 418-1



Es importante señalar que se considera socios inactivos a aquellos que cuentan con certificados de aportación vigentes, pero que no han realizado transacciones en los últimos seis meses.

La fidelidad de nuestros socios es un reflejo del vínculo de confianza que hemos construido a lo largo del tiempo, así como de la solidez de nuestro modelo.

cooperativo. Este compromiso sostenido se manifiesta en la alta permanencia de socios en la institución, siendo un indicador clave de nuestra capacidad para generar valor y mantener relaciones duraderas. Al cierre de 2024, más del 70% de nuestros socios tienen más de cinco años de membresía, lo que representa una base consolidada que impulsa la estabilidad y sostenibilidad de la institución.



La calidad de los productos y servicios que ofrecemos, así como nuestros altos estándares de atención al cliente se reflejan en la cantidad de socios que hemos logrado mantener a lo largo de los años, alcanzando al 2024 un total de 303.868 socios.

ANTIGUEDAD	NÚMERO DE SOCIOS
Menos de 1 año	3.742
De 1 año a 3 años	75.603
De 3 años a 5 años	23.080
Más de 5 años	201.443

# Servicio al cliente

La gestión de servicio y el asesoramiento al cliente se realiza desde una perspectiva de responsabilidad, inclusión y educación, garantizando una experiencia centrada en las personas, con canales eficaces y un enfoque preventivo. Para esto, nos regimos a la normativa legal vigente, además de estándares internacionales y políticas internas, dentro de los cuales destacamos:



## Normativa Nacional

- **Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF):** regula los deberes de las cooperativas hacia sus socios, exige transparencia en productos y servicios financieros, promueve la educación financiera y protege al cliente.
- **Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:**
  - a) Norma sobre buen gobierno y responsabilidad social, la cual exige políticas que promuevan la participación, rendición de cuentas y atención a los socios.
  - b) Normativa sobre canales de atención y manejo de reclamos, que establece tiempos máximos y protocolos para gestionar quejas y solicitudes.
  - c) Lineamientos de educación financiera, la cual obliga a implementar programas continuos para socios y clientes.

## Estándares y marcos internacionales

- **Smart Campaign - Principios de Protección al Cliente:** prevención del sobreendeudamiento, transparencia, trato justo y respetuoso, privacidad de los datos del cliente, mecanismos efectivos de quejas, diseño responsable de productos, precios responsables.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 1 y 8:** Alineación con inclusión financiera y trabajo decente; ODS 10: Reducción de desigualdades, al incluir mujeres, migrantes, recicladores y sectores vulnerables.
- **Norma ISO 9001 – Gestión de la calidad:** mejora continua, retroalimentación de usuarios y gestión de procesos de atención.

## Políticas internas

- **Política de atención y servicio al socio:** establece estándares mínimos de atención presencial y digital, regula el lenguaje y tiempos de respuesta, y prioriza a personas vulnerables, incluyendo protocolos para adultos mayores, personas con discapacidad y recicladores.
- **Política de educación financiera:** capacitación a socios y clientes en el uso adecuado de productos financieros.
- **Política de ética, confidencialidad y protección de datos:** asegura que asesores y funcionarios protejan la información personal de los socios según la Ley de Protección de Datos ecuatoriana (2021), utilizando canales seguros y protocolos de consentimiento informado.
- **Política de gestión de reclamos:** establece un plazo para la resolución inicial y un canal escalonado (oficina call center defensoría del socio).



# Servicio al cliente

La aplicación de todo este marco regulatorio nos ha permitido alcanzar varios logros en el servicio que brindamos a nuestros socios y clientes, como se detalla a continuación:

**1**

## Mejora en la calidad del servicio multicanal:

- Implementamos la atención vía WhatsApp Business 24/7, con respuestas automatizadas para consultas frecuentes y canalización directa a asesores humanos.
- Redujimos el tiempo promedio de atención presencial en oficinas al 50%, gracias a procesos digitalizados y agendamiento en línea.
- Lanzamos la app móvil 2.0, con servicios de autogestión y acceso a historial de productos, pagos y seguimiento de solicitudes.

**2**

## Fortalecimiento del sistema de reclamos y retroalimentación:

- Resolvimos un 92% de reclamos dentro del plazo máximo de 3 días hábiles.
- Lanzamos el nuevo Sistema Unificado de Gestión de Quejas y Sugerencias (SUGQS), con seguimiento automatizado.
- Creamos el Comité de Seguimiento a la Calidad del Servicio, con participación de socios voluntarios como veedores.

**3**

## Segmentación y atención especializada:

- Creamos un modelo de atención diferencial para recicladores de base, con asesores comunitarios capacitados y productos diseñados para su flujo de ingresos.
- Brindamos atención exclusiva a mujeres emprendedoras, con enfoque de género, formación y red de apoyo.
- Aplicamos la atención con turnos preferenciales y asistencia presencial para adultos mayores y personas con discapacidad, además de que nuestras agencias han sido diseñadas para brindar facilidades de acceso a estos grupos.

**4**

## Refuerzo de políticas de ética y protección de datos:

- Actualización del protocolo de protección de datos personales alineado con la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos del Ecuador (LOPD).
- Capacitación del 100 % del personal en uso ético de la información del cliente y trato justo, con evaluación anual.
- Monitoreo interno continuo del cumplimiento de principios de Smart Campaign.

Los principales desafíos en la gestión de servicio al cliente son la adopción de mecanismos digitales manteniendo el enfoque humano, la inclusión de no bancarizados y la gestión del sobreendeudamiento. Es crucial cumplir con regulaciones e integrar principios ESG en productos y servicios, así como formar al talento humano con un enfoque cooperativista.

## Índice de satisfacción cliente

Con el objetivo de cumplir con las expectativas de nuestros socios y clientes, realizamos mediciones mensuales de satisfacción utilizando el Net Promoter Score (NPS), una herramienta reconocida por su precisión y fiabilidad.

Para evaluar la experiencia de nuestros usuarios y clientes, hemos definido cuatro momentos claves de contacto: crédito, inversiones, balcón de servicio y cajas. En cada uno de estos puntos, aplicamos de forma constante distintos mecanismos de evaluación, orientados a medir aspectos específicos de la atención y el servicio recibido. El alcance del NPS en cada uno de estos puntos de contacto es:



**CRÉDITO**  
**85%**



**INVERSIONES**  
**85%**



**SERVICIOS**  
**88%**



**CAJAS**  
**76%**

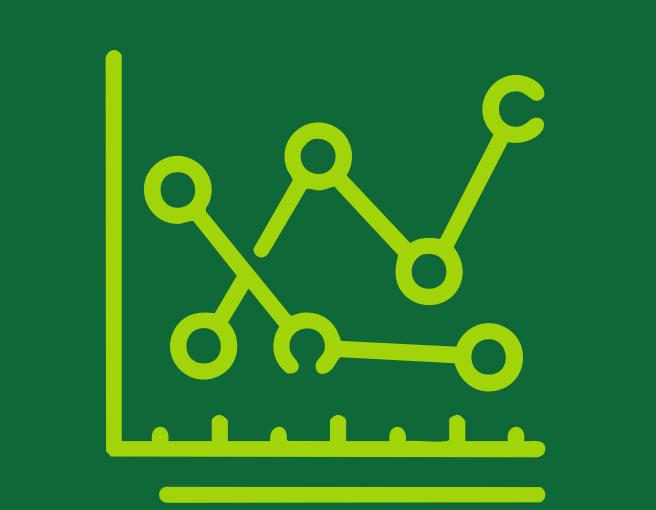
Por otra parte, aplicamos de forma constante diferentes mecanismos de evaluación, cada uno enfocado en diferentes aspectos, como se puede ver a continuación:



Encuestas de satisfacción post-atención: aplicadas vía SMS, e-mail o de forma presencial al conducir una transacción en nuestras agencias o canales.



Estudio anual de percepción del socio: ejecutado por consultoras independientes para medir experiencia, confianza, reputación y servicios.



Ánalisis de reclamos y sugerencias: mediante informes mensuales y dashboard de tendencias por tipo de queja, canal y oficina.



Grupos focales y entrevistas: con la participación de socios previamente seleccionados con el fin de implementar mejoras según sus experiencias.



Monitoreo de canales digitales y redes sociales  
Seguimiento de comentarios, menciones y mensajes sobre calidad del servicio.

La principal estrategia para fortalecer nuestra presencia en el mercado y atraer a nuevos socios y clientes, se basa en ofrecer productos y servicios con enfoque inclusivo y condiciones ajustadas a sus necesidades y

realidades. Conscientes de la importancia de la accesibilidad, hemos incorporado soluciones digitales que amplían nuestra cobertura geográfica y promueven la inclusión económica. Esto nos permite

fortalecer la relación con socios y clientes mediante una experiencia más ágil, cercana y segura.

Además, garantizamos que todas las

transacciones financieras que se realizan en la institución cumplen estrictamente la normativa aplicable vigente, así como las disposiciones de los diferentes organismos que controlan nuestras actividades.

# Portafolio de productos y servicios

GRI 3-3 Presencia en el mercado y portafolio de productos

Nuestro compromiso con la inclusión financiera y el cooperativismo se refleja en la variedad de productos y servicios que ofrecemos a la comunidad, respaldados por una gestión prudente y adecuada de riesgos, cumpliendo con las garantías exigidas por los organismos de control en todas las transacciones. Además, para acercar nuestras soluciones a socios y clientes, contamos con diversos canales que facilitan el acceso a productos y servicios.

A continuación, detallamos nuestros productos, servicios y canales:

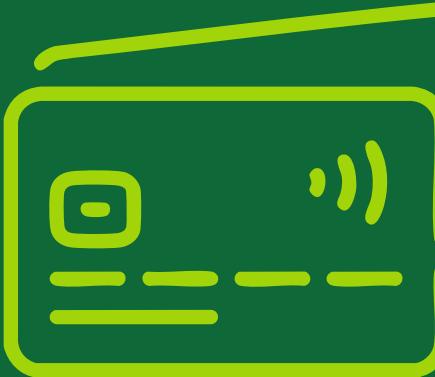


## Productos



### Cuentas

- Ahorro
- Ahorro programado
- Corporativo



### Tarjetas

- Débito
- Crédito



### Créditos

- Consumo
- Microcrédito



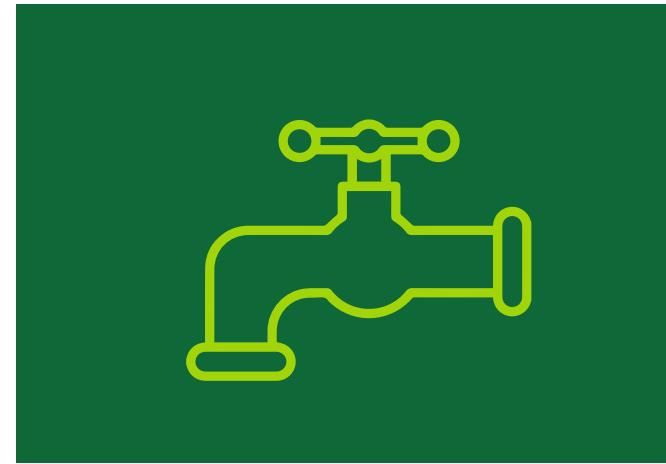
### Inversiones

- Depósitos a plazo fijo

## Servicios



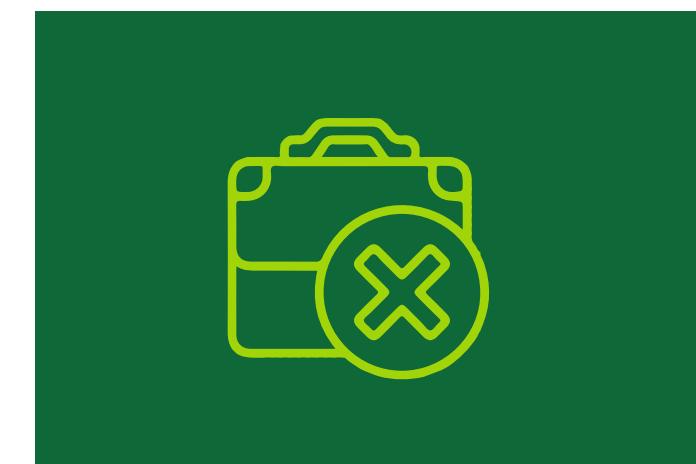
Asistencia médica



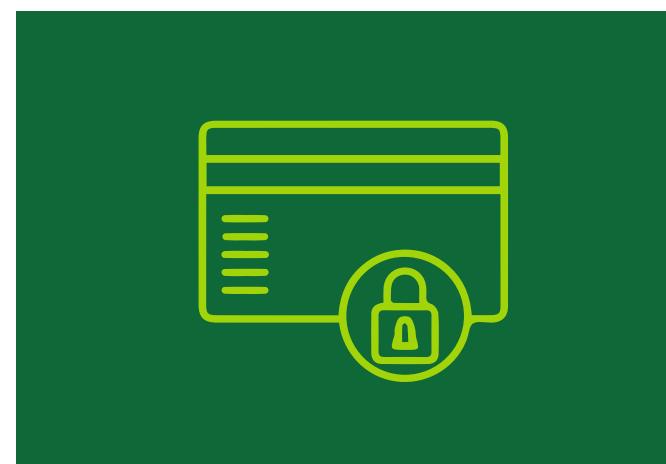
Pago de servicios



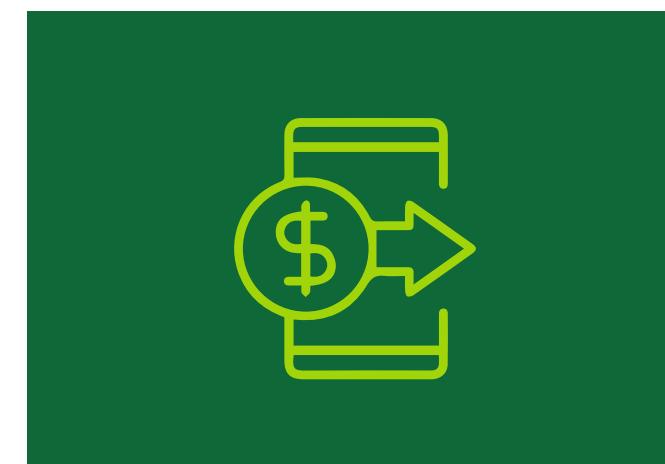
Seguro de vida



Seguro de desempleo

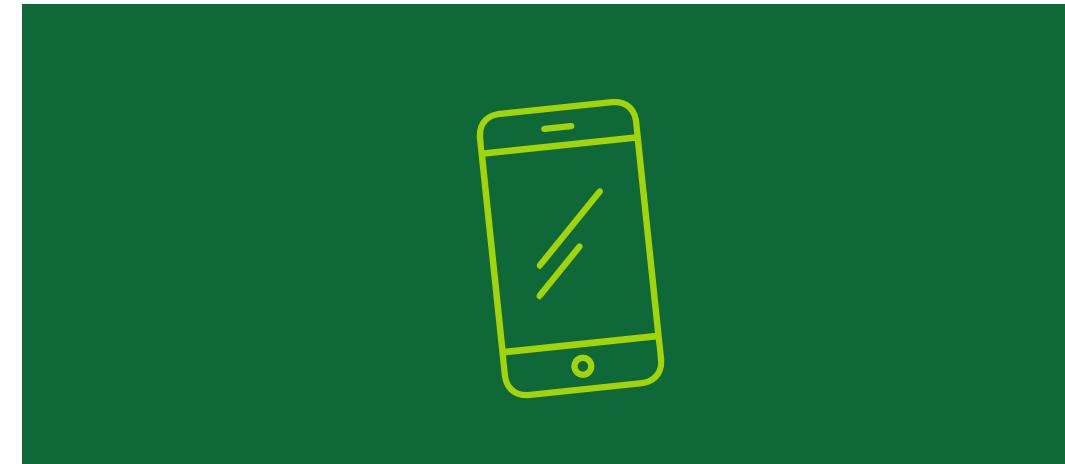


Tarjeta protegida

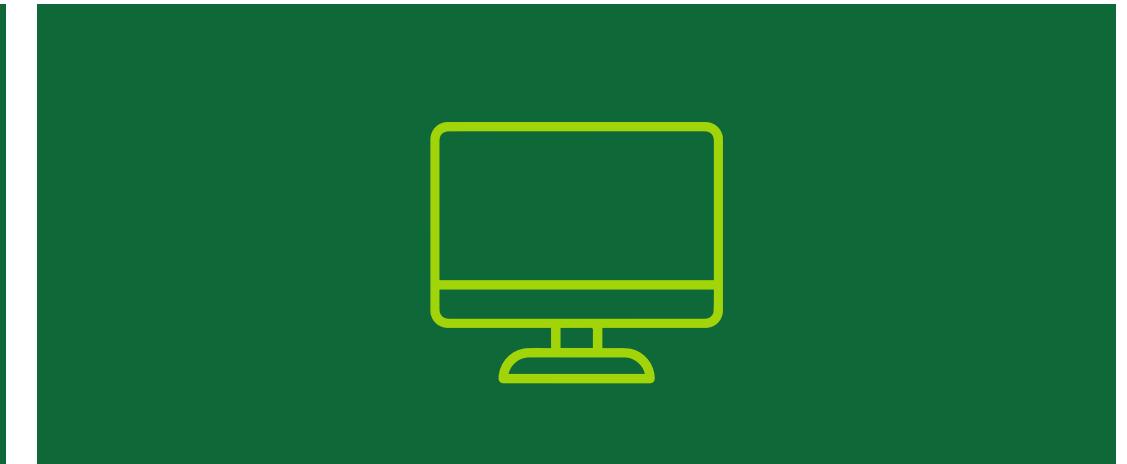


Transferencias

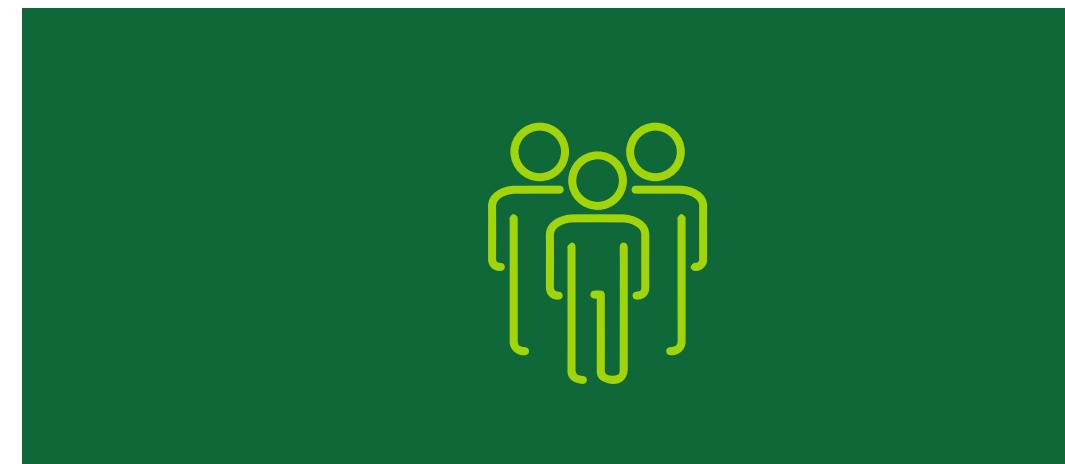
## Canales



Coopropreso móvil



Coopropreso en línea



Corresponsales solidarios



On Boarding



# Colocaciones y captaciones

## Colocaciones

La cartera de la institución superó los 500 millones de dólares, destacando el microcrédito, que representa más de la mitad del total colocado, evidenciando nuestro compromiso con la inclusión financiera y el apoyo a emprendedores del Sector Económico Popular y Solidario. A continuación, mostramos los valores de la cartera hasta diciembre 2024, segmentados por tipo de crédito y provincia:

### COLOCACIÓN DE CRÉDITO POR SEGMENTO

Segmento	Monto colocación en USD	%
Comercial	430.281,68	0,08%
Consumo	213.748.437,69	41,77%
Inmobiliario	29.905.431,97	5,84%
Microcrédito	267.639.612,27	52,30%
<b>Total</b>	<b>511.723.763,61</b>	<b>100,00%</b>

### COLOCACIÓN POR PROVINCIA Y TIPO DE CRÉDITO

Provincia	Comercial	Consumo	Inmobiliario	Microcrédito	Total
Azuay		194.780,76		40.030,15	234.810,91
Bolívar		53.631,88		103.359,58	156.991,46
Cañar		839,52		10.704,61	11.544,13
Carchi		44.745,72		275.930,70	320.676,42
Chimborazo		1.556.779,71	49.963,47	16.869.276,75	18.476.019,93
Cotopaxi		1.161.563,26		8.786.419,07	9.947.982,33
El Oro		5.286.271,96		7.684.756,42	12.971.028,38
Esmeraldas		284.996,79		1.258.103,81	1.543.100,60
Guayas		19.575.350,65	96.604,31	22.267.542,79	41.939.497,75
Imbabura		7.442.711,20	926.531,94	11.615.768,59	19.985.011,73
Loja		65.362,33		86.385,15	151.747,48
Los Ríos		284.154,37		484.223,68	768.378,05
Manabí	20.551,89	11.902.662,16	398.769,92	26.207.778,16	38.529.762,13
Morona Santiago		5.956,63		50.158,57	56.115,20
Napo		3.315.871,78		3.122.083,60	6.437.955,38
Orellana		17.415,68		22.776,25	40.191,93
Pastaza		124.631,84		59.105,37	183.737,21
Pichincha	388.827,47	151.096.897,54	25.956.926,35	149.077.591,36	326.520.242,72
Santa Elena		1.440.635,09		3.974.078,12	5.414.713,21
Sto. Dom. Tsá	20.902,32	9.573.657,61	2.476.635,98	15.523.784,82	27.594.980,73
Sucumbíos				61.969,56	61.969,56
Tunguragua		299.828,65		57.785,16	357.613,81
Zamora Chinchipe		19.692,56			19.692,56
<b>Total</b>	<b>430.281,68</b>	<b>213.748.437,69</b>	<b>29.905.431,97</b>	<b>267.639.612,27</b>	<b>511.723.763,61</b>

## Captaciones

La confianza que nuestros socios y clientes tienen en la institución se traduce en un alto nivel de captaciones, especialmente en inversiones como Depósitos a plazo fijo, rubros que a su vez permiten a la cooperativa contar con los fondos y el flujo de recursos necesario para otorgar créditos que contribuye al desarrollo económico del sector popular y solidario.

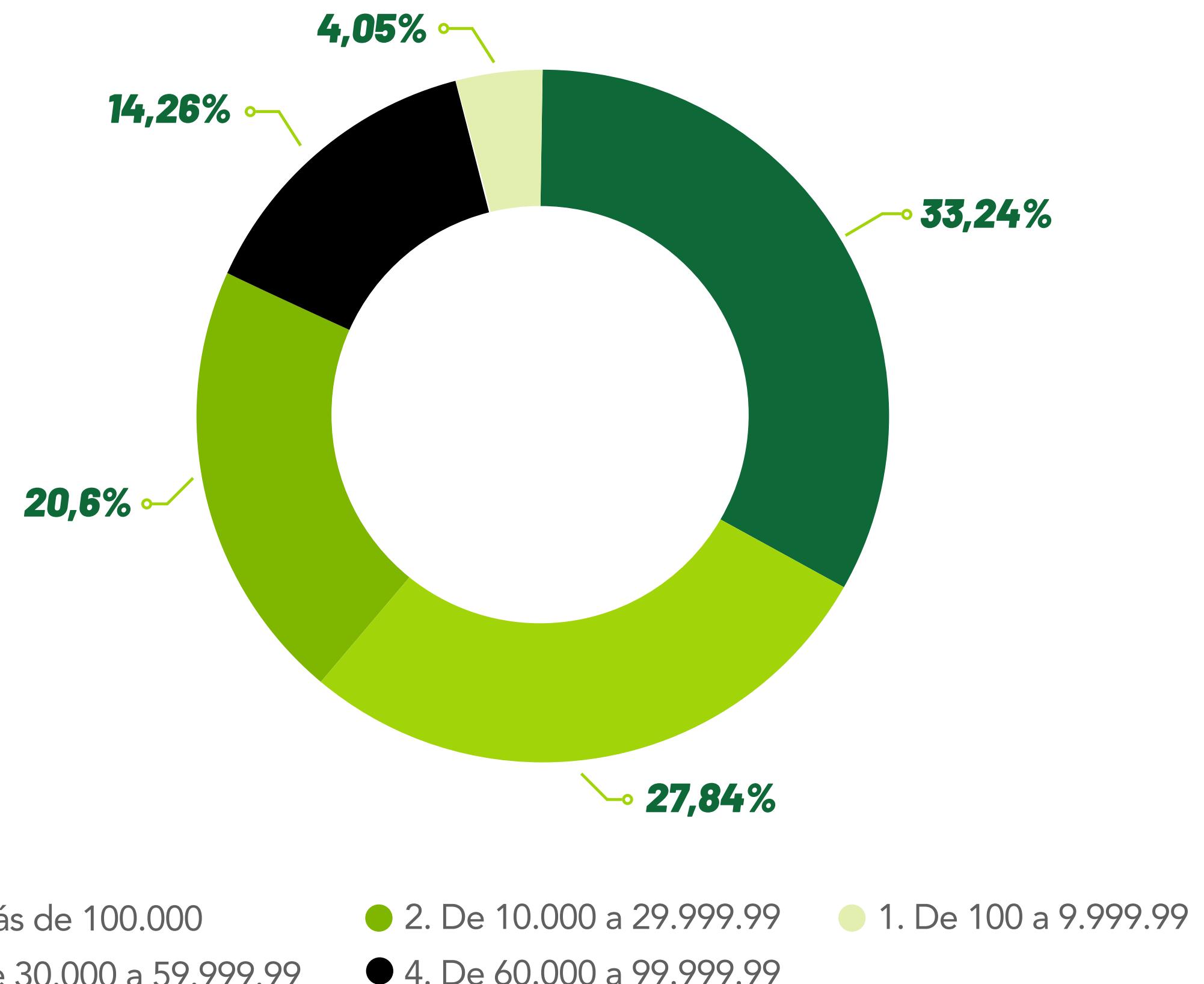
A continuación, presentamos las principales cifras del rubro de captaciones, además de información de estas segregada por monto promedio, género y antigüedad de los socios:

Nuestros productos de crédito dirigidos a microempresarios y productores van desde los USD 600 hasta los USD 80.000, con plazos de 12 a 72 meses, dependiendo del monto otorgado.

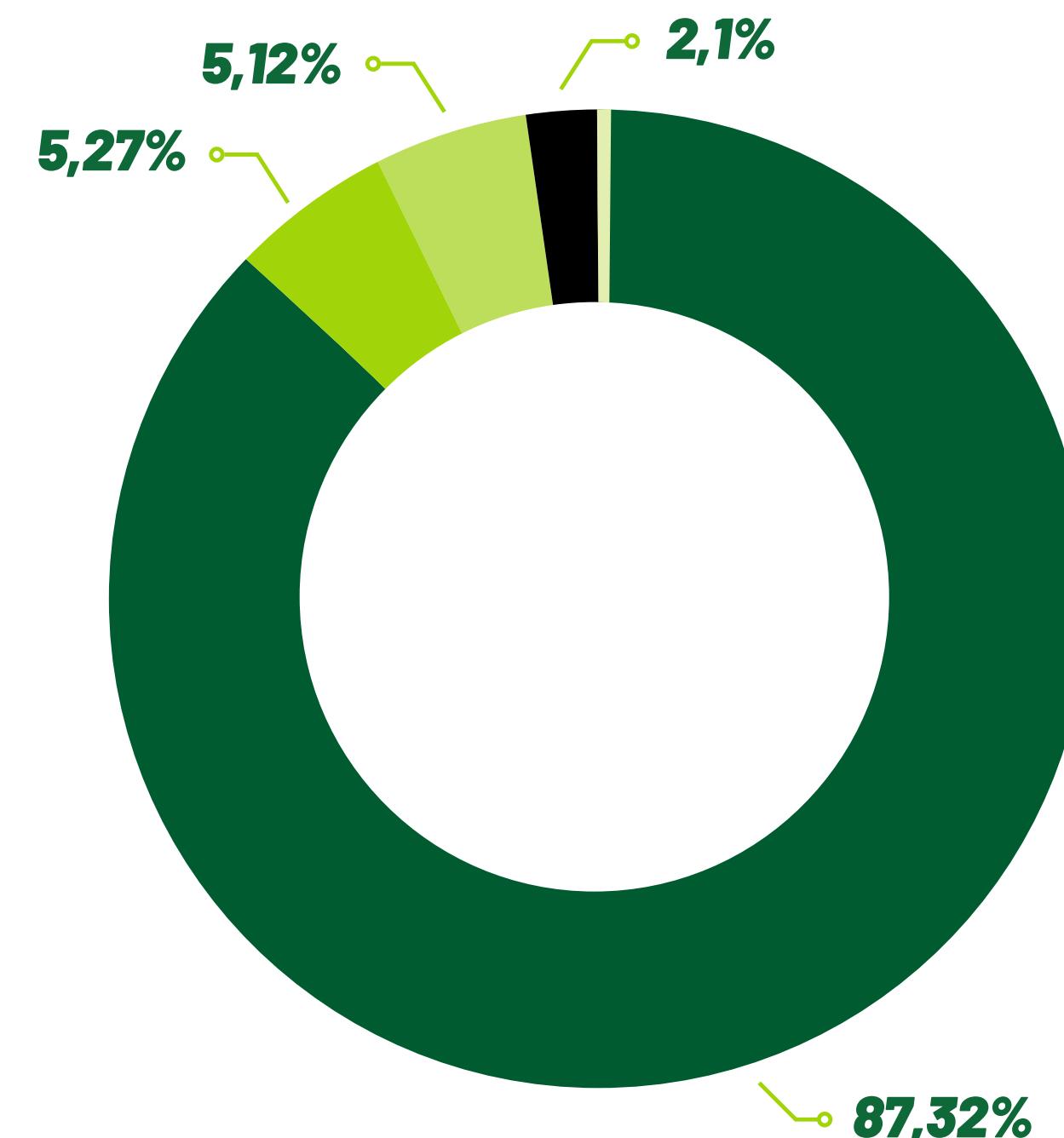
Por otra parte, los créditos dirigidos a solventar necesidades productivas pueden ser de USD 600 hasta USD 50.000.

Así mismo, hemos logrado que el 100% de nuestras categorías de productos y servicios significativos sean evaluados en términos de salud y seguridad financiera, en línea con los principios de protección al cliente y sostenibilidad, con el fin de implementar ajustes y garantizar que los productos no generen efectos adversos sobre el bienestar económico y social de nuestros socios y clientes.

### CAPTACIONES PERSONAS NATURALES POR MONTO



## CAPTACIONES JURÍDICAS POR MONTO



- 5. Más de 100.000

- 3. De 30.000 a 59.999,99

- 2. De 10.000 a 29.999,99

- 4. De 60.000 a 99.999,99

- 1. De 100 a 9.999,99

- 5. 181-360 DÍAS

- 6. MÁS 361 DÍAS

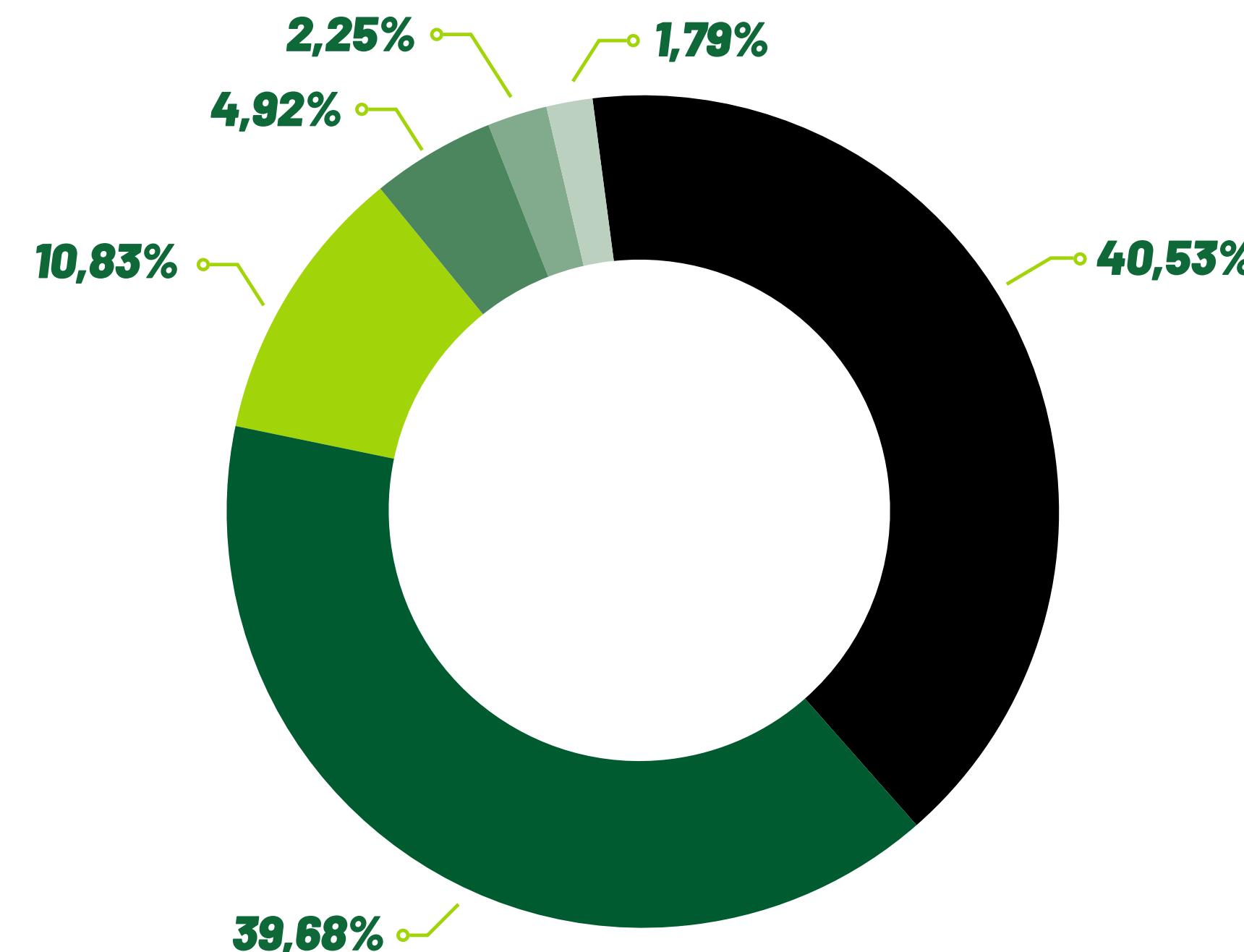
- 3. 91-120 DÍAS

- 4. 121-180 DÍAS

- 1. 31-60 DÍAS

- 2. 61-90 DÍAS

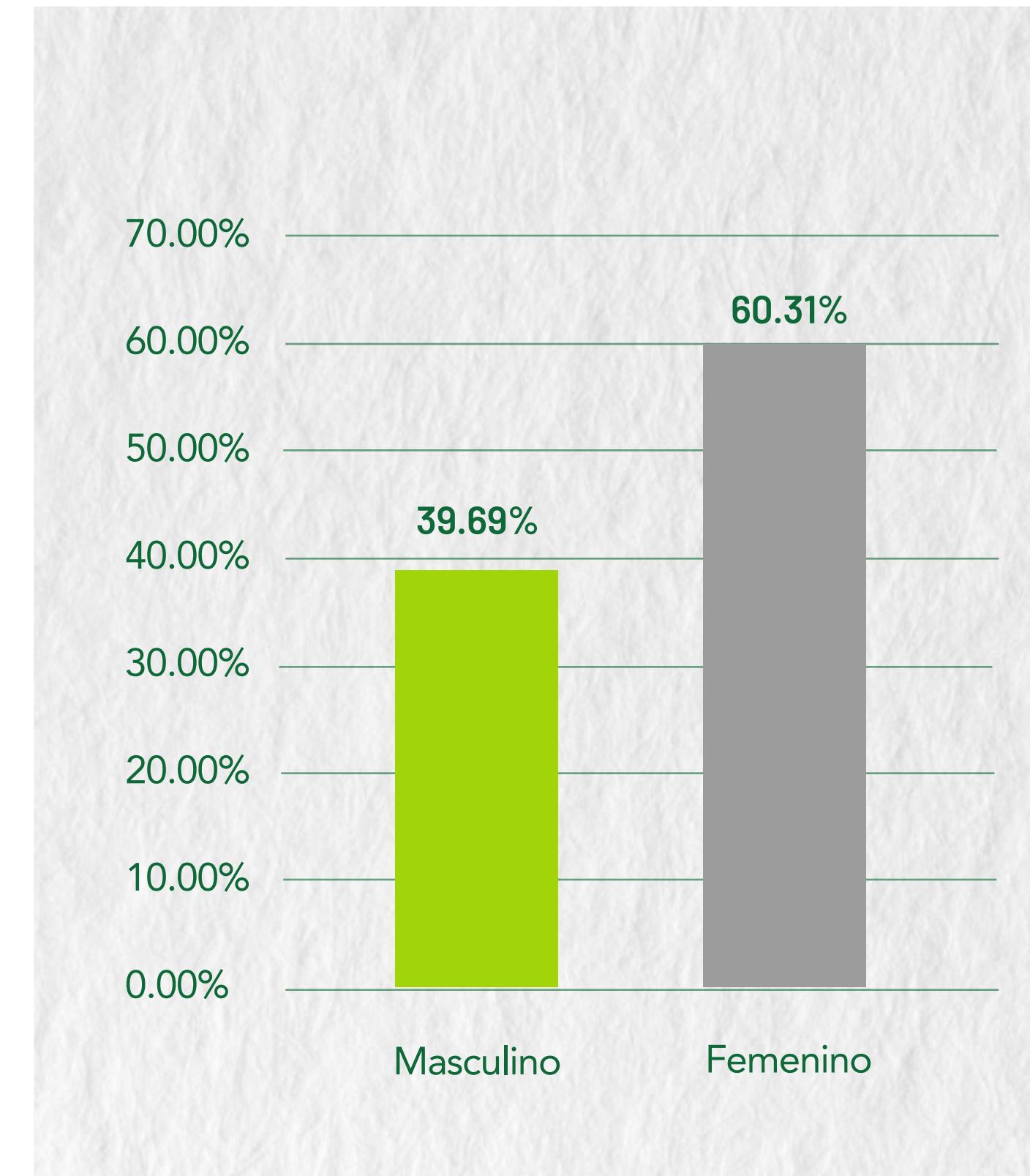
## CONCENTRACIÓN POR PLAZO



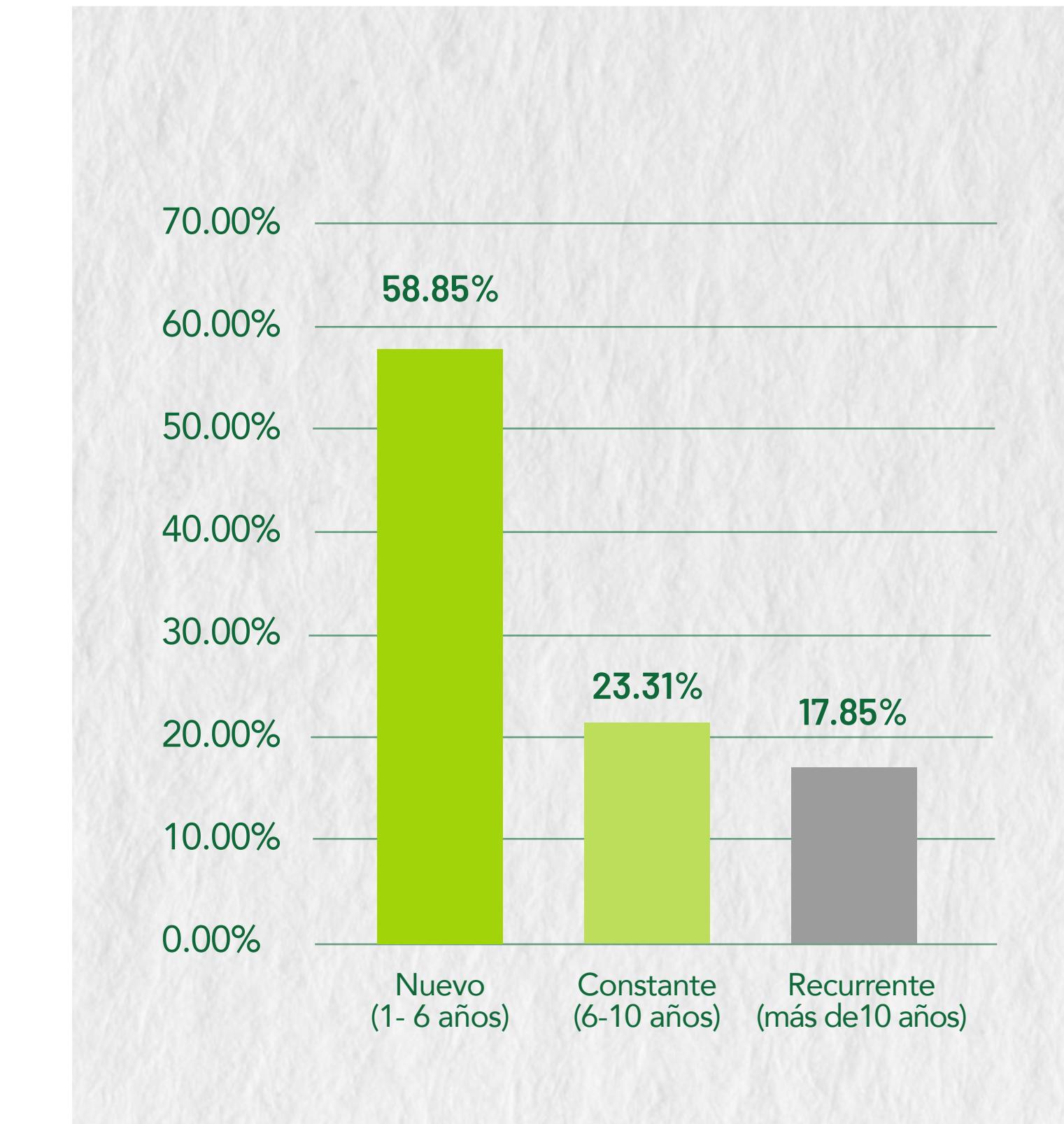
## MONTO PROMEDIO DE CAPTACIONES POR PERSONA



## CAPTACIONES POR GÉNERO



## CAPTACIONES POR ANTIGÜEDAD DE LOS SOCIOS



## Cuentas de ahorro

Las cuentas de ahorro constituyen uno de los servicios más importantes que ofrecemos a nuestros socios y clientes, brindándoles seguridad financiera y fomentando además la cultura del ahorro. A través de este producto promovemos la inclusión financiera y el acceso a oportunidades, facilitando la gestión responsable de los recursos y generando un impacto positivo en la economía local, al canalizar los fondos hacia proyectos productivos y sostenibles. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo social y económico de nuestros socios y sus familias.

A continuación, presentamos un detalle de las cuentas de ahorro que mantienen nuestros socios y clientes en la cooperativa:

### CUENTA AHORRO POR TIPO DE PRODUCTO

Producto	Cuentas
Ahorro Programado Estudiantil	543
Ahorro programado	48.813
Cuenta ahorro Progresa Yo Soy	766
Cuenta Corporativa Progresar	2
Cuenta de Ahorros	251.438
Cuenta Integración de Capital	44
Cuenta Progresar Clientes	64.512
<b>Total</b>	<b>366.118</b>

### CUENTA AHORROS POR EDAD

Edad	Cuentas
Jóvenes 25	12.676
Adultos jóvenes 25-39	143.498
Adultos 40-59	144.945
Senior 60+	64.999
<b>Total</b>	<b>366.118</b>

### CUENTA AHORROS POR GÉNERO

Género	Cuentas
Masculino	187.242
Femenino	178.876
<b>Total</b>	<b>144.945</b>





## INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Mantenemos una estrategia integral e innovadora para la gestión de los aspectos tecnológicos de la institución, que busca redefinir nuestro modelo operativo y de atención al cliente; para lo cual, hemos adoptado progresivamente diversas herramientas digitales y procesos automatizados, centrados en la mejora continua y el uso estratégico de la información.

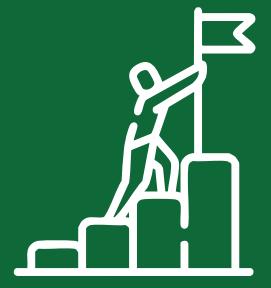
Esto nos ha permitido desarrollar importantes proyectos a lo largo del año, algunos de los cuales concluirán en el 2025 como mostramos en la siguiente tabla:

PROYECTO	OBJETIVO	BENEFICIOS
Implementación Umdali-Originador de crédito	Incrementar los ingresos por colocación de crédito a partir de la originación en Umdali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transformar el proceso de solicitud y aprobación de créditos en un sistema más ágil, eficiente y seguro para mejorar la experiencia del cliente y reducir los costos operativos.</li> <li>Desacoplar funcionalidades del core financiero para evitar alta dependencia.</li> </ul>
Implementación firma electrónica	Facilitar el proceso de desembolso y la reducción de consumo de papel	Reducción de tiempo del proceso y reducción de costos
Onboarding: incluir la venta de servicios, consulta de buró de crédito, transferencias y consulta de productos	Incrementar los ingresos y diversificar las fuentes de valor agregado ofrecidas a los clientes, mejorando su satisfacción y la competitividad de la cooperativa en el mercado financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificación de ingresos con servicios complementarios.</li> <li>Incremento de la fidelización del cliente.</li> <li>Mejora de la experiencia del usuario con servicios integrales que incluyen la venta de seguros (vida, automotriz, entre otros).</li> </ul>
Site Alterno	Implementar sitio alterno para alojar las aplicaciones y servicios de las aplicaciones satélites de Coopropreso	Mitigar riesgo operativo por afectación del sitio principal. Cumplir con lo especificado en la norma de riesgo operativo del ente de control.
Migrar obsolescencia On-premise	Migrar servidores on-premise para eliminar la obsolescencia y optimizar recursos tecnológicos	Mitigar riesgo operativo por obsolescencia tecnológica en servidores y reducir gastos operativos



## LOGROS 2024

- Aumento del 20% en adopción de canales digitales.
- Implementación de biometría facial para autenticación (cumpliendo LOPDP).
- Integración con Sistema de Pagos Electrónicos (SPE) del Banco Central del Ecuador para transferencias instantáneas.
- Mejora en el core financiero para incrementar la eficiencia operativa.
- Implementación de Multi-Factor Authentication (MFA).
- Migración a infraestructura cloud para eliminar obsolescencia.



## DESAFIOS 2025

- Incrementar la protección en ciberseguridad y mantener un enfoque de resiliencia ante ciberamenazas.
- Reducir la brecha digital para incrementar la inclusión financiera.
- Integrar el uso de Inteligencia Artificial (IA) y procesos de automatización.
- Operar bajo criterios de sostenibilidad e implementar tecnología verde.
- Cumplir regulaciones en entornos altamente cambiantes.



CAPÍTULO 5

# GESTIÓN SOCIAL



## Gestión del Talento Humano

GRI Gestión del Talento Humano, 2-7, 404-1, 403-1, 403-3, 403-6, 404-3

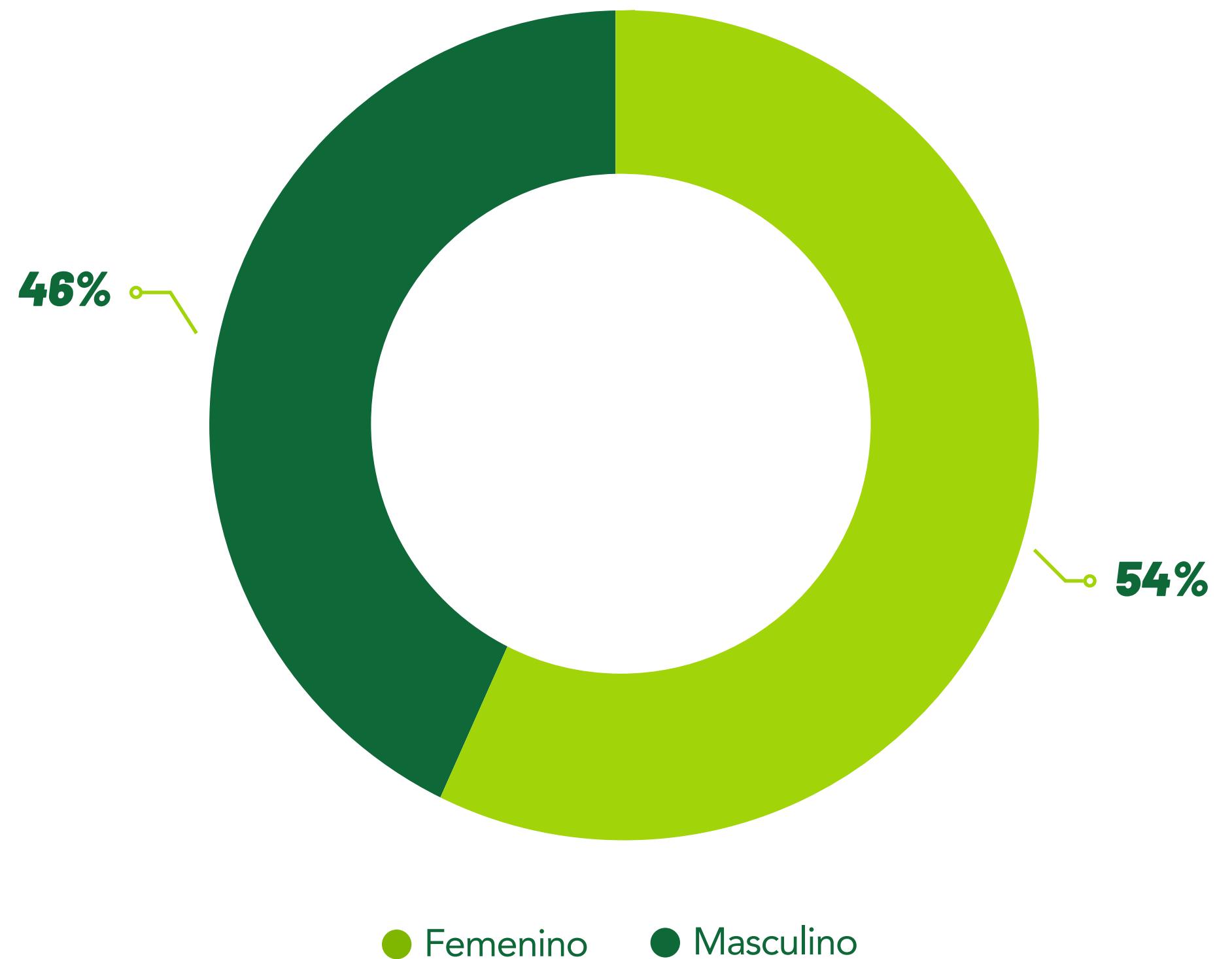


La Gestión de Talento Humano es un pilar fundamental para nuestro desarrollo sostenible. A través de prácticas responsables y enfocadas en el bienestar de nuestros colaboradores, fomentamos un óptimo y productivo ambiente laboral. Tenemos el firme compromiso de potenciar las capacidades de nuestro equipo, promoviendo su crecimiento personal y profesional. De esta manera, fortalecemos el aporte de todos hacia los objetivos sociales y económicos de la institución, lo que garantiza la sostenibilidad de la Cooperativa a largo plazo.





## NO. DE COLABORADORES POR GÉNERO



## Capacitación

Hemos implementado programas integrales de formación orientados a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores, los cuales incluyen capacitación en temas normativos, formación técnica y de liderazgo, complementados con charlas dirigidas a desarrollar habilidades blandas como el manejo de emociones.

A continuación, presentamos el total de horas de capacitación realizadas en la institución durante 2024, desglosadas por tipo y género:



TIPO DE CAPACITACIÓN	GÉNERO	NO. HORAS
<b>Estratégico</b>	Masculino	86
	Femenino	17
<b>Táctico</b>	Masculino	84
	Femenino	125
<b>Operativo</b>	Masculino	114
	Femenino	127

**NO. DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR TIPO**

Adicional, nuestros programas “Crecimiento Interno” y “Plan Carrera = Allá Vamos” permite que nuestros colaboradores se desarrollos y crezcan al interior de la institución, permitiéndoles cubrir vacantes y ascender a posiciones de mayor responsabilidad. Les brindamos acompañamiento personalizado facilitando su adaptación al nuevo rol asumido. Estos programas han beneficiado a colaboradores de diversas áreas y niveles, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de sus capacidades y al desarrollo sostenible de la institución.

## Evaluación de Desempeño

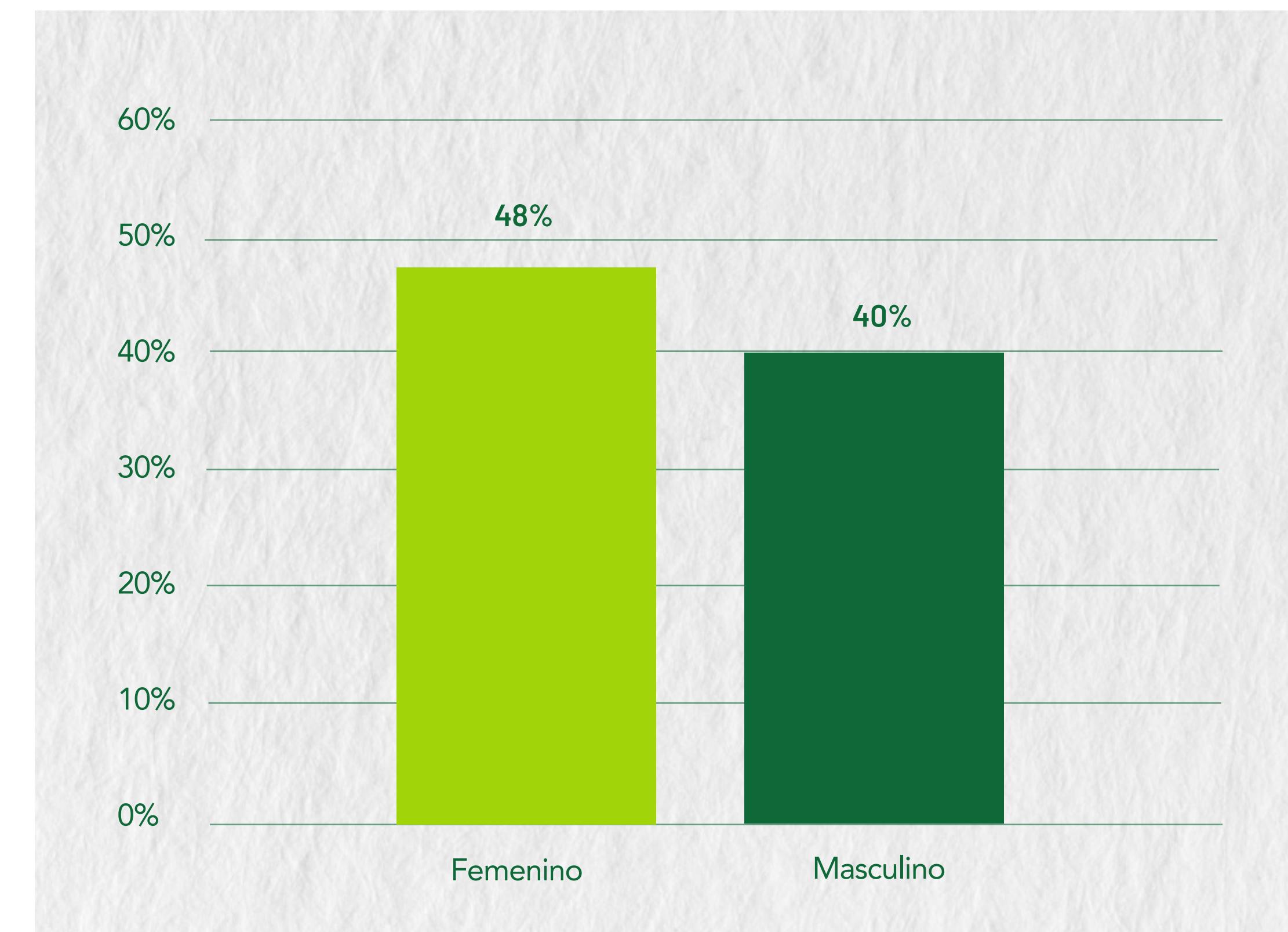
Identificar las fortalezas y áreas de mejora de nuestros colaboradores es esencial para promover su desarrollo profesional y personal al interior de la institución, al mismo tiempo que permite fomentar una cultura de alto rendimiento.



Llevamos a cabo procesos anuales de evaluación de desempeño con el objetivo de fortalecer el rendimiento de nuestro equipo y ayudarlos a cerrar las brechas que puedan existir entre lo que se requiere para el cumplimiento de sus objetivos y lo que efectivamente han logrado cumplir.

De un total de 444 colaboradores, evaluamos a 388, lo que representa un 87 % de alcance, lo que se puede evidenciar en el siguiente gráfico, con segmentación por nivel jerárquico y género:

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2024 COLABORADORES EVALUADOS POR GÉNERO





## Remuneraciones

El área de Talento Humano vela por el cumplimiento de los criterios de igualdad salarial sin distinción de sexo, género, grupo etario, identidad étnica, cultural, nacionalidad, religión, entre otros, conforme lo establecido en el Código de Trabajo, nuestro Código de Ética, así como en las políticas institucionales.

Para cumplir este objetivo, empleamos diferentes herramientas externas, como las encuestas salariales, e internas, como las bandas salariales y la valoración de cargos, todo esto con el fin de diseñar la estructura salarial, compuesta por salarios, bonificaciones, variables y beneficios, lo que a su vez nos permite alcanzar una adecuada equidad interna y asegurar que el paquete salarial sea competitivo en el mercado, para poder atraer y retener a los mejores talentos.

Es importante mencionar que el pago de la remuneración variable se establece en función al modelo estratégico planteado por el área de negocios de la institución, el presupuesto anual de captación, además de la colocación y recuperación, lo cual es aprobado por la Gerencia General y el Consejo de Administración.

Además, se revisa anualmente el salario básico unificado en función a los sectoriales aprobados por el Gobierno Nacional para realizar los ajustes que correspondan, siempre velando por el fiel cumplimiento de la normativa legal vigente de nuestro país.



## LOGROS 2024

- Ejecución del programa de Salario Emocional 2024.
- Presentación y aprobación al MDT del Plan de Igualdad Cooprogreso.
- Lanzamiento de la nueva Filosofía Institucional mediante campañas internas para internalización de dichos conceptos (Propósito, Visión, Misión, Valores).
- Aplicación de la encuesta de Clima Laboral 2024 con una participación del 97% de colaboradores a nivel nacional.
- Implementación de nuevos filtros y evaluaciones para los procesos de selección internos y externos.
- Atención integral al bienestar emocional de nuestros colaboradores, con campañas y talleres de contención y apoyo social.
- Actualización y difusión del nuevo Reglamento Interno de Trabajo.
- Charla técnica sobre herramientas de retroalimentación dirigida a los Jefes de Agencia a nivel nacional, velando por el desarrollo constante de nuestros Equipos de Trabajo y la competencia de Liderazgo.
- Se realizaron varios Focus Groups entre 8-10 personas cada uno, con la finalidad de conocer microclimas y elaborar planes de acción a la medida de las necesidades de cada unidad.
- Automatización de los flujos de Ingreso y de Salida de los colaboradores, permitiendo la gestión ágil y eficiente para los procesos de Incorporación y Desvinculación.



## DESAFIOS 2025

- Adaptación de los procesos y políticas de Talento Humano a las nuevas normativas laborales, como la Ley de Acoso, Ley Violeta, Ley de Igualdad, etc.
- Desarrollo de líderes sucesores, mediante el diseño del programa "Líderes del Mañana" bajo la metodología 9 Box.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional, con acciones de salario emocional, visitas gerenciales, comunicación interna, espacios de escucha activa, beneficios para colaboradores, entre otras.
- Visitas a las diversas Agencias en todo el país, con el objetivo de mantener conversatorios, fortalecer la cercanía con los colaboradores, escuchar directamente sus percepciones, sugerencias y levantar planes de acción para atender los reportes de cada plaza.
- Aprobación de horarios especiales por parte del Ministerio del Trabajo, correspondientes a determinados cargos de la Institución.
- Plan de Seguridad Vial de Cooprogreso con el objetivo de reducir riesgos y prevenir accidentes viales entre colaboradores que utilizan vehículos institucionales y propios.
- Programa "Fábrica de Estrellas", enfocado en identificar y preparar colaboradores con alto potencial del área de Fábrica de Crédito, a fin de que puedan proyectarse y crecer hacia el rol de Oficiales de Crédito.
- Campañas comunicacionales para promover temas Normativos, Nuevos Productos, Educación.
- Financiera, Phishing, Protección de Datos Personales, Sistema de Administración de Riesgos.
- Ambientales y Sociales, Riesgo Operativo, Seguridad de la Información entre otros.
- Inducciones Técnicas para nuevos colaboradores que les permitirá una mejor adaptación al cargo
- Automatización del proceso de Actualización de Datos Patrimoniales "Conozca a su empleado" así como el proceso de Registro de Información de Familiares, cumpliendo el procedimiento normativo y la política institucional.

# Salud y Seguridad Ocupacional

GRI 403 – 1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-84



Estamos comprometidos con el bienestar integral de todos nuestros colaboradores, por lo que contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que considera aspectos importantes de la guía internacional ISO 45001:2018, así como el cumplimiento estricto de la normativa ecuatoriana vigente, incluyendo el Decreto Ejecutivo 255, el Acuerdo Ministerial 196 y demás disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo del Ecuador.

Nuestro Sistema de Gestión está diseñado para identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales inherentes a nuestras operaciones financieras y administrativas, garantizando un entorno laboral seguro y saludable, y está basado en un enfoque de mejora continua y prevención de incidentes, fomentando una cultura de seguridad que contempla:



Identificación y evaluación de riesgos laborales, con énfasis en factores psicosociales, ergonómicos y organizacionales



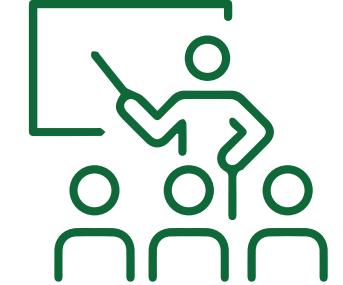
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo clara y comunicada a todos los colaboradores y partes interesadas.



Participación y consulta de los colaboradores, a través de comités de seguridad y brigadas de emergencia.



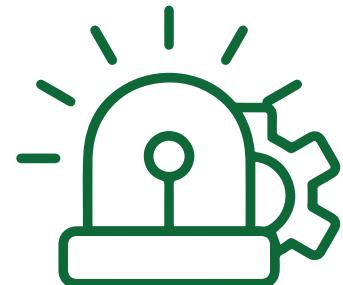
Capacitación y sensibilización continua, acorde a las funciones específicas del personal y los riesgos identificados.



Monitoreo, medición y auditorías internas, orientadas a la mejora continua y cumplimiento de objetivos SST.



Gestión de incidentes y enfermedades laborales, con procedimientos claros para la notificación, investigación y corrección.



La aplicación de este sistema no solo nos permite cumplir con estándares normativos, sino también consolidar un ambiente de trabajo seguro, humano y eficiente, en línea con nuestra filosofía cooperativista y de responsabilidad social.

También, contamos con una unidad de Salud y Seguridad Ocupacional, conformada por el técnico de SSO, la doctora ocupacional, una trabajadora social y un técnico junior de SSO, quienes desempeñan un rol estratégico en la prevención de incidentes laborales y la promoción del bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores. Estos servicios están alineados con lo establecido en la normativa vigente del Ministerio de Trabajo del Ecuador y demás normas internacionales.

## Funciones de los servicios de la salud en el trabajo



Identificación y  
evaluación de riesgos  
para la salud

- Realización de exámenes médicos pre-ocupacionales, periódicos y post-ocupacionales.
- Evaluación de condiciones de trabajo que puedan afectar la salud, especialmente en áreas administrativas y de atención al cliente (ergonomía, iluminación, carga mental, etc.)



Promoción de la salud  
y prevención de  
enfermedades ocupacionales

- Desarrollo de campañas de alimentación saludable y manejo del estrés.
- Asesoramiento médico preventivo.
- Programas de vigilancia epidemiológica según perfil de riesgo.



Eliminación de  
peligros y minimización  
de riesgos

- Recomendaciones técnicas para la adecuación de puestos de trabajo y adopción de medidas correctivas.
- Intervención oportuna en casos de riesgos ergonómicos, estrés laboral o situaciones de salud ocupacional recurrentes.
- Implementación de programas de pausas activas, campañas de vacunación y ergonomía.



Gestión de  
emergencias médicas  
en el lugar de trabajo

- Capacitación a brigadas internas en primeros auxilios.
- Coordinación con servicios de salud externos para una atención rápida y adecuada en caso de emergencias.

Garantizamos la calidad de nuestros servicios mediante un enfoque integral que incluye profesionales calificados, evaluaciones periódicas de ausentismo y satisfacción laboral, así como auditorías internas y externas. Esto promueve la mejora continua a través de la retroalimentación del personal y el análisis de datos, contribuyendo a un entorno laboral seguro y saludable.

También, como parte de nuestras políticas y en sintonía con el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, hemos establecido diversas estrategias para facilitar el acceso a servicios médicos no relacionados directamente con el trabajo, que incluyen:

1

**Seguro médico privado "Humana":** subsidiado parcialmente por la institución, permite el acceso a servicios médicos en odontología, oftalmología, ginecología, pediatría, entre otros.

2

**Charlas y campañas de salud preventiva:** jornadas de salud, vacunación, campañas de detección temprana, y talleres sobre bienestar emocional, disponibles para todos los colaboradores.

3

**Flexibilidad horaria:** políticas laborales que permiten permisos por horas para que los colaboradores asistan a citas médicas u otras gestiones personales.

Es fundamental destacar que la gestión de SSO abarca integralmente la salud física, mental y emocional de todos los colaboradores a nivel nacional, sin distinción de jerarquía, área de trabajo o tipo de contrato. Algunos beneficios, como seguros de medicina privada y campañas de salud, se extienden también a sus familiares directos.



# Diversidad y Equidad

GRI 405-1: Diversidad

Nuestra cultura organizacional garantiza el cumplimiento de los principios de equidad y respeto a las diferencias, por lo que la diversidad y la inclusión son pilares clave en todas las actividades que la institución realiza; y está basada en los principios del cooperativismo, así como en una visión integral que promueve la igualdad de oportunidades, el empoderamiento y el bienestar de todos nuestros colaboradores, socios, clientes y comunidades.

Esto se traduce en la ejecución de las siguientes iniciativas:

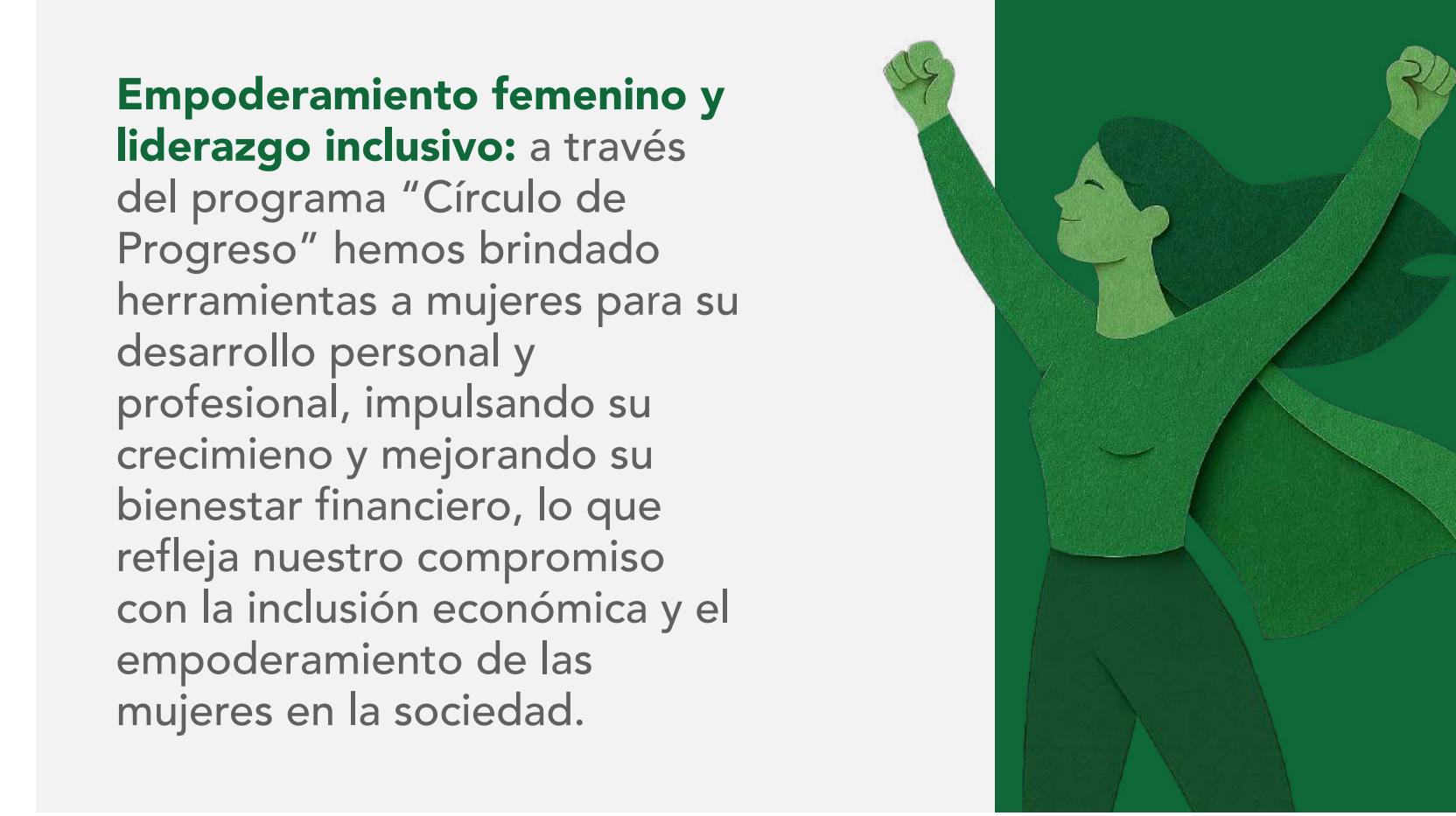
**Capacitación y sensibilización en diversidad:** realizamos programas de capacitación en género, diversidad y sostenibilidad dirigidos a todos nuestros colaboradores para sensibilizar sobre la importancia de incorporar políticas inclusivas en todos los procesos organizacionales, desde la sección de personal hasta la gestión institucional diaria.



**Alianzas estratégicas:** trabajamos con organizaciones como Aldeas Infantiles SSO y el Banco de Alimentos de Quito, con el objetivo de contribuir positivamente al desarrollo de la comunidad.

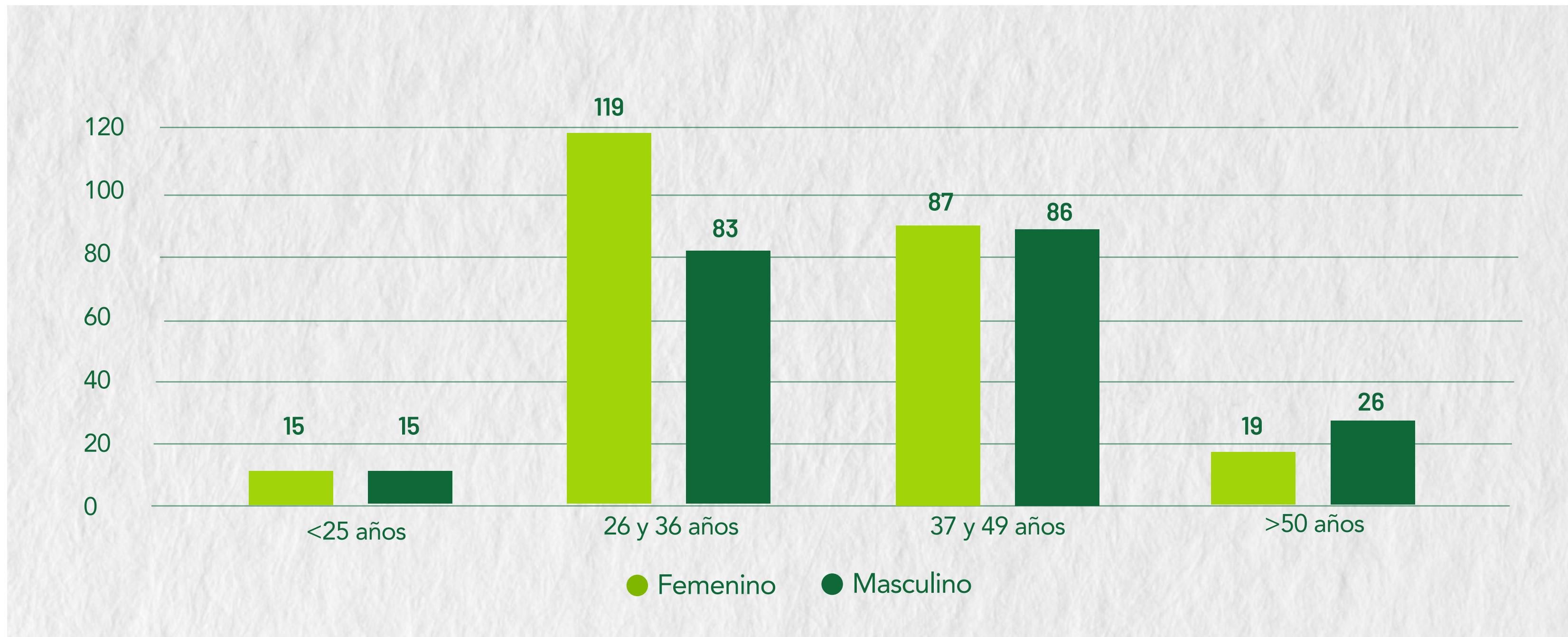


**Empoderamiento femenino y liderazgo inclusivo:** a través del programa "Círculo de Progreso" hemos brindado herramientas a mujeres para su desarrollo personal y profesional, impulsando su crecimiento y mejorando su bienestar financiero, lo que refleja nuestro compromiso con la inclusión económica y el empoderamiento de las mujeres en la sociedad.



En cuanto a la gestión de la diversidad al interior de la institución y hacia nuestros colaboradores, cumplimos lo establecido en la Constitución de la República, el Código de Trabajo, la Ley de Economía Violeta y toda la normativa legal vigente, así como lo definido en nuestro Código de Ética y Comportamiento y el Manual de Incorporación y Permanencia. Este último garantiza que no haya discriminación por género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, religión o filiación política, fomentando la equidad, la justicia y el trato igualitario, con especial énfasis en los procesos de contratación y selección de nuevos colaboradores, promociones, o fijación de remuneraciones, entre otros.

## DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO



En cumplimiento de la Ley de Economía Violeta, procuramos mantener un equilibrio entre el número de colaboradores hombres y mujeres, lo que se demuestra con la predominancia del género femenino en nuestra institución.

En términos de edad, la mayoría de nuestros colaboradores se encuentran en el rango de 26-36 años (millenials), seguidos por el grupo de 37-49 años.

Nos hemos comprometido a brindar espacios y ambientes de trabajo seguros mediante la implementación y cumplimiento del "Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia", en línea con el Plan de Igualdad. Es por esto que, durante el 2024, no se reportó ningún caso de discriminación laboral, sin embargo, continuamos con la implementación de todas las medidas preventivas que permitan continuar siendo una institución libre de actos de discriminación.



## LOGROS 2024



- Ejecución de programas de voluntariado corporativo Corazones Verdes y otros como el "Círculo de Progreso".
- Cumplimiento de programas de capacitación en temas de inclusión y empoderamiento femenino.
- Aplicación de políticas de diversidad generacional y transformación cultural.
- Inclusión de personas en situación de movilidad humana.
- Prevención de actos de discriminación en la institución.



## DESAFIOS 2025

- Integrar la diversidad e inclusión como parte transversal de la estrategia organizacional, no solo en actividades sociales, sino también en la toma de decisiones, el desarrollo de la cultura interna y los procesos de liderazgo.
- Desarrollar sistemas de medición sólidos que permitan evaluar el impacto real de nuestras políticas de inclusión aplicadas dentro y fuera de la institución.
- Conciliar las formas de trabajo de una fuerza laboral diversa en términos generacionales, que enfrenta las prácticas de los millenials con los valores de los centennials.
- Lograr la inclusión de personas en situación de movilidad humana como usuarios del sistema financiero, como colaboradores, considerando barreras como la falta de documentación en regla o la xenofobia.
- Promover la eliminación de sesgos incoscientes y la resistencia al cambio en términos de género y diversidad.

# Bienestar laboral y calidad de vida

Cuidar de nuestros colaboradores es una prioridad que asumimos con mucha responsabilidad y compromiso, por lo que hemos implementado un programa integral de salario emocional y bienestar, el cual tiene como objetivo mejorar su calidad de vida, permitiéndoles además mantener un adecuado equilibrio entre su vida laboral y personal. Este programa ofrece diversas iniciativas que promueven el bienestar físico, mental y emocional de nuestros equipos de trabajo.

Estas actividades y beneficios aumentan la motivación y el sentido de pertenencia a la institución de nuestros colaboradores, pues saben que nos preocupamos no solo por ellos, sino también por sus familias.

## Días especiales

- Presentes por Día de la madre, Día del padre, Día del amor y la amistad, Día de la mujer, Día del trabajador, entre otros.
- Regalo por cumpleaños.
- Actividades especiales por festividades como el aniversario institucional, fiestas de Quito, Navidad, fin de año.
- Concursos y actividades de integración.

## Bienestar físico y mental

- Seguro médico privado.
- Jornadas de salud gratuitas.
- Campañas de nutrición con entregas de frutas.
- Participación en campeonatos deportivos.
- Programas de contención emocional.
- Programa de Pausas activas.
- Escuela de ergonomía. Campaña de vacunación contra la influenza.

## Beneficios adicionales

- Vacacionales de verano para hijos, con actividades lúdicas, educativas y recreativas.
- Campaña regreso a clases, con descuentos en listas de útiles escolares y posibilidad de pago en cuotas.
- Obsequios por maternidad y paternidad.
- Convenios con instituciones educativas para matrículas a precios preferenciales.
- Actividades dirigidas a las familias en fechas especiales.
- Convenios con proveedores para facilitar compras familiares y de uso personal.
- Instalación de 1 lactario fijo y 3 móviles para uso de nuestras colaboradoras a nivel nacional.
- Bono de guardería.

## Comunicación

- Felicitaciones personalizadas por cumpleaños y aniversarios laborales, enviadas por correo electrónico.
- Comunicados de condolencias personalizados en caso de fallecimiento de familiares.
- Acciones permanentes para reforzar el sentido de pertenencia y valorar el compromiso individual.

# Inclusión financiera y accesibilidad

GRI 3-3 Diversidad e inclusión

La inclusión financiera y la accesibilidad son pilares de nuestra Cooperativa, orientada a generar oportunidades equitativas para todos. En Ecuador, donde muchos aún enfrentan barreras para acceder a servicios financieros, trabajamos para llevar nuestras soluciones a comunidades rurales, personas no bancarizadas y grupos excluidos. A través de productos adaptados, educación financiera y canales accesibles, promovemos una mayor participación en el sistema financiero, alineada con nuestros principios cooperativos y de desarrollo comunitario. Como muestra de este compromiso, es importante destacar que el 32,10 % de nuestros socios pertenecen a áreas rurales.

Para cumplir con lo antes mencionado, actuamos bajo el siguiente marco regulatorio y normativo, además de buenas prácticas internacionales:

## Leyes y Regulaciones



\* **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS):** establece el mandato de las cooperativas para fomentar la inclusión financiera mediante productos accesibles, solidarios y de desarrollo social, además de promover la cobertura en zonas rurales, priorizando a grupos históricamente excluidos del sistema bancario tradicional.

\* **Regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** requiere que las cooperativas implementen políticas activas de educación financiera, inclusión territorial y trato no discriminatorio, así como reportes periódicos de cobertura, indicadores de género, ruralidad y tipo de cliente.

\* **Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador:** plantea como objetivo transversal el acceso universal a servicios financieros, especialmente en contextos de pobreza, ruralidad y vulnerabilidad.

## Buenas prácticas internacionales



\* **Alianza para la Inclusión Financiera (AFI):** lineamientos internacionales que promueven el acceso responsable a productos y servicios financieros para sectores desatendidos.

\* **Principios de Protección al Cliente – Smart Campaign:** para garantizar la prevención del sobreendeudamiento, transparencia en la información, privacidad de los datos, atención justa y digna y acceso sin discriminación.

\* **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** principalmente ODS 1 (Fin de la pobreza), ODS 5 (Igualdad de género) y ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).



Nuestra estrategia de inclusión financiera se basa en la adaptación de nuestros servicios y productos a las realidades sociales y territoriales del Ecuador, fortaleciendo nuestro papel en el desarrollo económico popular y solidario.

La accesibilidad incluye no solo el acceso físico, sino también la comprensión, el empoderamiento financiero y el acompañamiento de cada socio. Hemos implementado diversas iniciativas al respecto:

-  Combinación de presencia física, canales móviles y herramientas digitales inclusivas para llegar a más personas con equidad y eficiencia, reduciendo las barreras de entrada al sistema financiero formal y garantizando una verdadera inclusión territorial, económica y social.
-  Adecuaciones físicas en puntos de atención para fácil acceso a personas de la tercera edad o con discapacidad.
-  Creación de canales digitales accesibles.
-  Promoción de educación financiera inclusiva.
-  Fomento de alianzas estratégicas y convenios institucionales para ampliar el alcance de nuestros distintos programas.
-  Capacitación del personal en atención inclusiva.
-  Desarrollo de productos financieros adaptados y con propósito.



Todo esto nos permitió alcanzar importantes hitos en términos de inclusión financiera y accesibilidad, como mostramos a continuación:



**Programas de ahorro accesibles:**  
Como el Ahorro Programado que se destaca por su flexibilidad, competitividad en tasas, y facilidad para gestionar desde canales digitales.

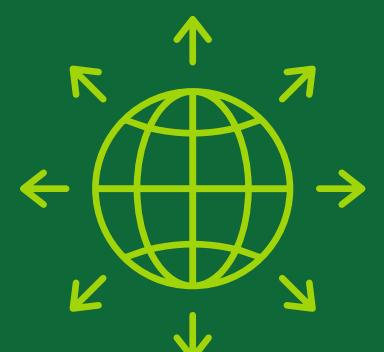


**Educación financiera:** A través de nuestro Programa de Educación Financiera "Aprender es Ganar", hemos capacitado a socios, socias, clientes y microempresarios en temas de ahorro, presupuesto familiar, endeudamientos responsable, economía popular y solidaria y seguridades digitales.



**Círculo de progreso:** metodología vigente desde el 2010 que ha sido orientada a la inclusión financiera de mujeres en situación de vulnerabilidad, con educación, financiamiento y comercialización

**Canales digitales:** Cooprogreso en línea (plataforma digital para transacciones 24/7, con interfaz intuitiva, seguridad avanzada y múltiples servicios como consultas, transferencias y pagos). App Cooprogreso móvil (acceso vía biométricos o contraseña, con funciones de transferencias, pagos, recargas, consulta de saldos y más de 400 empresas disponibles para pago). Canal SMS "Cooprogreso Mensajes" (permite realizar consultas de saldo, cupones de tarjetas o bloqueos mediante mensajes de texto, sin costo).



**Expansión territorial:** 366 correspondientes no bancarios disponibles, de los cuales 253 fueron habilitados durante el 2024

Nuestro modelo financiero refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la equidad, demostrando que los productos inclusivos apoyan la economía local. Se colocaron USD 280.482.775,07 en créditos a mujeres, representando el 55,55% del total de la cartera, con un 32,10% de atención en zonas rurales. También hemos incluido un 12,82% de socios con ingresos iguales o menores al Salario Básico

Unificado (SBU), facilitando su acceso a nuestros productos y servicios.

Sin embargo, enfrentamos retos como la brecha digital en zonas rurales, la adaptación de productos a economías informales, la consideración de aspectos interculturales, y la creciente exigencia regulatoria y volatilidad económica del sistema financiero.

# Compromiso con la comunidad

GRI 3-3 Programas de desarrollo comunitario, 2-24

Gestionamos nuestros programas de desarrollo comunitario bajo un enfoque estratégico que prioriza la inclusión, el empoderamiento y el fortalecimiento de capacidades en las comunidades donde operamos.



Nuestra estrategia se basa en identificar las principales necesidades sociales, económicas y ambientales de nuestros grupos de interés, especialmente de zonas rurales o de grupos en situación de vulnerabilidad, a través de procesos participativos y alianzas estratégicas con organizaciones sociales, públicas y privadas, para lo cual realizamos diagnósticos territoriales, consultas directas con líderes locales y alianzas con organizaciones que trabajan en territorio.

El desarrollo de programas como "El Círculo de Progreso" o "Escuela del Progreso" han nacido de la identificación de brechas en inclusión económica, equidad de género, y acceso a la educación financiera en comunidades rurales y urbanas vulnerables, alineados estrechamente a los Principios del Cooperativismo, la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestra Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

En el último periodo, logramos avances significativos en la implementación de nuestros programas de desarrollo comunitario, como es el caso de la 4ta. edición del Círculo de Progreso con el objetivo de empoderar a mujeres en situación de vulnerabilidad y lograr su inclusión en el sistema financiero. Además, establecimos una alianza con Aldeas Infantiles SOS, a través de su iniciativa "Empresas SOS", que promueve la protección de derechos, desarrollo de capacidades e inclusión económica de mujeres y familias que se encuentran en contextos de riesgo social.

Sin embargo, los principales retos que enfrentamos en temas de desarrollo comunitario están relacionados a:



Ampliar la cobertura territorial de nuestros programas, superando las limitaciones logísticas y de recursos humanos y financieros.



Lograr que los programas sean sostenibles en el mediano y largo plazo, para lo cual es necesario fortalecer e incrementar las alianzas estratégicas, así como diversificar las fuentes de financiamiento y robustecer los mecanismos de seguimiento y evaluación.



Mantener el involucramiento de las comunidades como corresponsables de los proyectos implementados, lo que reduce la afectación que pueda existir por factores sociales, culturales o económicos.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Nuestro programa de voluntariado corporativo "Corazones Verdes" involucra a nuestros colaboradores en iniciativas vinculadas a causas sociales y ambientales, abarcando el desarrollo comunitario, la salud preventiva, la educación, el empoderamiento económico y la protección del medio ambiente. En este marco, impulsamos proyectos como jornadas de reforestación, limpieza y recuperación de espacios públicos, campañas de reciclaje y sensibilización ambiental, así como actividades solidarias para apoyar a comunidades en situación de vulnerabilidad, fortaleciendo así el tejido social y promoviendo una cultura de sostenibilidad.

Para el desarrollo de estas acciones, contamos con el apoyo de aliados estratégicos y organizaciones comunitarias, lo que nos permite ampliar el alcance e impacto de nuestras intervenciones. A través de la Comisión de Educación y Gestión Social, nuestros socios y miembros de la Asamblea General de Representantes participan activamente en actividades comunitarias y ambientales, fortaleciendo el vínculo entre la base social y los territorios de intervención, y reforzando los principios de participación, solidaridad y ayuda mutua.



## Nuestra conexión con la comunidad

La gestión de desarrollo comunitario está a cargo del área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, la cual coordina, da seguimiento y evalúa los programas implementados, asegurando que estén alineados con los principios y objetivos institucionales

Para fortalecer la relación con nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, contamos con un Comité de Comunicación, que es el responsable de definir los lineamientos estratégicos y garantizar que los mensajes trasmítidos reflejen nuestra identidad, valores y compromiso con la sostenibilidad.

Además, la Comisión de Comunicación, conformada por asambleístas, desempeña un rol clave en asegurar una comunicación abierta y transparente con todos nuestros grupos de interés,

fomentando la participación, la confianza y el relacionamiento responsable.

Mantenemos diversos canales de comunicación con las comunidades de influencia, como visitas a territorio, encuentros comunitarios y redes sociales, además de correo electrónico y encuestas periódicas. Esto nos permite mantener un diálogo constante y bidireccional, promoviendo la cercanía y participación de los interesados.



# Educación financiera y desarrollo de capacidades

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

La gestión de la educación financiera de Cooprogreso se enmarca en diversas políticas institucionales y en alineación con normativas nacionales e internacionales que promueven el acceso equitativo a la información y a los servicios financieros.



A nivel nacional, seguimos las directrices de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en cuanto a la promoción de la inclusión financiera, fomentando la generación de capacidades en los actores del sector. Además, atendemos la Política Nacional de Inclusión Financiera del Ecuador, que busca garantizar que la población, en especial los sectores más vulnerables, accedan y utilicen de manera responsable los productos y servicios financieros, respaldados por procesos sólidos de educación y protección al usuario.

Nuestro plan de educación financiera "Aprender es Ganar" constituye la herramienta principal para cumplir con este compromiso. El programa está diseñado para promover un endeudamiento responsable, una adecuada planificación financiera y el desarrollo de hábitos de ahorro sostenibles. Los contenidos son prácticos y adaptados a la realidad local de nuestros socios, clientes y la comunidad en general. Incluye una perspectiva de género y atención a grupos históricamente excluidos.

La metodología combina talleres presenciales, capacitaciones virtuales, material audiovisual y recursos impresos, diversificando los canales de comunicación para llegar a zonas urbanas y rurales. Utilizamos recursos como juegos, storytelling, charlas, foros de discusión, webinars, entre otros, para garantizar que la educación financiera sea accesible para personas con diferentes niveles de alfabetización y conectividad, fortaleciendo así su capacidad para tomar decisiones informadas y responsables en el manejo de sus recursos. Esta estrategia contribuye directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular al ODS 4 – Educación de Calidad y al ODS 5 – Igualdad de Género.

En 2024, capacitamos en educación financiera a 1.400 socios, clientes y comunidad en general, de los cuales 580 fueron hombres y 820 mujeres, incluyendo personas no bancarizadas y en situación de vulnerabilidad. Nuestras alianzas estratégicas nos permitieron ampliar el alcance de estas capacitaciones, como fue el caso de la empresa El Ordeño, a través de la cual formamos a productoras en Cayambe, y el Banco de Alimentos de Quito que nos

acercó a comunidades vulnerables, asegurando de esta manera que los conocimientos lleguen a quienes más lo necesitan.

Además, durante la ejecución de este programa se aplicaron evaluaciones para determinar el nivel de conocimiento de los participantes, antes y después de las capacitaciones, obteniendo los siguientes resultados:



**77,91**

**PRECAPACITACIÓN**



**92,60**

**POSTCAPACITACIÓN**

De esta forma, Coopropreso reafirma su compromiso de ser un agente activo en la construcción de una sociedad más informada, equitativa y financieramente responsable, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar integral de nuestros grupos de interés.



## LOGROS 2024

- Generación de alianzas estratégicas para ampliar el alcance de nuestras capacitaciones y llegar a segmentos de la población que anteriormente no habíamos logrado impactar.
- Diseño de un programa de formación dirigido al personal de la institución para fortalecer sus capacidades de impartir conocimientos de educación financiera de manera interactiva, cercana y contextualizada, extendiendo el alcance a otras regiones del país.
- Inclusión de enfoque de género, diversidad y sensibilidad en los contenidos educativos, garantizando que la oferta formativa sea representativa de las distintas realidades de nuestros participantes.
- Diversificación de las modalidades de capacitación (presenciales, virtuales y personalizadas), lo que facilitó una mayor participación y adaptabilidad.
- Ejecución del programa "Aprender es Ganar" alcanzando un índice de aprobación de los asistentes notablemente superior al de años anteriores, reflejando una mayor comprensión, utilidad y aplicabilidad de los contenidos impartidos.
- Implementación de herramientas de medición y seguimiento para evaluar el impacto del aprendizaje en la toma de decisiones financieras informadas, contribuyendo a fortalecer la rendición de cuentas y la mejora continua del programa.



## DESAFIOS 2025

- Reducir la brecha digital y de acceso en zonas rurales y comunidades en situación de vulnerabilidad.
- Ajustar los contenidos a distintos niveles de alfabetización, simplificando conceptos sin perder profundidad, y adaptándolos a contextos culturales y educativos diversos para asegurar una comprensión efectiva.
- Lograr el cambio de hábitos financieros arraigados, fomentando cambios sostenibles en la conducta financiera mediante acompañamiento continuo, metodologías vivenciales y herramientas prácticas que impulsen la toma de decisiones informadas.



# GESTIÓN AMBIENTAL

CAPÍTULO 6



# Compromiso con el Medio Ambiente

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

Creemos que la promoción de las finanzas sostenibles es una importante estrategia para mitigar los impactos del cambio climático, integrando los principios de la economía popular y solidaria y el protocolo de finanzas sostenibles, con el fin de promover el buen vivir y el bien común de nuestros socios, clientes y las comunidades en las que tenemos influencia, aplicando prácticas de responsabilidad social y ambiental, así como de consumo ético y responsable de recursos.

## NUESTRA GESTIÓN DE FINANZAS SOSTENIBLES ESTÁ AMPARADA EN UN ROBUSTO MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO QUE INCLUYE:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento.
- Código Orgánico del Ambiente (COA) y su reglamento.
- Código Orgánico Integral Penal (COIP).
- Norma de Control para la Administración del Riesgo Ambiental y Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda 2022-003.
- Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador 2.0 (Asobanca).



## Huella ambiental

La protección del medio ambiente es una labor que asumimos con mucha responsabilidad, pues es la única manera de garantizar nuestra sostenibilidad en el largo plazo, lo que exige además medir el impacto que tienen nuestras actividades en el entorno. Indicadores como la huella ambiental nos permiten evaluar aspectos relevantes como el uso de recursos naturales, la generación de residuos, las emisiones a la atmósfera y el uso de contaminantes que afectan al entorno, con el fin de aplicar medidas que reduzcan nuestros impactos negativos en el medio ambiente.

Para reducir nuestra huella ambiental, hemos enfocado la mejora continua de nuestros procesos en los siguientes aspectos:



**Eficiencia en el uso de recursos**



**Gestión adecuada de residuos**

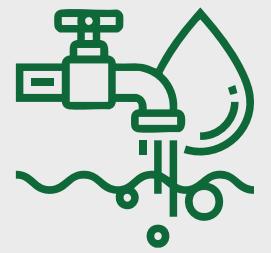


**Capacitación y concientización**



**Compras responsables**

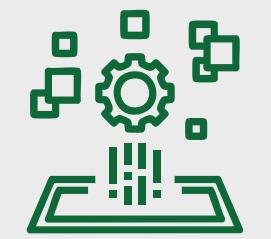
Esto se refleja en la implementación de diversas iniciativas al interior de la institución, dentro de las cuales destacamos:



Promoción del uso racional de recursos como agua, energía eléctrica y el papel en todas las oficinas y agencias, fomentando prácticas responsables que minimicen el desperdicio y optimicen el consumo.



Definición de lineamientos para la adecuada separación, recolección almacenamiento temporal y disposición final de residuos comunes y reciclables, priorizando la reducción, reutilización y reciclaje.



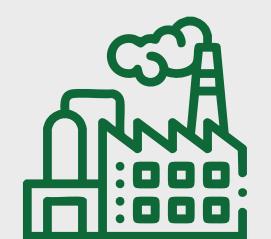
Digitalización de trámites, formularios y canales de atención, como una medida efectiva para reducir el uso de papel y la generación de residuos asociados.



Adquisición de bienes y servicios que cumplen con criterios de sostenibilidad ambiental, como insumos reciclables y equipos eficientes a proveedores responsables con el medio ambiente.



Integración de la educación ambiental como parte del desarrollo de nuestro talento humano, promoviendo una cultura organizacional, consciente del impacto ambiental de las actividades diarias.



Aplicación de criterios ambientales en la evaluación de operaciones crediticias, especialmente en sectores productivos, identificando y mitigando posibles impactos negativos derivados de actividades.



## LOGROS 2024

- Ampliación del programa de reciclaje: extendimos el sistema de separación y recolección de residuos (papel, plástico y electrónicos) a nuevas agencias, contribuyendo a la reducción de residuos enviados a disposición final.
- Digitalización de procesos del core de negocios: disminuyendo el consumo de papel y optimizando la eficiencia operativa.
- Fortalecimiento de la formación ambiental interna: capacitamos a los colaboradores sobre buenas prácticas sostenibles y el impacto de sus acciones en el entorno.
- Mejora en eficiencia energética: implementamos sensores de movimiento en oficinas de bajo tránsito y realizamos mejoras en la infraestructura eléctrica.



## DESAFIOS 2025

- Ampliar la red de reciclaje a nivel nacional y extenderlo de manera efectiva a las demás agencias del país, considerando las particularidades logísticas y operativas de cada localidad.
- Fortalecer el voluntariado corporativo con enfoque ambiental, ampliando la cobertura e incrementando el número de actividades de reforestación, limpieza de espacios naturales y campañas de reciclaje comunitario.
- Reforzar los criterios ambientales y sociales en la selección de proveedores, con el fin de alinear nuestra cadena de suministro con los principios de sostenibilidad de Cooprogreso.

## Consumo de recursos

El consumo responsable de recursos como el agua y la energía es clave para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y promover una gestión sostenible. En Cooprogreso, valoramos la optimización de estos recursos por su importancia ambiental, económica y social. Por ello, implementamos acciones enfocadas en la eficiencia energética, el uso racional del agua y la concientización del personal, alineadas con nuestros principios cooperativos y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Durante el 2024 optimizamos el uso de la iluminación aprovechando la luz natural en oficinas y espacios comunes, e instalando sensores de movimiento en áreas de bajo tránsito. Además, realizamos el mantenimiento preventivo de equipos electrónicos y eléctricos y capacitamos a los colaboradores en el consumo responsable de energía.



**682.389,10 kWh**  
CONSUMO DE ENERGÍA



**10.131,82 m³**  
CONSUMO DE AGUA

En cuanto al consumo de agua, hemos implementado medidas integrales para su reducción, que incluyen la capacitación continua a colaboradores sobre el uso responsable del recurso, promoviendo buenas prácticas dentro y fuera del entorno laboral. También, realizamos mantenimientos preventivos y correctivos en las instalaciones hidráulicas, con inspecciones periódicas para detectar y reparar fugas.

Además, se desarrollamos campañas internas de concientización con mensajes visuales estratégicos y actividades participativas. Estas acciones buscan fortalecer una cultura organizacional comprometida con el cuidado del agua.

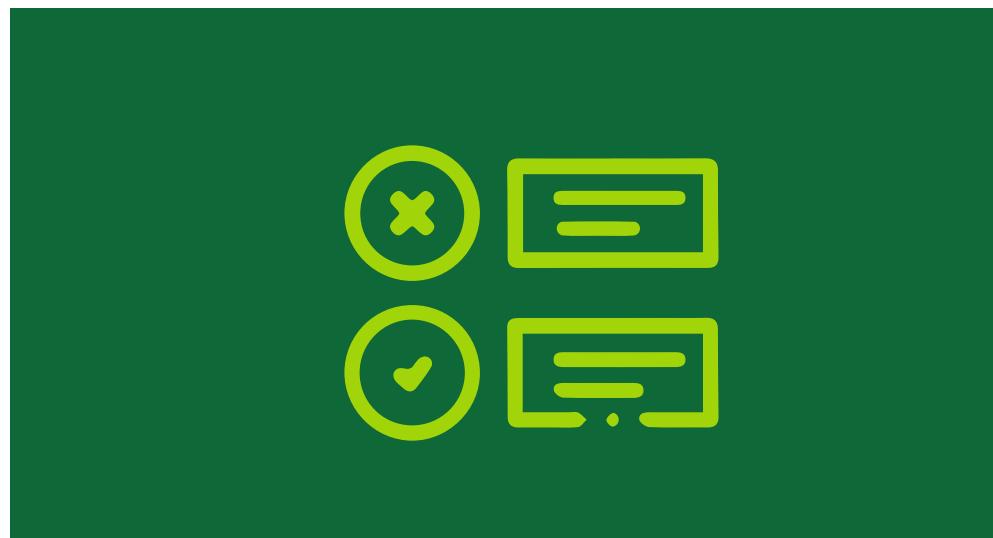
## Huella ambiental

Hemos implementado acciones orientadas a reducir la generación de residuos, mitigar nuestros impactos en el ambiente y gestionar de manera responsable los materiales reciclables, priorizando la eficiencia operativa. Destacamos la digitalización de procesos, la gestión de insumos promocionales con materiales reutilizables o reciclables, y el control de residuos tecnológicos, asegurando un seguimiento responsable del ciclo de vida de los equipos y promoviendo su reutilización o donación.

En este contexto, se destaca la alianza de Cooprogreso con la fundación suizo-ecuatoriana Sembrar Esperanza, a través de la cual gestionamos de manera adecuada nuestros residuos, generando un impacto positivo tanto en el ámbito ambiental como en el social. Esta colaboración fortalece las prácticas de reciclaje y educación ambiental, al tiempo que apoya a un grupo de recicladores de base, contribuyendo así a la mejora de sus condiciones de vida y al desarrollo comunitario sostenible.

A continuación, presentamos el detalle de los residuos generados y gestionados en este periodo, clasificados por tipo:

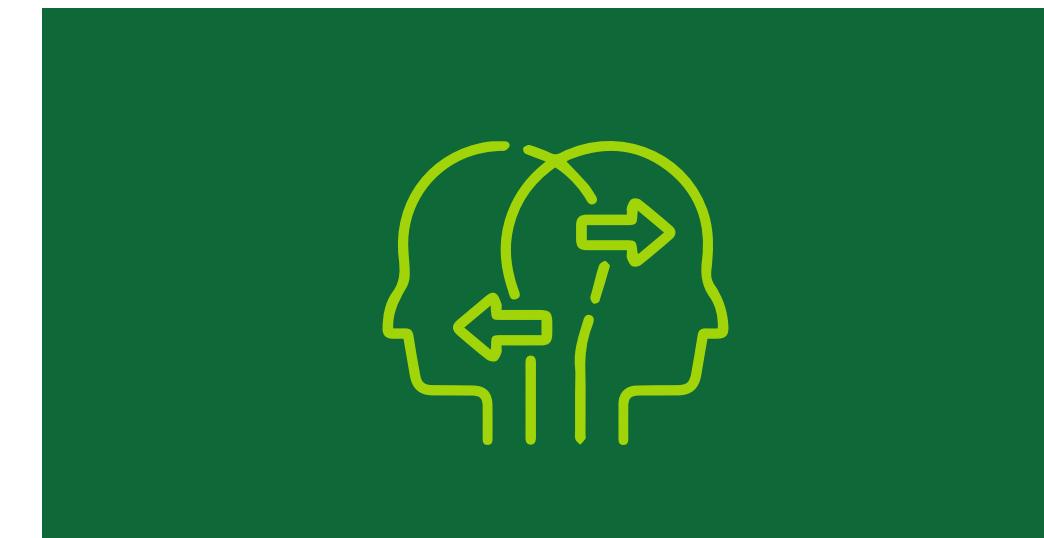
Tipo de residuo sólido	Kilogramos
Aluminio	10
Papel	743
Cartón	372
PET	54
Vidrio	25
Plástico soplado	2
<b>TOTAL</b>	<b>1206</b>



Clasificación y separación en origen de residuos.



Alianzas con gestores ambientales para la adecuada disposición final de los residuos recuperados.



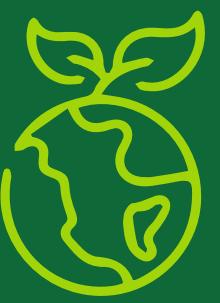
Concientización y educación interna

Además, incorporamos prácticas de reciclaje como parte de la estrategia interna de gestión responsable de residuos, con el objetivo de minimizar y gestionar el impacto ambiental de nuestras operaciones cotidianas:

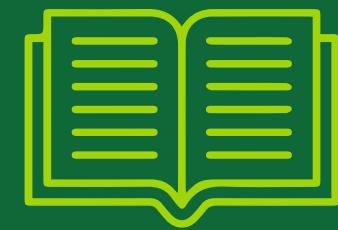
## Cambio climático

Entendemos que el cambio climático es uno de los mayores desafíos globales y que las instituciones financieras desempeñamos un rol clave en la transición hacia un modelo económico más sostenible. Por ello, hemos desarrollado una estrategia de gestión del cambio climático centrada en la reducción de impactos operativos, la educación ambiental y sobre todo en la gestión responsable de los riesgos socioambientales.

Para alcanzar estos importantes objetivos, ejecutamos múltiples iniciativas para integrar criterios ambientales en la gestión interna y en nuestro modelo de negocio:



Aplicación del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), como una herramienta para clasificar su cartera crediticia según el nivel de riesgo ambiental y social asociado a las actividades financiadas. Este sistema permite aplicar medidas preventivas y correctivas que minimicen impactos negativos y fomenten el financiamiento responsable. Adicionalmente, cuenta con una lista de exclusión que impide el financiamiento de actividades con implicaciones ambientales o sociales adversas.



Implementación del programa "Escuela del Progreso", que impulsa la formación y sensibilización de diversos actores en territorio, abordando contenidos relacionados con la educación ambiental, el desarrollo sostenible y la mitigación del cambio climático, fortaleciendo la conciencia colectiva y la promoción de acciones responsables en las comunidades donde operamos.

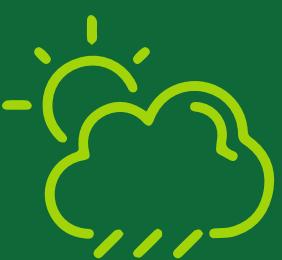


Ejecución del programa de voluntariado corporativo "Corazones Verdes", atendiendo a la política institucional de participación ciudadana que impulsa la sensibilización ambiental, promoviendo acciones concretas como reforestación, educación ambiental, entre otras.

Consideramos además que los riesgos de crédito, mercado, liquidez u operacional de la institución pueden verse seriamente afectados por los riesgos relacionados con el clima, debido a las afectaciones que podrían provocar sucesos como:



Desastres naturales como terremotos o deslaves que pueden afectar la infraestructura física de nuestras agencias, generando costos imprevistos en reparaciones y mantenimiento.



Eventos climáticos como inundaciones o sequías extremas que pueden afectar la capacidad de los socios para cumplir con el pago de los créditos, debido a la pérdida de bienes o reducción de sus ingresos, generando un aumento en la morosidad de su cartera.



Pérdida del valor de inversiones de la institución en ciertos sectores o bienes afectados por el cambio climático, perjudicando el balance financiero.

Es por esto que creemos fundamental contar con alianzas estratégicas que permitan la obtención de financiamiento para actividades y/o proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático como:



Desarrollo de bonos y créditos verdes que apoyen la conservación de recursos naturales y el financiamiento de actividades ambiental y socialmente responsables en áreas de alto valor como bosques protectores, territorios indígenas o áreas protegidas.



Inversión en proyectos de energía renovable o relacionados con la sostenibilidad, generando rendimientos financieros atractivos a largo plazo y posicionando a la cooperativa como un actor clave en la transición hacia una economía neutra en carbono.



Territorial en el SARAS, para identificar la ubicación geográfica de las actividades económicas y su interacción con áreas de conservación o biomas frágiles, presencia de amenazas naturales, pueblos indígenas o que sean patrimonio cultural o histórico, anticipando impactos potenciales y determinando medidas de

Para los próximos años promoveremos el diseño de productos financieros verdes, la ampliación de la cobertura de la "Escuela del Progreso" con una mayor diversidad de temas, así como el fortalecimiento y la aplicación transversal de criterios ambientales y sociales en la cadena de valor, implementando a la vez indicadores que permitan medir el cumplimiento de estos criterios.



# BALANCE SOCIAL E INDICADORES DE GESTIÓN

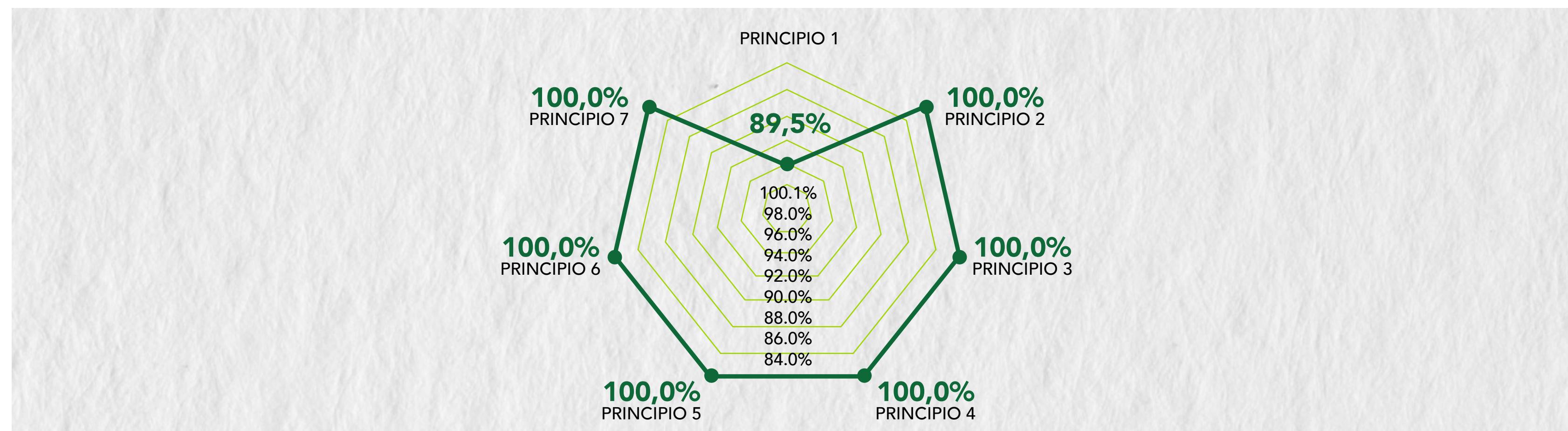
CAPÍTULO 7

## Balance Social

Como institución, promovemos el desarrollo y crecimiento del Sector Económico Popular y Solidario al que pertenecemos, siempre con el objetivo de aportar al crecimiento de nuestros socios, clientes y la comunidad en general. Es por esto que, acatando lo exigido por la SEPS como ente regulador, hemos utilizado su modelo para medir el Balance Social de la entidad, el cual consta de preguntas cuantitativas y cualitativas que nos permitieron recopilar la información correspondiente al período de enero a diciembre del 2024, y definir con esta base el cumplimiento de cada uno de los Principios del Cooperativismo.

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:

Principio	Indicadores cumplidos	Indicadores incumplidos	Indicadores que no aplican a la entidad	Total	% de Cumplimiento
1 Adhesión libre y voluntaria	17	2	1	20	89,50%
2 Control democrático	7	0	4	11	100,00%
3 Participación económica	13	0	0	13	100,00%
4 Autonomía e independencia	31	0	0	31	100,00%
5 Educación, capacitación y comunicación	27	0	2	29	100,00%
6 Cooperación e integración con el Sector Económico Popular y Solidario	23	0	8	31	100,00%
7 Compromiso con la comunidad	18	0	6	24	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>159</b>	<b>98,60%</b>



# Índice GRI y SASB

**DECLARACIÓN DE USO:** Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.

GRI 1: Fundamentos 2021 ESTÁNDAR GRI	GRI usado UBICACIÓN
<b>LA ORGANIZACIÓN Y SU PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	
2-1 Detalles organizacionales	2
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	22
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	22
2-4 Actualización de la información	22
2-5 Verificación externa	Esta Memoria no ha sido sometido a verificación externa
<b>ACTIVIDADES Y TRABAJADORES</b>	
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	30,48
2-7 Empleados	67, 30
<b>BUEN GOBIERNO</b>	
2-9 Estructura de gobernanza y composición	17
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	12
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	5
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	12, 24, 30
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	12, 24
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	24
2-15 Conflictos de interés	12, 18, 19, 20, 46
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	12, 24
<b>ESTRATEGIA, PRÁCTICAS Y POLÍTICAS</b>	
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5, 6, 24
2-23 Compromisos y políticas	19, 24, 32, 34, 35, 46
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	12, 19, 28, 29, 32, 34, 35, 45, 46, 86, 94
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	90
2-28 Afiliación a asociaciones	28, 29, 45
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	5, 9, 13, 16, 19, 22, 24, 30, 32, 34, 35, 46, 86
2-30 Convenios de negociación colectiva	Cooprogreso no tiene colaboradores cubiertos por convenios de negociación colectiva
<b>TEMAS MATERIALES</b>	
3-1 Contenido sobre los temas materiales	22
3-2 Lista de temas materiales	22



# Índice GRI y SASB

GRI 1: Fundamentos 2021 ESTÁNDAR GRI	GRI usado UBICACIÓN
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO Y GESTIÓN DE RIESGOS</b>	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	41, 42, 43
FS8 Auditoría	13, 46
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO Y PORTAFOLIO DE PRODUCTOS</b>	
3-3 Enfoque de Gestión	56
FS6 Porcentaje de del portafolio de productos desglosado por linea de negocio región, tipo de empresa (pyme, mediana, grande) y por sector o cualquier otro elemento que se considere importante.	58
<b>PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO</b>	
204-1 Prácticas de abastecimiento - Gasto en proveedores	43
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	
205 - 2 Fortalecimiento de prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción	21
<b>GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE</b>	
302 - 1 Energía	94
302 - 2 Insumos reciclados y utilizados	95, 98
303 - 5 Agua y afluentes	94
306 - 1 Generación de desechos	95, 98
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>	
403 - 1 Sistema de Gestión de la salud y seguridad ocupacional	67
403 - 2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	75
403 - 3 Servicios de salud en el trabajo	67, 75
403 - 5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	75
403 - 6 Promoción de la salud de los trabajadores	75
404 - 1 Promedio de horas de formación al año	67
404 - 3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño	67
<b>ESTRATEGIA SOCIAL INCLUSIVA</b>	
413 - 1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto	24
<b>INNOVACIÓN E INTEGRIDAD ORGANIZACIONAL</b>	
GRI 418 - 1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	41, 42, 43

MEMORIA DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
**2024**

[cooprogreso.fin.ec](http://cooprogreso.fin.ec)

