



**El compromiso
se triplica**

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
Y BALANCE SOCIAL

2021

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito

AAA-

SOY
TU **SÍ**

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito



Mensaje Corporativo de Stalin Muñoz, Gerente de Cooprogreso.





Créditos

Juan Carlos Rivera
Presidente

Stalin Muñoz
Gerente

Gabriela López
Coordinadora de Responsabilidad Social

Contenidos:

Equipo y colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso

Consultoría:

SDG CONSULTING

Andrea Mendoza Ojeda
María Soledad Salvador
Koryna Herrera Jiménez
Sofía Cajiao Parra

Diseño y diagramación:
María Paz Bonilla Prócel

Fotografías:

Banco de fotografías
Cooperativa de Ahorro
y Crédito Cooprogreso

(GRI 102-3)

COOPROGRESO

Dirección: Matriz Pomasqui

Manuel Córdova Galarza 9380 y Marietta de Veintimilla

Telf.: 593 -2 4000 - 900

www.cooprogreso.fin.ec

Quito, Ecuador.

Reservados todos los derechos 2021.

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



Memoria Digital e Interactiva

La presente Memoria de Sostenibilidad y Balance Social es un **documento digital e interactivo**. Este formato le permitirá al lector el **uso de botones, acceso a links, videos y fotografías** de manera digital a través de **íconos** a lo largo del documento.

Así, se busca que la comunicación del contenido de esta memoria llegue a la audiencia de forma más dinámica, efectiva y con recursos que mejoren el entendimiento de las **prácticas sostenibles** la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopprogreso** durante el 2021.



Índice

1

Información Institucional

7

Mensaje del Presidente	8
Mensaje del Gerente	10
Declaración para los Grupos de Interés	12
Elaboración de la Memoria	13
Historia de la Institución	14
Propósito, Misión, Visión y Valores	16
Principios del Cooperativismo	17
Participación en el mercado	18
Certificaciones, reconocimientos y alianzas	20
Compromiso Ético	24
Grupos de Interés y Comunicación	25
Cooprogreso en la Agenda de Desarrollo Sostenible	26
Liderazgo del ODS 1 Fin de la Pobreza	27
Materialidad	30

2

Gestión Institucional

33

Buen Gobierno	34
Estructura de Gobernanza	36
Nombramiento y Funciones del Buen Gobierno	37
Composición de los Órganos de Dirección por Género	38
Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	39
Gestión de Riesgos	40
Calificación de Riesgo	41
Defensa del Cliente y Consumidor	42

3

Desempeño y
Desarrollo
Económico

43

Resultados y Cifras	44
Distribución de Utilidades y Excedentes	45
Socios	46
Colocación de Crédito	47
Cadena de Valor y Proveedores	48
Contribución al Estado	50
Eficiencia y Valor Compartido	51

4

Socios y Clientes

53

Perfil de Nuestros Socios y Clientes	54
Diversidad e Inclusión	56
Fidelidad y Tiempo de Permanencia	59
Protección al Cliente	60

5

Productos y Servicios

61

Gestión y Desempeño de Nuestra Oferta de Servicios	62
Colocación, Ahorro e Inversión	65
Soluciones Crediticias	66
Satisfacción de Nuestros Clientes	67
Imagen, Prestigio y Riesgo Reputacional	68

6

Gestión Social y Ambiental

69

Gestión de las Personas	70
Empleo y Beneficios	72
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	74
Capacitación, Formación y Educación para el Desarrollo	76
Seguridad y Salud Ocupacional	80
Libertad de Asociación	83
Compromiso con la Comunidad	84
Programa Salud y Bienestar	85
Compromiso con el Medio Ambiente	86
Gestión de Materiales y Reciclaje	88
Energía y Agua	89
Gestión de Desechos	90

7

Indicadores de Gestión

91

Balance Social	92
Índice GRI	104

The image shows a low-angle shot of a modern, multi-story building with a white facade and green accents. The word 'COOPROGRESO' is prominently displayed in large, green, three-dimensional letters along the top edge of the building. In the foreground, the fronds of several palm trees are visible, partially obscuring the building. The sky is clear and blue.

COOPROGRESO

Capítulo 1 Información Institucional



Mensaje del Presidente

GRI 102-14, GRI 102-20



Es grato para mí presentar esta **Memoria de Sostenibilidad y Balance Social**, que se ha convertido en un ejercicio anual de transparencia y rendición de cuentas en la institución, lo cual evidencia el compromiso activo con nuestros grupos de interés que es parte fundamental de la estrategia de Cooprogreso. Este documento refleja los resultados económicos, sociales y medio ambientales que hemos alcanzado durante este período.

El mandato de los 32 socios fundadores de Cooprogreso, la cual nació en Atahualpa, una parroquia rural ubicada al norte de Quito, se ha enfocado en mejorar la calidad de vida de nuestros socios, sus familias y, por ende, en contribuir en el desarrollo de las comunidades en el Ecuador. Entendemos nuestra actividad como creadora de valor para todos los grupos de interés y nuestro aporte está enfocado en ofertar productos y servicios financieros; con el fin de dinamizar la economía y ayudar al crecimiento social y económico de quienes acceden al crédito y de esta manera,

generar más empleo y fortalecer la economía individual y familiar.

Cada vez tenemos una mayor cobertura a nivel nacional y la motivación fundamental para este crecimiento es otorgar a miles de personas ecuatorianas nuestros beneficios.

La confianza depositada por nuestros miles de socios y clientes, quienes eligen a sus representantes y designan a los miembros del Consejo de Administración, de esta gran Institución, nos compromete a seguir trabajando para alcanzar los objetivos y metas organizacionales establecidas.

Nuestra orientación hacia la sostenibilidad, como eje fundamental en nuestro crecimiento se ha visto reflejado en los resultados financieros que ha tenido Cooprogreso; sin embargo, nunca hemos dejado de lado nuestra preocupación por la reducción del impacto ambiental, junto a la creación y desarrollo de productos financieros socialmente responsables e inclusivos.

De esta manera, continuamos comprometidos hoy más que nunca, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas y de ONU Mujeres.

Asumimos muchos retos y aprendemos de las experiencias y enseñanzas que nos dejan, lo que nos ha permitido replantear nuestros objetivos y enfocarnos en lo importante y trascendental, para continuar creciendo en los años siguientes. Somos un referente **POSITIVO** en el sector cooperativo del Ecuador, y buscamos con ahínco y gracias al trabajo constante, lograr **superar cualquier desafío**.

En este año, entre los **principales hitos** que **destacamos**, está el **haber alcanzado la calificación de riesgo AAA-**.

Innovamos nuestros productos sumándoles tecnología de punta, pero sobre todo destacamos que nuestros principios y valores cooperativos los vivimos y practicamos de la mejor forma posible. En términos financieros, reforzamos nuestras provisiones, además de garantizar que nuestros niveles de liquidez y solvencia sean los adecuados. Nuestra ética y transparencia nos guía en el cumplimiento de la normativa interna y la emitida por los organismos de control en el Ecuador.

En el difícil contexto generado por la pandemia, mantuvimos el empleo de nuestros colaboradores, apostando por la estabilidad laboral. Estamos orgullosos de que en este año la firma internacional Great Place to Work nos haya certificado como un gran lugar para trabajar en el país, esto nos motiva a seguir apostando por el desarrollo y progreso también de nuestros colaboradores y colaboradoras. Los resultados alcanzados solo han sido posibles gracias a la confianza de nuestros socios y clientes, y al compromiso y esfuerzo de todos quienes conformamos esta gran Institución, afianzados a su vez, por la fortaleza de nuestro gobierno cooperativo.



Juan Carlos Rivera
Presidente

Mensaje del Gerente

GRI 102-14



Cooprogreso es una Cooperativa con un claro y firme compromiso en favor del desarrollo sostenible de nuestros socios, las comunidades donde actuamos y todo el Ecuador. Es algo que lo llevamos en nuestro ADN, lo cual representa un logro que demuestra un trabajo en equipo coordinado, con un alto sentido de responsabilidad de la organización hacia nuestros grupos de interés.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad y Balance Social **se desarrollan con la metodología internacional del Global Reporting Initiative – GRI Standards** y está alineada a contribuir con el desarrollo sostenible y las metas globales del mundo actual.

De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso con Pacto Global de Naciones Unidas, la implementación de sus 10 principios universalmente aceptados, y con el liderazgo del Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 1, que busca el Fin de la Pobreza.

Agradezco a todo nuestro personal por su alto compromiso y dedicación, a los aliados estratégicos por su colaboración y a todos ustedes, estimados socios y clientes, que son la razón de ser de nuestra cooperativa desde su fundación y a lo largo de estos 53 años de vida institucional.

El 2021 ha sido un año lleno de retos y desafíos que superamos junto a ustedes, lo cual se ve reflejado en haber obtenido a finales de diciembre la calificación de riesgo AAA-, con cifras cortadas a septiembre 2021, lo que nos ubica como una de las instituciones financieras mejor calificadas del país, pues solo 11 bancos y 2 cooperativas del segmento 1 hemos alcanzado la calificación de riesgo dentro de la categoría "Triple A".

Además, contamos con varias certificaciones que respaldan la seguridad y prudencia con la cual gestionamos los recursos de nuestros depositantes, así como la Responsabilidad Social y compromiso que tenemos con la comunidad y el medio ambiente.

Seguimos trabajando con fuerza en programas de Sostenibilidad, que nos han permitido conectar de forma directa con la vida de jóvenes y adultos a través de la Educación Financiera, Brigadas Médicas e Inclusión Financiera.

Al cierre del 2021, hemos alcanzado los \$908.38 millones de dólares en activos **con un incremento del 35,16%** frente al año pasado, lo que nos convierte en una de las instituciones financieras de mayor crecimiento anual en el Ecuador.

Muchas gracias por su confianza, y con el afecto de siempre, invito a ustedes a analizar nuestra Memoria de Sostenibilidad y Balance Social cortados a diciembre del 2021, en formato digital e interactivo.

Stalin Muñoz López
Gerente



Declaración para los Grupos de Interés

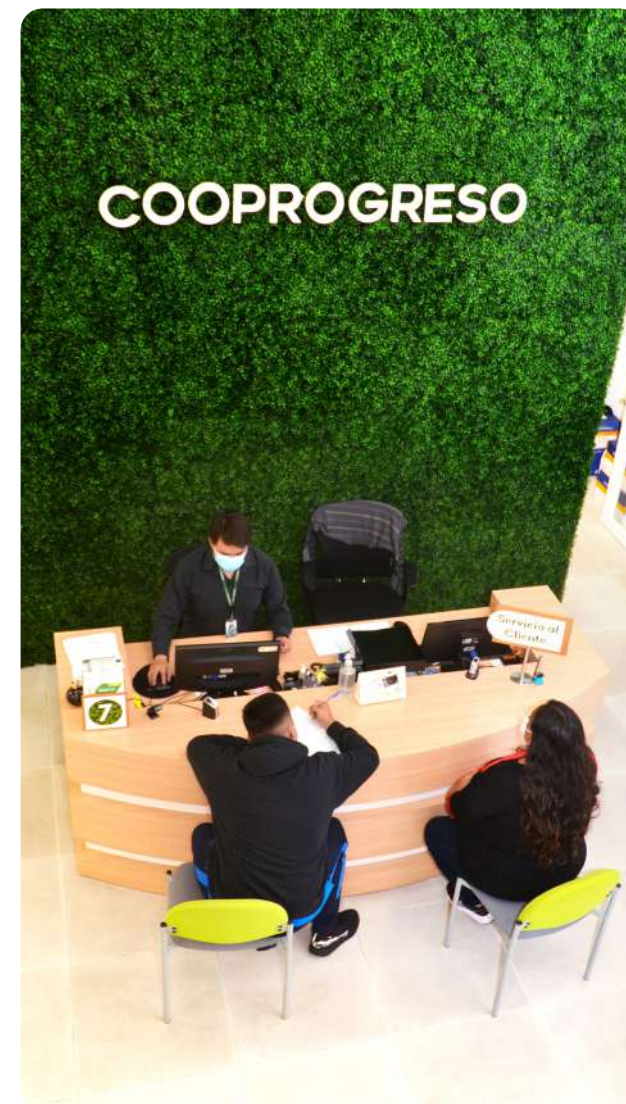
GRI-102-40 | GRI 102-42 | GRI 102-43 | GRI 102-44

El debido relacionamiento con los Grupos de Interés (GI o Stakeholders), su identificación y evaluación adecuada, son clave para una gestión de sostenibilidad efectiva en toda organización, con el fin de desarrollar estrategias idóneas con cada uno de ellos. Hemos asumido responsablemente el impacto que nuestras actividades diarias pueden ocasionar a los grupos de interés, y como la toma de decisiones los afectan. Así, siempre se han mantenido canales de comunicación y diálogo activos para mantener una correcta relación con nuestros stakeholders.



Durante el 2021, realizamos el Balance Social a través de los indicadores establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en conjunto con una firma consultora externa, SDG Consulting, para conocer los principales intereses y necesidades de los stakeholders. De esta manera, obtuvimos información de primera mano para verificar si cumplimos o no con sus necesidades y expectativas. El Balance Social permite conocer las acciones de Responsabilidad Social de Cooprogreso, midiéndonos cualitativa y cuantitativamente, para identificar los programas que favorecen el desarrollo efectivo de la acción social que llevamos a cabo e informar a nuestros grupos de interés respecto al desempeño económico, social y medio ambiental de la Cooperativa durante el año 2021.

Como **Cooprogreso**, creemos firmemente que podemos **generar iniciativas** que aporten al **bienestar** de los **individuos** y las **familias**, con especial **énfasis** en aquellas que se encuentran en situaciones de **vulnerabilidad**.



Elaboración de la Memoria

GRI 102-1 / GRI 102-46 / GRI 102-48 / GRI 102-49 / GRI 102-50 / GRI 102-51 / GRI 102-52 / GRI 102-53 / GRI 102-54 / GRI 102-56

La presente Memoria de Sostenibilidad y Balance Social reportada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso ha sido desarrollada de conformidad con la opción “esencial” de los Estándares del Global Reporting Initiative GRI, publicados en GRI Standards 2018. Como miembros de Pacto Global de Naciones Unidas, hemos incorporado sus diez principios enmarcados en Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción a lo largo del presente documento.

Reiteramos nuestro compromiso y acciones a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. El período del informe abarca la gestión referente al año fiscal 2021, comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 diciembre en las operaciones de la Cooperativa a nivel nacional. El ciclo de información seguido para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad y Balance Social es anual.



El ejercicio correspondiente al presente período no ha sido objeto de un proceso de verificación externa en relación con la aplicación de los Estándares GRI. Sin embargo, todos los contenidos económicos, ambientales y sociales reportados fueron contrastados externamente por SDG Consulting, una firma independiente, conforme a los procesos de gestión a los que se somete la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso.

Para definir el contenido de nuestra Memoria de Sostenibilidad se aplicaron los cuatro principios establecidos por el GRI: Inclusión de los grupos de interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad tras el ejercicio de materialidad llevado a cabo en el 2020.

El punto de contacto para responder inquietudes y preguntas acerca del presente documento es Gabriela López, Coordinadora de Responsabilidad Social de Cooprogreso, a través del correo electrónico aglopez@cooprogreso.fin.ec

Historia de la Institución

GRI 102-5

La parroquia rural de Atahualpa, ubicada en la provincia de Pichincha, vio nacer a Cooprogreso en el año de 1969, como producto de la asociación de 32 visionarios que, con la guía y apoyo del Párroco de la localidad y con un capital de 4.100 sucres, fundaron la Cooperativa de Ahorro y Crédito Progreso Ltda., basados en los principios del cooperativismo que su precursor les inculcó y buscando siempre mejorar la calidad de vida de socios, clientes y la comunidad.

Nuestros ancestros: Los fundadores de Cooprogreso fueron:



César Flores (Promotor)	Oswaldo Erazo	Hernán Parreño	José Elías Haro	César Pallo
Amanda Dávila	Juan Vaca	Enma Bolaños	Tomás Espinoza	Carlos Herrera
José Andrade	Telmo Rodríguez	Aureliano Nogales	Manuel de la Torre	Humberto Cárdenas
Martín San Pedro	Fiudélica Muñoz	Abdón Erazo	César de la Torre	Estuardo Casteló
Adolfo Torres	Luis Dávila	Marco Parreño	Segundo Toapanta	Joaquín Herrera
Severiano Cartagena	Gilberto Duque	Manuel Rodríguez	Severiano Andrango	
César Maigua	Fanny Dávila	Eduardo Bolaños	Agustín Hernández	

En los años 70, Atahualpa era una población cuyos ingresos provenían de la explotación ganadera y el cultivo agrícola. Hasta entonces, cualquier crédito se realizaba por medio de "chulqueros", que cobraban desmedidos intereses. Razón por la cual, el movimiento cooperativista se expandió con fuerza en varias zonas de Ecuador. El propósito fue uno solo: mejorar la calidad de vida de las familias y de la comunidad.



Hoy en día contamos con **29 agencias** distribuidas en **9 provincias** y somos la **quinta Cooperativa más grande del país**. Nacimos con poco y hemos trabajado duro para construir lo que actualmente somos.

Propósito, Misión, Visión y Valores

GRI 102-16

Nuestro esfuerzo por construir un Ecuador lleno de resultados financieros positivos y útiles para la población del país, se ve reflejado en nuestra misión y visión, así como en nuestros valores organizacionales y propósito como empresa.

Propósito Con nuestro esfuerzo, lograr el progreso de millones de familias ecuatorianas. 	 Misión Facilitamos el acceso a las soluciones financieras que aportan al progreso socioeconómico de nuestros socios y clientes, dentro de los Principios Cooperativos.	Valores Transparencia: Somos totalmente consistentes, decimos lo que pensamos y hacemos lo que decimos. Asimismo, ofrecemos información clara y oportuna para nuestros Grupos de Interés. Agilidad: Decidimos y actuamos con rapidez, flexibilidad e innovación, haciendo las cosas fáciles y simples. Orientación al servicio: Comprendemos las necesidades de nuestros socios, clientes y colaboradores, generando confianza y cercanía y soluciones oportunas. 
Visión Para el año 2025, duplicaremos nuestro tamaño en activos, con indicadores de rentabilidad superiores al promedio del mercado y Calificación de Riesgos AAA, usaremos tecnología de punta e innovación y bajo los Principios del Cooperativismo. 		

Principios del Cooperativismo

GRI 102-16

Nuestra gestión financiera, está basada en los Principios del Cooperativismo, los cuales nos acercan a una filosofía basada en Valores Cooperativistas que están orientados al mejoramiento de las condiciones de vida de los socios y clientes.

Los 7 Principios del Cooperativismo, son de gran importancia para alcanzar un impacto positivo en la sociedad a la que pertenecemos, y son los siguientes:

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 a la comunidad.

Los Valores del Cooperativismo son:



Participación en el Mercado

GRI 102-1 / GRI 102-3 / GRI 102 -4 / GRI 102-6 / GRI 102-7

Estamos presentes en Ecuador a través de 29 agencias distribuidas en 9 provincias. Tenemos una fuerte presencia en la provincia de Pichincha. Nuestra participación en el mercado no está dirigida solamente a las grandes ciudades, también tenemos presencia en las pequeñas parroquias. Nos interesa promover las oportunidades de desarrollo financiero en todos los rincones del Ecuador. Así, de acuerdo con la proyección realizada, en octubre de 2021 se abrió la agencia en la ciudad de Tena, en donde antes funcionaba una ventanilla de atención.

Al hablar de la zona geográfica donde se encuentra ubicada nuestra oficina principal es importante mencionar que Atahualpa, parroquia rural del Distrito Metropolitano de Quito, ubicada en el centro-norte de la provincia, fue la sede donde se localizó nuestra primera oficina. Esta es una locación de importancia turística donde, entre otros atractivos, está la conocida "Ruta Escondida". En la parroquia se desarrollan la agricultura, ganadería y floricultura.

En la actualidad nuestra oficina principal está en Pomasqui, parroquia rural del Distrito Metropolitano de Quito, ubicada en el centro-norte de Pichincha, pintoresca y con cerros circundantes en los cuales operan algunas canteras. Esta parroquia situada sobre el valle que atraviesa el río Monjas, destinado al sembrío de frutas es la sede de nuestra Cooperativa. A continuación, presentamos la localización de nuestras agencias:



Nombre de Agencia	Provincia	Cantón	Parroquia
POMASQUI	PICHINCHA	QUITO	POMASQUI
ATAHUALPA	PICHINCHA	QUITO	ATAHUALPA
CALDERÓN	PICHINCHA	QUITO	CALDERÓN
VILLAFLORA	PICHINCHA	QUITO	LA MAGDALENA
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	PICHINCHA	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	LOS BANCOS
CARAPUNGO	PICHINCHA	QUITO	CALDERÓN
GUAYLLABAMBA	PICHINCHA	QUITO	GUAYLLABAMBA
AMAZONAS	PICHINCHA	QUITO	IÑAQUITO
COLÓN	PICHINCHA	QUITO	MARISCAL SUCRE
EL RECREO	PICHINCHA	QUITO	CHIMBACALLE
TUMBACO	PICHINCHA	QUITO	TUMBACO
SANGOLQUÍ	PICHINCHA	RUMIÑAHUI	SANGOLQUÍ
CAYAMBE	PICHINCHA	CAYAMBE	CAYAMBE
LA PRENSA	PICHINCHA	QUITO	CONCEPCIÓN
STO. DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	STO. DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	STO. DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	SANTO DOMINGO
QUICENTRO SUR	PICHINCHA	QUITO	QUITUMBE
GUAYAQUIL	GUAYAS	GUAYAQUIL	9 DE OCTUBRE
PORTOVIEJO	MANABÍ	PORTOVIEJO	18 DE OCTUBRE
RIOBAMBA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	LIZARZABURU
NANEGALITO	PICHINCHA	QUITO	NANEGALITO
PACTO	PICHINCHA	QUITO	PACTO
PUÉLLARO	PICHINCHA	QUITO	PUÉLLARO
PERUCHO	PICHINCHA	QUITO	PERUCHO
SAN JOSÉ DE MINAS	PICHINCHA	QUITO	SAN JOSÉ DE MINAS
IBARRA	IMBABURA	IBARRA	EL SAGRARIO
MANTA	MANABÍ	MANTA	MANTA
MACHALA	EL ORO	MACHALA	MACHALA
LA LIBERTAD	SANTA ELENA	LA LIBERTAD	LA LIBERTAD
LOS BANCOS	PICHINCHA	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	LOS BANCOS

Certificaciones, Reconocimientos y Alianzas

GRI 102-13 / M3D4P4_1 / M3D4P4_2 / M6D2P3_1 / M6D2P3_2

Class International Rating  	Class International Rating nos otorgó en diciembre de 2021 nuestra calificación de riesgo AAA- que demuestra la seguridad, responsabilidad y compromiso de la institución con los socios.
Smart Campaign  	Certificación que reconoce los esfuerzos hacia la protección a nuestros socios y proporciona un sello objetivo de confianza que asegura que protegemos y tratamos de manera justa a nuestros socios y clientes. Nos fue otorgada por Smart Campaign en abril de 2021 y tiene una vigencia de 4 años.
Sello Inclusivo del Municipio de Quito  	Sello que nos reconoce por haber tenido un óptimo desempeño en buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social. Nos fue otorgada por la Secretaría de Inclusión Social del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito – Administración Zonal La Delicia, en agosto 2021 y tiene una vigencia de un año.
Empresa Socialmente Responsable   	Distintivo entregado por primera vez en el país. Reconoce nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible de Ecuador, más allá de las obligaciones legales, buscando responder satisfactoriamente a las expectativas de nuestros socios y clientes. Nos fue otorgado por CERES y CEMEFI en septiembre de 2021 y tiene una vigencia de un año.



Gobernanza e Inclusión Financiera  	Certificación internacional por haber logrado mejoras en nuestra calidad de gobernanza, alcanzando 98 sobre 100 puntos, en 16 meses efectivos de trabajo. Nos fue otorgada por el Fondo Multilateral de Inversiones del Grupo BID y la COSUDE en julio de 2018. La certificación se encuentra vigente actualmente.
WORLD COB  	Distintivo entregado en reconocimiento a nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, junto con una cultura de valores éticos, manteniendo una gestión enfocada en la mejora continua. Nos fue otorgado en diciembre del 2021 por World Confederation of Business y tiene una vigencia de tres años.
Rating de Desempeño Social MFR  	MFR es una agencia de rating global especializada en finanzas inclusivas y sostenibles. Este reconocimiento, califica el sistema de Gestión Social de Cooprogreso y evalúa sus acciones encaminadas a los principios de sostenibilidad. Nos fue otorgado en el 2018 hasta el 2021.

Alianzas

Mantenemos alianzas y somos miembros de varias organizaciones y asociaciones nacionales e internacionales. El pertenecer a estos espacios, nos permite mejorar nuestra gestión y conocer sobre nuevas estrategias de negocios para la Cooperativa.

Pacto Global de Naciones Unidas Red Ecuador  Pacto Global Red Ecuador 	Es la iniciativa corporativa de la ONU más importante del mundo, en la cual, las organizaciones voluntariamente se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y
CERES  	Es la red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social en el país. Está conformada por más de 75 empresas públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas.
Cámara de Comercio de Quito  CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO 	Es el gremio más grande del país y entrega a sus socios servicios de calidad que contribuyen al desarrollo de sus negocios. Cuenta con 112 años de vida institucional al servicio del Ecuador.
Red Financiera de Desarrollo  	Es una Corporación Civil sin fines de lucro creada en el año 2000. La RFD agrupa a 51 instituciones entre bancos, cooperativas y ONG, orientadas hacia las microfinanzas, las finanzas populares y solidarias del país.
ICORED – Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito  	Es un organismo de integración representativo del sector cooperativo financiero, que defiende los intereses y promueve su desarrollo, en el contexto de los valores y principios cooperativos.
Caja Central FINANCOOP  	Es la caja central que ofrece productos y servicios financieros únicamente a Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas, no a personas naturales.

Asociación de Instituciones de Microfinanzas  	Está orientada a atender las necesidades puntuales del sector de las microfinanzas. Promueve la generación de normativa técnica para operar y mejorar las condiciones para la inclusión financiera de todos los segmentos de la población.
Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social  	Es un órgano consultivo superior que articula los esfuerzos de todos los actores para alcanzar un Quito sostenible e inclusivo.
UNICEF  	El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en inglés, más conocido como Unicef, es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas que promueve los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Ecuador.
WOCCU  	Organismo con el que suscribimos un Convenio para el desarrollo del Proyecto de Inclusión Económica con el que se abordan cuatro proyectos estratégicos, ampliados en el capítulo de Socios.
ONU Mujeres  	Es la organización de las Naciones Unidas que desarrolla programas, políticas y normas con el fin de defender los derechos humanos de las mujeres y garantizar que todas las mujeres y las niñas alcancen su pleno potencial.
El Hormiguero Reciclaje  	Es un programa de ayuda social en donde se generan oportunidades para transformar la vida de familias en situación vulnerable. Reciclan para cuidar el medio ambiente y obtener recursos para entregar víveres a sus beneficiarios.

Compromiso Ético

GRI 102-17

Nuestro firme compromiso con las buenas prácticas institucionales se ve reflejado en un Código de Ética, que es el resultado del trabajo multidisciplinario de las diferentes áreas de la Cooperativa. Este Código fue aprobado por el Consejo de Administración CDA, en el cual se entiende la ética como el conjunto de valores y principios que maneja la institución y que son concordantes con los preceptos y la filosofía cooperativista que nos rige. Este documento es de cumplimiento obligatorio para los representantes, directivos, administradores, socios, funcionarios y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. a nivel nacional.

El contenido de nuestro Código de Ética se difunde a todos los colaboradores y colaboradoras, además de estar disponible a través de la Intranet de nuestra institución. Se encuentra disponible para todos los Grupos de Interés, a través de la página web de la Cooperativa. Además, se entrega como parte del kit de inducción corporativa a todos los colaboradores y colaboradoras que se integran a la organización. Asimismo, con una periodicidad anual, se **refuerzan estos importantes conceptos a todos los colaboradores y colaboradoras de la organización.**

El cumplimiento de nuestro Código de Ética está bajo la responsabilidad de un **equipo multidisciplinario** conformado por:

Control Interno
Cumplimiento
Auditoría
Talento Humano
Consejo de Vigilancia



El equipo se reúne para analizar y gestionar la información recibida, a través de los diferentes canales dispuestos para este fin. En ese sentido, se dispone de un canal en la página web de Cooprogreso para que cualquier grupo de interés pueda realizar las denuncias o reportar las preocupaciones que crean pertinentes, de manera anónima, en casos referentes a temas éticos. Adicionalmente, Control Interno y Auditoría, gestionan los casos en donde se determina que existe algún tipo de incumplimiento a nuestro Código de Ética. Realizamos la investigación pertinente, emitimos un informe y finalmente generamos las resoluciones respectivas, a fin de que se aplique lo dispuesto en nuestro Reglamento Interno de Trabajo.



Grupos de Interés y Comunicación

GRI 102-40 / GRI-102-42 / GRI 102-43 / GRI 102-44

En Cooprogreso, la relación y el compromiso con los Grupos de Interés es fundamental, así los identificamos mediante un Manual de Administración para los GI. Este manual incluye métodos para la relación con los stakeholders primarios y secundarios, según se han priorizado dentro de nuestra organización.



Para lograr relaciones estratégicas y positivas, mantenemos diversos canales de comunicación, campañas y activaciones mediante los cuales podemos realizar intercambios con nuestros Grupos de Interés y son los siguientes:

Página web
Redes Sociales
Mensajería vía SMS
WhatsApp
Mailing
Cartelera interna
Flyers
Material publicitario (POP)
Medios ATL y BTL
Eventos

Para nuestra organización, esto es importante ya que nos permite socializar la gestión interna y externa, así como identificar nuevas oportunidades de mejora, con el objetivo de definir planes de acción mediante el reconocimiento de las necesidades de nuestros stakeholders. Asimismo, contar con la opinión de nuestros Grupos de Interés es esencial, pues nos permite validar el impacto de nuestras acciones, y en caso de ser necesario, tomar las medidas necesarias para mitigar dichos impactos.

Además de los canales de comunicación, en Cooprogreso informamos a todos nuestros GI constantemente a través de: pantallas de televisión en nuestras agencias, material impreso, medios de comunicación masivos y redes sociales. Los temas sobre los cuales informamos son entre otros, convocatorias a Asambleas, comunicaciones, Programas de Educación Financiera, información institucional y/o productos. Durante el año 2021, invertimos un total de \$5.500 en transmitir todo tipo de información de nuestra empresa.

Cooprogreso en la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030

En Cooprogreso, tenemos un compromiso firme con el desarrollo sostenible. Para avanzar en ese camino, nos hemos adherido a iniciativas de la comunidad internacional. A nivel global, se estableció una hoja de ruta aprobada a finales de septiembre de 2015 por los jefes de estado y de gobierno de los países miembros de las Naciones Unidas. Su contenido se enfoca en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se traducen en 169 metas que abarcan aspectos para trabajar por las personas, el planeta, la prosperidad, la paz, y las alianzas.

Nuestra contribución con los ODS se ha abordado desde tres enfoques principales, en primer lugar, el desarrollo de acciones sostenibles, a través de las cuales se pretende aportar a la mejora de las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operamos.

Adicionalmente, hemos implementado iniciativas vinculadas a las operaciones de la Cooperativa para reducir y eliminar los impactos negativos, y potenciar los positivos en beneficio de nuestros Grupos de Interés. Entre las acciones desarrolladas están: el avance en la eficiencia operacional, la innovación tecnológica, la reducción de costos, la atracción y retención de talento, la captación y fidelización de los clientes, entre otros.

En tercer lugar, está el desarrollo de productos y servicios innovadores, en el marco del sector de la actividad de nuestra empresa. Así, esperamos contribuir a las metas establecidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y al mismo tiempo, generar nuevas oportunidades de negocio. Bajo este contexto, es más fácil identificar oportunidades cuando la gestión se enfoca en aportar a los ODS, las mismas que hemos encontrado al impulsar desde nuestra actividad económica, al desarrollo sostenible:

Potenciar el valor de la sostenibilidad corporativa, incluyendo la atracción de talento y preferencia de los clientes.

Fortalecer las relaciones con nuestros Grupos de Interés.

Estar alineados con los avances legislativos y robustecer la prevención de riesgos.

Estabilizar sociedades y mercados al contribuir a su desarrollo y al acceso a productos y servicios.

Identificar oportunidades de negocios y atraer capital.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Adicionalmente, nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas en 2016. Esta iniciativa nos ha permitido buscar la sostenibilidad de nuestra empresa, además de que nos hemos comprometido con sus principios universales enmarcados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

Liderazgo del ODS 1: Fin de la Pobreza



Liderar por segundo año consecutivo el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 1: Fin de la Pobreza, ha sido un reto muy importante dentro de nuestra gestión, ya que lo hemos enfocado en crear acciones encaminadas a la construcción de estrategias de inclusión, en beneficio de sectores vulnerables.



A pesar de los esfuerzos realizados en el Ecuador, los indicadores de inclusión financiera no son muy halagadores y se mantienen por debajo de la media de la región. Esos números se deterioran más cuando se analiza la situación de la mujer, que en la región tiene al menos tres categorías de inclusión financiera en las cuales existe una brecha de género:



- El acceso a una cuenta bancaria es del **58%** para los hombres frente al **51%** en el caso de las mujeres.
- El **15%** de hombres logra ahorrar en tanto que en el caso de las mujeres solo el **9%**.
- En el acceso a **crédito** también existen diferencias, el **24%** de los varones lo obtiene, mientras solo el **18%** de mujeres accede a uno.

Estas brechas se ahondaron más por la crisis sanitaria mundial, producto de la pandemia por el Covid-19, que no terminó en el 2021. Para Ecuador, representó un gran reto, pues no solo puso a prueba los sistemas de salud, sino que también profundizó los problemas económicos y sociales en el país y el mundo.

¿Cuál es la problemática del ODS 1?



55% de la población mundial no tiene acceso a protección social.



736 millones de personas vivían en la pobreza extrema en el 2015, 413 millones de ellas viven en África subsahariana.



Más del **90%** de las muertes debido a desastres se producen en países de ingresos medios y bajos.

En ese sentido, el “Círculo de Progreso” nace de la necesidad de varias mujeres de nuestras zonas de influencia, que no han tenido la oportunidad de acceder al sistema financiero. Más aún, que han mantenido negocios de subsistencia sin mejora, ni desarrollo. Es así como dentro de una mesa interna de trabajo llegamos a definir varios parámetros necesarios para apoyar económica y socialmente a mujeres en vulnerabilidad. Durante el periodo comprendido entre febrero de 2020 y abril de 2021, realizamos 5 meses de trabajo, de las cuales presentamos un informe detallado con las actividades que se realizaron junto a nuestros aliados.

"El **Círculo de Progreso** busca **acercar** el **sistema financiero** a las **mujeres** de nuestras **zonas de influencia**".



En nuestro segundo periodo de liderazgo, en el año 2020, luego de la elaboración del “Manual de Inclusión Social y Financiera para Mujeres en Vulnerabilidad” en el primer periodo de liderazgo, asumimos el compromiso de implementar este documento en nuestra organización. En él, se incluye la metodología “Círculo de Progreso”, un modelo de aprendizaje de Inclusión Social y Financiera, aplicado en fases progresivas y enfocado en mejorar la situación económica, social y emocional de mujeres.

Este modelo permite dotar de las herramientas necesarias para emprender y mejorar las condiciones comerciales y financieras de los micronegocios, generar ingresos y lograr una prospección hacia una mejor calidad de vida. La dimensión de género es un factor esencial al analizar la pobreza de manera integral, especialmente porque la división del trabajo genera desigualdades en la manera en que, hombres y mujeres, emplean su tiempo en actividades remuneradas y no remuneradas.

Por eso, es importante nuestro liderazgo en este Objetivo de Desarrollo Sostenible para enfocar e impulsar la inclusión financiera de las mujeres en situación de vulnerabilidad.

A pesar de la pandemia y los obstáculos que tenían las mujeres participantes de esta iniciativa, como el acceso a internet y tecnología; logramos llegar a 50 mujeres con la implementación de la metodología establecida en el “Manual de Inclusión Social y Financiera”. Una vez estabilizado el grupo de mujeres con las que iniciamos el proyecto de implementación del Círculo de Progreso, procedimos con la colocación de crédito a dicho grupo. Estos fueron algunos de los resultados:

Adicionalmente, en el período 2020-2021, trabajamos en un producto que forma parte de la fase de beneficios y que les permite a las mujeres acceder a un sistema de salud de primera categoría, priorizando la salud en sus vidas. Estos beneficios a los que las mujeres de manera voluntaria pueden acceder, tienen costos mínimos. De hecho, logramos que 41 mujeres tengan acceso a asistencia médica y odontológica. Buscamos avanzar y que en el transcurso del proyecto, sea posible lograr que más mujeres tengan acceso a este beneficio.

1 60 mujeres recibieron créditos

2 Monto promedio de acceso a crédito \$1.000,00

3 450 créditos indirectos

4 55 grupos comunales conformados



Materialidad

GRI 102-46 / GRI 102-47 / GRI 103-1



Las Memorias de Sostenibilidad son un instrumento de información muy valioso para las organizaciones y sus Grupos de Interés. En este sentido, el Global Reporting Initiative (GRI) es un mecanismo que permite presentar estos reportes con una guía de parámetros para su elaboración y comparación. Los estándares GRI producen un marco completo, con principios e indicadores en la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social; siendo éste el más aceptado y con mayor credibilidad a nivel internacional.

En esta Memoria se ha considerado el estudio de materialidad y asuntos relevantes llevado a cabo en el 2019, mismo que está vigente para el informe del 2021, conforme a las recomendaciones de los GRI Standards en su opción esencial, con el fin de reflejar los aspectos relevantes para la Cooperativa y nuestros grupos de interés.

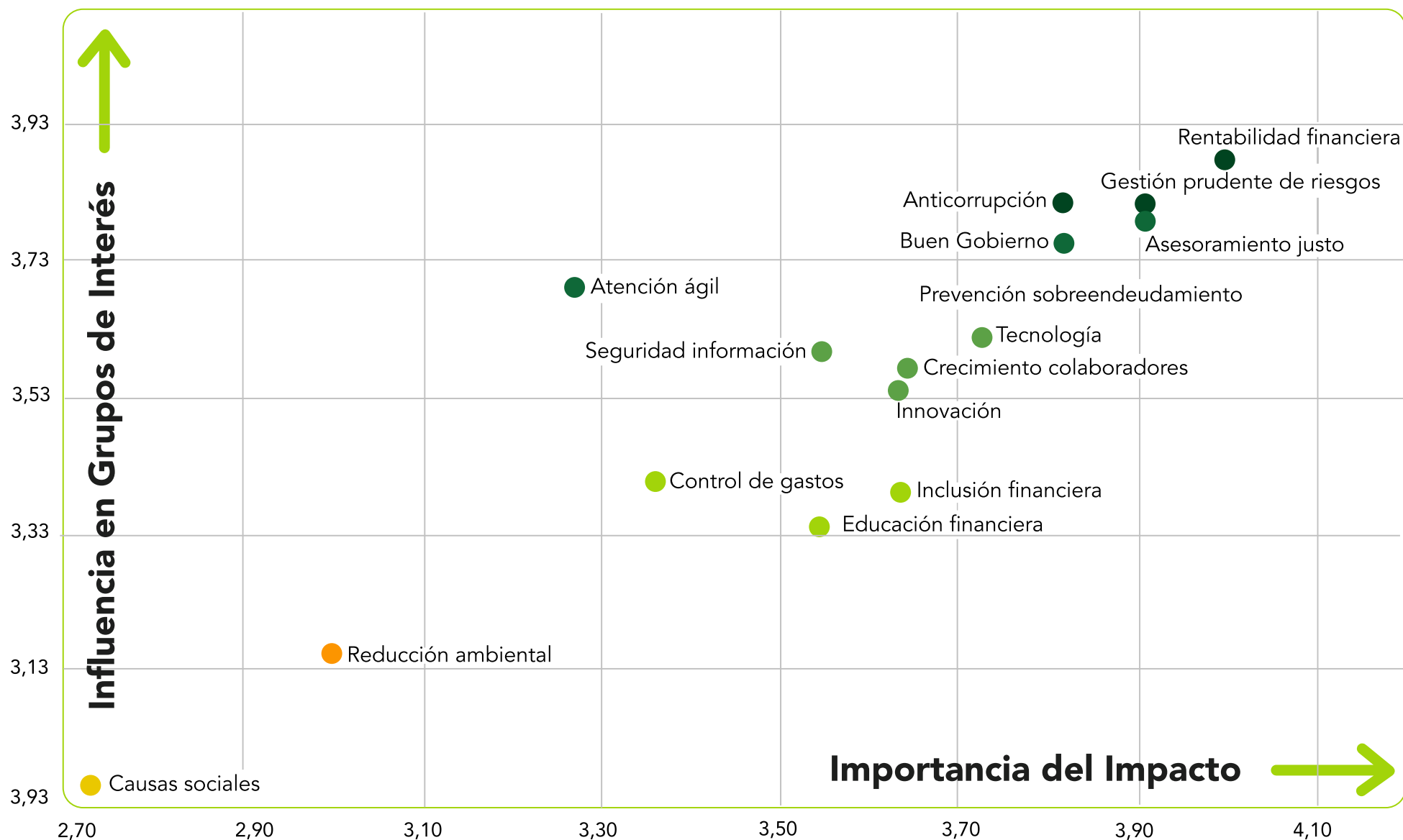


En el cuadro a continuación presentamos los temas materiales identificados como resultado del presente ejercicio; para cada uno de ellos se ha establecido: su cobertura, el tipo de implicación de la empresa y las correspondientes limitaciones en la disponibilidad de información:

Ámbito de Gestión	Tema	Temas materiales identificados	Escala de valoración: Nula = 0 / Baja = 1 / Media = 2 / Alta = 3 / Muy alta = 4		Cobertura y límites de los temas materiales GRI 102-46 a. / GRI 103-1		
			Importancia del impacto	Importancia en los grupos de interés	¿Dónde se produce el impacto del tema material? GRI 103-1 b.i.	La implicación de COOPROGRESO en el impacto del tema material. GRI 103-1 b.ii.	Limitaciones. GRI 103-1 c.
Gobernanza Corporativa	1	Fortalecimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo	3.82	3.76	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Económica	2	Desempeño económico y rentabilidad financiera	4.00	3.88	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	3	Maximización de la eficiencia económica mediante un riguroso control del gasto	3.36	3.41	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	4	Gestión prudente de riesgos	3.91	3.81	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	5	Fortalecimiento de prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción.	3.82	3.82	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Ambiental	6	Reducción de la huella ambiental (emisiones GEI y desechos)	3.00	3.15	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Prácticas Laborales	7	Desarrollo profesional, personal y evaluación de colaboradores	3.64	3.57	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Social Clientes & Comunidad en General	8	Educación financiera y generación de capacidades	3.55	3.34	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	9	Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	3.64	3.38	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	10	Apoyo a causas sociales vinculadas al bienestar de sus socios	2.73	2.96	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	11	Financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento	3.64	3.68	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	12	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios	3.55	3.60	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	13	Procesos ágiles y mejora de los tiempos de atención	3.27	3.69	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	14	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	3.64	3.55	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	15	Uso de la tecnología	3.73	3.62	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	16	Información transparente y asesoramiento justo al cliente	3.91	3.79	COOPROGRESO	Directa	Ninguna

Fuente: Proterra Consultores

Matriz de Materialidad





Capítulo 2 Gestión Institucional



Buen Gobierno

GRI 102-18 / GRI 102-22 / GRI 102-28

Alineamos nuestro Buen Gobierno Cooperativo a los principios de **integridad, transparencia y responsabilidad**. De igual manera, actuamos siempre bajo el marco de la legislación vigente.

Todos los lineamientos que seguimos están especificados en el Código de Buen Gobierno de la Cooperativa. Mediante este Código regulamos los temas relacionados con conflictos de intereses dentro de nuestra organización. Con gran satisfacción, podemos decir que **durante el año 2021 no se han presentado problemas de conflictos de intereses en nuestra institución**.

Esta estructura tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa y generar valor para todos nuestros socios y socias, clientes y demás Grupos de Interés. Tenemos claramente definidas las actividades que nuestro Gobierno puede ejecutar. Para ello, hemos establecido las normas, principios éticos y elementos de la cultura institucional que permiten ejecutar prácticas claras y armónicas entre los diferentes stakeholders.

Asimismo, cada uno de los Consejos establecidos mantienen los instructivos donde se norman sus actividades, junto con su manejo de sesiones y actas.

Uno de los objetivos de nuestro Buen Gobierno es **trabajar con criterios de mejora continua**, buscando la mayor eficiencia posible, bajo la consigna de entregar el mejor servicio a todos nuestros socios y socias. Por ello, el Gerente General rinde cuentas de las decisiones tomadas durante el año al Consejo de Administración. Este Consejo, además, se comunica constantemente con nuestro órgano de Gobierno para hacer consultas o presentar requerimientos que deberán ser respondidos por la Gerencia General. En las reuniones de la Asamblea se han determinado espacios para que los socios y socias puedan manifestar a puertas abiertas, cualquier tema de preocupación que tengan acerca de la gestión. Esta medida implementada permite exponer directamente a la Presidencia de la Asamblea cualquier inquietud u opinión.

Durante el año 2021, se realizaron 317 sesiones de Asamblea, Consejos y Comisiones. Eso representa un total de **110 sesiones más que el año 2020** y demuestra nuestro compromiso con la mejora continua y el trabajo permanente de los órganos de gobierno en todos los temas relacionados con la organización.

Además, al igual que los conflictos de interés, nuestro Órgano de Gobierno **no recibió ninguna denuncia o queja** durante el año 2021.



Estructura de Gobernanza

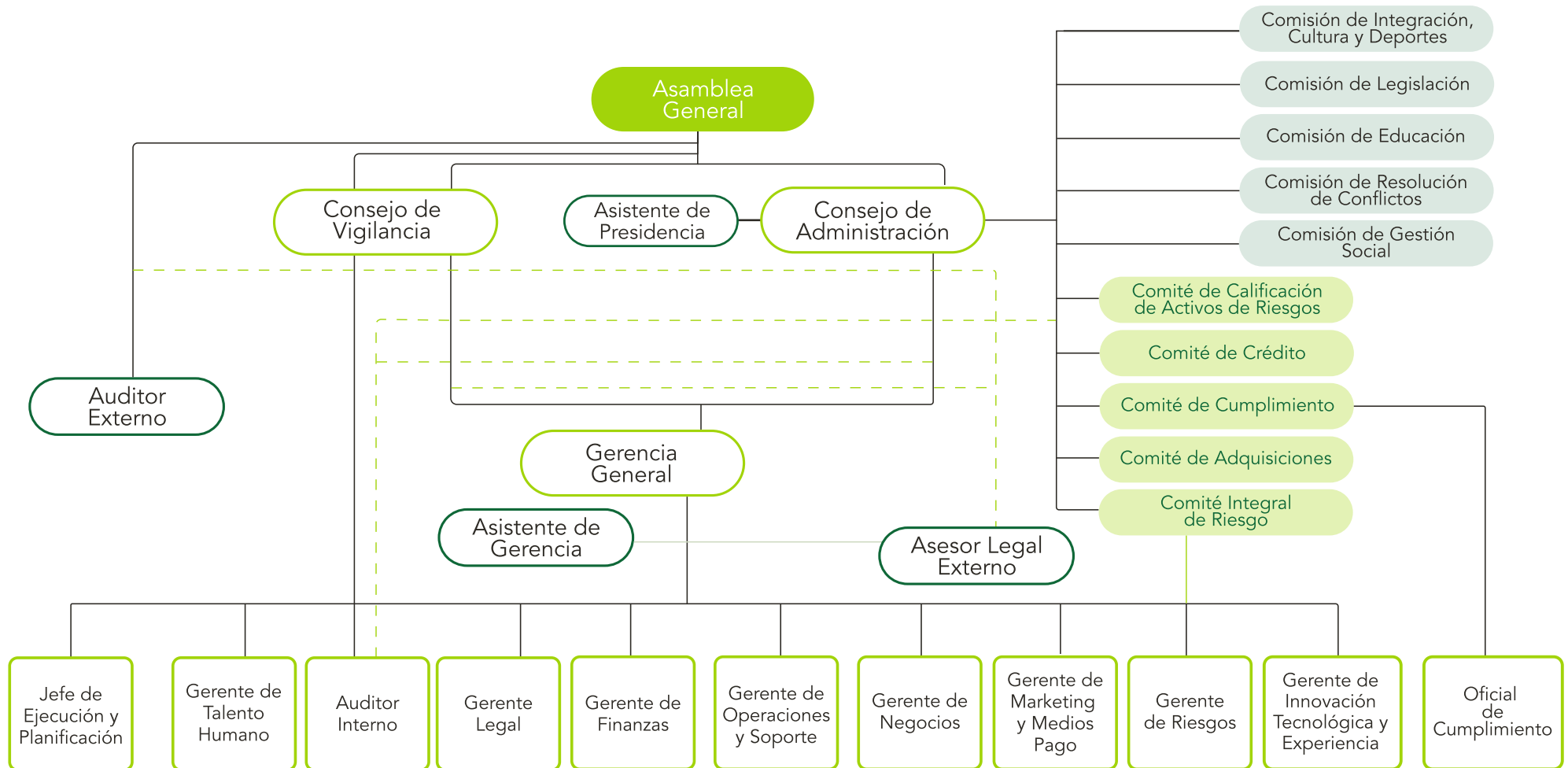
GRI 102-18 / GRI 102-28 / GRI 102-35 / GRI 102-36

Nuestra estructura de gobernanza se compone de 43 representantes de Gobierno, 9 del Consejo de Administración y 5 del Consejo de Vigilancia CDV. Además, contamos con un total de 9 directivos, de los cuales 3 son locales (Pomasqui).



La Asamblea General es la cabeza de nuestra estructura organizacional. A través de los diferentes consejos, de la Gerencia y Presidencia, las diferentes Gerencias gestionan las acciones finales que ejecuta nuestra Cooperativa. Dentro de este proceso, las comisiones y los comités son parte importante del proceso intermedio antes de la toma de decisiones. Así, hemos creado una estructura que nos permite disponer adecuadamente aquello que sea mejor y conveniente para todos y todas quienes formamos Cooprogreso. A continuación, presentamos un detalle de nuestro organigrama estructural completo.

Organigrama



En cuanto a las políticas retributivas, nuestra alta dirección tiene una remuneración variable que está directamente relacionada con el rendimiento. De hecho, para establecer la remuneración de quien esté a cargo de la Gerencia General, se contrata consultores externos e independientes. De igual manera, el Consejo de Administración aprueba los incrementos salariales en el presupuesto anual y fija el salario que recibirá la autoridad a cargo de la Gerencia.

Nombramiento y Funciones del Buen Gobierno

GRI 102-24 / GRI 102-25 / GRI 102-26 / GRI 102-27 / GRI 102-28 / G4-40

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) determina y define los parámetros que manejamos en Cooprogreso para nombrar autoridades. Además, mediante el Reglamento Interno se fomenta y potencia la rotación en los cargos. De hecho, este Reglamento limita la permanencia de las personas en cargos altos. A su vez, el Código de Gobierno Corporativo evita abusos de poder por parte de quienes forman parte de la Directiva y la Gerencia.

Por otro lado, contamos con procedimientos y políticas de compras y ventas, así como de contrataciones del Departamento de Recursos Humanos. Estas normativas están estipuladas en la LOEPS y se traducen en las funciones de nuestro Consejo de Administración, quien designa o remueve autoridades.

Actualmente, la permanencia en el cargo de Gerencia en Cooprogreso oscila entre los cinco y diez años. También, el porcentaje de miembros que pertenecen a los diferentes consejos y comisiones de nuestra organización y que se mantienen en cargos directivos es superior al 61%, aun cuando hayan rotado de puesto en algún momento.

Estructura de los órganos de dirección

Las Comisiones y los Consejos de nuestra Cooperativa son una parte importante en el proceso de toma de decisiones. Por eso, en el 2021 creamos la Comisión de Resolución de Conflictos y la Comisión de Comunicación. La Comisión de Resolución de Conflictos es parte de la normativa a la que nos regimos bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. Por otro lado, la Comisión de Comunicación se implementó para transmitir la información institucional y la filosofía cooperativa de forma responsable y efectiva. Complementariamente, realizamos capacitaciones o inducciones sobre cooperativismo para que los nuevos socios y socias pasen a formar parte de alguno de los diferentes Órganos de Dirección.

A continuación, detallamos la estructura del órgano de dirección:

Órganos de dirección	Total 2021	Total 2020
Consejo de Administración	9	9
Consejo de Vigilancia	5	5
Comisión de Educación	4	4
Comisión de Legislación	4	4
Comisión de Resolución de Conflictos	4	-
Comisión de Gestión Social	4	4
Comisión de Integración y Cultura	4	4
Comisión de Comunicación	4	-
Gerencia	1	1

Composición de los Órganos de Dirección por Género

Órganos de dirección	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Presidencia	1	0	1	0
Consejo de Administración	6	3	5	4
Consejo de Vigilancia	4	1	4	1
Gerencia	1	0	1	0
Comisión de Educación	2	2	2	2
Comisión de Legislación	3	1	4	-
Comisión de Resolución de Conflictos	3	1	3	1
Comisión de Gestión Social	1	3	1	3
Comisión de Integración y Cultura	3	1	3	1
Comisión de Comunicación	1	3	-	-

Nuestro Consejo de Administración por su parte, **lleva a cabo una reunión por semana.**

En ellas, cada Gerencia informa acerca del avance de su gestión y pone en conocimiento de los miembros del Consejo, temas relevantes para su información, análisis o aprobación, según sea el caso. Dentro de los puntos tratados durante el 2021, se identificaron posibles riesgos para la Cooperativa y el negocio, y se solicitó al área responsable que tome las acciones o realice los ajustes pertinentes.

Nuestro órgano de Gobierno es el encargado de aprobar las políticas que rigen a nuestra institución. Son quienes ratifican también, la misión, visión y valores de la institución, propuestas por la Gerencia General. Para eso, se hacen reuniones previamente y/o, en caso de ser necesario, se contrata a empresas consultoras externas. Una de las medidas adoptadas durante el año 2021 para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de Gobierno en temas económicos, ambientales y sociales fue la capacitación a los miembros directivos en varios temas relacionados con sus actividades. Cabe mencionar que, en las sesiones mensuales que tiene el órgano superior de gobierno, se revisa el informe de Responsabilidad Social.

Las gerencias de cada área son las encargadas de solicitar al Consejo de Administración la aprobación de las políticas, en caso de necesitarse. Consecuentemente, también se encarga de la ejecución de dichas políticas.

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

G4-SO3 / G4-SO4 / G4-SO5 / M3D5P6 / G4 -49 / GRI 205-2

Poseemos un Código Ético que establece los mecanismos y/o sistemas formales para la evaluación periódica de la Gerencia y la Asamblea. Además, contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo, mediante el cual, construimos una estructura que asegure el control de la Asamblea sobre la gestión de la compañía, y que permite auditorías económico-financieras, las cuales son realizadas por entidades externas e independientes. A su vez, este Código establece lineamientos que evitan y combaten prácticas que pongan en riesgo y afecten a la Cooperativa como:

Abusos de poder.

Fraudes.

Competencia desleal por uso de información privilegiada.

Conflictos de intereses.

1

Página web de Cooprogreso.

2

Agencias en todo el país: Servicio al Cliente.

Durante el año 2021 no registramos casos de corrupción en Cooprogreso, así como ningún caso o denuncia de competencia desleal o monopolística, ni recibimos ningún tipo de multas por incumplimiento a la normativa nacional vigente.

Alineados a los principios de integridad, transparencia y responsabilidad para con los socios y clientes, tenemos a disposición los siguientes medios a través de los cuales dichos grupos de interés se mantienen informados:

El monto que invertimos durante el 2021 en informar sobre Asambleas llegó a los \$1.800 USD, valor que superó al monto de 2020 por \$300. De esta manera, nuestros esfuerzos se han intensificado por difundir información pertinente respecto a las acciones que realizamos para lograr transparencia y luchar contra la corrupción.

Es importante mencionar que, la toma de decisiones en el seno de los organismos de gobierno se hace de manera democrática, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición, decisiones que se toman en el marco de las asambleas y con la participación de la mayoría de nuestros miembros.



Gestión de Riesgos

GRI-FS2 / G4-2 / G4-14 / G4-45

Nuestro Gobierno Corporativo cumple funciones muy importantes en cuanto a la gestión de riesgos en la Cooperativa. Entre ellos está, el acatar las normas para la administración integral de la Cooperativa. A su vez, nuestro Consejo de Administración cumple con una adecuada administración de los riesgos, siendo sus principales funciones:

1. Aprobar las políticas, procesos y estrategias en materia de riesgos.
2. Designar al vocal que será miembro permanente del Comité de Administración Integral de Riesgos.
3. Conocer y aprobar los informes, y recomendaciones que presente el Comité de Administración de Riesgos.

Es importante mencionar que no tuvimos riesgos significativos durante el 2021 con nuestros Grupos de Interés.



Calificación de Riesgo



Nuestra organización tuvo una extensa revisión por parte de la calificadora Class International Rating. Tras la evaluación de criterios como rentabilidad, solvencia, liquidez y riesgo en el último año, hemos alcanzado la calificación AAA-, lo que nos permite resaltar nuestro excelente desempeño y garantizar la seguridad para todos quienes confían en nuestra Cooperativa.

Hemos aprobado créditos a quienes desean financiar sus estudios, desarrollar sus negocios, mejorar sus bienes materiales o solventar una emergencia de salud. En general, hemos ayudado a las personas a cumplir sus sueños, lo que nos ha permitido **crecer nuestra cartera en el 47,66% anual**, a pesar de las condiciones de pandemia que aún han persistido.

Ese crecimiento se ha traducido en un incremento de nuestras provisiones frente a la cartera en riesgo, lo que nos permite fortalecer nuestra capacidad de enfrenar momentos difíciles. La enorme mayoría de nuestros socios y socias cumplen sus pagos con gran responsabilidad y gracias a su cumplimiento, la morosidad se ubica en el 3.55%, siendo mejor que el promedio del sistema de cooperativas del Segmento 1 al cierre del 2021.

De acuerdo con nuestro indicador de gastos de operaciones y de personal, actualmente somos más eficientes. Incluso, más que la banca privada y que la mayoría de las cooperativas del Segmento 1. Los recursos con los que operamos provienen en un 80% de los depósitos del público. Esta estructura de funcionamiento nos ha permitido obtener **la categoría de calificación de riesgo AAA-**, que refleja nuestra solidez y confianza a nivel nacional. Es destacable mencionar que esta calificación de riesgo la tenemos únicamente **13 instituciones financieras del país, entre las cuales se encuentran 11 bancos y 2 cooperativas.**

Defensa del Cliente y Consumidor

G4-PR2/ GRI 417-2

El compromiso de Cooprogreso con nuestros socios y clientes es la razón de ser nuestra institución desde los orígenes. Así, es importante mencionar que no estuvimos sujetos a ningún incumplimiento durante el 2021 en lo relacionado a clientes y consumidores. Tampoco existieron reclamaciones derivadas del uso de nuestros productos y servicios que hayan acarreado multas o sanciones por parte de organismos regulatorios a nivel nacional.

Resumen de auditoría

	2020	2021
Número de casos de incumplimiento de Marketing	0	0
Número de casos de incumplimiento de Marketing atendidas	0	0
Número de casos de incumplimiento de Marketing resueltas	0	0





Capítulo 3 Desempeño y Desarrollo Económico



Resultados y Cifras

GRI 102-7 / G4-EC1 / G4-EC4 / G4-FS6 / G4-FS7 / GRI 203-1 / M3D6P1

Durante el año 2021, **nuestra Cooperativa registró un crecimiento con respecto a los resultados del año 2020.** Incrementamos las operaciones de colocación, llegando a 13.996, que representan un 223% de incremento. El monto de créditos colocados alcanzó a \$463,1 millones de dólares, que representan un crecimiento del 230% frente al año anterior.

Alcanzamos excelentes resultados, fuimos estratégicos y desarrollamos iniciativas y cambios que nos permitieron ampliar nuestra colocación de crédito y mantener a flote nuestra estructura financiera a pesar de los efectos negativos de la pandemia por el Covid-19. Las iniciativas que ayudaron a obtener estos resultados fueron varias, entre las cuales destacamos:

El cambio de políticas de otorgamiento de créditos.

El incremento del personal de crédito.

El cambio en el modelo de remuneración a un esquema variable incentivó el aumento en la colocación.

A continuación, presentamos un detalle de nuestra estructura financiera:

Descripción	Total 2021 en USD	Total 2020 en USD
Fondos disponibles	\$120'760.343,80	\$90'215.599,96
Cartera de crédito	\$591'692.585,76	\$400'720.850,98
Provisión créditos incobrables	\$-29'617.425,67	\$-22'201.061,10
Propiedades y equipos	\$6'850.108,60	\$6'464.397,23
Otros activos	\$218'697.815,88	\$196'877.803,22
Activo total	\$908'383.428,37	\$672'977.590,29
Obligaciones con el público	\$727'102.136,38	\$543'463.702,87
Cuentas por pagar	\$17'025.965,42	\$13'737.314,24
Obligaciones financieras	\$68'329.739,91	\$49'470.810,91
Otros pasivos	\$669.459,83	\$368.415,42
Total pasivos	\$813'127.301,54	\$607'040.243,44
Capital social	\$57'673.258,13	\$37'853.994,41
Reserva legal	\$28'689.907,77	\$21'128.348,07
Otras reservas estatutarias	\$1'584.348,12	\$1'584.378,12
Otros aportes patrimoniales	\$3'909.962,39	\$4'086.326,66
Utilidades o excedentes acumulados	\$349.280,07	\$349.280,07
Utilidad ejercicio	\$3'049.370,35	\$35.019,52
Patrimonio neto	\$95'256.126,83	\$65'037.346,85

Distribución de Utilidades y Excedentes

M4D1P2_2 / M4D2P1_1 / M4D2P1_2

Cumplimos de manera estricta la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, que establece el **Fondo de Reserva Legal** para solventar contingencias patrimoniales. Nuestra Cooperativa debe integrar e incrementar anualmente, al menos el 50% de las utilidades y de los excedentes anuales obtenidos; las mismas no podrán distribuirse entre los socios y las socias, y podrán ser distribuidas exclusivamente al final de la liquidación de la Cooperativa; de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General de Representantes para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En cumplimiento a lo mencionado, **en Cooprogreso destinamos el 50% de las utilidades y excedentes a incrementar el Fondo de Reserva Legal** y la diferencia se transfiere a utilidades acumuladas hasta que la Asamblea General de Representantes, como lo hace cada año, resuelva su destino.



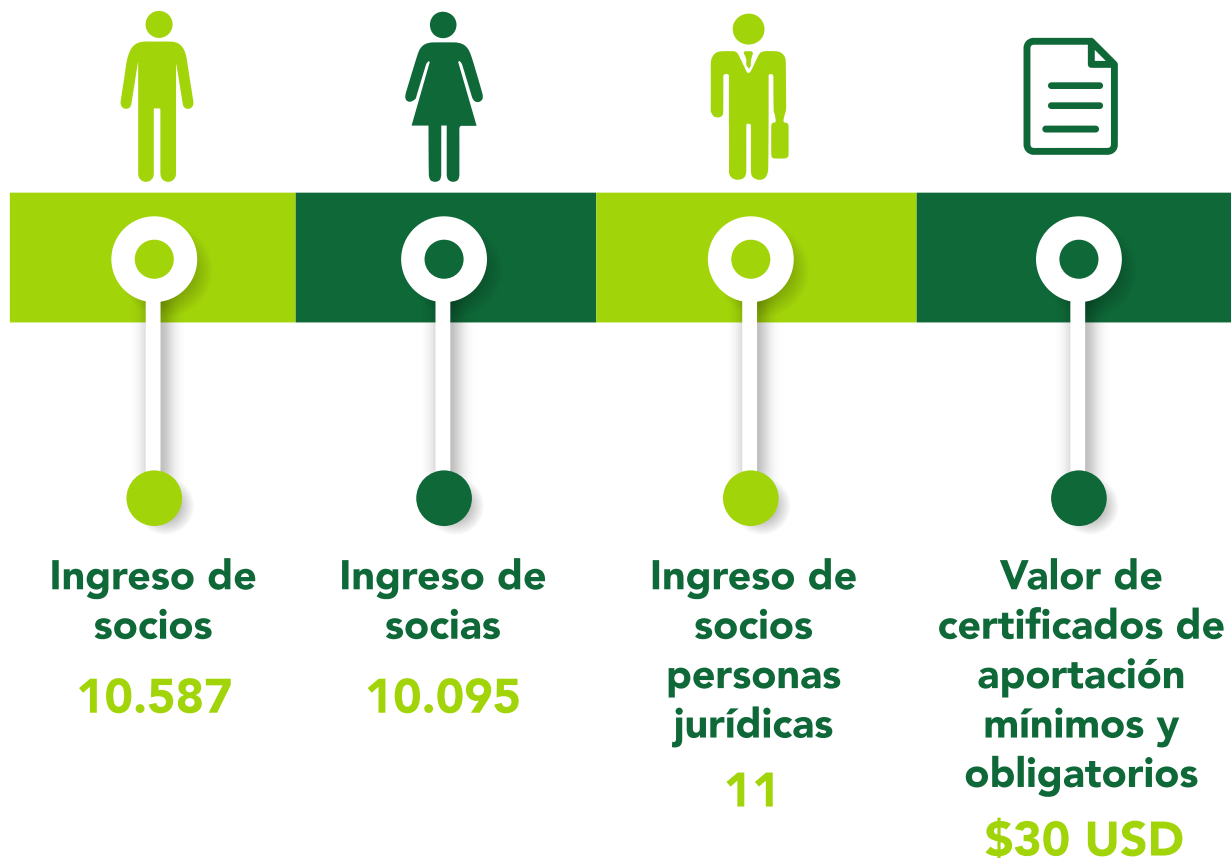
Socios

M2D1P2_1 / M2D1P2_2

En Cooprogreso tenemos políticas que fomentan procesos inclusivos en la incorporación de nuevos socios y socias a nuestra institución. Así, podrán aperturar cuentas de ahorro todas las personas naturales y jurídicas que manifiesten su voluntad de ahorrar y asociarse, con la suscripción del respectivo contrato de cuenta y la adquisición simultánea de los respectivos certificados de aportación.

Existen **cuentas activas e inactivas**, las **cuentas inactivas** son aquellas en las cuales las **personas asociadas no han realizado movimientos** durante los **últimos 6 meses**.

Detalle de personas asociadas:



El hecho de aumentar el número de cuentas activas nos permite mejorar el nivel de colocación en beneficio de la Institución; así, podemos señalar que durante el año 2021, el crecimiento de cuentas activas ha sido el más alto de los últimos años. En este mismo año se ha registrado un total de ingresos de socios y socias, tanto de personas naturales como jurídicas de 20.693, variación positiva con respecto al 2020.

Colocación de Crédito

GRI 102-7 / G4-FS7 / M3D7P2_1

Entre las operaciones de nuestra Cooperativa, la colocación de crédito a personas naturales en los segmentos de microcrédito y consumo representa un rubro importante. El microcrédito orientado a la apertura o crecimiento de los negocios de nuestros socios y socias, sin dejar de lado los créditos de consumo que les permiten cristalizar sus planes futuros, viajes, estudios, compra de vehículo, entre otros.

La **colocación de crédito a personas naturales en microcrédito y consumo** representa un **rubro importante** para nosotros.

A continuación, presentamos un detalle completo de los créditos concedidos a las personas asociadas:



Descripción	Año 2021		Año 2020	
	N° de créditos concedidos	Créditos concedidos a los socios/as nuevos en USD	N° de créditos concedidos	Créditos concedidos a los socios/as nuevos en USD
Créditos de consumo concedidos a socios/as incorporados durante el ejercicio	5.416	\$69'589.322,48	2.043	\$11'764.830,64
Créditos de vivienda concedidos a socios/as incorporados durante el ejercicio	0	0	0	0
Créditos comerciales concedidos a socios/as incorporados durante el ejercicio	0	0	1	\$2'000.000,00
Microcréditos concedidos a socios/as incorporados durante el ejercicio	6.275	\$82'073.306,40	2.614	\$19'258.153,99
Créditos Comunales concedidos a socios/as incorporados durante el ejercicio	2.180	\$1' 444.518,00	1.527	\$929.750,53
Tarjetas de crédito	5.024	\$ 597.881,93	2.743	\$618.237,10
Créditos pignorados	57	\$ 499.385,00	69	\$397.922,00
Campañas	6	\$69.001,06	1	\$1.054,28
Refinanciamiento	62	\$1'085.331,50	17	\$146.055,10
Total	19.020	\$155'358.746,37	9.015	\$35'116.003,69

Cadena de Valor y Proveedores

M3D7P2 / M3D7P3_1 / M3D7P3_2 / GRI 102-9 / GRI 102-10 / GRI 204-1 / G4-12/ G4-EC9

Nuestra cadena de suministro se ha diseñado para atender eficientemente todas las solicitudes presentadas en nuestra institución.



En Cooprogreso, estamos conscientes de la responsabilidad de realizar pagos puntuales a todos nuestros proveedores. Cumplimos con ello de manera competente, por lo cual mantenemos una política de pagos con un método de programación de pagos de manera semanal, quincenal o mensual, según la propuesta acordada. Adicionalmente, promovemos el desarrollo de los pequeños proveedores, a los que calificamos como artesanos autónomos, de manera especial a aquellos que se encuentran en las zonas de nuestras oficinas comerciales. Durante el año 2021, operamos con nueve tipos de proveedores, de acuerdo con el listado que se presenta a continuación:

Comunicaciones

Mercadeo

Logística y eventos

Recursos

Bancos

Gobierno

Socios/as

Capitalistas

Incrementamos un 50,7% la cantidad de proveedores con los cuales trabajamos durante el año 2021, como presentamos a continuación:

Descripción	Año 2021	Año 2020
Número total de proveedores	1.570	1.042
Ubicación geográfica de proveedores	Cobertura nacional	Cobertura nacional
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores	\$11'871.237,50 USD	\$ 9'551.134,93 USD
Características específicas del sector de la cadena de suministro	Suministros: Obra civil, logística y adquisiciones	Suministros: Obra civil, logística y adquisiciones

Este es un detalle de los montos invertidos en compras a los diferentes tipos de proveedores con los que trabajamos:

Descripción	Año 2021	Año 2020
Total de compras	\$ 11'871.237,50	\$ 9'551.134,93
Total de compras a proveedores de la zona	\$ 4'945.903, 32	\$ 2'748.108,34
Número total de proveedores socios/as a quienes se les compró	392	367

Contribución al Estado

M3D5P1 / M3D5P2 / M3D5P3 / M3D5P4 / GRI 201-1

En Cooprogreso, cumplimos con responsabilidad las obligaciones con el Estado ecuatoriano. Nuestro cumplimiento tributario da muestra de ello. A continuación, presentamos un detalle de los impuestos que pagamos durante los años 2020 y 2021:

Descripción	Impuestos pagados en 2021	Impuestos pagados en 2020
IVA Facturación	\$ 505.763, 39	\$ 315.842,19
IVA Retención	\$ 431.027, 28	\$ 430.876,54
Impuesto a la renta	\$ 727.123, 12	\$ 600.312,57
Renta sociedad	\$1'116.113,14	\$ 171.668,61
ISD	\$ 55.953, 12	\$ 44.151,50
Impuestos municipales	\$ 107.209, 17	\$ 100.811,74
Contribución SEPS	\$ 610.402, 67	\$ 593.690,81
COSEDE	\$ 3'937.356, 06	\$ 3'229.075,86

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

Es importante mencionar que durante el año 2021 no recibimos ninguna subvención del Gobierno Nacional, pero si una del Club Rotario por un valor de \$50.000 USD.

Sanciones y multas:

Otra de las obligaciones que asumimos con gran seriedad es el pago de multas y sanciones, así, durante el año 2021 las multas que recibimos fueron de tres tipos:

Información pendiente en la SUPERCIAS	Año 2021	
Revisión vehicular	Sanciones y multas	No. de sanciones
Multas de tránsito		Valor de las multas en USD
		15
		\$ 1.165, 11

Eficiencia y Valor Compartido

M3D7P2_1 / GRI 201-1 / GRI 102-7

Anunciamos con gran satisfacción que hemos incrementado considerablemente nuestra colocación de créditos, con respecto al año 2020. **Pasamos de \$201'708.287,14 USD a un total de \$463'134.777,24 USD**, reflejo del éxito que tiene nuestra forma de hacer negocios y al **impacto positivo que este modelo tiene en nuestra comunidad financiera**.

Uno de los cambios que han generado estos resultados positivos es que, durante el último año, decidimos aportarle más al segmento de microcrédito. De hecho, es el segmento con mayor participación, con el 46% seguido a ese, está el segmento de consumo con el 39%. Los otros segmentos mantienen una participación marginal en el volumen total de concesión de crédito.



Por otro lado, la pandemia por el Covid-19 afectó tanto a los socios o socias bajo relación de dependencia, como a los y las clientes con negocios propios. Incluso, algunos de ellos no pudieron cumplir con sus obligaciones, de modo que **les otorgamos alivios financieros con periodos de gracia de acuerdo con lo dispuesto por el gobierno central**. Así, buscamos hacer más reales las oportunidades de desarrollo financiero frente a la coyuntura mundial. Además, en los meses de confinamiento se realizaron actividades de recuperación de crédito y **se brindaron ayudas a todos los socios y socias concediéndoles periodos de gracia de hasta 6 meses**.

Tuvimos un buen año de crecimiento en cuanto a obligaciones con el público. **Los depósitos a plazo crecieron un 32.1% con respecto al año 2020, y los depósitos a la vista un 45%**. Nuestros socios y socias mantienen relaciones financieras con la Cooperativa debido a que nuestros indicadores financieros son saludables y a la confianza en la entidad por nuestra calificación de riesgo.

A continuación, presentamos un detalle de nuestras obligaciones con el público:

Descripción	Año 2021 en USD	Año 2020 en USD
Depósitos a la vista	\$ 99'763.862,69	\$ 68'518.057,99
Depósitos a plazo	\$ 627'171.655,28	\$ 474'918.916,43
Depósitos restringidos	\$ 166.618, 41	\$ 26.728,45
Total	\$ 727'102.136,38	\$ 543'463.702,87



En Cooprogreso, seguimos un propósito claro: "Con nuestro esfuerzo, lograr el progreso de millones de familias ecuatorianas". Así nos enfocamos en mejorar la calidad de vida de la comunidad en general, convirtiéndonos en un apoyo fundamental y en una fuente de gestión para el desarrollo socioeconómico en el país. Ofrecemos Crédito Comunal desde los 18 años de edad para generar nuevas oportunidades de desarrollo económico. Este crédito busca la inclusión financiera de sectores específicos de la sociedad, con beneficios que permiten tener un pago justo en cuanto a tasas de interés. Además, se puede acceder a él entre varias personas naturales, lo que permite tener flexibilidad en términos de inclusión social. Esto sienta una línea base del cooperativismo y asegura una mayor llegada a la comunidad. Además, se debe considerar que este tipo de crédito comunal otorga facilidades de pago a los deudores, pudiendo efectuarse dichos pagos de manera semanal, quincenal o mensual y **se adapta a la realidad de cada grupo de personas, gracias al permanente seguimiento y apoyo que brindamos a través de nuestros oficiales de crédito.**

Durante el último año, entregamos un total de \$10'774.941,89 USD en créditos comunales, habiéndose registrado un incremento de un millón de dólares con respecto al año 2020, cuyo monto fue de \$9'046.090,81 USD.



Capítulo 4 Socios y Clientes



Perfil de Nuestros Socios y Clientes

De acuerdo con nuestro Estatuto Social, somos una Cooperativa abierta a cualquier tipo de público y, entre nuestros socios, tenemos tanto a personas naturales como jurídicas. De hecho, en Cooprogreso **tenemos una membresía abierta para todas aquellas personas que tengan la capacidad y voluntad de ahorrar.** Somos una entidad inclusiva con un firme propósito de que toda persona que pueda y lo desee, se convierta en socio o socia de nuestra institución.

A continuación, presentamos el detalle del número total de socios y socias de nuestra Cooperativa:



2021: 135.657

2020: 126.953

Incremento 6,9%



2021: 117.358

2020: 109.145

Incremento 7,5%

Para convertirse en socio o socia de Cooprogreso, una persona natural o jurídica debe tener una Cuenta de Certificados de Aportación con el valor definido por la Institución, y si es persona natural, debe tener mínimo 18 años.

Una cuenta de ahorros tiene el estado de "activa" cuando se ha realizado al menos una transacción en los últimos seis meses; En caso de la que la cuenta no haya tenido movimientos por más de seis meses, estamos hablando de una cuenta inactiva.

A continuación, presentamos un detalle de las cuentas de socios y socias, categorizado por estado:

- **Socios/as cuentas activas:** son socios que tienen un producto de inversiones vigente o una o varias cuentas de ahorros activas.
- **Socios/as cuentas inactivas:** son socios que tienen una o varias cuentas inactivas y ningún producto de inversiones vigente.

Socios/as cuentas activas



2021: 78.130 | **2020:** 78.962

Socios/as cuentas inactivas



2021: 102.477 | **2020:** 94.854

Socios/as con cuentas activas e inactivas



2021: 11.502 | **2020:** 144

Socios/as sin cuentas activas



2021: 61.398 | **2020:** 62.601

Total



2021: 253.507 | **2020:** 236.561

En Cooprogreso todos nuestros socios cuentan con los mismos derechos, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición. Para que un socio o socia de la institución acceda a un crédito debe cumplir un proceso de aprobación, el mismo que debe acoplarse al cumplimiento de las políticas vigentes de Cooprogreso.

Perfil de Nuestros Socios y Clientes

Perfil de los socios y socias:

- 1 Paridad entre hombres y mujeres en cuanto a número de personas asociadas.
- 2 Se percibe un crecimiento de alrededor de 8.000 socios y socias entre 2020 y 2021.
- 3 La distribución demográfica con mayor concentración está en el rango comprendido entre 36 y 50 años con el 37%, mientras los otros rangos representan aproximadamente el 20% cada uno.
- 4 Somos una institución con diversidad cultural, sin distinción de etnia.
- 5 El 75% de los socios y socias mantienen residencias en el mismo cantón donde se encuentra la matriz de la organización y el 11% en cantones aledaños a la matriz.
- 6 El estado civil de los socios y socias que más concentración presenta es la categoría "Casados"; abarcando cerca del 50% del total de las personas asociadas.
- 7 En lo que tiene relación al nivel de instrucción de los socios y socias, el 49% tienen el bachillerato completo y el 27% tienen primaria completa.
- 8 Tenemos un gran número de personas asociadas que tienen niveles de permanencia o antigüedad mayores a los 5 años. Representan el 72% del total de nuestros socios y socias.

Nos llena de orgullo el poder anunciar que el año 2021 fue catalogado como el "Mejor año de Cooprogreso" en cuanto a colocación de créditos y captaciones de clientes, lo que ha significado un incremento en el número de socios y socias.

A raíz de la pandemia en el año 2020, nuestra estrategia fue más conservadora en cuanto al riesgo. Por ello, el crecimiento de cartera se vio severamente limitado. Sin embargo, durante el último año cambiamos nuestra estrategia de colocación de crédito, enfocándola en los sectores ganaderos. De igual modo, un factor que impulsó este crecimiento es la reactivación post Covid-19. Así logramos tener **el mejor año de toda la historia** de nuestra Cooperativa en crecimiento de cartera, depósitos a la vista y depósitos a plazo.

"El **2021** fue **catalogado** como el **Mejor Año** de **Cooprogreso**"

Diversidad e Inclusión

GRI 102-6 / G4-8

Nuestra cobertura geográfica es amplia, pues estamos en tres de las cuatro regiones del país: Costa, Sierra y Oriente. Nos aseguramos de actuar de forma inclusiva con quienes soliciten un crédito, siguiendo las Políticas Generales de Crédito. Por ello, todas las personas que cumplan las normas y procedimientos establecidos en esta política podrán obtener un crédito en nuestra organización.

Género

Tenemos un producto de crédito comunal, en el que cada grupo que se conforma para acceder a este tipo de crédito debe cumplir los siguientes requisitos: el 60% de las personas integrantes deben ser mujeres y una de ellas es quien lidera cada grupo.

En los datos de la siguiente tabla **se puede observar una variación positiva entre 2020 y 2021**, en cuanto a la participación de las mujeres en la concesión de crédito.

Descripción	2021		2020	
	No. de operaciones	Monto en USD	No. de operaciones	Monto en USD
Hombres	20.664	\$ 257'875.116,43	14.084	\$ 106'759.184
Mujeres	22.295	\$ 194'651.962, 80	15.797	\$ 78'699.979
Personas jurídicas	7	\$ 10'607.698,01	30	\$ 15'630.887
Total	43.266	\$ 463'134.777,24	29.911	\$ 201'708.287,14

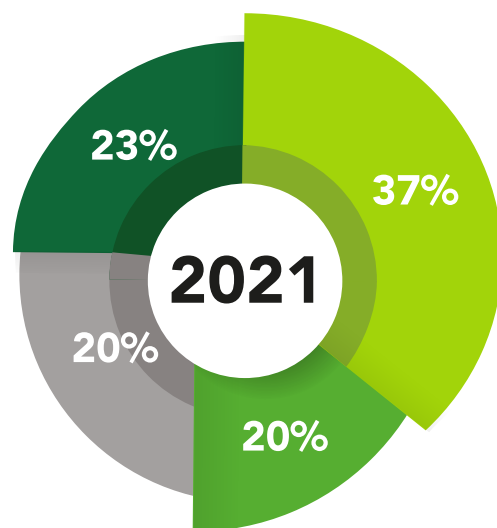
Además de nuestros servicios financieros, ofrecemos a nuestros socios y a la comunidad: cursos de Educación Financiera, Brigadas Médicas y Concursos de Oratoria a la población socialmente vulnerable, categoría en donde también están las mujeres.

Por otro lado, nos complace informar que durante el año 2021 no registramos ninguna denuncia por discriminación de género, igual que en el período anterior. Pese a eso, y con el objetivo de prevenir que suceda, hemos elaborado un Plan de Evaluación Psicosocial y un Protocolo de Discriminación, Acoso y Cualquier Tipo de Violencia. A través de estos recursos, buscamos establecer canales de denuncia y planes de acción que nos permitan enfrentar la aparición de algún caso de manera efectiva. De igual manera, establecimos principios de trato equitativo en nuestro Código de Ética.

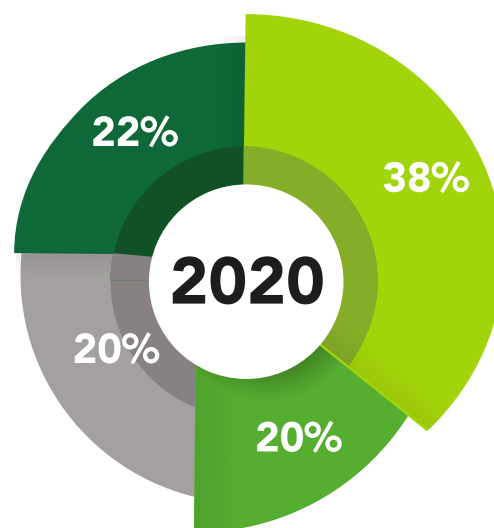
Edad

La composición etaria de los socios se ha mantenido prácticamente igual entre los años 2020 y 2021. Durante el año 2022 mantendremos un enfoque especial en el segmento juvenil. No registramos socios menores de edad debido a que uno de los requisitos para ser socio o socia de nuestra organización es ser mayor de edad.

A continuación, detallamos los datos del número total de personas asociadas a nuestra organización, clasificadas por rango de edad:



- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 60 años
- Mayores de 60 años



- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 60 años
- Mayores de 60 años



Diversidad



Nuestros requerimientos para acceder a un crédito están basados en principios universales de diversidad e inclusión, evitando especialmente cualquier tipo de discriminación por edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición. En Cooprogreso, durante el año 2021, no tuvimos ningún caso de violación o reclamación en temas de Derechos Humanos.

Ubicación Geográfica



En lo que se refiere al domicilio de los socios y socias, la variación que se ha producido entre los años 2020 y 2021 es mínima.



Estado Civil



En cuanto al estado civil, también se mantiene la misma estructura entre las diferentes categorías, distribuyéndose el incremento registrado en el número de nuevos socios y socias entre todos los estados civiles. En el segmento otros, se registran aquellos socios que son divorciados, viudos o mantienen una unión libre.

Solteros



2021: 95.702 | **2020:** 85.622

Casados



2021: 124.484 | **2020:** 120.324

Otros



2021: 32.829 | **2020:** 30.615

Nivel de Instrucción



La mayoría de nuestros socios y socias han terminado su Bachillerato. No registramos socios, ni socias que no hayan completado al menos el nivel primario y tampoco asociados que cuenten con un nivel postdoctoral. A continuación, presentamos el detalle de esta categorización:

2021	2020
Primer nivel incompleto	
0	0
Primaria completa	
67.447	66.962
Bachillerato completo	
123.231	108.806
Universitario graduado	
20.971	19.203
Máster	
736	543
PhD	
0	0
Otros	
40.630	39.760

Fidelidad y Tiempo de Permanencia

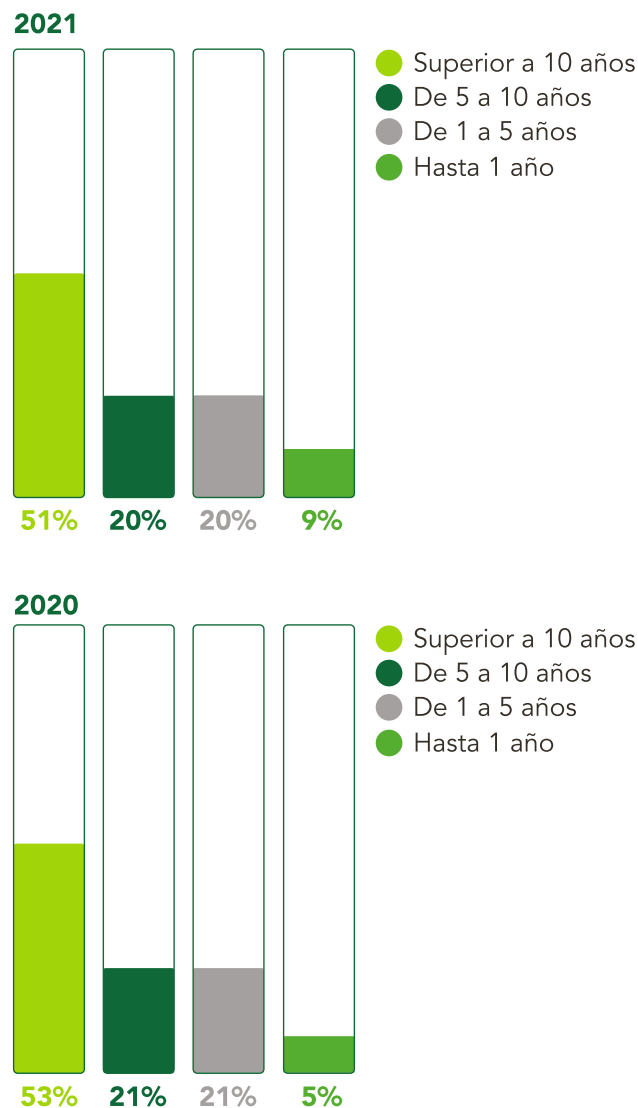
M2D2P1 / M2D2P2

Tenemos una política clara en la que se establecen los procedimientos no discriminatorios para la salida de socios y socias. Con el objetivo de ser transparentes con quienes se asocian a nuestra organización y posteriormente decidan deslindarse de ella, esta política se socializa con los y las socias, para que sea de conocimiento común.

Además, tenemos el compromiso de continuar trabajando por el **fortalecimiento de la economía de ahorro** junto a la población ecuatoriana.

Durante el año 2021, la mayor concentración de socios y socias estuvo en la categoría "Superior a 10 años", resultado del compromiso que tenemos para atender y satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros socios y socias.

A continuación, presentamos un detalle del número de socios y socias, clasificado por su antigüedad en nuestra Cooperativa:



El crecimiento de las cuentas inactivas se genera, principalmente, debido a la cancelación total de la operación de crédito con nuestra entidad y también puede suceder cuando el socio o socia no realiza movimientos en su cuenta por diversos motivos tales como: falta de ingresos, desempleo, cierre de negocios, etc.

Es importante mencionar que los socios y socias, en su gran mayoría, **se retiran voluntariamente**. En muchos de los casos esto sucede porque ya no utilizan los productos de nuestra Cooperativa. Para impulsar su permanencia, una de las medidas que hemos adoptado es incentivar el uso de los productos y servicios que ofrecemos a través de estrategias de marketing, campañas de ahorro, y campañas de créditos precalificados para quienes tengan cuentas inactivas y que hayan cancelado más del 50% de su deuda. Además, impulsamos los nuevos productos con tasas diferenciadas, **buscamos brindar servicios de calidad y mostrar la transparencia de nuestro accionar**.

Hemos preparado mecanismos que nos permitan impulsar la permanencia de las personas asociadas a Cooprogreso, también realizamos un seguimiento relacional con el socio o socia para tomar medidas preventivas mientras aún mantienen una cuenta activa. Con este seguimiento **evitamos futuras contingencias**, como las que se pueden producir por las necesidades de financiamiento estacional.

Los resultados de todas estas medidas se pueden reflejar en el siguiente gráfico, en el cual se presenta el incremento de todas nuestras solicitudes de retiro durante el 2021. Se aprobaron 884 solicitudes de retiro voluntario; y se produjeron 306 retiros por fallecimiento del socio o socia.



2021

Tiempo medio de devolución de aportes a socios retirados
45 días

Monto total de aportes de socios retirados (USD) en el ejercicio
\$509 505

Protección al cliente

G4-PR8 / GRI 406-1 / GRI 103-2 / GRI 103-3 GRI 418-1

Nuestros socios son el motor de nuestra organización, ya que a través de ellos buscamos impulsar el crecimiento económico de la población ecuatoriana. Por eso, dentro del Reglamento Interno y en el Código de Ética, hemos aplicado políticas que protejan a quienes confían en nosotros. Durante el año 2021, no registramos ningún caso de incumplimiento de privacidad, lo que refleja nuestro compromiso con la protección a la confidencialidad de los datos de nuestros clientes.

Número de casos de incumplimiento de privacidad 0

Número de casos de incumplimiento de privacidad atendidos 0

Número de casos de incumplimiento de privacidad resueltos 0



COOPROGRESO

soy sí

Capítulo 5
Productos y Servicios



Gestión y Desempeño de Nuestra Oferta de Servicios

GRI 102-2 / M3D7P2_1 / G4-FS7

Somos una institución financiera orientada a la oferta de productos y servicios de ahorro y crédito para toda la comunidad. Buscamos el crecimiento y desarrollo sostenible de nuestros socios y socias, a quienes apoyamos con una amplia gama de productos y servicios financieros, como son: El ahorro, la inversión y el crédito. Además, podemos mencionar que los requisitos en nuestra institución son mucho más flexibles que los de la competencia, y para el caso del microcrédito, utilizamos una metodología específica para analizar las solicitudes de crédito.

Nuestros productos y servicios son:

Productos de Crédito: Crediágil,
● Microágil, Microconsumo, Microprogreso y Comunal.

Productos de Ahorro: Ahorro Socios,
● Ahorro Cliente, Ahorro Programado y Ahorro Corporativo.

● Inversiones.

● Tarjetas Mastercard: Crédito y Débito.

Canales digitales: Cooprogreso en línea,
● Cooprogreso Móvil, Crédito Cooprogreso 6G y Kioskos de Autoservicio Cooprogreso.



Dentro de nuestros productos de ahorro y crédito, la distinción y el valor agregado de nuestra oferta se basa en las cómodas tasas de interés, los plazos y la calidad del servicio, con un componente altamente personalizado. A continuación, presentamos un detalle de los productos de crédito que ofrecemos:



Comercial	Este producto lo otorgamos a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y/o a personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos, cuyo monto en al menos el 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y/o compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. En este segmento se incluye el crédito directo otorgado a favor de personas jurídicas para cubrir el pago de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.
Consumo	Nace para satisfacer las necesidades de consumo de los socios y socias con relación de dependencia. El destino de este crédito no debe estar relacionado con una actividad productiva, comercial u otras compras y gastos no incluidos en el segmento propiamente de Consumo. Dentro de este segmento también disponemos de un crédito destinado al pago o consolidación de deudas que una persona posea en el sistema financiero o en diferentes casas comerciales. Finalmente, ofrecemos también Crédito Pignorado, que está orientado a cubrir necesidades de consumo. Se financia hasta el 80% del valor del certificado de depósito a plazo fijo, siempre que sea con pago al vencimiento.
Inmobiliario	Se otorga a personas naturales bajo una garantía hipotecaria. Está destinado para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios. Se puede también utilizar para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia o para la adquisición de una vivienda terminada para uso del deudor y su familia, siempre y cuando no esté categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público VIP.
Microcrédito	Para capital de operaciones y de inversión en pequeña escala, destinada para la producción, comercialización o servicios.
Tarjetas de crédito	Medio de pago que se otorga a los socios y socias de nuestra Cooperativa para que realicen operaciones de compra y venta de bienes y servicios en establecimientos o entidades comerciales afiliadas a una red, y que genera transacciones que deben ser canceladas por el socio en una fecha determinada de pago.
Refinanciamiento	Alivios financieros para los socios y socias que tengan dificultades en cumplir sus obligaciones con la cooperativa.
Comunal	Producto de objeto social destinado para capital de trabajo. Los miembros del grupo beneficiario del crédito comunal deben poseer un negocio propio, dedicarse a la producción, al comercio o a los servicios. Además, el negocio debe estar establecido o ser ambulante por más de 6 meses.

Para lograr que el desempeño de nuestra cartera de productos y servicios sea eficaz, y logre cumplir con el objetivo de impulsar la economía de la población ecuatoriana, hemos desarrollado líneas de guía sólidas y eficientes. **En Cooprogreso, para el diseño de nuestra oferta de productos manejamos políticas, procedimientos y metodologías que ayudan a minimizar el riesgo** y contribuyen a la colocación de créditos, manteniendo siempre una recuperación adecuada.

Ofrece créditos que están diseñados con la metodología **Score y Predicción de Ingresos.**

Estas metodologías han sido primordiales para otorgarles créditos a personas que laboran bajo relación de dependencia y tienen afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en un tiempo máximo de 20 minutos. Asimismo, ha sido posible otorgar microcréditos en una hora, ya que hemos logrado aplicar una metodología para el análisis del negocio que hace que el procedimiento sea eficiente y confiable.

Innovación tecnológica



Un eje importante que nos permite innovar con nuestra oferta de valor es el desarrollo tecnológico. Especialmente, durante la etapa de postpandemia, tuvimos la oportunidad de consolidar nuestra transformación digital, que también involucró la digitalización de trámites, como la primera versión de nuestro crédito 100% digital. En el piloto tuvimos más de 20.000 leads y se originaron más de 30 operaciones sin que los socios o socias tengan que acercarse a las oficinas, logrando reducir el tiempo de un proceso que duraba horas a menos de 20 minutos.

Durante el año 2021 las inversiones en iniciativas de innovación estuvieron enfocadas en optimizar los procesos e incrementar la productividad.

Descripción	2021	2020
Monto total invertido en innovación tecnológica	Proyectos estratégicos: \$1'399.115,24 POA's: \$671.449,16 Recurrentes: \$952.964,43 Total: \$3'023.528,83	Proyectos estratégicos: \$1'449.629,50 POA's: \$272.449,16 Recurrentes: \$ 952.964,43 Total: \$2'675.043,09
Nuevos productos y servicios tecnológicos ofertados	WhatsApp Onboarding Web Cooprogreso 6G	Cooprogreso Web Cooprogreso Móvil WhatsApp (en desarrollo) App Cooprogreso Abordo
Número de usuarios que utilizan productos y servicios tecnológicos	Usuarios de App y Cooprogreso Móvil: 16.754 Créditos: 85.740 Ahorros: 273.686 Nuevos: 15.516	Usuarios de App y Cooprogreso Móvil: 7.288 Créditos: 51.020 Ahorros: 90.741 Nuevos: 9.331

Colocación, Ahorro e Inversión

GRI 102-2 / GRI – 102-4 / GRI 102-6 /GRI 102-7

Nuestros servicios llegan a tres regiones del país: Costa, Sierra y Oriente. En ese sentido, es importante mencionar que, durante el año 2021, nuestra ventanilla en la ciudad de El Tena paso a ser una agencia, para dar un mejor servicio a nuestros clientes en la región amazónica. Durante el 2020 solamente otorgamos créditos en la Sierra y Costa ecuatoriana, pero en el año 2021 propiciamos la entrega de créditos de Consumo y Microcréditos también en la región oriental -actividad que esperamos tenga un crecimiento durante el año 2022. A continuación, presentamos la colocación de nuestros créditos por región:

Segmento	Valor Créditos 2021			
	Sierra	Costa	Oriente	Total
Comercial	\$10'607.698,01	9.600,00	-	10'617.298,01
Comunal	4'394.869,89	6'380.072,00	-	10'774.941,89
Vivienda	4'888.464,66	419.407,11	-	5'307.871,77
Consumo	152.226.098,67	30'535.262,28	385.350,00	183'146.710,95
Microcrédito	152'226.098,67	54'403.941,28	724.935,00	212'209.759,34
Pignorado	9'099.379,90	1'050.419,33	-	10'149.799,23
Tarjeta de crédito	-	-	-	-
Refinanciamiento	20'973.493,22	4'251.630,53	-	25'225.123,75
Campañas	5'191.374,03	511.898,27	-	5'703.272,30
TOTAL	364'462.261,44	97'562.230,80	1'110.285,00	463'134.777,24

Valor Créditos 2020		
Sierra	Costa	Total
15'959.993,64	31.529,97	15'991.523,61
3'742.406,81	5'303.684,00	9'046.090,81
10'552.537,25	690.170,14	11'242.707,39
48'646.569,37	5'867.326,24	54'513.895,61
74'078.477,88	18'341.594,39	92'420.072,27
9'232.971,86	1'123.765,82	10'356.737,68
568.496,87	49.740,23	618.237,10
6'177.570,79	1'011.975,06	7'189.545,85
283.856,56	45.620,26	329.476,82
169'242.881	32'465.406	201'708.287

Soluciones Crediticias

GRI 102-7

Nuestra cartera de productos es amplia y nuestro portafolio continúa extendiéndose cada año. Ofrecemos soluciones de crédito en tres de las cuatro regiones del país, en las cuales tenemos presencia institucional. De hecho, la sección más grande de nuestro portafolio se concentra en la región Sierra, con un total de \$365'835.100,61 USD que representa el 78,69% de nuestro portafolio de colocación de crédito. Por otra parte está la región Costa, con un total de \$97'983.245,28 que representa el 21,07% del portafolio. Finalmente, como una de las novedades del último año, está la región Oriente, que representó un 0,24% del total del portafolio con un valor de créditos colocados de \$1'110.285,00 USD. Esperamos poder incrementar en el futuro la colocación de crédito en la Amazonía, para contribuir al desarrollo de la economía y apoyar a las finanzas de la economía de nuestros socios y clientes de esa región.

A continuación, presentamos la distribución de nuestros productos por región:

	2021				2020			
Descripción	Sierra	Costa	Oriente	Número de socios/as	Sierra	Costa	Oriente	Número de socios/as
Comercial	2,91%	0,01%	0,00%	5	9,43%	0,10%	0,00%	16
Comunal	1,21%	6,54%	0,00%	7.600	2,21%	16,34%	0,00%	6.766
Vivienda	1,34%	0,43%	0,00%	136	6,24%	2,13%	0,00%	266
Consumo	41,77%	31,30%	34,71%	13.051	28,74%	18,06%	0,00%	7.903
Microcrédito	43,10%	55,76%	65,29%	14.399	43,77%	56,50%	0,00%	9.687
Pignorado	2,50%	1,08%	0,00%	1.112	5,46%	3,46%	0,00%	1.106
Tarjeta de crédito	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,34%	0,15%	0,00%	1.864
Refinanciamiento	5,75%	4,36%	0,00%	2.361	3,65%	3,12%	0,00%	932
Campañas	1,42%	0,52%	0,00%	453	0,16%	0,14%	0,00%	51
Total	100.00%	100,00%	100,00%	39.117	100,00%	100%	0,00%	28.591

Satisfacción de Nuestros Clientes

GRI 102-43

Nuestra Cooperativa tiene un firme compromiso con la satisfacción de nuestros clientes. Por este motivo, realizamos monitoreos de cuán satisfechos están nuestros socios y socias respecto de las soluciones financieras, productos y servicios a los que han accedido en Cooprogreso. **Durante el año 2021, realizamos un total de 6.941 encuestas** de satisfacción al cliente, las cuales se levantan diariamente en las diferentes oficinas y agencias a nivel nacional durante el horario de atención.

Este fue el detalle de las encuestas de satisfacción al cliente realizadas en el último año:

Variable evaluada	Calificación %
Satisfacción	94.30%
Protocolo	96.00%
Asesoría	95.20%
Agilidad	94.90%
Instalaciones	94.30%
Recompa	95.40%
Recomendación	87.74%

Como se puede ver en el cuadro, el porcentaje de satisfacción de nuestros clientes supera el 90%. Con orgullo podemos reconocer que nuestros esfuerzos por brindar un servicio de calidad y reflejar nuestro compromiso con el crecimiento financiero de todos nuestros socios y clientes, ha tenido excelentes resultados durante el último año. De hecho, el único indicador que tiene una calificación menor al 90% es el que corresponde a "Recomendación". A partir de este resultado, buscaremos potenciar la capacidad de respuesta de nuestros colaboradores

y colaboradoras, a fin de obtener un mejor resultado de recomendaciones el año siguiente. Una de las razones por las que hemos logrado este tipo de respuestas de nuestros clientes, socios y socias, es un correcto diseño de nuestros productos y servicios financieros de ahorro, crédito e inversión. En este sentido, y con el objetivo de poder amoldar nuestras políticas adecuadamente, nos regimos al Manual de Investigación y Desarrollo de productos, normativa en la que constan políticas destinadas a la estructuración de nuestros productos financieros.



Imagen, Prestigio y Riesgo Reputacional

FS-7 / PACTO GLOBAL DERECHOS HUMANOS

En nuestra Cooperativa aplicamos el principio o enfoque de precaución, en atención a la gestión integral de riesgos. Es decir, estamos preparados para esta gestión de riesgos mediante políticas de precaución ante cualquier dificultad; a través de la planificación de operaciones consecuentes, provenientes de las propuestas de desarrollo de nuevos productos bajo esa misma línea. Todos los productos nuevos y vigentes son analizados por las diferentes áreas de control:

Auditoría

Legal

Riesgos

Control Interno

Finanzas

Estas áreas de control son designadas por el Comité Integral de Riesgos y, posteriormente, los productos o servicios desarrollados por dichas áreas deben ser aprobados por el Consejo de Administración CDA.

Además, nuestras políticas están diseñadas para ofrecer productos y servicios financieros apropiados y de alta calidad. Por eso, una gran variedad de estipulaciones normativas forman parte del diseño integral de los mismos en beneficio para nuestros socios, y son los que se presentan a continuación:

"Ofrecemos productos y servicios financieros apropiados y de alta calidad para nuestros socios"

Políticas generales de crédito.

Políticas de crédito de consumo y microcrédito.

Manual de crédito de vivienda.

Manual de tarjeta de crédito.

Metodología de microcrédito y comunal.

Manual de captaciones a la vista.

Manual de captaciones a plazo fijo.

Manual de certificados de aportación.

Capítulo 6
Gestión Social y Ambiental



Gestión de las Personas

M1D1REL2_1 / M1D1REL2_2 / M1D1EG1 / GRI 401-1 / GRI 102-8 / GRI 102-7

A continuación, presentamos la información de nuestra Cooperativa en relación a nuestras contrataciones, al gasto total de la nómina, a la rotación de personal y a la estabilidad laboral en la entidad.

Detalle de la nómina:

	2021	2020
 Personal - Mujeres	263	208
 Personal - Hombres	230	170
 Personal - Mujeres cabezas de familia	90	80
Total Global	493	378

En el año 2021, el total de colaboradores y colaboradoras de nuestra organización fue de 493 personas, de las cuales 263 son mujeres y 90 de ellas son cabeza de familia. El total global **presentó un incremento de 30.42%** en el número de personas dentro de la nómina, frente al período pasado. Este incremento se debe, entre otras razones, a la apertura de nuevas agencias, así como al crecimiento sostenido que tuvimos durante el año 2021. De igual modo, **el valor total correspondiente a nómina** en el año 2021 fue de **\$10'741.469 USD**, que en comparación con el año 2020, se incrementó en **\$3'543.889 USD**.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, existen 23 mujeres en posiciones de gerencia o jefatura en nuestra Cooperativa, que representan el 40% del total de posiciones de este tipo, frente a 35 hombres en las mismas posiciones.

Gerentes y Jefaturas Diciembre 2021

			Total
Gerentes	1	7	8
Jefes de Apoyo	8	7	15
Jefes de Agencia	10	12	22
Coordinadores	3	8	11
Auditores	1		1
Oficial de Cumplimiento		1	1
Total	23	35	58



Contratación, Rotación y Estabilidad Laboral

Conforme a lo estipulado en nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación de Talento Humano, analizamos los siguientes factores en el proceso de selección:

- Se preselecciona a aquellos perfiles que cumplen con los criterios de selección requeridos para cada cargo, entre los cuales se encuentran la formación académica, las competencias, los conocimientos técnicos, el perfil blando y la experiencia (o desempeño), dependiendo de si el proceso es interno o externo. Estos criterios se encuentran estipulados en el descriptor de funciones respectivo.
- Posterior a la preselección, se realiza una entrevista conductual enfocada en competencias, la cual es conducida por el responsable del proceso en Talento Humano.
- Se aplican pruebas técnicas y psicológicas acorde al perfil requerido.
- Talento Humano presenta a las personas finalistas al cliente interno con las recomendaciones respectivas para la toma final de la decisión por parte de la unidad requirente.

En nuestra institución valoramos la permanencia del personal, y nos orientamos en conservar los mejores perfiles durante el mayor tiempo posible y así, reducir los niveles de rotación interna, aumentando la productividad y reduciendo los costos que se generan en los procesos de reclutamiento y capacitación para los/las nuevos/as colaboradores/as. En relación con nuestras Buenas Prácticas de rotación interna entre colaboradores, contamos con un programa que se denomina “Plan Carrera Allá Vamos”, el cual está enfocado en promociones internas y la sucesión institucional, lo que permite a nuestro personal proyectar su crecimiento y aprendizaje continuo

De igual manera, el Plan Estratégico de Cooprogreso y los Planes Operativos Anuales (POA’S) contemplan actividades enfocadas en el fortalecimiento de cultura, clima, comunicación, integración, capacitación y desarrollo. Ambos planes son aprobados por el Consejo de Administración.

Es importante señalar además que durante el año 2021, se llevó a cabo el Programa Formador de Formadores, a través de un convenio con la Universidad Hemisferios, en el cual se registraron 104 Oficiales de Crédito y Jefes de Agencia a nivel nacional, y 2 formadores de formadores. Este proceso de formación se extiende hasta el año 2022, en el cual se graduarán estos colaboradores y colaboradoras.

Adicionalmente contamos con el Programa de Salario Emocional, que contempla varios beneficios no monetarios, entre los cuales podemos mencionar: programas de desarrollo, espacios de retroalimentación, capacitación constante, eventos y celebraciones institucionales, programas deportivos, espacios de integración y comunicación (convenciones, workshops, etc.).

Empleo y Beneficios

M1D1REL2_1 / M1D1REL2_2 / M1D1EG2 / CTP1 / CTP2 / CTP3 / CTP4/ CTP5 / CTP6 / CTP7 / GRI 401-1 / GRI 102-7 / GRI 102-8

Prestamos atención a las condiciones del empleo que ofrecemos a nuestro personal y a su estabilidad dentro de Cooprogreso. Estamos comprometidos con formar un equipo que se adapte a nuestros valores institucionales y a los 7 principios cooperativistas. Por ello, nuestro proceso de reclutamiento obedece a procesos internos, pero siempre basándonos en los Derechos Humanos, la Igualdad de Género y la Inclusión. Nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación de Talento Humano, que consta en el Manual de Incorporación (aprobado por el Consejo de Administración) señala que: "Cooprogreso realizará todos sus procesos de reclutamiento y selección sin distinción de sexo, raza, nacionalidad o religión", reafirmando así nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión.

En Cooprogreso cumplimos con todas las obligaciones legales de manera puntual y oportuna, entre ellas podemos mencionar por ejemplo, las aportaciones a la seguridad social, precautelando el bienestar de todo nuestro personal.

Adicionalmente, ejecutamos otras prestaciones sociales como jubilación patronal, asistencia por maternidad o paternidad y períodos de lactancia, entre otros.

Estamos alineados desde hace dos años al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 5: Igualdad de Género, que ha establecido una hoja de ruta para fomentar buenas prácticas relacionadas con la equidad, diversidad e inclusión de las personas. Dentro de esta se incluyen indicadores de selección y/o de promociones internas, que monitorean el porcentaje de mujeres y hombres que contratamos y ascendemos en nuestra institución. Esto con el objetivo de fomentar la igualdad de oportunidades y así, promover la diversidad en Cooprogreso.

Es muy grato para nuestra empresa anunciar que, a partir de 2021, somos firmantes de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs por sus siglas en inglés (Women Empowerment Principles), con lo cual buscamos crear más espacios inclusivos para las mujeres dentro de la vida laboral y contribuir a la transformación de su rol en la sociedad.

Cumplimos de manera muy estricta con las leyes sobre la protección de la mujer, de personal con discapacidad y de personas con alguna enfermedad. En esta línea, todas las personas pueden participar en igualdad de condiciones en nuestros procesos de selección. A continuación, presentamos las contrataciones efectuadas en el año 2021:

Descripción	2021	2020
 Número de hombres	48	29
 Número de mujeres	63	29
Total	111	58

"En el **2021** nos **afiliamos** a los **Principios de Empoderamiento de las Mujeres**".

En cuanto a los salarios, es destacable mencionar que durante el año 2021 superamos el salario mínimo sectorial en todos los cargos. Tenemos una tabla salarial a la que nos acogemos al momento de establecer las remuneraciones.

Además, contamos con un plan anual de capacitación y otros programas que fomentan el desarrollo profesional, estos por ejemplo, el análisis periódico de los perfiles socioeconómicos de nuestros colaboradores y colaboradoras con el fin de ajustar nuestras estrategias de remuneración, prestaciones, educación y crecimiento profesional. De hecho, nuestra institución evalúa y desarrolla las competencias duras y blandas del personal mediante varios programas.

"Durante el 2021
**superamos el salario
mínimo sectorial** en todos
los cargos".

Con el propósito de retener a nuestros colaboradores y colaboradoras, estamos analizando constantemente las oportunidades que tenemos para mejorar los beneficios institucionales. En el año 2021 renovamos nuestro seguro médico privado con la compañía Liberty Seguros, llevando a otro nivel los beneficios de nuestra póliza en cuanto a montos de cobertura y red de prestadores. Igualmente, planteamos bonificaciones por concepto de cumplimiento de metas y objetivos, tanto en cargos comerciales, como en financieros.

Implementamos un programa de reconocimientos al equipo comercial por los resultados alcanzados en sus cargos. Así, durante tres meses se reconoció a 4 Oficiales de Crédito y 3 Jefes de Agencia con los mejores cumplimientos en meta de crecimiento de cartera. A su vez, se premió al oficial extrajudicial con mejores resultados. El premio consistió en la entrega de un televisor, siendo un total de 24 televisores los entregados en el año 2021. Por cuatro meses se premió a los 2 mejores Oficiales de Inversiones por el mejor desempeño en la consecución de sus metas. De igual manera se entregó un total de 8 televisores en este periodo.

Además, pensando siempre en nuestro personal, celebramos durante el año: el día de la mujer, el día de la madre, el día del padre, el día del trabajo, navidad, y cumpleaños. En Navidad, por ejemplo, entregamos a todo el personal un bono económico y un bono pavo. Adicionalmente, todos nuestros colaboradores reciben desde el momento en que cumplen cinco años en la organización, un porcentaje de su remuneración por año de servicio, de acuerdo con una tabla establecida para el efecto.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

CTP1 / CTP4 / GRI 102-8 / G4-LA13 / GRI 405-1

Trabajadores/as por tipo de contratación y sexo

En el año 2021, 493 personas –91% de la nómina–, tuvieron el régimen de contratación fija en nuestra cooperativa, 14 personas contratación temporal y por último, 2 personas como contrataciones freelance.



Descripción		2021	2020
Contratación fija	👤	230	170
Contratación fija	👩	263	208
Contratación temporal	👤	4	3
Contratación temporal	👩	10	5
Contratación freelance	👤	2	2
Contratación freelance	👩	0	1
Total		509	389

Colaboradores/as por tipo de contratación y ubicación geográfica

Nuestro mayor número de personal en los años 2020 y 2021 se concentró en la región Sierra, bajo el régimen de contratación fija. Para la apertura de nuestra primera agencia en la ciudad de El Tena se contrataron 10 colaboradores.



Igualdad de retribución entre hombres y mujeres

En Cooprogreso nos preocupamos por que la retribución económica sea en igualdad de condiciones, tanto a hombres como a mujeres, independientemente de la ubicación geográfica o del tipo de contratación. En el siguiente cuadro se puede evidenciar que en la Sierra, la relación entre el salario de hombres y mujeres es de 1,11; en la Costa de 1,04 y en el Oriente de 1,69. Estos valores son obtenidos de la sumatoria de remuneraciones de cada género por región, dividido para el número de colaboradores de ese género en cada una de las tres regiones.

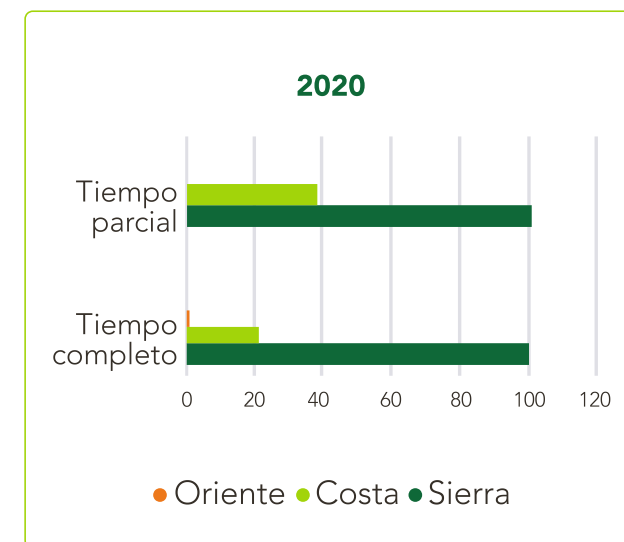
Descripción	Región 1 - Sierra		Región 2 - Costa		Región 3 - Oriente	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Salario base en USD	\$166.431	\$198.525	\$51.611	\$33.229	\$3.337	\$2.628
Cantidad de colaboradores/as	163	216	64	43	3	4
Promedio salario por colaborador/a	\$1.021	\$919	\$806	\$773	\$1.112	\$657
Relación entre salario de hombres y mujeres	1,11		1,04		1,69	

Colaboradores/as por tipo de jornada y género

Descripción		2021	2020
	Tiempo completo - hombres	230	51
	Tiempo completo - mujeres	262	71
	Tiempo parcial - hombres	0	119
	Tiempo parcial - mujeres	1	137
	Total	493	378



Personal por tipo de jornada y ubicación geográfica



Capacitación, Formación y Educación para el Desarrollo

M1D1REL2_1 / M5D1P1_1 / M5D1P1_2 / M5D1P2 / M5D2P2 / M1D1TF1_1 / G4-LA9 / G4-LA10 / M7D2P2 / M1D2P4_2 / M7D2P3_1 / GRI FS16

Cooprogreso, alineado con el 5to. Principio Cooperativo “Educación, capacitación e información”, mantiene un sólido compromiso con la educación; por esto, desarrollamos programas de Educación Financiera que están abiertos a todas las personas de la comunidad.

Nuestra plataforma digital de Educación Financiera fue trabajada de manera conjunta con la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD, para facilitar el acceso de estudiantes, socios, clientes, miembros de la comunidad y funcionarios para formarse en este tema de manera 100% gratuita. Los participantes que aprueban el curso reciben un certificado a la finalización del mismo, que avala las destrezas adquiridas, además de distintos incentivos. El acceso a la plataforma se encuentra en el siguiente link <https://bit.ly/CursoDigitalCooprogreso>

"Hemos desarrollado una plataforma de Educación Financiera denominada Aprender es Ganar."

A las mujeres cabeza de hogar de nuestros grupos de crédito comunal, se les incentiva a realizar los cursos de Educación Financiera, para que puedan aprender: cómo ahorrar, cómo obtener y utilizar los fondos recibidos de forma responsable, y la importancia de cumplir sus obligaciones de pago. Los cursos disponibles se presentan a continuación:



El programa de Educación Financiera abarca tres ejes principales, la plataforma a la que hemos denominado "Aprender es Ganar" que nos permitió capacitar gratuitamente a más de 1.188 inscritos hasta diciembre de 2021, los Webinars que realizamos de manera trimestral, y; los concursos intercolegiales de oratoria a nivel nacional, a través de los cuales fomentamos el liderazgo de los jóvenes y sus capacidades oratorias en temas relacionados a la Educación Financiera y el Cooperativismo. El último concurso se realizó en la ciudad de Machala; el tema fue “Importancia del ahorro en un futuro emprendedor” en el cual se premió a los cinco primeros lugares. El primer premio consistió en una cuenta de ahorros con US \$ 300,00.

Debido a la pandemia, todas estas iniciativas que realizábamos de manera presencial tuvieron que adaptarse a la nueva realidad, por lo que migramos todos nuestros programas a la virtualidad; lo que permitió una mayor expansión de los mismos.

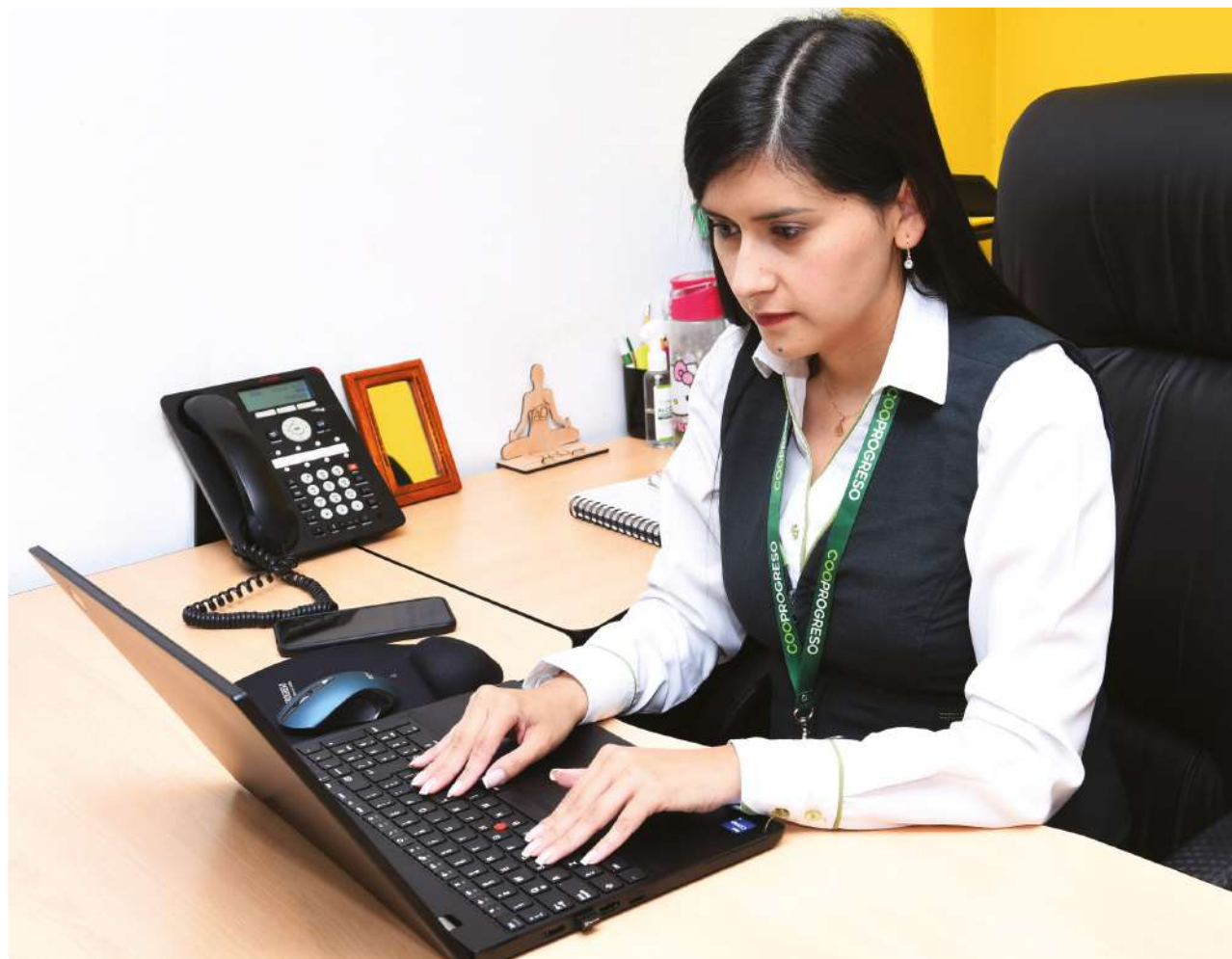


Durante el año 2021, en el Programa de Educación Financiera registramos 1.188 participantes, de los cuales finalizaron el curso 711. Entre los participantes se cuentan personas de la comunidad, estudiantes, funcionarios, grupos comunales, grupos de microcrédito y socios. Cabe mencionar que el lanzamiento de nuestra plataforma se realizó en el mes de septiembre y hasta diciembre, entregamos a las personas con las mejores calificaciones, 9 teléfonos celulares y 20 canastas básicas, a través de varios sorteos.

Por otro lado, en lo que concierne a nuestro público interno, consideramos necesario tener un plan de carrera para todo el personal, el cual nos permite establecer lineamientos, criterios técnicos y requisitos para normalizar y formalizar el procedimiento de promociones internas en los procesos de selección. Contar con este programa también nos permite desarrollar, potenciar y retener el talento humano de nuestra institución, priorizando los ascensos de nuestros colaboradores y colaboradoras, frente a los candidatos externos.



Este proceso de selección incluye pruebas técnicas y psicológicas, entrevistas por competencias, assessment center o grabación de video entrevista (de ser requerido) y se incluye también una evaluación de integridad. Contamos con los siguientes programas para incentivar el desarrollo profesional del personal:



01

PROGRAMA GESTIÓN DE DESARROLLO

El objetivo es revisar, orientar y potenciar la gestión de los colaboradores y colaboradoras de nuestra institución, a fin de mejorar sus resultados e impulsar su desarrollo continuo. Incluye formación a los líderes para impulsar la retroalimentación asertiva, efectiva y oportuna con el personal y generar desarrollo.

02

PROGRAMAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El objetivo es identificar, potenciar y retener el talento a través de intervenciones que generen desarrollo de competencias blandas en nuestro personal, haciendo énfasis en liderazgo, comunicación y manejo de relaciones interpersonales.

03

PLAN CARRERA COOPROGRESO "ALLÁ VAMOS"

Este programa nos permite establecer lineamientos, criterios técnicos y requisitos para normalizar y formalizar el procedimiento de promociones internas, buscando retener a nuestro personal dentro de la empresa. "Allá Vamos" busca el crecimiento personal y profesional del personal de Operaciones y Negocios, estableciendo una ruta clara que guiará su viaje en Cooprogreso, con el apoyo de su líder y el de la institución.

04

PROGRAMA ONBOARDING

Fue diseñado con el propósito de crear una experiencia diferenciadora y de alto impacto a los colaboradores y colaboradoras nuevos/as que se incorporan al equipo, el cual consiste en capacitarlos en todas las áreas estratégicas de la empresa a través de nuestros propios colaboradores responsables de cada área. De esta forma se genera marca empleadora y un alto grado de compromiso con nuestra institución desde el primer día, lo cual impacta en nuestro Clima Laboral. Los beneficios del Onboarding permiten una mayor productividad, mayor compromiso, menor rotación de personal y humanización de las organizaciones y adicionalmente, el programa busca que los colaboradores se sientan en casa, conozcan a los nuevos integrantes del equipo, resuelvan las dudas que pudieran presentarse en el proceso de inducción y que puedan conocer la matriz de nuestra cooperativa.

El monto invertido en Capacitación y Formación en el año 2021 fue de \$24.932 USD, superior al valor invertido en este rubro en el año 2020 que fue de USD \$20.145,38. El programa de formación y capacitación nos permitió preservar el talento de nuestro personal dentro de la empresa e impulsar su crecimiento profesional.

Descripción	2021	2020
Número de acciones de formación	74	82
Promedio de asistentes por jornada de capacitación	79	34
Número total de horas de formación	515	513
Número total de asistentes a los programas	6.426	2.610

Como se desprende del cuadro anterior, el número de asistentes a los programas de formación se incrementó en 146% entre los años 2020 y 2021. Este incremento obedece a la reducción de las restricciones impuestas por la pandemia del Covid-19.

Como parte de nuestro proceso de capacitación al personal nuevo de Cooprogreso, reciben 16 horas de capacitación dentro del horario de trabajo, sin cargo a vacaciones. Las principales temáticas abordadas en el 2021 fueron:

Liderar en tiempos de crisis y proyección de gastos personales.
Brigadas de emergencia, ingeniería social, Código de Ética.
Seguridad en un día normal de trabajo.
Cooperativismo y educación, taller de habilidades comerciales y movilización de ahorros.
Prevención de lavado de activos y riesgo psicosocial.
Escuela de Negocios Cooprogreso, equidad, diversidad e inclusión.
Prevención de VIH, salud sexual y reproductiva.
Charla de prevención de abuso infantil.
Educación financiera.

El índice de satisfacción de las actividades de formación durante el último año fue de 96%, lo que superó con un 11% al índice de 2020. Adicionalmente tuvimos acciones de capacitación frente a los riesgos de contagio existentes un año después del inicio de la pandemia del Covid-19. Entre ellos, uno de los más destacados fue el Taller virtual de Cultura de Seguridad que estuvo dirigido a gerencias y jefaturas a nivel nacional, al igual que a Supervisores de Servicios y Ventas. Este taller permitió despejar dudas con respecto a los diferentes protocolos de bioseguridad, así como compartir el programa integral de cultura y seguridad en la institución. Se analizó la importancia del comportamiento en la creación de una cultura independiente de seguridad dentro del espacio de trabajo.



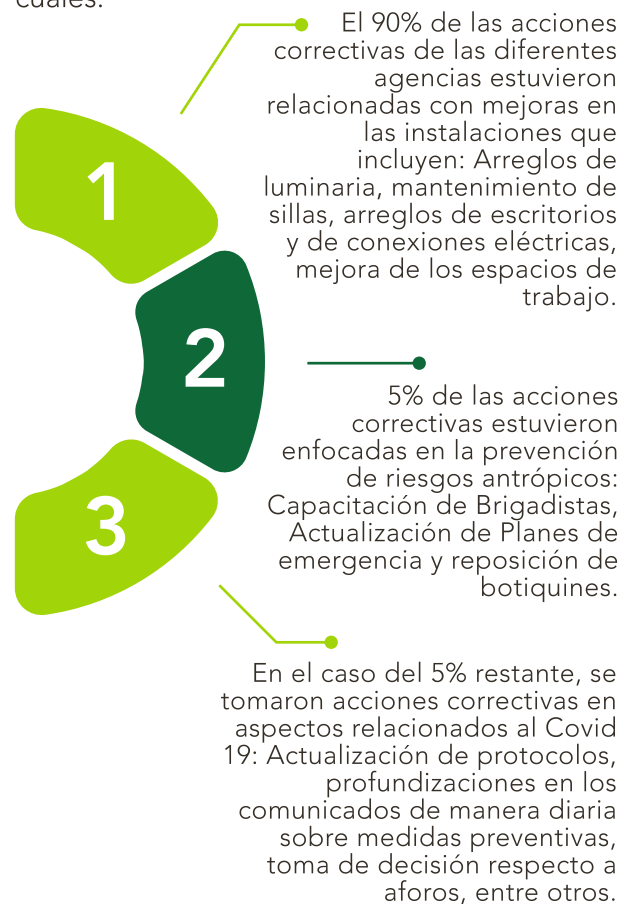
Seguridad y Salud Ocupacional

GR1 403-1 / GRI 403-2

En Cooprogreso trabajamos mucho en la Seguridad y Salud Ocupacional de nuestro personal. En las agencias con más de 15 colaboradores/as, se conforman legalmente los Comités y Subcomités de Seguridad. Conforme lo establece el Decreto Ejecutivo 2393, se mantienen reuniones mensuales en cada uno de los Comités y Subcomités, tratando temas referentes a la prevención en seguridad y salud. Todo lo tratado en las reuniones es redactado en un acta que detalla los responsables de las tareas y describe el seguimiento de las acciones correctivas. Cada Jefe/a de Agencia es responsable de dar cumplimiento a las reuniones y guardar dichas actas, de las cuales, el Área de Seguridad y Control Interno realiza el seguimiento respectivo.

Por el contrario, en las agencias que no superen los 15 colaboradores/as, designamos delegados de Seguridad y Salud Ocupacional, quienes llevan un checklist de inspección de acciones y condiciones inseguras, a fin de tomar acciones correctivas en el futuro.

Dependiendo de las necesidades puntuales de cada agencia y conforme al checklist y a la reunión mantenida en los subcomités, se identifican las acciones correctivas, de las cuales:



Todas las acciones correctivas mencionadas fueron solventadas dependiendo el requerimiento de cada agencia.

A continuación, presentamos un detalle de las reuniones:

Descripción	2021	2020
Número de Comités	6	3
Colaboradores/as que forman parte de estos comités	72	36
Ciudades en donde se mantienen los Comités	6	3
Número de delegados SSO	19	17

Durante el año 2021, se reportó un accidente, que fue in itinere; es decir, se produjo durante el traslado del colaborador desde su domicilio hasta las instalaciones de nuestra Cooperativa. Fue un accidente leve que no tuvo consecuencias para el afectado.

En Cooprogreso, todos los accidentes son reportados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) dentro de los diez días laborales siguientes. De igual manera, todos los accidentes son investigados y presentados en un informe al Comité de Seguridad, a fin de tomar las medidas correctivas necesarias.

Para llevar una correcta estadística de los accidentes se llena un formato de reporte de indicadores de accidentes por mes y se envía un reporte anual. Este es un detalle de los accidentes ocurridos durante el último año:

	2021
Número de accidentes	1
Tasa de frecuencia de accidentes	0,22
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0,22
Tasa de días perdidos y ausentismo laboral	0,41%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0

La pandemia por el Covid-19 nos llevó a reforzar nuestros mecanismos para precautelar la salud de quienes conformamos Cooprogreso, a continuación, se detallan las actividades que se realizaron y los procedimientos adoptados para los socios y clientes:

Elaboración de protocolos de bioseguridad general y por actividades en donde se detallan las medidas a seguir.
Teletrabajo de acuerdo con la semaforización propuesta por la Secretaría Nacional de Riesgos y Emergencias y el COE Nacional.
Cumplimiento de aforo para socios/as y personal
Colocación de cabinas de desinfección en todas las agencias de Cooprogreso.
Colocación de señalética referente a las medidas de bioseguridad para personal y socios/as.

Colocación de señalética de distanciamiento social de socios/as, clientes y aforos por agencias. Se colocaron puntos en el piso cada 2 metros , para distanciar a los socios/as mientras hacen fila en las cajas esperando atención.
Comunicados diarios referentes a la concientización y cumplimiento de las medidas de bioseguridad .
Apoyo en la gestión de vacunación contra el Covid-19 para el personal.
Entrega permanente de maskarillas y atomizadores de alcohol al personal.
Limpieza, desinfección y fumigación diaria a las instalaciones.
Dotación de transporte para el personal.
Toma de pruebas de Covid-19 al personal para su reintegro a las labores presenciales.

Seguridad y Salud Ocupacional

GR1 403-1 / GRI 403-2

En el año 2021 implementamos medidas en el ámbito laboral frente a la situación de confinamiento a causa de la pandemia por el Covid-19:

Campañas de comunicación interna: Trabajamos con mucho empeño por mantener a nuestro personal siempre informado respecto a las noticias, los protocolos de seguridad, eventos, decisiones, etc.

Programa de cultura de seguridad: Se instauró con la finalidad de promover el autocuidado y la prevención ante la emergencia sanitaria.

Encuesta de salud semanal: Se instauró una encuesta para monitorear el estado de salud de nuestra gente y el de sus familias a nivel nacional; se brindó soporte médico, así como el seguimiento a contagios y exposición al virus.



Libertad de Asociación

G4-HR4 / GRI 102-41



En línea con lo estipulado en los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y en el Código del Trabajo de Ecuador, respetamos el derecho a la libre asociación de nuestros colaboradores y colaboradoras. Sin embargo, este es un tema que nace desde el personal, quienes hasta el momento no han manifestado interés por conformar una organización de tipo asociativo.

Como institución financiera, procuramos fomentar varios espacios de participación e intercambio de ideas, en donde nuestro personal pueda presentar sus sugerencias y observaciones en cuanto a fortalezas y oportunidades de mejora dentro de su ambiente de trabajo, o discutir las diferentes dimensiones que componen el entorno y clima laboral. Entre lo más destacado de estos encuentros, podemos señalar la Encuesta anual de Clima Laboral, que se realiza a través de un focus group, cuyo objetivo es profundizar acerca del clima laboral en nuestra Cooperativa, de cuyos resultados se puedan generar acciones que permitan intervenir en los aspectos de mejora y capitalizar los puntos positivos que se destacan, con el objetivo de escuchar a nuestro personal y sus propuestas de mejora.

Adicionalmente, se eligieron a quienes serán los Embajadores de cultura, estas personas son voceros/as y representantes de sus respectivas áreas y agencias, siendo los responsables de apoyarnos a posicionar los programas de cultura, como a fomentar comunicación de doble vía con el personal. El objetivo es conocer sus requerimientos y poder solventarlos oportunamente. Estos embajadores son colaboradores que cuentan con credibilidad, transmiten confianza e influyen en el comportamiento de las demás personas; ellos mantienen la cultura de un grupo social, mediante valores y creencias.



Compromiso con la comunidad

M1D2P4_2 / M7D2P1_2 / M7D2P1_2 / M7D2P2 / M1D1TCV1_1 / M1D1TCV1_2 / GRI 413-1

El Área de Responsabilidad Social se encarga de ejecutar los programas en beneficio de la comunidad, para lo cual se elabora una línea base de las necesidades de los Grupos de Interés y se realiza una planificación anual debidamente financiada con el correspondiente presupuesto. Estos son aprobados en la Planificación Anual de nuestra Cooperativa por el Consejo de Administración y Gerencia. Después, el Área de Responsabilidad Social se encarga de revisar, analizar y observar la viabilidad de las solicitudes de la comunidad previo a su implementación, tal como se establece en el Manual de Responsabilidad Social. Finalmente, en el afán de maximizar el impacto a largo plazo de estas acciones con la comunidad, hacemos el seguimiento a través de fotografías, correos y llamadas.

Durante el año 2021 realizamos la donación de más de una tonelada de material para reciclaje a la Fundación "El Hormiguero". A través de la venta de ese material, se logró entregar víveres a familias de escasos recursos.



Asimismo, participamos en el evento "Ecuador Sostenible" organizado por Ekos, en donde premiamos a los ganadores de emprendimientos sostenibles. A mediados de año, realizamos también una donación de libros con la coordinación del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES) al Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos de América Latina y el Caribe CIPS, por sus siglas en inglés. Organización no gubernamental que opera en el ámbito de la cooperación internacional y de la lucha contra la exclusión social, para fortalecer los conocimientos de emprendedores y microempresarios.

La realización de este tipo de actividades nos permite acercarnos, transmitir mensajes y conectar con todos los sectores de la comunidad, a través de procesos de aprendizaje que conduzcan a nuestros socios y clientes a llevar una vida más responsable con respecto a sus finanzas y colaborar con el bienestar de la comunidad.

Programa Salud y Bienestar

M1D2P4_2 / M7D2P2



Durante el 2021 realizamos 4 charlas virtuales dirigidas a los socios y socias respecto al cuidado de la salud, orientadas a prevenir diversas patologías, así como la detección temprana de enfermedades que pueden resultar ser graves.

Además, se realizaron tres brigadas médicas presenciales, con las respectivas autorizaciones de las autoridades competentes, acatando las disposiciones del COE Nacional y con el apoyo de nuestro prestador médico. En estas se prestaron servicios médicos gratuitos, los cuales se detallan a continuación:

Medicina General
Medición de glucosa
Presión arterial
Control del niño sano
Valoración nutricional
Entrega de lentes y otros servicios (900 pares de lentes) con apoyo de la Fundación Vista para Todos

Las brigadas médicas de nuestra Cooperativa son uno de nuestros programas de beneficio colectivo, que se extienden más allá de los socios/as porque también impactan positivamente a los integrantes de la comunidad.

En lo que corresponde a los servicios de salud para nuestros colaboradores/as, a continuación, se detallan los mismos:

Atenciones médicas ambulatorias diarias en el consultorio médico a los colaboradores que así lo requieran.

Atenciones y servicios médicos a través de telemedicina con la Médico Ocupacional a los colaboradores de agencias.

Exámenes y chequeos médicos anuales a todos los colaboradores. En el año 2020 realizamos 320 y en el año 2021 fueron 360 chequeos ocupacionales.

Se realizan exámenes y chequeos médicos a los colaboradores que ingresan y salen de la cooperativa para verificar su estado de salud.

Capacitaciones anuales sobre aspectos de salud: Nutrición, prevención del VIH, Salud Sexual y Reproductiva, Prevención de riesgos psicosociales, Prevención de consumo de alcohol y drogas, primeros auxilios.

Mantenimiento y reposición de medicamentos en el dispensario e implementos del botiquín de primeros auxilios en todas las agencias.

Seguimiento de personal que se contagió con Covid 19.

Implementación de medidas de Bioseguridad.

Nuestro personal tiene un Seguro Médico cuya cobertura abarca atenciones ambulatorias, cirugías, emergencias, exámenes de laboratorio e imagen dentro de la red médica que mantiene el seguro.

Compromiso con el Medio Ambiente

M7D3P1_1 / M7D3P1_2 / M7D3P2 / GRI 404-1 / GRI 301-2 / GRI 302-2 / GRI 302-4 / GRI 306-2 / GRI 102-11

Tenemos un segmento de clientes importante dentro del sector agropecuario, mismo que se ve perjudicado por sequías, aluviones, inundaciones y otros fenómenos originados en la variabilidad climática. Estamos conscientes de que estos fenómenos pueden impactar sus actividades agrícolas y repercutir en su capacidad de cumplir con el pago de sus compromisos.

Por eso, **hemos decidido tomar acción** y aprovechar las oportunidades que tiene nuestra Cooperativa para **contribuir con la mitigación de este fenómeno global**.

Una de ellas es la inclusión del análisis de riesgos ambientales en los procesos de crédito, la cual se implementará en el año 2022, en la que se consideran aspectos del cambio climático que nos permitirá mitigar los peligros futuros. Por otro lado se desarrolla el proyecto Eco Micro que está encaminado a mitigar los riesgos y brindar a los socios la viabilidad de sus proyectos agrícolas y aportar al medio ambiente.

Las acciones ambientales en Cooprogreso, están dirigidas a los colaboradores y colaboradoras de la institución, a través de charlas, comunicaciones y señalética alusiva al ahorro de agua, energía y papel. Adicionalmente, las acciones como el reciclaje nos han relacionado con las familias de nuestro personal, ya que son cordialmente invitados a aportar con materiales de reciclaje. Hemos desarrollado campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de nuestro personal, proveedores, consumidores, clientes y a la comunidad.

Cumplimos con la normativa ambiental vigente, gestionando de forma responsable nuestros residuos peligrosos. Dentro del Manual de Responsabilidad Social contamos con políticas y hemos elaborado un instructivo de Buenas Prácticas Ambientales, el mismo que ha sido socializado con todo el personal, en el cual establecemos una serie de acciones para mitigar impactos dentro y fuera de nuestra organización.

La gestión ambiental forma parte de uno de nuestros ejes estratégicos. Nos esforzamos constantemente por desarrollar acciones que minimicen nuestro impacto ambiental y hemos tenido muy buena acogida por parte de nuestro personal.

	2021
Inversión medioambiental por socio	\$3,33 USD
Monto invertido en acciones medioambientales	\$877 USD
Número de actividades relacionadas con ambiente	3

Dentro de los procedimientos implementados en el último año para mejorar la competencia de nuestro personal en temas medioambientales están:

- Involucrar al personal en temas de voluntariado (reforestación, reciclaje y disminución de la huella de carbono).
- Generar más charlas y capacitaciones para el uso responsable de los recursos.
- Incentivar la participación activa de los colaboradores y colaboradoras en iniciativas ambientales.
- Crear campañas de comunicación interna y externa.



Hemos implementado buenas prácticas ambientales en la gestión interna, orientadas principalmente al consumo responsable de recursos, y tenemos como punto de mejora el aplicar políticas ambientales en todas las líneas de negocio de nuestra Cooperativa.

Otra de las acciones que buscamos implementar en el año 2022, es la vinculación con acciones a favor de los hábitats protegidos de Ecuador. De hecho, junto con el área de Talento Humano, tenemos contemplado realizar diferentes campañas de reforestación y educación ambiental en el futuro, y obtener la Certificación Carbono Cero.

A continuación, presentamos un detalle de la inversión que realizamos en aspectos medioambientales:

Inversiones	2021
Inversiones ambientales	\$477
Inversiones para prevención	\$400
Total	\$877

Gestión de Materiales y Reciclaje

M7D2P2 / M7D3P1_1 / M7D3P1_2 / GRI 306-2 / GRI 301-2 / G4 EN23

La correcta gestión de materiales y el reciclaje son acciones que dentro de nuestra organización, se priorizan como parte del compromiso ambiental que tenemos con el planeta. Cabe señalar que nos encontramos en una constante transformación digital que busca reducir al máximo el consumo de papel en nuestra Cooperativa. Adicionalmente, hemos abierto puntos de reciclaje de papel que permite la gestión interna de estos desechos por parte de nuestro personal, lo que genera una cultura de reciclaje y sostenibilidad, que tendrá un efecto no solo en Cooprogreso, sino en la comunidad.

Por ello, a través de nuestro Instructivo de Buenas Prácticas Ambientales, estamos fomentando en los colaboradores y colaboradoras el uso de hojas recicladas, la impresión a doble cara y, sobre todo, la separación de los residuos.

Con estos mecanismos buscamos evitar que estos materiales, que tienen un gran potencial de segundo uso, sean enviados a la basura.

Otro aspecto a resaltar en nuestra gestión de materiales, es el uso alternativo del mobiliario de madera y aglomerado que no se utiliza en nuestras oficinas, con el cual hemos adecuado espacios comunes como salas de espera en nuestras instalaciones, lo que nos representa un ahorro y además les da una segunda vida a estos materiales.

Insumos reciclados

Descripción	2021
Madera	50m2
Vidro	20m2



Energía y Agua

G4-EN3 / G4-EN4 / G4-EN5 / G4-EN6 / G4-EN16/ GRI 302-1 / G4-EN8 / G4-EN10 / G4-EN22

Es muy importante para nuestra institución fomentar el ahorro de energía y de agua. Por ello las señaléticas alusivas al ahorro están presentes en las instalaciones y aportan mucho para que se cierren correctamente las llaves de agua y se apaguen las luces que no sean utilizadas, lo que forma parte de nuestras oficinas ecoeficientes.



Con respecto al ahorro interno, establecimos algunas acciones en el Instructivo de Buenas Prácticas Ambientales. Entre ellas, está el uso de luminarias led, la optimización eléctrica usando luz solar y las políticas que incentivan a todo nuestro personal a desconectar los equipos al irse de las oficinas. En el año 2021, hemos hecho una fuerte inversión en el cambio de las luminarias incandescentes a LED, lo que nos ayudará a ahorrar energía. Las agencias que inauguramos en el año 2021 han sido diseñadas con este tipo de luminarias, así como también lo serán aquellas que se abran en el futuro, lo que representará un ahorro significativo a largo plazo. De igual manera, se ha modificado el cableado eléctrico para no tener pérdidas de energía.

Todas estas acciones **nos han permitido reducir nuestro consumo de energía durante el año 2021**, en comparación al año 2020:

Reducción de Consumo Energético

Total Energía

2021 Kw: 1'243.798,84

2020 Kw: 1'542.729,66

Total Energía Ahorrada

2021 Kw: 298.930,86

2020 Kw: 273.009,18

También hemos incluido en nuestras políticas la motivación que tenemos por reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas por los vehículos propios y los de nuestro personal, ya que en su mayoría son vehículos que consumen gasolina.

Otro impacto, aunque menos significativo, es el de los colaboradores y colaboradoras que viajan en autobús, ya que la emisión de dicho medio se divide para todos los pasajeros.

Dentro de nuestra organización, durante el año 2021 hemos registrado un total de 2.467 viajes de la empresa en taxis con una duración aproximada de 30 minutos cada uno.

Gestión de Desechos

G4-EN23 / GRI 306-2

La correcta eliminación de desechos es una práctica fundamental para mitigar los riesgos que cualquier tipo de institución corre durante el proceso de almacenamiento de residuos peligrosos. Por eso, en Cooprogreso clasificamos y separamos los desechos que categorizamos como biopeligrosos para poder tratarlos y evitar cualquier tipo de riesgo a nuestro personal. Este tipo de desechos se clasifican de la siguiente manera:



En total, durante el año 2021, hemos generado 16 kg de desechos biopeligrosos, los cuales han sido enviado a gestores calificados y autorizados para darles un correcto tratamiento y disposición final, a través de la incineración.

Por otro lado, las iniciativas de separación en la fuente han generado un impacto positivo al facilitar el reciclaje. Esto nos permite contribuir con el desarrollo sostenible de Ecuador y disminuir nuestros propios impactos en la contaminación del medioambiente.

Este es el detalle de nuestra gestión de desechos:

Tipo de Desecho Peligroso	Kg.	Tratamiento	Tipo de Desecho No Peligroso	Kg.	Tratamiento
Fármacos caducados o fuera de uso	5	Incineración	Papel	1.840	Reciclaje
Objetos cortopunzantes usados en atención de seres humanos o animales	3	Incineración	Cartón	500	Reciclaje
Materiales o insumos usados en procedimientos médicos	8	Incineración	Plástico	200	Reciclaje
			Orgánico	0	Reciclaje
			Vidrio	40	
Total	16		Total	2.580	





Capítulo 7 Indicadores de Gestión



Balance Social

Con el propósito de establecer políticas de fomento a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, es necesario conocer el impacto social y económico de las mismas en la sociedad. En Cooprogreso estamos conscientes de la responsabilidad que tenemos con nuestros grupos de interés respecto al cumplimiento de los principios cooperativistas, así como los principios del buen vivir, mismos que son parte de nuestro ADN. Trabajamos permanentemente en levantar información que nos permita establecer los impactos, tanto positivos como negativos, que nuestras actividades puedan significar para la comunidad.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, desarrolló en el año 2013 el modelo de análisis de Balance Social para el Sistema Cooperativista Financiero del Ecuador, el cual define macro dimensiones, dimensiones e indicadores para el análisis y evaluación del impacto en el sector de la Economía Popular y Solidaria. Las cooperativas a nivel nacional deben elaborar su Balance Social y remitirlo a la SEPS.

El presente Balance Social fue elaborado por SDG Consulting, firma independiente. Con base en los indicadores propuestos, se levantó la información a través de formularios que fueron entregados a funcionarios y colaboradores de Cooprogreso, junto con encuestas personalizadas que se realizaron a gerencias de áreas clave de la institución.

Toda la información recolectada fue procesada y valorada, con calificaciones de entre 1 y 5 de acuerdo con los siguientes criterios: si la información estaba completa, si la información estuvo correctamente completada, y finalmente, si la información está acorde con los principios cooperativistas, en los cuales está enmarcada la metodología del Balance Social.

Para cada uno de los principios se calificaron los apartados y se obtuvo un promedio que se presenta en un gráfico que permite entender el impacto de la Cooperativa en el sector de la Economía Popular y Solidaria.

En este sentido, y en coherencia con nuestro modelo de gestión, somos una de las cooperativas que anualmente remite a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo de control, nuestra Memoria de Sostenibilidad y Balance Social. Tras la aplicación de los criterios de ponderación definidos obtuvimos los siguientes resultados:

Resultados Balance Social de Cooprogreso año 2021

Principios Balance social	Resultado 2021	Misión
P1 Membresía	4,67	5,00
P2 Control	4,64	5,00
P3 Participación	4,38	5,00
P4 Autonomía	4,86	5,00
P5 Educación	4,75	5,00
P6 Cooperación	4,71	5,00
P7 Comunidad	4,36	5,00
P8 Público Interno	4,75	5,00
P9 Gestión	4,83	5,00

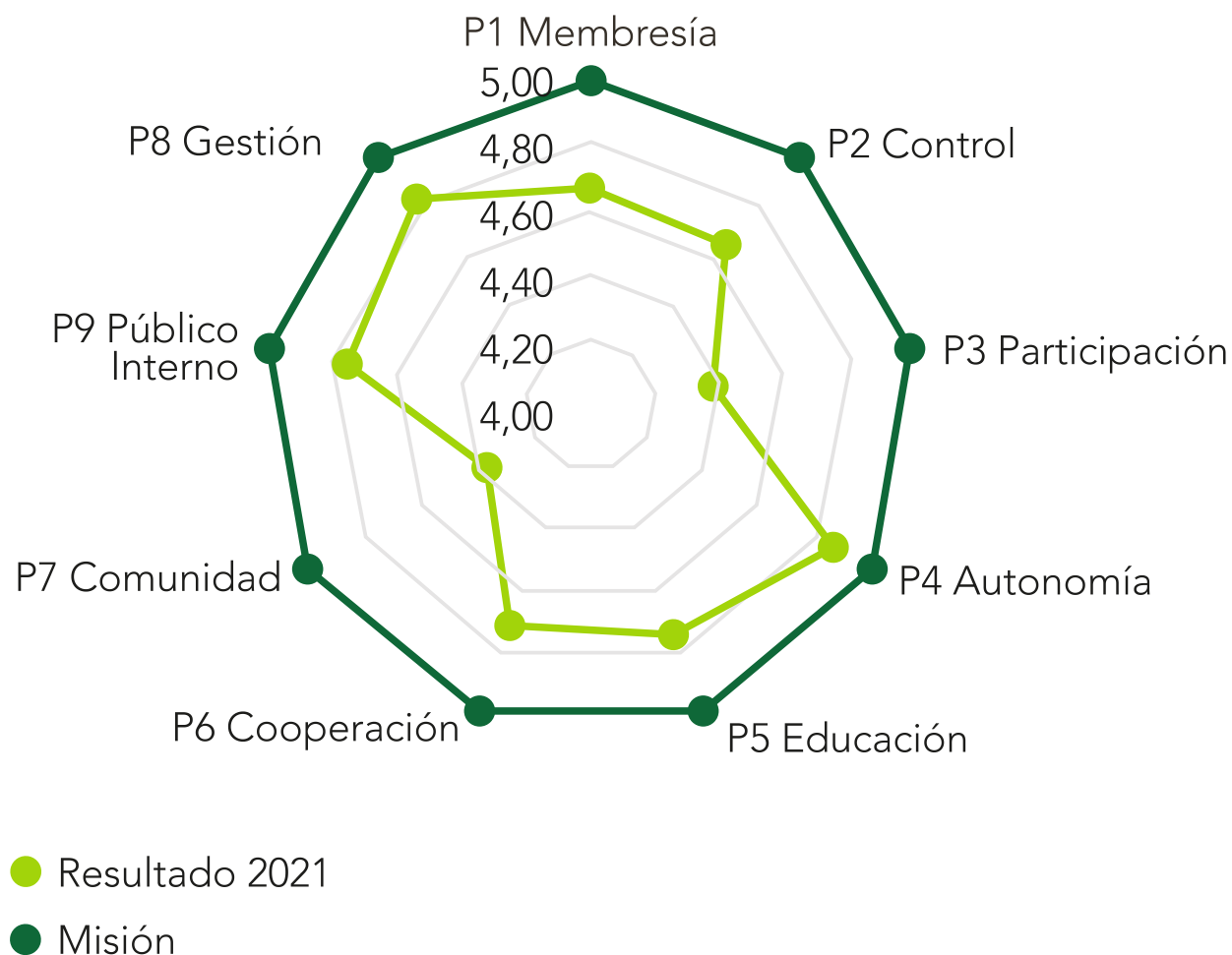
Como se puede apreciar en el cuadro, hemos obtenido las ponderaciones para cada uno de los principios, con una calificación sobre 5 puntos determinados como misión, que sería la máxima calificación posible para cada uno de los rubros evaluados.

Los resultados que hemos obtenido se acercan mucho al máximo valor posible, lo que demuestra que nuestro trabajo está orientado al compromiso con los principios cooperativistas.

A continuación, se presentan los resultados de manera gráfica.



Resultados Balance Social 2021



Resultados obtenidos para cada uno de los principios:

PRINCIPIO 1: MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su nacionalidad (blanco, mestizo, afroecuatoriano, pueblo o nacionalidad indígena, montubio, extranjero).	4
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios dependiendo de si reciben ayudas oficiales.	3
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por antigüedad en la Cooperativa: Hasta 1 año, de 1 a 5 años, de 5 a 10 años, superior a 10 años.	5
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su personería jurídica.	5
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su edad.	5
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su domicilio (mismo cantón, cantón aledaño, otras regiones).	5
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su estado civil (soltero, casado, otro).	5
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su instrucción o nivel de formación (primer nivel incompleto, primaria completa, bachillerato completo, universitario graduado, máster, PhD, otros).	5
1	Accesibilidad asociativa y cooperativa	Accesibilidad asociativa - Ingreso de socios por género - certificados de aportación.	4
1	Retiro de asociados	Retiro de asociados y sus causales.	4
1	Caracterización de los/las socios/as	Clasificación total del número de socios por su condición de activo o inactivo. Además, indique los parámetros que consideró para su clasificación.	5
1	Accesibilidad asociativa y cooperativa	Procedimientos para la incorporación de nuevos socios y cómo se incorpora de acuerdo con el género.	5
1	Accesibilidad asociativa y cooperativa	Política de no discriminación para socios.	5
1	Retiro de asociados	Retiro de asociados - procedimiento de salida de socios.	5
1	Retiro de asociados	Retiro de asociados por discriminación.	5
Promedio			4.67

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
2	Gobierno	Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	5
2	Gobierno	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	4
2	Gobierno	Frecuencia de análisis del órgano superior de gobierno, los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	4
2	Gobierno	Comité a cargo de la importancia de la Memoria de Sostenibilidad de la organización.	5
2	Gobierno	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo.	5
2	Gobierno	Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno.	3
2	Gobierno	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	5
2	Gobierno	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	5
2	Gobierno	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos económicos, ambientales y sociales.	4
2	Gobierno	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	5
2	Gobierno	Número de Asambleas.	5
2	Gobierno	Normativa interna para el Consejo de Administración y el de Vigilancia, para la transparencia de información.	5
2	Gobierno	Reglamento de elecciones de miembros.	5
2	Gobierno	Número de miembros de gobierno por género.	5
Promedio			4.64



PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
3	Gobierno	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	5
3	Gobierno	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	4
3	Gobierno	Relación con los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo los resultados de las votaciones.	4
3	Gobierno	Relación remuneración más baja versus remuneración más alta.	2
3	Concentración de los aportes sociales	Concentración de aportes sociales.	5
3	Utilización de utilidades y excedentes	Utilización de utilidades y excedentes.	5
3	Utilización de utilidades y excedentes	Distribución de las utilidades.	5
3	Valor agregado cooperativo	Valor agregado cooperativo.	5
Promedio			4.38

PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
4	Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales.	5
4	Control democrático de los socios y asociados	Asistencia a la asamblea: Cuantitativo.	5
4	Control democrático de los socios y asociados	Asistencia a la asamblea: Cualitativo.	5
4	Equilibrio real del poder entre asociados	Compras a proveedores locales, proveedores socios.	5
4	Equilibrio real del poder entre asociados	Porcentaje de créditos otorgados con depósitos a la vista.	4
4	Equilibrio real del poder entre asociados	Créditos de consumo concedidos a socios incorporados durante el ejercicio.	4
4	Gobierno	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	5
4	Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales, caracterización de órganos.	5
4	Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales - Normativa órgano de gobierno.	5
4	Transparencia informativa	Transparencia informativa - informar a la asamblea, consejos u otra información sobre gastos de la institución.	5
4	Transparencia informativa	Medios para comunicar la información.	5
4	Transparencia informativa	Transparencia informativa - Canales de diálogo con stakeholders.	5
4	Transparencia informativa	Identificación de grupos de interés - se hace pública la información de Balance - canales de comunicación y quejas, reclamos.	5
4	Estructura del patrimonio	Estructura financiera.	5
Promedio			4.86

PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
5	Prelación del trabajo sobre el capital	Programas de trabajo social - Monto de programas de salud preventiva - alimentación para colaboradores.	4
5	Prelación del trabajo sobre el capital	Poseen los socios de la cooperativa programas de beneficio colectivo aprobados por la Asamblea General.	5
5	Educación, capacitación y comunicación	Plan de capacitación o formación para trabajadores, Gobierno y socios.	5
5	Educación, capacitación y comunicación	Perfil socioeconómico de sus empleados - mapeo para la identificación de competencias en sus trabajadores.	5
5	Educación, capacitación y comunicación	Inversión en capacitación.	5
5	Educación, capacitación y comunicación	Promoción de la institución en EPS.	5
5	Educación, capacitación y comunicación	Actividades desarrolladas para dar a conocer la institución en EPS (Ferias, eventos, actos, etc).	4
5	Educación, capacitación y comunicación	Medios que utiliza para dar a conocer la organización.	5
Promedio			4.75

PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Acuerdos suscritos con otras entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario.	4
6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Participación en órganos de integración - utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras entidades de EPS.	5
6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Inversión en entidades miembros del Sistema Financiero Popular y Solidario.	5
6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Organismos de integración a los que pertenece la Cooperativa.	5
6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	La cooperativa posee acuerdos de apoyo mutuo, colaboración.	4
6	Autogestión y Autonomía	Acuerdos con otras organizaciones externas a la EPS y SFPS.	5
6	Autogestión y Autonomía	Pertenece algún gremio, cámaras, otras.	5
Promedio			4.71

PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
7	Medio ambiente	Compromiso con el Medio Ambiente.	4
7	Medio ambiente	Política ambiental - normativa ambiental - reciclaje - certificaciones ambientales.	4
7	Medio ambiente	Colaboradores formados en medio ambiente.	3
7	Prelación del trabajo sobre el capital	Empleados de la comunidad.	4
7	Prelación del trabajo sobre el capital	Política de contratación - considera los aspectos socioeconómicos, incluye (género, capacidades especiales, etnia, etc.)	5
7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Fondos destinados al compromiso con la comunidad.	5
7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Proyectos, acciones, programas con la comunidad y con EPS.	5
7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzoso, incentivar la generación de empleos.	4
7	Cumplimiento regulatorio	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	5
7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Desarrolla programas de educación para la ciudadanía incluidos en el presupuesto de la entidad.	5
7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comunidad.	4
Promedio			4.36

PRINCIPIO 8: PÚBLICO INTERNO

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
8	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Actividades destinadas a educación, prevención de enfermedades y fomento de la salud.	4
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación y estabilidad laboral.	4
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación entre puestos y estabilidad laboral- duración en la entidad.	4
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Clima Laboral.	4
8	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Programa de salud extensible a familiares.	5
8	Caracterización de los colaboradores	Número total de trabajadores por tipo: hombres, mujeres, cabeza de hogar, socios, colaboradores con acción afirmativa.	5
8	Caracterización de los colaboradores	Número total de trabajadores que tiene la cooperativa, clasificado por edad: menores a 18 años, 18 a 35 años, 36 a 50 años, 51 a 60 años, mayores de 60 años.	5
8	Caracterización de los colaboradores	Número total de trabajadores que tiene la cooperativa, clasificado por nacionalidad (blanco, mestizo, afroecuatoriano, pueblo o nacionalidad indígena, montubio, extranjero).	5
8	Caracterización de los colaboradores	Número de trabajadores por su domicilio (mismo cantón, cantón aledaño, otras regiones).	5
8	Caracterización de los colaboradores	Número de trabajadores por su estado civil (soltero, casado, otro).	5

PRINCIPIO 8: PÚBLICO INTERNO

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
8	Caracterización de los colaboradores	Número de trabajadores por su estado de instrucción o nivel de formación (primer nivel incompleto, primaria completa, bachiller completo, universitario graduado, máster, PhD, otros).	5
8	Caracterización de los colaboradores	Número de trabajadores por antigüedad en la Cooperativa: Hasta 1 año, de 1 a 5 años, de 5 a 10 años, superior a 10 años.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Empleos generados en el periodo.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Etapas de la contratación - Política de contratación aprobada por el gobierno.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Etapas de la contratación, por colaboradores hombres, mujeres y cada uno con discapacidad.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Salarios, tomando en cuenta el gasto total de salarios, remuneraciones y honorarios, desglosado por la remuneración mínima anual y máxima anual.	4
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Gasto de salarios.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Crecimiento, desarrollo de nuevas capacidades y habilidades en sus trabajadores, competencias, fomento de su carrera profesional.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Clima Laboral.	5
8	Prelación del trabajo sobre el capital	Trabajo de reproducción de la vida, economía del cuidado (conciliación del trabajo asalariado y la vida familiar).	5
Promedio			4.75



PRINCIPIO 9: GESTIÓN

Principio	Apartado	Descripción	Calificación 2021
9	Relación con el Estado	Sanciones y multas.	5
9	Relación con el Estado	Postura de la organización - Política de donación a sindicatos, partidos políticos, otras.	5
9	Relación con el Estado	Impuestos totales pagados con calificación.	5
9	Relación con el Estado	Valor de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.	5
9	Relación con el Estado	La cooperativa combate a la corrupción y a la coima, mediante la adopción de normas escritas y divulgadas ampliamente al público interno y externo.	5
9	Relación con el Estado	Alianzas con organismos públicos o de la sociedad, para mejorar la calidad de la enseñanza, erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado.	4
Promedio			4.83



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI)

Contenido	Número de página	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
102-1 Nombre de la organización.	18	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	62, 65	
102-3 Ubicación de la sede.	18	
102-4 Ubicación de las operaciones.	18, 65	
102-5 Propiedad y forma jurídica.	14	
102-6 Mercados servidos.	18, 56, 65	
102-7 Tamaño de la organización.	18, 44, 47, 51, 65, 66, 70, 72	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	70, 72, 74	
102-9 Cadena de suministro.	48	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	48	
102-11 Principio o enfoque de precaución.	86	
102-13 Afiliación a asociaciones.	20	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	8, 10	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	8, 10, 12	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	16, 17	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	24	
102-18 Estructura de gobernanza.	34, 35	



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI)

Contenido	Número de página	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	8	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	38	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	34	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	37	
102-25 Conflictos de intereses.	37	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	37	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	37	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	34, 35, 37	
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.	9	
102-35 Políticas de remuneración.	35	
102-36 Proceso para determinar la remuneración.	35	
102-40 Lista de grupos de interés.	12, 18	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	83	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	12, 18	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	12, 18, 67	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	12, 18	



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI)

Contenido	Número de página	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema.	13, 30	
102-47 Lista de temas materiales.	30	
102-48 Reexpresión de la información.	13	
102-49 Cambios en la elaboración de informes.	13	
102-50 Periodo objeto del informe.	13	
102-51 Fecha del último informe.	13	
102-52 Ciclo de elaboración de informes.	13	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	13	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	13	
102-55 Índice de contenidos GRI.	104	
102-56 Verificación externa.	13	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	30	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	60	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	60	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	50, 51	
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	44	
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	48	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI)

Contenido	Número de página	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	39	Anticorrupción: Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	88	Medio Ambiente: Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
301-2 Insumos reciclados.	86, 88	
302-1 Consumo energético dentro de la institución.	89	
302-2 Consumo energético fuera de la institución.	86	
302-4 Reducción del consumo energético.	86	
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	86, 88, 90	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI)

Contenido	Número de página	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	70	Derechos Humanos Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. Estándares Laborales Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	80	
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	80, 82	
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	80, 82	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	86	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	74	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	60	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	84	
FS -13 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	29	
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	42	
FS-15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	40	
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	60	

SOY
TU **SÍ**

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito



www.coopprogreso.fin.ec

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito