



COOPROGRESO

"Memoria de Sostenibilidad COOPROGRESO 2016"



Un nuevo inicio...

Contenido de la memoria

1. Perfil de la Memoria1	
1.1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	3
1.2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6
1.3. INTEGRIDAD Y ÉTICA	
1.4. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	9
COMO PARTE DEL	
1.5. GOBIERNO.....	9
2. Desempeño Económico	
2.1. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA:	18
2.2. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	24
2.3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS	29
2.4. GESTIÓN	
3. Desempeño Social	
3.1. LABORAL	
3.1.1. PÚBLICO INTERNO	34
3.1.2. EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN	38
3.2. SOCIAL	47
3.2.1. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.....	47
3.2.2. APOYO A LA COMUNIDAD	49
3.2.3. DERECHOS HUMANOS	57
4. Desempeño Ambiental.....	33
5. Índice	71

PERFIL DE LA MEMORIA

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA

Por sexto año consecutivo presentamos La memoria de Sostenibilidad e informamos a los diferentes públicos de interés sobre las actividades que Cooprogreso ha puesto en marcha a lo largo del 2013, 2014, 2015 y 2016 con la metodología del Global Reporting Initiative, SEPS, ISO 26000 y el Pacto Mundial.

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

Seguimos convencidos de que trabajar por el desarrollo de la comunidad y del país sigue siendo nuestra convicción diaria basada en los principios del Cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria, ejes principales en nuestra institución.

Ing. Germania Gallardo
Jefe de Responsabilidad Social



Lcdo. Juan Carlos Rivera Jarrín
PRESIDENTE

Han transcurrido 47 años desde que un grupo de 39 emprendedores de la pequeña parroquia de Atahualpa, en la provincia de Pichincha, diera vida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopprogreso. Su deseo era apoyarse unos a otros para tener acceso a recursos financieros que les permitiera desarrollar una actividad económica digna y mejorar sus condiciones de vida.

Hoy, nuestra razón de ser sigue siendo apoyar el desarrollo de nuestros socios y clientes, las comunidades que nos acogen y el país en general, desde el ámbito de nuestra actividad: la oferta de productos y servicios financieros de calidad, basada en principios y valores desarrollados a lo largo de nuestra vida institucional, con la mira puesta en la generación de bienestar sostenible para la familia ecuatoriana y un permanente compromiso con la responsabilidad social.

Para efectos del presente informe 2016, Coopprogreso cuenta con 19 agencias y 5 ventanillas de extensión en cinco provincias: Pichincha, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Manabí y Chimborazo, gracias al aporte de nuestros 187 mil socios, que comparten plenamente nuestra filosofía y visión del negocio.

Mensaje del Presidente

Somos conscientes de que nuestra posición en el sector, la cuarta cooperativa más grande del país, y la calificación de riesgo AA ostentada en 2016, la mejor entre las cooperativas grandes, expresa la fortaleza financiera y solvencia de Coopprogreso y nos coloca en mejor posición para dirigir todos nuestros esfuerzos a la oferta de más y mejores servicios a nuestros socios y clientes, al tiempo de seguir generando prosperidad para nuestra organización, nuestros colaboradores y proveedores.

Esta misma posición en el sector de cooperativismo nos impone, sin embargo, por convicción propia, deberes y compromisos mayores con la comunidad y el país en general, que hoy forman parte de la estrategia global de Coopprogreso y afianzan los principios del Cooperativismo y de la Economía Social y Solidaria: estamos convencidos de que si queremos mejorar y ofrecer más y mejores servicios, las comunidades a las que servimos deben mejorar en mayor medida.

El presente informe es fiel demostración de esta creencia. La prosperidad a largo plazo de una apuesta de servicio como la nuestra depende de la generación de valor y prosperidad sostenible para la sociedad en su conjunto, así como de nuestro esfuerzo apasionado por contribuir a la mejora de la calidad de vida de los sectores más vulnerables del país y a la conservación del planeta: éste continuará siendo nuestro principal desafío a futuro.

Coopprogreso, Buscamos el Bienestar basados en los principios Cooperativos



Ing. Stalin Muñoz López
GERENTE GENERAL

Es muy grato poner a su disposición la Sexta Memoria de Sostenibilidad Coopprogreso, correspondiente a nuestra gestión del año 2016.

Tras 47 años aportando al desarrollo sostenible del país, Coopprogreso se afianza en el sector cooperativo, gracias a su destacado desempeño económico, responsabilidad con los sectores más vulnerables de la sociedad y respeto al medio ambiente.

Este informe de generación de valor sostenible nos permite compartir con total transparencia nuestros resultados de desempeño económico, social y ambiental, así como relatar el avance de programas y acciones que contribuyen al cumplimiento de nuestros compromisos con la sociedad y el país en su conjunto, en campos como educación financiera, salud y gestión ambiental.

Entre los avances y logros alcanzados en 2016, destacamos nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, una importante iniciativa que demuestra el compromiso de organizaciones provenientes de diversos sectores de la economía mundial con los principios del Pacto Global y el liderazgo en materia de sostenibilidad empresarial.

a la Excelencia Empresarial y a las Buenas Prácticas en Responsabilidad Social, así como La Certificación World Cobb International 2011-3, en

MENSAJE GERENTE GENERAL

reconocimiento a nuestras buenas prácticas en Responsabilidad Social y Empresarial, bajo tres parámetros: relaciones laborales, relaciones sociales y responsabilidad ambiental.

Precisamente en el ámbito de la protección al medio ambiente, iniciamos un nuevo programa de fomento de buenas prácticas de gestión ambiental, a través de la realización de talleres de manualidades con material reciclado, que recibieron la entusiasta acogida de la comunidad.

Especial mención merece la Certificación Internacional en Protección al Cliente "The Smart Campaign" por cumplir en nuestros procesos, prácticas y sistemas los estándares de certificación exigidos bajo 7 principios de Protección al Cliente, convirtiéndonos en la primera cooperativa en Ecuador y América Latina en alcanzar esta importante certificación.

En el ámbito nacional, la Cámara de Comercio de Quito nos distinguió también con un reconocimiento por nuestro trabajo y prácticas enfocadas en el desarrollo del país y la comunidad.

A través de este informe les invitamos a conocer nuestras experiencias, así como nuestros desafíos a futuro. Como promotores del desarrollo sostenible, aspiramos a lograr un equilibrio en los indicadores de los tres pilares de la Responsabilidad Social: económico, social y ambiental, y su integración en nuestra estrategia, operaciones y buena gobernanza. Estamos plenamente convencidos que Coopprogreso puede seguir generando bienestar para nuestra organización, la comunidad y el país, con renovada pasión en el desarrollo de nuestras actividades.

QUIENES SOMOS

Somos una institución financiera Cooperativa que dio sus inicios en la parroquia de Atahualpa, su accionar conllevó a sobrepasar la provincia de Pichincha, luego a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. En el año 2011, se cumplió el importante reto de llegar a las Provincias de Guayas y Manabí, y en el 2016, nos desplazamos a Riobamba.

Durante 47 años, hemos actuado con transparencia y prudencia en nuestro manejo financiero. Hemos mantenido siempre como principal obligación el precautelar los recursos de nuestros 187.842 socios y clientes. Hemos generado altos niveles de confianza y nos hemos hecho acreedores a la calificación de riesgo AA una de las mejores calificaciones del sistema cooperativo ecuatoriano y la mejor entre las cooperativas grandes

Con nuestros productos de ahorro, crédito e inversiones hemos aportado al crecimiento, desarrollo y bienestar de miles de familias ecuatorianas ofreciéndoles estabilidad, crecimiento de negocios y una mejor calidad de vida.



Misión

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



Visión

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

DONDE ESTAMOS

En 2016, logramos contar con 19 agencias y cinco puntos de atención. Actualmente, Coopprogreso se encuentra en la búsqueda de nuevos mercados que permitan brindar soluciones financieras sostenibles para hacer más fácil la vida de nuestros socios y la comunidad.



NUESTRA BASE DE GESTIÓN

Nuestro eje de gestión está basado en los principios Cooperativos que son los lineamientos que nos rigen y constituyen como la filosofía institucional.

NUESTROS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Principio 1: Membresía Abierta y Voluntaria

Principio 2: Participación Económica de los Miembros

Principio 3: Control Democrático de los Miembros

Principio 4: Autonomía e Independencia

Principio 5: Educación, Formación e Información

Principio 6: Cooperación entre Cooperativas

Principio 7: Apoyo a la Comunidad



NUESTRAS NORMAS: G4-56, G4-57, G4-58, G4-EN34

Objetivos institucionales

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

1. Alcanzar una estructura financiera que permita la sostenibilidad del negocio
2. Incrementar la calidad de los servicios y el asesoramiento a los socios y clientes generando lealtad y creando relaciones sustentables a largo plazo.
3. Orientar los procesos y la tecnología a la satisfacción de los servicios al asociado.
4. Fortalecer la cultura organizacional focalizada en el servicio y asesoramiento al socio.
5. Estructurar la gestión de riesgo integral enfocado en generar el crecimiento sostenible de la Institución.
6. Contribuir al desarrollo social y económico de los socios, comunidad, colaboradores y demás públicos de interés

NUESTRA CADENA DE VALOR



La práctica de los valores cooperativos en Coopprogreso están presentes en el día a día en el desarrollo de la gestión. Estos valores se encuentran plasmados en algunos de los documentos formales de la Institución como el Código de Ética, Reglamento Interno, Estatutos, Reglamento de Elecciones, entre otros.

La transparencia de Coopprogreso le permite cumplir a cabalidad con todos los organismos de control que rigen nuestras operaciones.

Se cuenta además con un canal de denuncias que recibe sugerencias y reclamos por parte de nuestros Públicos de Interés. A lo largo del 2016, no se presentaron denuncias o reclamos por incumplimiento ambiental.

EJES DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD: G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

La presente Memoria de Responsabilidad Cooperativa corresponde al sexto documento presentado por Coopprogreso y cubre el ejercicio fiscal correspondiente al año 2016.

La memoria se ha elaborado bajo los lineamientos de la Guía Gri G4 del Global Reporting Initiative en su versión exhaustiva. Así, se está integrando la información a los indicadores propuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, indicadores que se encuentran homologados a con los principios del Pacto Global e ISO 26000.

Desde hace 5 años contamos con un reporte integrado de reportología que garantiza la transparencia y comparabilidad en la presentación de la información.

Para los diferentes grupos de interés que deseen recabar mayor información sobre el contenido de la Memoria, ponemos a su disposición la información de contacto directo en materia de Responsabilidad Social, en los diferentes canales de comunicación:

ggallardo@coopprogreso.fin.ec / www.coopprogreso.fin.ec

(593) 2 400 – 9000 ext 0121

El presente documento no ha sido sometido a verificaciones externas; sin embargo, Coopprogreso contó con el apoyo de consultores externos e internacionales, quienes realizaron un acompañamiento en el levantamiento, verificación, análisis y elaboración del presente documento.

Los grupos de interés más relevantes dentro de la gestión de Coopprogreso nacen de los Principios Universales del Cooperativismo y de la estrategia de Responsabilidad Social.

Para generar relaciones que se mantengan en un largo plazo, Coopprogreso mantiene contacto frecuente y periódico con cada uno de los sectores relevantes para su gestión, como son los siguientes:

Actores y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria: entre los cuales se encuentran las Cooperativas, Asociaciones y Organizaciones del Sector Comunitario.

Dentro de los actores del Sistema Financiero Popular Solidario encontramos, Entidades Asociativas, Cajas de Ahorro, Bancos Comunes y Coac's. Entre las entidades de apoyo tenemos a Gad's, Ong's, Fundaciones. Dentro de los Organismos de Integración contamos con Federaciones, Redes y Uniones. Y, por último, también se cuenta con relaciones con entidades gubernamentales como son: La Junta de Regulación y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), entre otras.

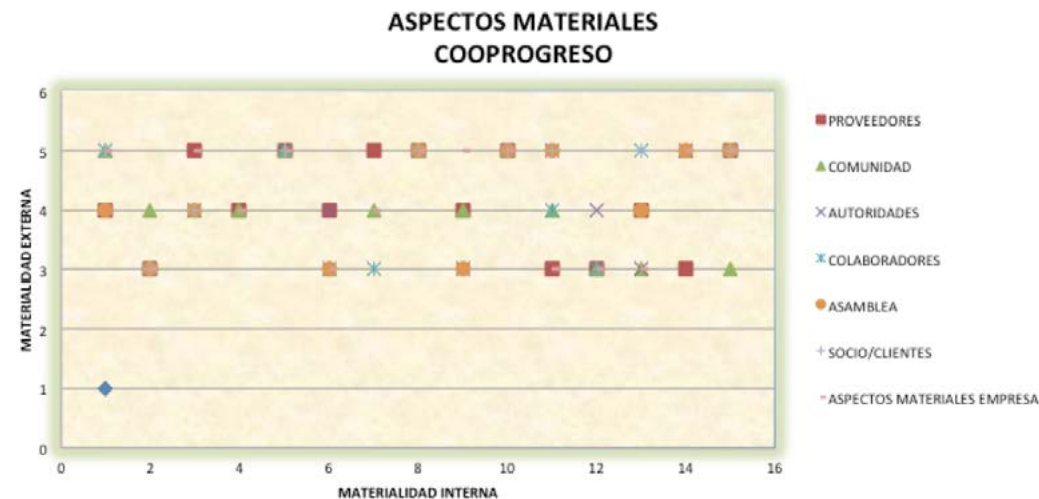
De acuerdo a lo que plantea la metodología del Global Reporting Initiative, se concluyó que los asuntos Relevantes o Materiales que se van a tratar en la presente Memoria de Balance Social, se ubican dentro del cuadrante anexo, donde se evidencia que son de "Alta" relevancia, tanto para los grupos de interés externos como internos.

Públicos de Interés y Asuntos Materiales para Coopprogreso: G4-19, G4-18, G-24, G4-25, G4-26



ASPECTOS MATERIALES

Como resultado de una fase de trabajo con los grupos de interés se definió los aspectos de la gestión de Coopprogreso que deberían ser tratados en el presente documento.



Luego de aplicar la metodología de materialidad mediante un proceso de Identificación, Priorización y Validación se han determinado que los grandes acápites a tratar estarán desarrollados en tres grandes capítulos: Económico, Social y Ambiental. Dentro de cada uno de estos componentes se verán reflejados en sub capítulos los temas relevantes para los diversos públicos de interés.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

COMPROMISOS

Con la finalidad de garantizar la transparencia de todo el proceso que implica informar la gestión en años consecutivos, Cooprogreso trabajó durante el 2016 con su equipo de auditores internos en su capacitación sobre las metodologías de aseguramiento de la información no financiera en este periodo.

Con el propósito de mantener prácticas de responsabilidad social, sólidas y transparentes, Cooprogreso participó en el proceso de evaluación de la gestión de RSC que realiza el organismo internacional World Confederation of Businesses (Worldcob), quien evalúa las buenas prácticas de Responsabilidad Social a nivel mundial. Concluido

el proceso se otorgó a Cooprogreso la Certificación correspondiente a la Resolución WORLDCOB-CSR:2011.3 – Houston.

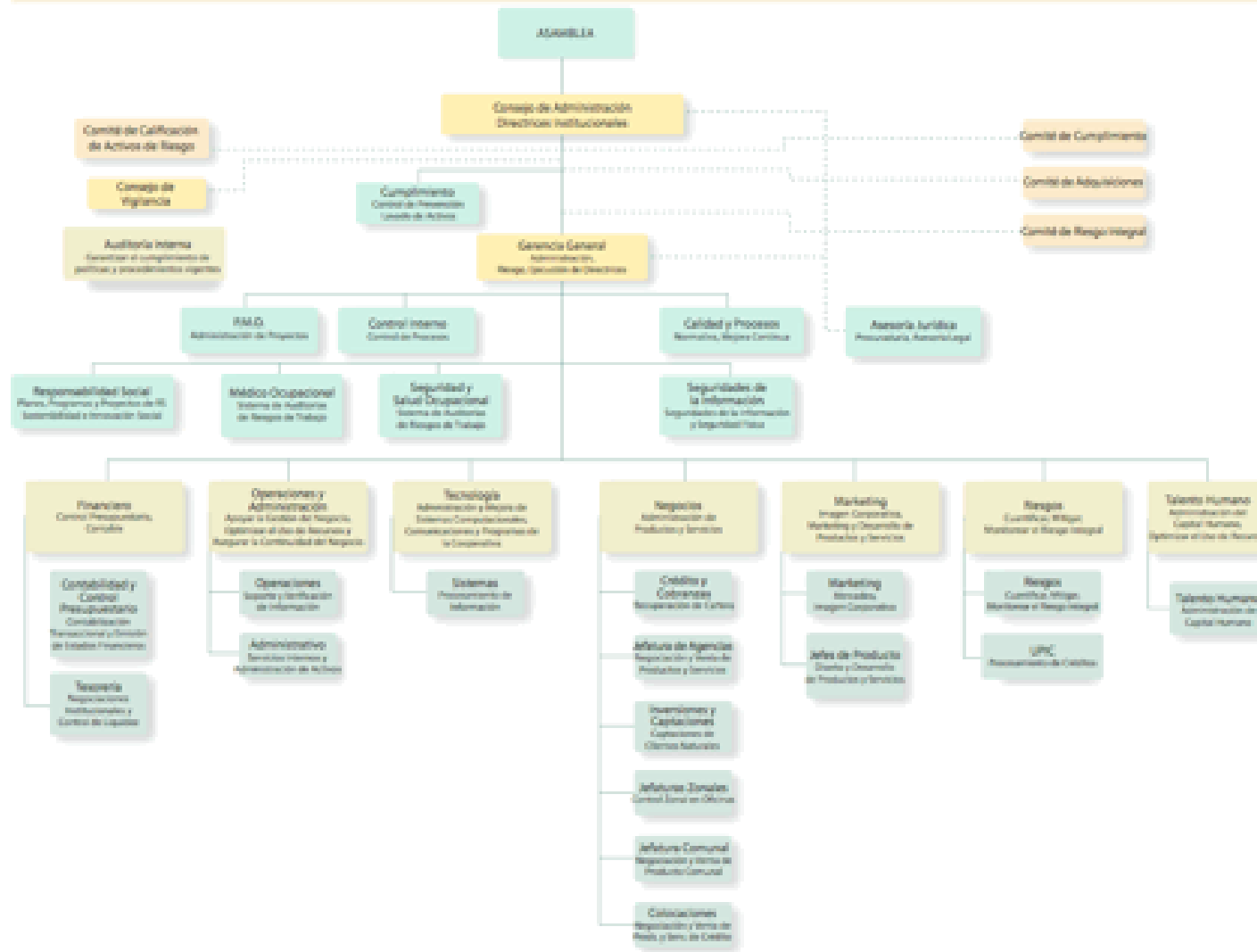
En el proceso de certificación se consideraron tres parámetros: relaciones laborales, relaciones sociales y responsabilidad ambiental, dentro de los cuales reportamos el 100% de cumplimiento en los siguientes indicadores

- Política de responsabilidad social empresarial
- Estructura del sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial
- Relaciones laborales
- Salud y seguridad ocupacional
- Capacitación y formación
- Impacto social al exterior de la organización
- Ambiente

Nuestro compromiso es mantener los estándares de valoración de nuestras acciones a fin de mantener la confianza y reciprocidad de nuestros stakeholders.

Organigrama de la institución G4-34

ORGANIGRAMA FUNCIONAL GENERAL



Nuestro Gobierno y Control democrático de los miembros

En Coopprogreso trabajamos por un buen Gobierno Corporativo, basado en una democracia real. Este es el fundamento de nuestra gestión enfocada en pro del desarrollo comunitario.

En el año 2016, Coopprogreso celebró una Asamblea Ordinaria, en la cual participaron 27 hombres y 13 mujeres, es decir, hubo un 48% de asistencia femenina.

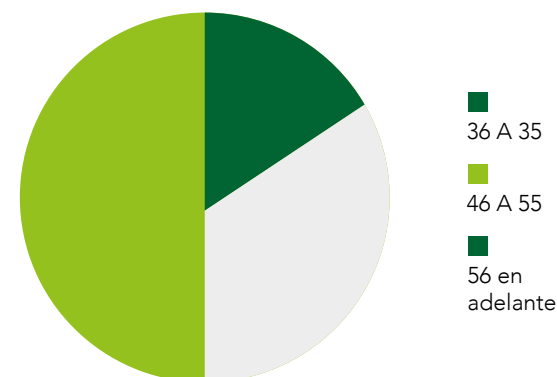
En total; se celebraron cuatro Asambleas, tres extraordinarias y una ordinaria, con una participación en la extraordinaria de 30 hombres y 15 mujeres representantes. Con respecto a los Consejos de Administración celebrados en el año, se realizaron 57 encuentros (siete hombres y dos mujeres). De la misma manera, se llevaron a cabo 30 Consejos de Vigilancia celebrados en el 2016 (cinco hombres y cero mujer).

Contamos con ocho Gerentes en Coopprogreso, de los cuales tres son hombres y cinco son mujeres. De la misma manera, contamos con catorce Directivos de nuestros Consejos de Administración y Vigilancia procedentes de lugares donde Coopprogreso cuenta con operaciones significativas. De ellos, tres son mujeres y once son hombres.

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

- 18 años a 25 años: 0
- 26 años a 35 años: 0
- 36 años a 45 años: 1
- 46 años 55 años: 5
- 56 años en adelante: 3

COMPOSICIÓN POR EDAD DE CONSEJO



En lo que respecta a las elecciones, Coopprogreso cuenta con un reglamento que norma la forma de actuar de la Cooperativa. Las elecciones se realizan cada tres años y, por medio de una votación secreta, cada representante ejerce su derecho al voto. En total se eligen 50 representantes. Los resultados de los escrutinios se presentan ante la Junta General Electoral, órgano encargado de llevar a cabo las elecciones que, a su vez, es designado por el Consejo.

Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia que son electos por la Asamblea de Representantes, deben ser previamente calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, antes de ejercer sus funciones.

El proceso para resolución de conflictos de interés, mediante el cual el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses es el Reglamento Interno y Código de Ética.

El órgano superior de gobierno y la alta dirección cuentan con un Manual de Responsabilidad Social para el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.

Los Consejos de Administración y Vigilancia han recibido capacitación sobre temas económicos como medida para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno en este ámbito. Dicha capacitación no ha abordado temas ambientales y sociales.

Hasta el momento no se ha implementado un tipo de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

La función del órgano de gobierno en cuanto a la gestión de los impactos del riesgo económico está normada en la resolución No. 128, emitida por la Junta de Regulación Monetaria. Los temas de carácter ambiental y social carecen de normativa a la fecha.

El análisis de los riesgos económicos se realiza mensualmente, o cuando el momento lo requiera. En cuanto a los riesgos sociales y ambientales no se ha recibido información del órgano de gobierno.

La Gerencia General es el cargo de mayor importancia, el mismo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos Materiales queden reflejados, mismos que son identificados como: consecuencias económicas indirectas, agua, evaluación ambiental, proveedores, empleo, SSA,

igualdad de oportunidades, reclamación de práctica laboral, no discriminación, desarrollo de pueblos indígenas (comunidad, evaluación social, proveedores, desarrollo local comunitario), educación, formación e información, cumplimiento legal y gobernabilidad.

No existe un proceso definido para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno, a pesar de eso, sin embargo, se lo puede hacer a través de la Gerencia General o directamente a los Consejos.

Se transmitieron preocupaciones en aspectos económicos, sociales y ambientales importantes al órgano superior de gobierno.

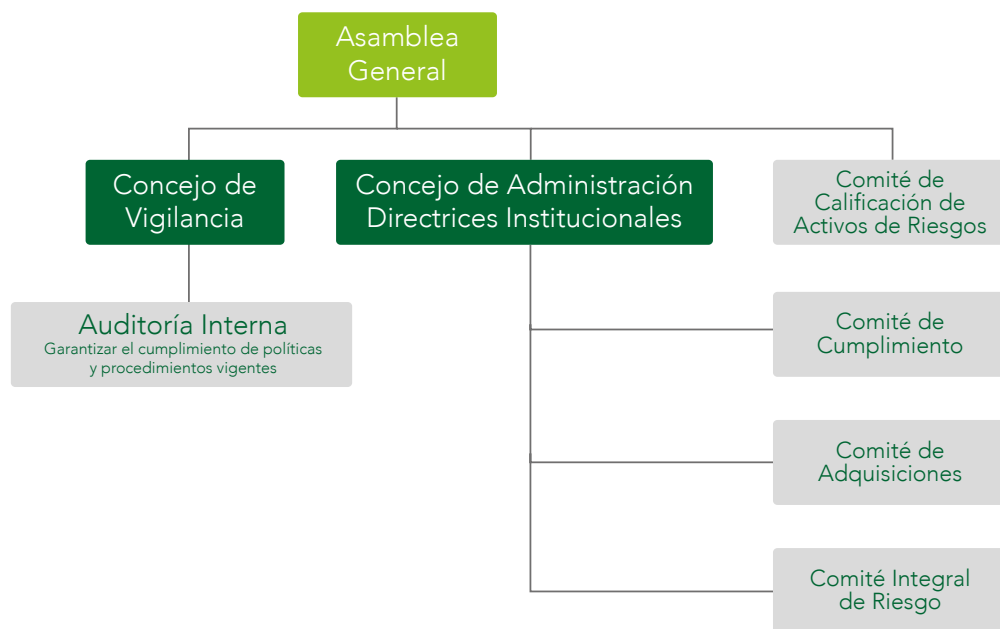
La relación entre la retribución y el incremento salarial del Consejo es decidida por el Directorio y la Asamblea, ya que ambos grupos son los representantes de los socios. Contamos con un reglamento de dietas aprobado por la Asamblea con la finalidad de evaluar el monto que va a demandar el Consejo. El reglamento de Dietas, es elaborado por los asesores jurídicos y aprobado por la Asamblea General.

La retribución total anual del Miembro del Consejo mejor pagado de la organización corresponde a 5 veces el salario básico unificado (SBU) y la retribución total anual media pagada es de 3 SBU.

En materia de Accesibilidad Asociativa y Cooperativa, para el caso de sindicados, su ingreso es considerado de forma verbal luego de revisar su respectiva solicitud. Toda esta información consta en el Manual de Lavado de Activos. Todos los socios deben cumplir con los requisitos que establece la Cooperativa para su ingreso.

La Cooperativa exige que sus socios presenten previa a su incorporación una solicitud de admisión que es evaluada, y sobre la cual se decide si se procede o no con dicha incorporación. De la misma manera se puede realizar una caracterización de las solicitudes de ingreso de socios en base al sexo, edad y nivel de instrucción.

La siguiente es la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.



No.	Nombre	Tipo Comité
1	ALCO (Comité de Alta Gerencia)	Voluntario
2	CUMPLIMIENTO	Obligatorio
3	TECNOLOGÍA	Voluntario
4	ASESOR DE CAMBIOS	Voluntario
5	COMPRAS Y ADQUISICIONES	Voluntario
6	ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Obligatorio
7	CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	Voluntario
8	CRÉDITO	Obligatorio
9	MORA	Voluntario
10	TALENTO HUMANO	Voluntario
11	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Voluntario
12	CALIFICACIÓN ACTIVOS DE RIESGO	Obligatorio
13	SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	Voluntario
14	PROYECTOS	Voluntario
15	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Obligatorio

Para efectos de este informe, la duración del actual gerente en su cargo es menor al año. Durante los últimos cinco ejercicios, el porcentaje de miembros que se mantienen en cargos de dirección (aunque hayan rotado de puesto) es inferior al 30%.

La Institución posee una normativa interna de obligatorio cumplimiento para el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia. Esta normativa prioriza la transparencia en la rendición de cuentas y la emisión de informes. Además de una gestión enmarcada de conformidad con la legislación vigente, y del control ejercido por el Consejo de Vigilancia, los reportes financieros son auditados por una entidad externa e independiente.

De igual manera, y con el fin de dar cumplimiento a la ley que rige el giro de negocio de la Institución, se han establecido cinco Comités, además de 10 Comités Voluntarios. Esto, debido a nuestro sentido de Responsabilidad Social frente a los diferentes grupos de interés:

COMPROMISOS:

- Proponer el ingreso de la información de grupo étnico para la clasificación de los registros de socios. Se evidenció que en el periodo 2016 ya se inicia el registro de ingreso de socios por tipo de etnia.
- El Código de Gobierno deberá estar aprobado por la Asamblea. Cada año Cooprogreso transparenta sus acciones a través de procesos de aprobación de su Asamblea.
- Difusión del Reglamento Interno y Código de Ética: Cooprogreso realiza la entrega del Reglamento interno y Código de Ética a todos los colaboradores que ingresan a la institución.
- Proponer capacitación relativa a asuntos ambientales y sociales: se evidencia que se consideraron temas de capacitación social y ambiental dentro de su planificación anual.
- Se deben presentar los riesgos y oportunidades de carácter ambiental y social para conocimiento del Consejo de Administración.
- Entregar el documento Memoria de Balance de Responsabilidad Social con la anticipación necesaria para que la Asamblea pueda conocer y revisar. El documento de balance social se debe dar a conocer en el mes de marzo de cada año.
- Proponer establecer un procedimiento de transmisión de preocupaciones importantes
- Fortalecer el Gobierno Corporativo

DESEMPEÑO ECONOMICO:

Nuestros Socios: 187.842

- Socios Mujeres*: 85.575 – 46,00%
- Socios Hombres: 101.904 – 54.00%
- Otros: 363 – 1%

Nuestros clientes: 203.971 (2015 - 48.624)

- Clientes mujeres*: 103.001
- Clientes hombres: 100.089
- Otros: 881

Nuestros nuevos socios: 11.817 (2015-15.518)

- Hombres: 5.980
- Mujeres: 5.769
- Personas Jurídicas 38
- Otros 30

Total de transacciones: 1.322.956

Créditos de consumo otorgados: 4.333 – \$23.616.469

Créditos de vivienda otorgados: 48 – 1.573.204,00

- Microcréditos otorgados: 5.472 – 13.757.255,00
- Créditos Comerciales: 76 – 10.033.712,00

NUESTRA BASE DE GESTIÓN

Membrecía Abierta y Voluntaria:

El cumplimiento de este principio se evidencia en sus indicadores tanto de asociatividad como de vinculación a la institución, a pesar de que ha existido una disminución en la nómina, se demuestra un compromiso social integral en mantener un equilibrio de equidad de género, salarial e inclusión social, representado por socios que son personas naturales con salario, emprendedores, microempresarios, amas de casa y personas jurídicas nacionales.

Los productos de ahorro y crédito han sido diseñados para cubrir las múltiples necesidades de los socios con precios y requisitos accesibles, con procesos que cumplan los niveles de eficiencia y calidad satisfactorios. Todos estos factores han permitido que Cooprogreso mantenga una relación de confianza, seguridad y transparencia con sus socios, clientes y la comunidad.

Nuestros Socios y Clientes CAP2- IRSP1N101, CAP3- IRSP1N105, CAP6, CAP8, CAP9,

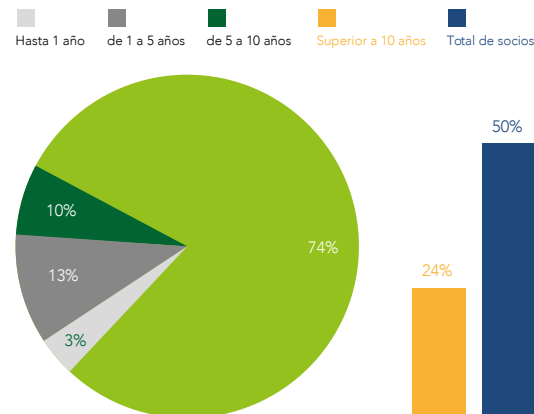
Cooprogreso se ha caracterizado por incrementar la cantidad de usuarios y llegar así a más zonas de influencia, promoviendo de esta manera el desarrollo. En el año 2016, tomando en cuenta para este cálculo únicamente el porcentaje de socios mayores de edad que tienen igual o más de \$30 en certificados de aportación, llegamos a un total de 7.235 nuevos socios entre hombres y mujeres. Esto da como resultado un total de 187.842 Socios, que evidencia un incremento del 4% en su cartera de socios en relación con el 2015. Respecto a sus clientes, se registra un

crecimiento de 203.971 nuevos clientes en el 2016 mientras en el 2015 fue de 48.624 es decir que un total de 391.813 de socios y clientes que confían en la gestión de Cooprogreso.

Dentro de esta población, en el 2016 se llegó al 46% de mujeres socias, este mismo indicador fue del 44,8% en el 2015.

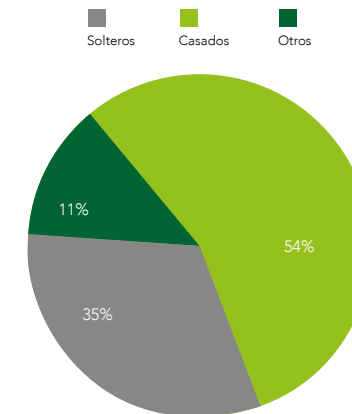
La corresponsabilidad y fidelidad de nuestros socios se se-manifiestada en los años que llevamos trabajando juntos. El 68% de los socios de Cooprogreso tienen una antigüedad de más de 5 años y el 7% son socios nuevos de hasta un año. Esto demuestra la fidelidad a través del tiempo que la mayoría de los socios mantienen con la institución.

ANTIGÜEDAD DE SOCIOS 2016



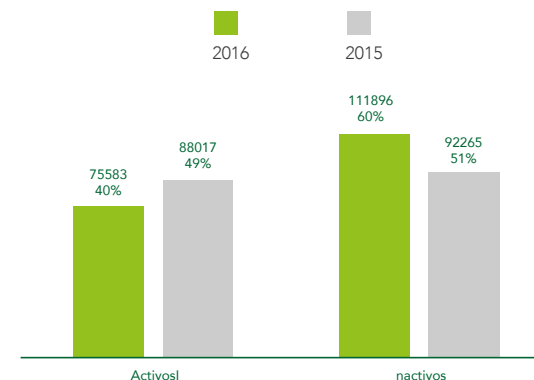
La clasificación de nuestros socios según su estado civil, identifica a la mayor cantidad de ellos como casados, es decir un 54% (102.990) del total de socios. El 35% son solteros (67.631), y el 11% (21.858) conforman la categoría "otros" como, por ejemplo, divorciados, viudos o en unión libre.

ESTADO CIVIL SOCIOS 2016



Las cuentas socios, pueden definirse como: Activas o Inactivas. Bajo este esquema, contamos con 75.583 cuentas de ahorro de socios activos y con 111.896 de cuentas de socios inactivos. Esta información representa una disminución del 9% de cuentas activas frente a la información del año 2015.

COMPARABILIDAD CUENTA SOCIOS ACTIVAS E INACTIVAS 2016 vs 2015



COMPROMISOS:

- Actualizar la información referente a la clasificación total del número de socios por su personería jurídica.
- En el 2016, Coopprogreso incorpora la clasificación de socios dependiendo de su nacionalidad, lo que permite evidenciar que cumple con su principio cooperativo nro. 1,
- Para el 2017 se mantendrá con el compromiso planteado en el 2016 sobre mantener la base de datos con la información actualizada sobre la clasificación total del número de socios por su domicilio (mismo cantón, cantón aledaño u otras regiones).
- Coopprogreso cumple y continúa con su compromiso del año 2015 mantener la base de datos con la información actualizada sobre la clasificación del número total de socios por su estado civil (soltero, casado u otros); evidenciando que el 54% son casados, el 35% solteros y el 11% corresponde a otros.
- Coopprogreso lleva una base de datos con la información actualizada sobre la clasificación del nivel máximo de estudios alcanzados por los socios o clientes.
- Mantener la base de datos con la información actualizada sobre la antigüedad de las cuentas que mantienen los socios o clientes en la institución a través del paso de los años.

Accesibilidad asociativa y cooperativa

Ingresos de Socios.- (M2D1P1- IRSP1N120, IRSP1N118 G4-EC7, G4-FS14)
La institución tiene como una de sus principales cometidos llegar a mayor cantidad de personas. Para tal efecto, el ingreso de nuevos socios es un factor muy importante.

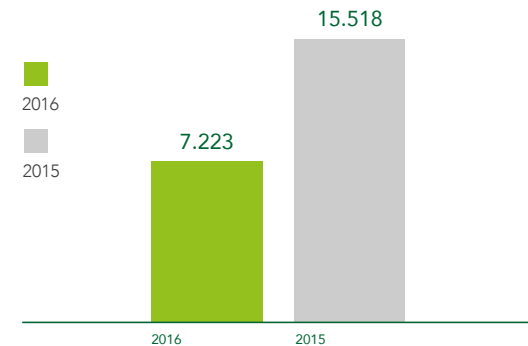
El año 2016 reportó un crecimiento de 7235 nuevos socios, a pesar de las condiciones poco alentadoras de una economía recesiva. El crecimiento

alcanzado equivale al 46% del alcanzado en el 201

2015: 15.518

2016: 6.235

INGRESO NUEVOS SOCIOS



Para Coopprogreso, es importante el impacto de nuestra gestión. La cooperativa posee una política clara que establece los procesos de no discriminación para la incorporación de nuevos socios. Esta política ha sido socializada para que sea conocida por los potenciales nuevos socios.

Retiro de Socios.- (M2D2P1-IRSP1N117, M2D2P2_1, M2D2P2_2)

Coopprogreso es una entidad libre y voluntaria. Por esta razón sus socios tienen el derecho a retirarse. Puede realizar una caracterización de sus socios salientes en base al sexo, edad y nivel de instrucción, más no se toma en cuenta el grupo étnico.

Durante el ejercicio del año 2016, tuvimos 4.957 solicitudes de retiro frente al 2015 que se tuvo un equivalente a 4.957 solicitudes de retiro en el período.

Nuestros Productos G4-4, G4-FS6, G4-FS14

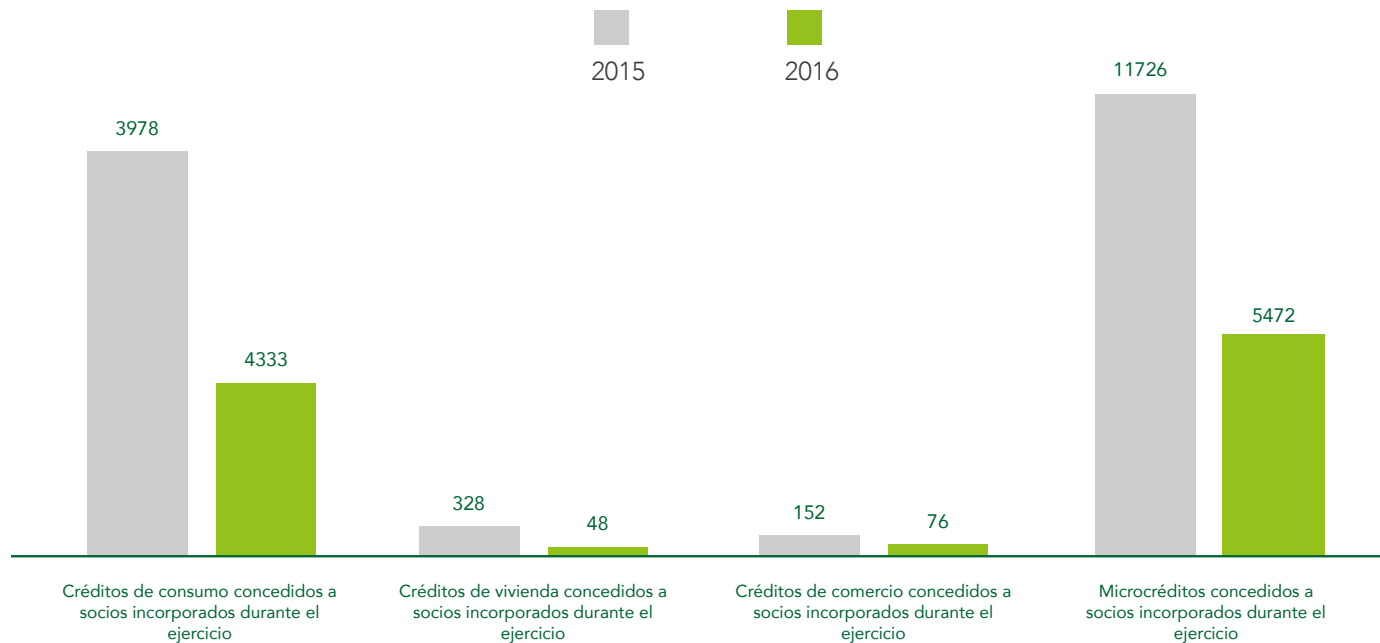
- ✓ Crédito de Consumo
- ✓ Microcrédito

- ✓ Crédito Pyme
- ✓ Cuentas de ahorros progresar socios (ahorro a la vista)
- ✓ Cuenta de ahorros programadas
- ✓ Inversiones
- ✓ Tarjeta de crédito Coopcard

Créditos.- (IRSP1N103, IRSP1N111, IRSP1N112-M3D7P2_1)

Durante el año 2016 se colocó \$ 48.980.639,73, en un total de 9.929 créditos concedidos, vs el 2015 que se otorgó \$134.112.731,44 en un total de 22.184 créditos otorgados a socios de Coopprogreso.

COMPARABILIDAD DE CRÉDITOS VIGENTES 2015 vs 2016



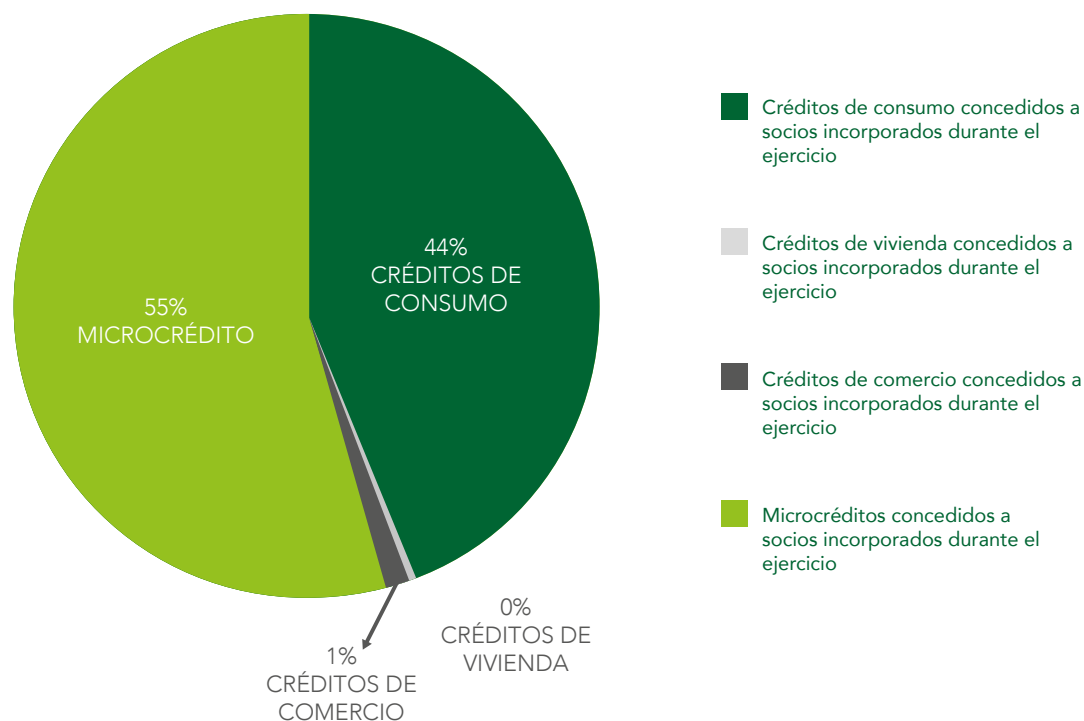
IRSP4N101 Para garantizar la transparencia de la gestión crediticia, Coopprogreso mantiene, tanto para sus Captaciones como para colocaciones, procesos internos que avalan su gestión efectiva, transparente, ética y responsable.

Para Captaciones contamos con el Manual de Inversiones y Manual de Ahorros, en el cual se estipulan las Políticas Generales y Específicas.

Mientras que, para colocaciones, Coopprogreso tiene claramente definidos los diversos niveles de aprobación, establecidos en los en las Políticas de Crédito.

Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito M3D7P2_1- IRSP1N114

DISTRIBUCIÓN Y CONCENTRACIÓN DE MONTOS DE COLOCACIÓN POR SEGMENTO DE CRÉDITO 2016



Distribución de cartera por producto M3D7P2_1- IRSP1N116

En lo que respecta a los porcentajes de cartera por segmentos de crédito, tanto por agencia como por sucursal, podemos definir que el 44% corresponde a créditos de consumo, mientras que el 55% a Microcrédito. En término de montos, al cierre del 2016, la cartera de Coopprogreso ascendió a \$ 37'373.723,87.

La empresa, con el afán de apoyar y dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, ha colocado un monto total de \$ 48'980.639,73 en créditos vigentes. De estos, aproximadamente el 32% se han otorgado a socios antiguos y un 2% a socios que solicitaron un crédito por primera vez.

Total socios con créditos vigentes en el 2016: 9.929

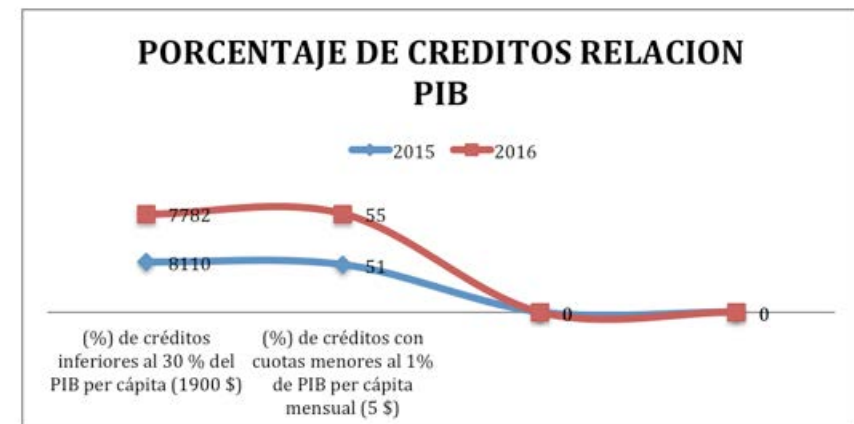
Estas cifras, en comparación con las del ejercicio 2015, demuestran un decrecimiento del 45% en la actividad crediticia, comportamiento generalizado para todo el sistema financiero.

Socios Ahorristas.- (IRSP1N104, IRSP1N106) Para el 2015, el porcentaje de socios ahorristas, es decir cualquier socio que tenga algún tipo de ahorro voluntario, registró un crecimiento del 14,7%. Esto quiere decir que se llegó a un total de 228.700 Socios Ahorristas, gracias a la (Estrategia Comercial Piloto de Venta Cruzada). Desde junio de 2014, implementamos una estrategia para que los oficiales de ahorro gestionen la base de Datos con la finalidad de convertir a las cuentas Clientes en cuentas Socios mediante llamadas y visitas. Se obtuvo una gestión efectiva del 10% de cumplimiento de la base. Adicionalmente, hemos gestionado la Base de Datos para migrar las cuentas Oro y Platinum a cuentas de Ahorro Programado desde septiembre de 2014 con un 15% de cumplimiento de la base.

Equilibrio real de poder entre asociados G4-FS14

Con la finalidad de actuar siempre bajo nuestros principios del

Cooperativismo, al interior de Coopprogreso se privilegia la necesidad de vivir en armonía con todos nuestros grupos de interés. El equilibrio real del poder entre los asociados se sustenta en la premisa de democracia y equidad, brindando oportunidades a los más desfavorecidos y potenciando las fortalezas de nuestras relaciones por medio de los servicios que brindamos.



Inclusión de Género CAP2-IRSP1N102, IRSP1N107, IRSP1N108, IRSP1N113, G4-FS10, G4-FS14

Para Coopprogreso es de suma importancia tomar en cuenta al género femenino porque esta población es altamente vulnerable y mucho más en áreas rurales. Algunos de nuestros indicadores de gestión de género relevantes son:

Nuestro número de socias mujeres en el 2016 llegó a 85.575

- El porcentaje de crédito otorgado a mujeres alcanzó en el año 2016 el 64% de la cartera de crédito bruta, lo que representa un monto de (3'136.455,6) al cierre de año.
- El monto de crédito vigente otorgado a mujeres alcanzó los \$ 50.566.327,59

COMPROMISOS:

- Mejorar el ingreso al crédito con políticas adecuadas de crédito para cada región.
- Impulsar la demanda de crédito comunal en Cooprogreso mediante una campaña de comunicación.

Autonomía e Independencia

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

Acceso a cargos institucionales.- (M3DIP1, M3DIP2-1, M3DIP2-12, G4-LA12)

Cooprogreso cumple con lo dispuesto en la normativa para acceder a los cargos institucionales o Dignidades de la Cooperativa. Asimismo, dentro de nuestros Estatutos Internos poseemos un procedimiento sobre cómo se debe proceder para facilitar la incorporación a dichos cargos

institucionales. Además de contar con el Estatuto Interno que regula el acceso, se prohíbe expresamente cualquier tipo de discriminación. Paralelamente, no solo se cumple con lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), sino que también contamos con un documento interno a través del cual fomentamos y potenciamos la rotación de los cargos con el fin de limitar una permanencia prolongada dentro de los mismos.

	AÑO 2016	
	NUMERO DE HOMBRES	NUMERO DE MUJERES
Número Total de Socios	101.904	85.575
Presidente	1	
Concejo de Administración	5	2
Concejo de Vigilancia	4	1
Gerencia	1	

Como parte de nuestros procesos internos, y con el objetivo de garantizar el correcto desempeño de la diversidad y la democracia en Cargos Institucionales, El Consejo de Vigilancia de Cooprogreso realiza un monitoreo continuo para así comprobar la existencia de prácticas de limitaciones y/o discriminación en este acceso. La permanencia del gerente en su cargo oscila entre los cinco y 10 años. Durante los últimos cinco ejercicios, el porcentaje de miembros que se han tenido en cargos de dirección (aunque hayan rotado de puesto) es inferior al 30 %. Esto permite ofrecer oportunidades para incorporaciones.

Crecemos Juntos, Distribución de la Riqueza

Nuestra Estructura Financiera (M3D6P1, IRSP1N106, G4-EC1)

La institución mantiene políticas de selección y evaluación de sus proveedores, con el objetivo de involucrarlos en la sostenibilidad, el uso de recursos renovables, la eliminación, reutilización, medición del

ESTRUCTURA FINANCIERA				
	AÑO 2016	AÑO 2015	AÑO 2014	AÑO 2013
Patrimonio neto	39.615.997	34.954.033	31.382.441	29.068.099
Utilidad ejercicio	207.487	2.095.783	1.557.149	1.566.525
Utilidades o excedentes acumulados	349.280	349.280	349.280	349.280
Otros aportes patrimoniales	3.421.189	2.238.465	2.233.921	2.217.838
Otras reservas estatutarias	1.558.970	1.520.472	1.505.330	1.499.882
Reserva Legal	8.749.989	7.702.096	6.923.522	6.140.260
Capital Social	25.329.081	21.047.936	18.813.239	17.294.314
Total pasivo	324.679.818	295.688.976	281.844.322	233.765.149
Otros pasivos	79.907	81.308	64.979	58.572
Obligaciones financieras	26.021.123	41.562.837	30.280.992	39.552.933
Cuentas por pagar	6.014.766	6.910.121	5.236.658	4.533.612
Obligaciones con el público	292.564.022	247.134.710	246.261.693	189.620.031
Activo total	364.295.815	330.643.009	313.226.763	262.833.248
Activo corriente	79.865.642	31.556.515	33.077.936	27.302.030
Otros activos	29.640.120	9.319.801	9.585.277	6.330.041
Propiedades y equipos	5.128.985	4.199.287	4.451.453	3.789.623
Provisión créditos incobrables	(16.023.677)	(11.702.663)	(11.116.196)	(10.088.022)
Cartera de crédito	213.065.684	248.964.801	229.931.808	199.736.004
Fondos disponibles	52.619.061	48.305.267	47.296.486	35.763.572
	-	(0)	0	(0)
	364.295.815	330.643.009	313.226.763	262.833.248
	324.679.818	295.688.976	281.844.322	233.765.149
	39.615.997	34.954.033	31.382.441	29.068.099

Creamos Valor en nuestra Cadena (IRSP7PROVN101-M3D7P1, M3D7P3_1, M3D7P3_2, G4-EC6, G4-EC9)

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

desempeño, reclamos y respuestas. Todas estas políticas son conocidas por sus grupos de interés y están basadas en factores de calidad, precio, plazo y vinculación con la comunidad, así como en las exigencias de cumplimiento de la legislación laboral nacional, la seguridad social y fiscal y la competencia leal.

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

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

Comunicación y Transparencia en la Información (M3D3P1, M3D3P2, M3D3P3-1, M3D3P3-2, M5D2P3)

Coopprogreso está consciente de la importancia de la transmisión de la información y de mantener relaciones óptimas con los diversos grupos de interés, y por ello que ha establecido canales de diálogo con socios, socios potenciales, proveedores y clientes, entre otros. Asimismo, la institución ha instaurado mecanismos de diálogo que los involucre y de esta manera prevenir los posibles impactos socioeconómicos y ambientales ocasionados por la cooperativa.

Al cierre del año 2016, Coopprogreso ha invertido en comunicación de la Información un total de \$34.448,48 Este valor excluye gastos de publicidad. (Cuadro Pag. 25).

Coopprogreso cuenta con indicadores de desempeño propios para monitorear las relaciones con sus grupos de interés. Esto permite que la información económico-financiera de sus actividades sea conocidas por terceros, al margen del consejo de vigilancia y del auditor externo.

La Institución tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales

o de otro tipo), lo cual facilita que la información sobre los aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros al tiempo de hacer públicos los resultados de su Balance Social.

En el Balance Social, Coopprogreso involucra a sus grupos de interés, tales como: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general, aunque evita incorporar en el reporte de sostenibilidad, críticas, sugerencias y testimonios puntuales de sus grupos de interés.

Los datos recolectados y utilizados para la publicación de sus actividades sociales y ambientales son utilizados por la institución para su planificación estratégica.

Coopprogreso publica las tasas activas y pasivas a la vista del público y de los socios. Así también dispone de un panel de anuncios donde la información financiera y no financiera es publicada para conocimiento de sus socios.

Compromisos:

La Institución propone involucrar a los clientes en la sostenibilidad, el uso de recursos renovables, eliminación y reutilización, medición del desempeño, reclamos y respuestas.

Impulsar la generación del crédito comunal Coopprogreso mediante una campaña de comunicación.

Publicar las tasas de transparencia, revisadas, actualizadas y a tiempo. Potenciar los canales electrónicos como medio de comunicación eficiente y eficaz.

Medio de Información (Prensa, Radio, TV)	Tipo de comunicación (Sobre asambleas, general para socios)	Frecuencia (mensual/ trimestral/semestral/ anual)
Internet - Redes Sociales	Informativos varios	Mensual
Internet - Redes Sociales	Comunicados	Mensual
Internet - Redes Sociales	Tarjeta CoopCard	Semanal
Internet - Redes Sociales	Ahorros	Semanal
Internet - Redes Sociales	Crédito	Quincenal
Internet - Redes Sociales	Campañas Proceso y Resultados	Quincenal
Internet - Redes Sociales	Educación Financiera	Quincenal
Internet - Redes Sociales	Videos Testimoniales Socios	Mensual
Internet - Redes Sociales	Servicios Coopprogreso	Mensual
Internet - Redes Sociales	Concejos Preventivos	Semanal
Internet - Redes Sociales	Tarjeta beneficios para Socios Mi Coope	Quincenal
SMS Mensajería celular	Comunicados promociones	Mensual
Radio	Cuña a la Comunidad y Socios, Campaña de Ahorro Mensual	Semestral
Radio	Cuña a la Comunidad y Socios, Beneficios de Ahorrar e Invertir en Coopprogreso	Trimestral
Radio	Entrevistas sobre educación financiera	Semestral
Radio	Entrevistas varias	Semestral
Prensa	Boletines de Prensa	Semestral
Prensa	Convocatorias Asamblea	Anual
Prensa	Convocatoria a Elecciones a Asamblea	Anual
Prensa	Comunicados Compra Cartera Coop. Acción Rural	Trimestral

Auditoría a los Proveedores IRSGESN105, G4-HR10

Con relación a la cobertura y frecuencia de las auditorías realizadas para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras. Coopprogreso audita al 100% de sus proveedores registrados.

Compromisos:

Ya que el compromiso planteado el año anterior no se cumplió a cabalidad, razón por la institución propuso incorporar, durante el 2016, los indicadores de evaluación de trabajo infantil, trabajo forzoso, evaluación en materia de derechos humanos y evaluación en criterios de repercusión social, en el proceso de la calificación de proveedores

Se llevará registro de los bienes que se den de baja, con el fin de presentar el año siguiente el porcentaje de bienes evaluados por impactos ambientales, sociales, positivos o negativos.

Participación económica de los miembros

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

Concentración de aportes sociales (IRSP3N101- M4D1P1, M4D1P2_1, M4D1P2_2)

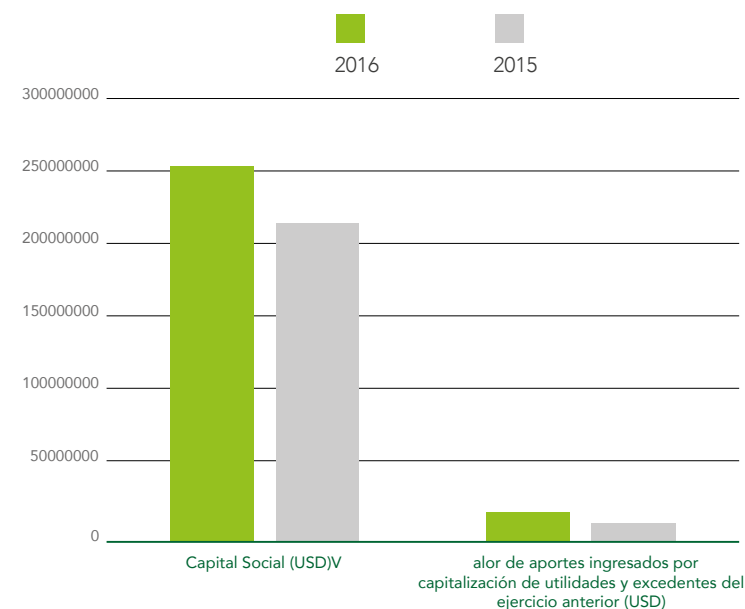
Coopprogreso cumple con lo estipulado en el Artículo 49 de la Ley que norma los porcentajes de concentración de aportes sociales. Además,

la institución cuenta con una disposición interna sobre el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación, y que contempla, entre otros, los criterios de valor, capitalización y tasa de interés requeridos.

Adicionalmente, una de las políticas internas Coopprogreso promueve que todos los socios posean el mismo número de certificados de aportación. De esta manera, se avala la equidad interna. Si algún socio supera los límites de concentración de certificados, establecidos por la Ley, se adoptan acciones para eliminar dicha concentración.

La concentración de aportes sociales en el 2016 llegó al 59.95%, lo que equivale al peso del capital social (cuenta contable) sobre el total del patrimonio de la cooperativa, en términos porcentuales.

CONCENTRACIÓN DE APORTES SOCIALES



Utilidades (M4D2P1_1, M4D2P1_2)

La Cooperativa Cooprogreso distribuye las utilidades y los excedentes en estricto cumplimiento de la normativa nacional vigente. Esto quiere decir el 50% como Fondo Irrepartible, hasta el 5% a la SEPS y la diferencia según lo establezca cada año la Asamblea, que es el órgano encargado de dicha decisión, de manera anual.

Como se ha mencionado, la Institución distribuye la parte libre de las utilidades y los excedentes entre sus socios, en función de sus aportaciones al capital (certificados de aportación) y, para ello esto, posee una política clara y definida (manual interno y otro documento), dotando al Fondo Irrepartible de Reservas con más del 50% establecido por la Ley. Se mantiene además una política de maximización de utilidades y excedentes.

Reservas facultativas y legales IRSP3N102, IRSP3N103, G4-14

Con respecto al porcentaje de reservas estatutarias y otras, llegamos al 1.01%. Este valor evidencia el éxito de la política de incremento del patrimonio institucional de la Cooperativa, así como el mejoramiento de la solvencia institucional. Es importante resaltar que este mismo dato, en 2015, fue del 1.1%.

Tasas de Interés

Tasa de interés pasiva ponderada real IRSP3N104

Para definir la tasa pasiva ponderada se tomó en cuenta el nivel de inflación establecido por el órgano gubernamental competente. El resultado fue una tasa de interés del 1,5% para ahorro a la vista y 6% para ahorro programado, teniendo en cuenta que de acuerdo a los datos del INEC, el año se cerró con un 3.53% de inflación.

Otros Indicadores Relevantes

IRSP7COMN109 La relación de la tasa de interés efectiva versus la tasa máxima permitida por segmento de crédito y órgano de control, llegó en el 2016 al valor del 100% de cumplimiento en todos sus segmentos: Consumo Ordinario y Prioritario, Productivo, Automotriz, Comercial Ordinario, Comercial Productivo. Microcrédito Minorista, Créditos Inmobiliario y Comunal.

	2014	2015	2016
Comercial	99.7%	100%	100%
Consumo	98.79%	100%	100%
Vivienda	97.09%	100%	100%
Microcrédito Simple	92.15%	100%	100%
Microcrédito Acum. Ampliada	94.76%	100%	100%
Microcrédito Minorista	88.3%	100%	100%

IRSP4N102 Con respecto al valor del porcentaje de endeudamiento externo, describiéndolo como, el saldo de préstamos con costo de instituciones financieras u otras fuentes de recursos, Cooprogreso, durante el 2016, \$ 324.544.390,47. En el 2015, este valor fue de \$ 295.607.688.

IRSP6N103 El porcentaje de fondeo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito, es decir, el total de captaciones en el 2016 llegó al valor de \$ 79.865.641,58 (activo corriente) Esta información en el 2015 alcanzó el valor de \$ 31.556.514, lo que refleja un incremento del 2.53%.
FALTA INFORMACION/ O ES INCORRECTA: HABLA DE PORCENTAJES PERO SE DAN MONTOS Y LOS VALORES NO CORRESPONDEN A

LOS PORCENTAJES: Mientras que, el porcentaje de concentración por fuentes de fondeo, manejados por la Cooperativa reflejan una acorde estructura financiera de su pasivo, ya que su principal fuente de fondeo, la Cta. Depósitos a Plazo por mantener vencimientos ciertos, permite mejorar la planificación financiera de la institución, siempre y cuando los plazos captados no dificulten la liquidez institucional, medida importante para la toma de decisiones a nivel general o gerencial?

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

Cta 2101, Depósitos a la Vista 19.50%; Cta. 2103 Depósitos a Plazo 70,60%, Cta. 2105 Depósitos Restringidos 0.00%, Cta. 26 Obligaciones Financieras 8,00%. El porcentaje general de Concentración de las Obligaciones con el Público 90,10%, y el porcentaje general de Concentración de las Fuentes de Fondeo: 98,14%.

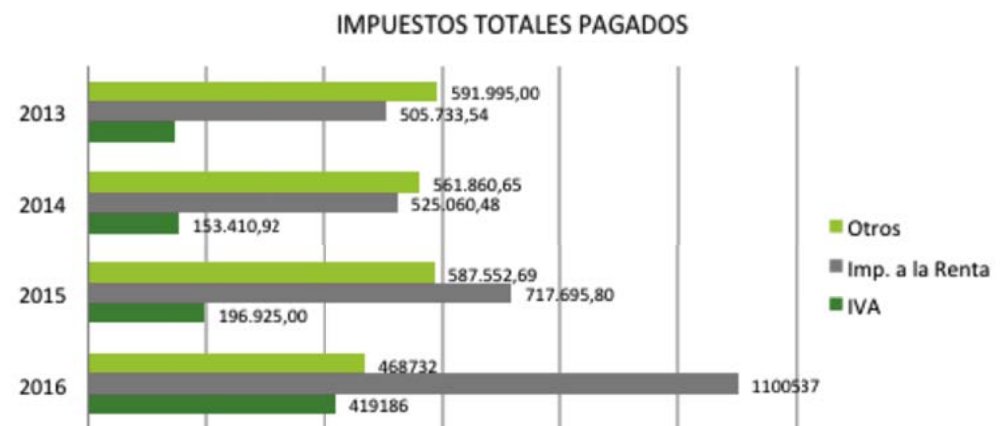
Compromisos:

- Mantener el cumplimiento del Plan Operativo Anual en cuanto a la concentración de aportes sociales.
- Continuar revisando las tasas de acuerdo a la estructura financiera y el mercado; seguir manteniendo a la Institución en cumplimiento de las normativas de los organismos de control.
- Mantener la relación de la tasa de interés efectiva versus la tasa máxima permitida. Y de la misma forma, buscar mantener el porcentaje de endeudamiento externo frente al pasivo.
- Combinar con estrategias de aumento de fondeo socio - clientes naturales el porcentaje de fondeo procedente de otras cooperativas.

Gestión

El desarrollo socioeconómico se basa en la gestión eficiente de los recursos y el fortalecimiento de la estructura financiera. De esta manera, se generan provisiones, reservas y un capital institucional fuerte.

Impuestos totales pagados (M3D5P1, IRSGESN101)



Valor de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS (M3D5P2)

En cumplimiento de la ley, todos los colaboradores de Coopprogreso, son afiliados desde su ingreso. En comparación con el año 2016, el monto total distribuido a trabajadores en aportaciones llegó a 69.0612,88, dentro de este se consideran las afiliaciones y aportes al IESS

G4-EN29 Con relación a valores de multas y sanciones, para el año 2016 no se presentaron multas por concepto de temas ambientales.

Relación con el Estado, Donaciones, Postura de la Institución (IRSGESN103-M3D5P5_1, M3D5P5_2, M3D5P6_1, M3D5P5_2, M3D5P7, IRSP7GOBN104, G4-EC4, G4-HR5, G4-HR6, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6)

Relación con el Estado.- Coopprogreso mantiene una relación sana y positiva con el Estado ecuatoriano y sus organismos de gobierno, control y regulación. La Institución hace lo necesario para trabajar con el Estado al adoptar y desarrollar alianzas con organismos públicos de la sociedad. La meta principal de esta estrategia es mejorar, por ejemplo, la calidad de la enseñanza, la asistencia social, la salud y/o la infraestructura, así como también erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleo, promover la seguridad alimentaria, entre otras formas de lograr un desarrollo social sostenible.

Coopprogreso no recibe ayudas o donaciones por parte del Estado ecuatoriano.

La institución tiene la apertura de contribuir con recursos humanos, técnicos y financieros para la realización de proyectos específicos localizados y ejecutados por organismos públicos.

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

la Asamblea.

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

Postura de Coopprogreso frente a la corrupción.- En la institución se evita todo tipo de situaciones que involucren o favorezcan a agentes del poder público, directa o indirectamente. Además, se busca concienciar cada vez más al público interno sobre la importancia que tiene la lucha contra la corrupción y las coimas en la sociedad en general y en el giro de negocio, en particular. Adicionalmente, Coopprogreso ha asumido un compromiso público como institución en el combate a la corrupción y las conductas no éticas. Esto se logra mediante la adopción de normas escritas, como el propio Código de Ética, que son divulgadas ampliamente al público interno y externo. De manera similar, se mantienen mecanismos formales de control, reprimenda y auditorías a casos presentados. A lo largo del 2016 se realizaron 3.808 horas hombre de capacitación a 199 colaboradores en temas de prevención de lavado de activos.

En el año reportado, no se presentaron incidentes de corrupción.

DESEMPEÑO SOCIAL:

- Nro. de colaboradores: Hombres 159 (43. %) y Mujeres 215 (57 %)
- Horas de capacitación al Talento Humano: 1022
- Programas de Sostenibilidad
- Programa de Educación Financiera: 18.203 personas capacitadas
- Programa de Salud y Bienestar: 41.689 reciben beneficios médicos y odontológicos
- Programa de Cultura, Deporte y Recreación: alrededor de 24.200 personas favorecidas en comunidades
- Programa de Gestión Ambiental: 132 personas capacitadas en manejo de material reciclado

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

A lo largo del ejercicio 2016, Cooprogreso se hizo acreedora a reconocimientos –nacionales e internacionales. Esto demuestra su importante gestión y los lineamientos estratégicos que la Institución mantiene en materia de sostenibilidad. Los reconocimientos recibidos hacen referencia a las buenas prácticas de Responsabilidad empresarial.

THE BIZZ 2016	GALARDON INTERNACIONAL A LA EXELENIA EMPRESARIAL	WORLD CONFEDERATION BUSINESSES
WORLD COB CSR:2011.3	CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL A LAS BUENAS PRACTICAS DE RSE: relaciones laborales, relaciones sociales y responsabilidad ambiental.	WORLD CONFEDERATION BUSINESSES
SMART CAMPAING	CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN PROTECCIÓN AL CLIENTE	SMART CAMPAING
MANUEL JIJON LARREA	RECONOCIMIENTO: a la contribución económica del país de manera sostenible brindando productos y servicios financieros de calidad enfocados a simplificar la vida de sus socios, clientes y la comunidad, cumpliendo con principios corporativos de Responsabilidad con programas y proyectos dirigidos a la Educación Financiera, Salud Y Bienestar y Gestión con la comunidad.	CAMARA DE COMERCIO DE QUITO

NUESTRA DIMENSIÓN SOCIAL

Cooprogreso presenta, por sexto año consecutivo, su informe de Sostenibilidad (Memoria de RSE y Balance Social). El documento contempla información correspondiente al periodo 2016.

Durante los últimos 4 años nuestras memorias se han elaborado bajo una metodología investigativa acerca de cómo impactamos tanto al interior como al exterior de nuestra institución, destacando todos los progresos y logros alcanzados en materia de Responsabilidad Social, así como haciendo el seguimiento de resultados y la valoración del cumplimiento de los objetivos, los mismos que reflejan las iniciativas y acciones concretas de todas las áreas, así como las de nuestra Asamblea, los Consejos de Administración y el Consejo de Vigilancia.

Sin embargo, durante los últimos 3 años hemos decidido realizar nuestra memoria bajo el concepto de reporte integrado de gestión y alineación con la Guía Gri G4 del Global Reporting Initiative en su versión exhaustiva. Así, se está integrando la información a los indicadores propuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, indicadores que se encuentran homologados a los principios del Pacto Global e ISO 26000.

Nuestro Talento Humano

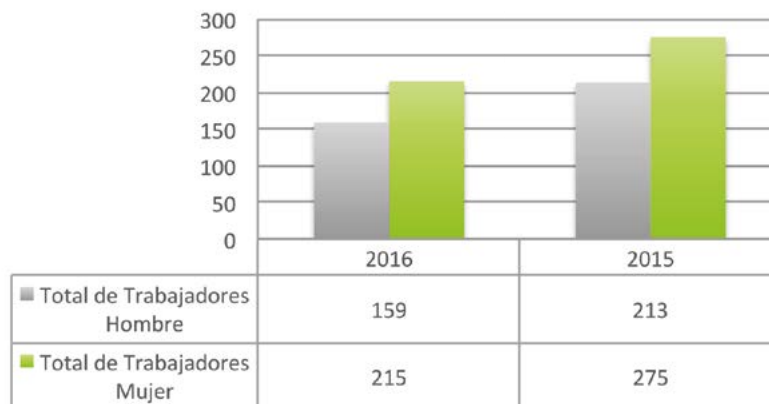
Público interno

Cooprogreso mantiene una relación con sus colaboradores basada en la confianza, equidad, respeto profesional y personal. Demuestra una gestión responsable en la administración del personal, evidenciada en aspectos como su contratación, condiciones de trabajo dignas, remuneración justa y equitativa, interés en formación, capacitación y desarrollo.

Nuestra Fuerza Laboral (CTP1- IRSP2N107, CTP2, CTP3, CTP4, CTP5, CTP6, CTP7, IRSPIN102, IRSPIN101, G4-10, G4-LA1, G4-LA2)

En el año 2016 Coopprogreso tuvo 374 colaboradores, a comparación del año 2015 en el que contó con 488. El 43% de su composición responde al género masculino y el 57% restante, al femenino.

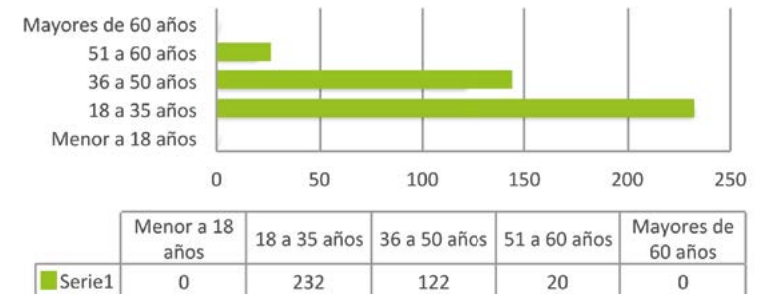
COMPOSICIÓN DEL TALENTO HUMANO



La mayoría del personal se encuentra en el rango de 18 a 35 años, en una proporción del 62% a comparación con el año anterior que fue del 68%.

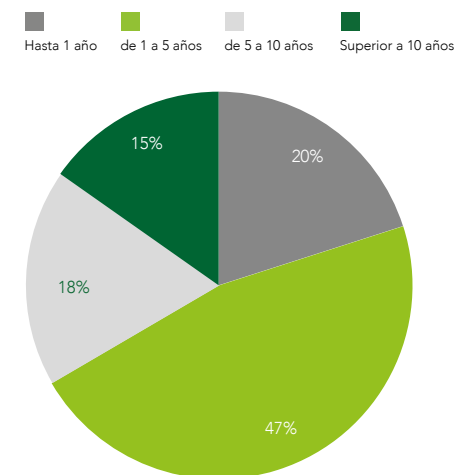
La estabilidad laboral de los colaboradores de Coopprogreso se evidencia no solo por el índice de rotación, sino también por la permanencia en Coopprogreso.

CLASIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO POR EDAD



Como se puede observar en la gráfica, el 47% del personal tiene un rango de antigüedad entre uno a cinco años.

ANTIGÜEDAD DE LOS COLABORADORES



Al igual que en el año 2015, en el año 2016 el 99% de los colaboradores tienen residencia en el mismo cantón de la entidad; mientras que el 1% restante tienen residencia en otros cantones aledaños al de la entidad y en otras regiones.

El 100% de nuestros colaboradores tienen jornada completa y sus tipos de contrato son fijos en un 99% y temporales en 1%.

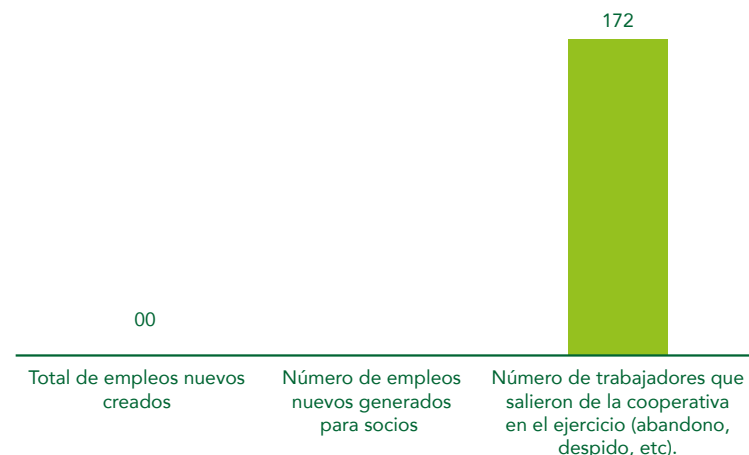
Diversidad.- Coopprogreso mantiene un interés permanente en cumplir con sus principios cooperativos y para ello se asegura de que exista un respeto a la diversidad en cuanto a estado civil, nacionalidad, diversidad étnica y nivel académico:

- Se cumple con criterios de equidad de género el 43% del total de los trabajadores son hombres y el 57% restante son mujeres.
- 20 personas de la nómina tienen condición de discapacidad, de los cuales 11 son hombres y 9 son mujeres.
- El 49% es casado y el 37% es soltero. El 14% pertenece a grupos como unión libre y viudos.
- El 99% de la nómina es de nacionalidad ecuatoriana. Un 1% son extranjeros.
- El 2% del personal responde al nivel educativo Primaria, el 84% al Bachillerato, 10% a Universitario graduado y el 4% restante tiene título de Maestría y otros.

Coopprogreso se destacó por tener cero casos de discriminación en el año 2016.

Generamos Empleo Digno (M1D1EG1, M1D1EG2_1, M1D1EG2_2, IRSPIN105-M1D1REL1, M1D1S1, M1D1S2_1, M1D1S2_2- IRSPIN110)

GENERACIÓN DE EMPLEO



Durante el año 2016, Coopprogreso mantuvo el cumplimiento de sus principios cooperativos en sus procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, garantizando así el respeto a la diversidad, equidad y participación en los procedimientos de selección del talento humano.

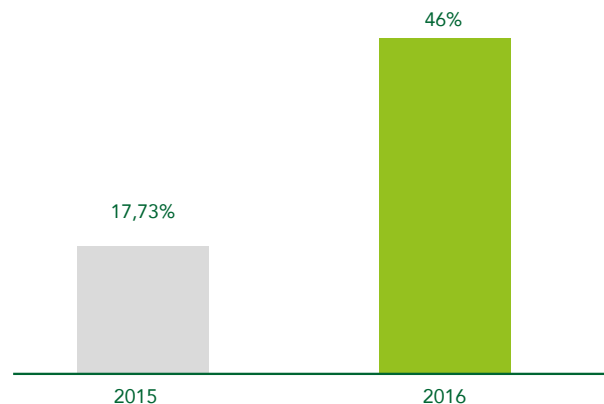
Al igual que en el año 2015, en el 2016 se cumplió a cabalidad con los lineamientos del Manual de políticas institucionales, las cuales también contemplaban la incorporación de socios a la nómina de Coopprogreso.

Como respuesta a la demanda de las diferentes áreas internas; durante el año 2016 se llevó a cabo procesos de atracción de talento humano en cumplimiento de los requerimientos del puesto en cuanto a perfil y a las necesidades particulares y específicas de cada área.

Rotación (IRSPIN105-M1D1REL1) En relación con la rotación y estabilidad laboral, a lo largo del 2016 se ~~tuvo~~ registró la salida de 172 colaboradores de Cooprogreso, mientras que en el ejercicio del año 2015 se presentaron 92 salidas de funcionarios; cantidad que representó un índice de rotación de personal del 17.73% frente al 46% al cierre del año 2016.

La rotación presente ha sido analizada según criterios económicos y laborales. Se pudo analizar que la rotación mayor se presentó en puestos operativos de la Cooperativa. Así también se evidenció que al igual que en el año 2015, la rotación fue mayor dentro del personal con escalas salariales inferiores.

COMPARATIVO ROTACIÓN DE PERSONAL



La retención de personal para Cooprogreso va más allá de los incrementos salariales; es por ello que se ha buscado generar alianzas estratégicas con empresas que permitan a los colaboradores acceder a beneficios en sus establecimientos, así como se establecen capacitaciones permanentes,

agasajos y reuniones sociales que fortalecen el buen clima laboral, planes de carrera y sucesión, y se otorga reconocimientos por antigüedad, reconocimientos por cumplimiento de objetivos, alimentación, presentes por fechas especiales, cumpleaños, navidad entre otros.

Contrataciones.- (M1D1EG2-1, M1D1EG2-2, IRSP7PROVN102) Los procedimientos para la contratación de funcionarios procedentes de la comunidad local en los lugares que mantenemos agencias y sucursales, se cumple con estricto protocolo y de acuerdo al Manual de políticas institucionales. El requisito principal es que los candidatos sean residentes en la localidad donde se presenta la vacante. Así, se cumple con la elección de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares donde están nuestras agencias.

Evaluaciones (IRSPIN109, G4-LA11). Las evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional se llevan a cabo de forma anual al 100% de la nómina de la institución en todos sus periodos.

Retribución.- (M1D1S1, M1D1S2_1, M1D1S2_2, IRSPIN103 - IRSPIN110, G4-EC5, G4-LA13) Cooprogreso entiende la importancia de establecer una compensación competitiva y acorde con los rangos salariales del mercado laboral. Se cuenta con un manual y políticas de salarios donde se indican los tabuladores salariales para los diferentes cargos. Cooprogreso se preocupa por superar los mínimos salariales impuestos por el gobierno (SBU) y los mínimos sectoriales.

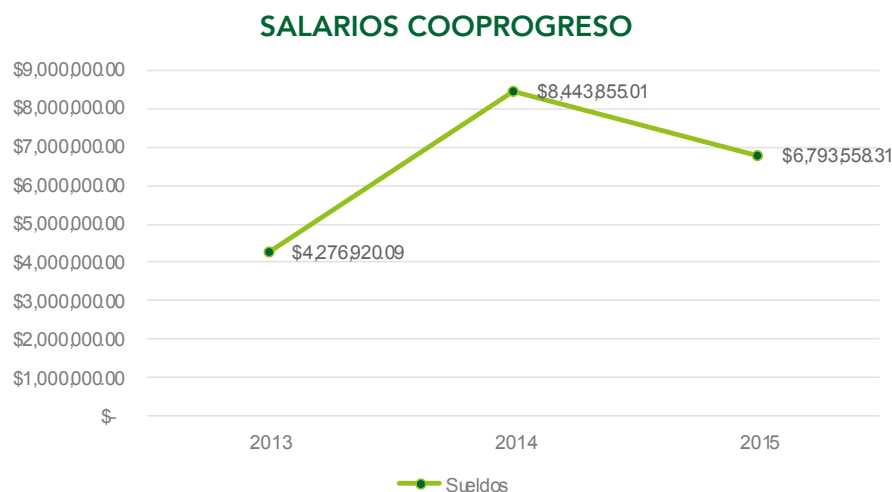
Cooprogreso también establece mecanismos para que los representantes de los trabajadores participen en la formulación de políticas de remuneración, prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna.

Dentro de las estrategias de compensación al personal, Cooprogreso también tiene previsto planes de formación y capacitación profesional para sus colaboradores como parte de su desarrollo integral.

Coopprogreso efectúa año tras año un estudio con la firma Deloitte, mediante el cual obtiene datos significativos que, le pueden servir, de ser el caso, como referentes para realizar los ajustes anuales de remuneración y equidad interna.

Para lograr una mejor distribución de la riqueza, Coopprogreso cuenta con políticas cuya meta es la reducción de la brecha salarial entre el mayor ingreso y la menor remuneración pagada. En este sentido, y en cumplimiento con la transparencia de nuestras acciones, declaramos que entre el sueldo más alto (\$4,000,00) y el sueldo más bajo (\$398,00) contamos con una diferencia de 10,05 veces.

En lo que respecta a la equidad de género, la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres es 100% equitativa para el mismo cargo.



Clima Laboral (M1D1CL1_1, M1D1CL1_2)

En el año 2016, Coopprogreso dispuso de una serie acciones y actividades que fomentan un apropiado clima laboral. Entre las más significativas, podemos mencionar:

- La Cooperativa cuenta con un Manual de Puestos o Cargos y funciones lo cual permite a la organización y a sus colaboradores tener claridad sobre el alcance, características y responsabilidades de cada puesto.
- Se llevan a cabo evaluaciones de desempeño que permiten evidenciar las fortalezas y áreas de mejora de los colaboradores con el fin de definir planes de desarrollo y mejora de sus competencias. En estas evaluaciones también los superiores o gerentes son evaluados.
- Coopprogreso conduce encuestas para conocer el grado de satisfacción de los colaboradores con relación a su carga laboral, funciones y metas, relación con sus compañeros y supervisores inmediatos, beneficios ofrecidos, salario, entre otros. A partir de los resultados obtenidos, se llevan a cabo acciones puntuales para fortalecer o minimizar alguna variable de la medición.
- Se realizan intervenciones puntuales en Agencias y/o áreas que lo requieran. Estos son espacios abiertos donde los colaboradores pueden manifestar sus preocupaciones, malestares, sugerencias o inquietudes respecto a todos los temas que consideren necesarios.
- Capacita a los colaboradores en la LOEPS sobre los principios internacionales del Cooperativismo de la ACI, o el Cooperativismo en general.
- La Cooperativa tiene en consideración a sus colaboradores para la discusión y análisis de la información económico-financiera.
- Cumple las obligaciones legales en materia laboral, entre los cuales se encuentra el pago oportuno al IESS, pago de salarios, entre otros.

- La Cooperativa actúa como supervisora en caso de que los socios tengan contratado algún colaborador; con la intención de asegurarse que el socio cumpla con todas las obligaciones patronales de acuerdo a la ley.
- Dispone de un sistema de sugerencias para poder escuchar las voces de sus públicos de interés como: colaboradores, socio y proveedores.
- Se cuenta con un área de esparcimiento y se lleva a cabo actividades para los empleados con el objetivo de generar espacios de distracción, programas deportivos y de recreación.
- Se hace seguimiento a la carga de trabajo de los colaboradores con el objetivo de mejorar su distribución; así como revisiones periódicas al manual de puestos (o cargos) y funciones.
- Se utiliza sistemas de trabajo flexible que se acomodan a las diversas necesidades de los colaboradores.

Equilibrio Familiar y Personal (M1D1TRV1_1)

Para Coopprogreso la conciliación del trabajo asalariado y la vida familiar es de alta importancia; es por ello que los que requieren ausentarse por eventos familiares, participación en programas de inclusión social, voluntariado en instituciones, estudios que contribuyan al crecimiento personal y profesional, acceden a permisos cumpliendo las políticas internas, mismos que se recuperan en función a los acuerdos con cada jefatura.

De igual forma, Coopprogreso cumplió al 100% con las solicitudes presentadas para gozo de maternidad y paternidad; beneficio obligatorio previsto en la legislación vigente, que propende a mantener el equilibrio familiar para los colaboradores. En el año 2016 se presentaron 19 casos de maternidad y 6 casos de paternidad.

Prelación de los intereses colectivos frente a los individuales (IRSP5N105-M1D2P2, M1D2P4-1, M1D2P4-2, M1D2P5_1, M1D2P5_2)

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

Beneficios para los colaboradores (IRSPIN106)

- El 100% del personal tiene cobertura de atención de seguro médico privado.
- El 90% cuenta con uniformes institucionales.
- En el 2016 solo los colaboradores del área de negocios tienen variable el resto no, ver como colocamos)
- Existen actividades recreacionales como celebraciones o eventos especiales que cubre a todo el personal.
- El 100% de padres y madres con niños mayores de tres meses y menores de cuatro años con 11 meses, cuentan con beneficio de pago de guardería.
- El 100% de los colaboradores cuentan con beneficio de pago de alimentación.

Prelación de los intereses colectivos (IRSP5N105-M1D2P2, M1D2P4-1, M1D2P4-2, M1D2P5_1, M1D2P5_2)

Coopprogreso continúa llevando a cabo actividades e iniciativas que apoyan los intereses del beneficio colectivo, para lo cual se cuenta con indicadores que monitorean tanto los planes como el cumplimiento de las metas propuestas.

	Número de Actividades	Monto (USD) aportado por la Organización	Monto (USD) aportado por los colaboradores	Número de personas beneficiarios
Programas de bienestar social incluidos en un presupuesto, aunque no se hayan ejecutado íntegra o parcialmente	\$0	\$0	\$0	\$0
Monto ejecutado en programas de salud (preventiva y prepagada)	\$12	\$135.809	\$59.475	\$623
Monto ejecutado para servicios de comida para trabajadores	\$240	\$206.640	\$0	\$473
Monto ejecutado para servicios de transporte para trabajadores	\$0	\$0	\$0	\$0
Monto ejecutado para servicios jurídicos, tributarios, etc.	\$0	\$0	\$0	\$0
Monto ejecutado para programas de educación para la familia	\$0	\$0	\$0	\$0
Monto ejecutado para programas de seguro exequal	\$0	\$0	\$0	\$0
Monto ejecutado en otros programas de solidaridad asociativa, y que no estaban programados	\$0	\$0	\$0	\$0

Convenios colectivos.- (IRSPIN107, G4-11, G4-LA8)

En cumplimiento con la ley, Coopprogreso respeta la asociación de individuos; sin embargo, pese a ello, en la institución no existen funcionarios cubiertos por un convenio colectivo, ya que su contrato está respaldado por los valores y principios del cooperativismo, los mismos que fomentan una adecuada adhesión y empoderamiento de los intereses colectivos dentro de la institución.

Salud y seguridad ocupacional en Coopprogreso (IRSPIN108- M1D1CL1, IRSP7COMN111, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7)

Coopprogreso continúa implementado programas de Salud y Seguridad Ocupacional basados en una adecuada planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, con el objetivo de mantener y mejorar la salud de los colaboradores en la institución.

Con el desarrollo de estos programas, Coopprogreso busca asegurar un alto grado de bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos, garantizando un lugar de trabajo sin elementos nocivos para su salud, y otorgando la seguridad del empleo, siempre y cuando el trabajador cumpla con los requisitos que se le han encomendado.

En el año 2016 se realizaron capacitaciones dirigidas a los brigadistas en manejo de sismos, evacuaciones, manejo de extintores, entre otros. Dentro del programa de prevención se llevó a cabo la concientización acerca del cáncer uterino, consumo de sustancias psicoactivas, nutrición, cuidado de la piel y vectores.

Con respecto a los comités de Salud y Seguridad Ocupacional, en 2016 Coopprogreso contó con 20 Comités de SSO formados y aprobados por parte del Gerente General y con la debida inscripción en el Ministerio regulador. La gestión de dichos comités contempla ciudades donde la Cooperativa cuenta con operaciones significativas: Quito, Cayambe, Guayaquil, Portoviejo, Riobamba, Santo Domingo de los Tsáchilas y el noroccidente de Quito. Se logró además con ello, que el 100% de los colaboradores estuvieran representados en el comité central, subcomités y delegados.

Ausentismo.- Coopprogreso realiza seguimiento de los casos críticos que presentan mayor índice de ausentismo, con la finalidad de brindar apoyo y, en caso de ser necesario, el equipo de trabajo social acompaña en el proceso de mejora.

En el año 2016, Coopprogreso tuvo una tasa de ausentismo del 0% tomando como base las enfermedades profesionales

Se continuó con el desarrollo de programas de prevención de incidentes y accidentes que fomentan la seguridad y salud en el trabajo; también se llevaron a cabo campañas de prevención, asesoramiento, control de riesgos, y formación a los vocales de los órganos de gobierno y representantes y miembros de la comunidad.

Compromisos

Para el año 2016 se proyectó como compromiso fundamental en esta materia desarrollar un plan mas detallado del control del ausentismo y continuar con su monitoreo.

Educación, Formación e Información

Para Coopprogreso los procesos de formación, capacitación y desarrollo permiten mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran la institución. La Cooperativa es consciente que estos procesos ayudan a:

1. Modificar la actitud y comportamientos de las personas, lo cual incidirá en el clima laboral, incentivará la motivación y formará mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos.
2. Facilitar oportunidades para el continuo desarrollo del talento humano, tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel.
3. Aumentar la polivalencia de las personas y su desarrollo y movilidad tanto horizontal como vertical dentro de la institución.

Formación.- (M1D1TF1_1) La Cooperativa conserva su interés en que

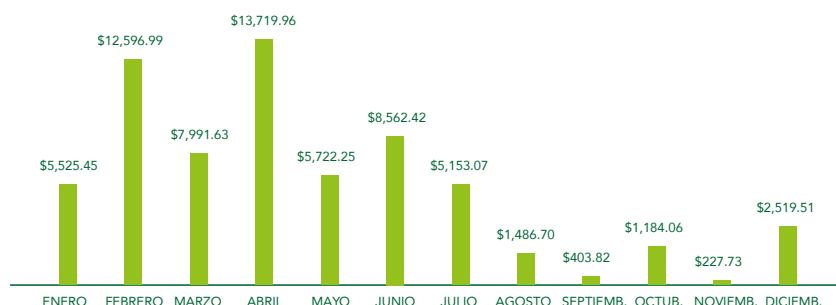
los colaboradores se sigan formando y, para ello, destinó, al igual que en el año 2015, un presupuesto anual con un monto destinado para becas formativas de sus trabajadores. Así mismo, maneja un Plan Anual de Capacitación, aprobado por la Gerencia General y comunicado al Consejo, en el cual se proyectan todas las actividades de capacitación e instrucción destinadas a los colaboradores de Coopprogreso.

Desarrollo de las Capacidades e Inversión.- (M5D1P1_1, M5D1P1_2, M5D1P2- IRSP5N107, G4-LA9, G4.FS4) El área de Talento Humano mantiene un plan de formación y capacitación para colaboradores y socios que propende a prepararlos e integrarlos al proceso cooperativo, productivo y operativo de cada departamento. Además, lleva a cabo un mapeo para identificar las competencias entre sus trabajadores.

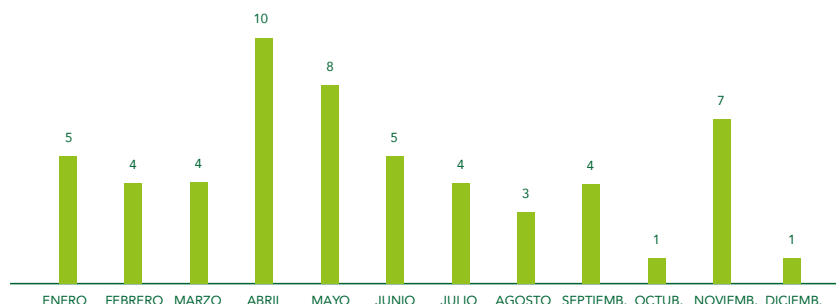
Durante el 2016 se realizó un total de 59 cursos, talleres y programas de capacitación, con alcance a 318 colaboradores, obteniendo un índice de satisfacción del 87,11%. La inversión total ejecutada en capacitación de personal fue de \$65,093,59, a diferencia del año 2015, que se invirtió \$191,521,4. A pesar de lo anterior, este presupuesto fue ejecutado de manera óptima, logrando con ello impartir 1022 horas de capacitación.

CAPACITACIONES EJECUTADAS	59
PERSONAL CAPACITADO	100.00%
INDICE DE SATISFACCIÓN	87.11%
PRESUPUESTO EJECUTADO	\$ 65,093.58
PRESUPUESTO ASIGNADO	\$ 190,229.00

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN ENERO - DICIEMBRE 2016



NÚMERO DE CURSOS DICTADO MENSUAL



Con la finalidad de fortalecer y establecer lineamientos estratégicos entre las gerencias y jefaturas, se definió la participación en un programa de liderazgo de todos los colaboradores en reportes directos a la Gerencia General. El proceso fue suspendido por cambios en el equipo gerencial y hasta la culminación de la planificación estratégica en el que se definirían los nuevos objetivos estratégicos.

Programas de habilidades (IRSPIN111, G4-LA10).- Contamos con políticas institucionales a favor del desarrollo de habilidades

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

Durante el año 2016, se llevó a cabo, el Programa de liderazgo para mandos medios y gerenciales; una capacitación en Formación de Facilitadores Producto y servicio, Neuroservicio, Prevención de lavado de Activos, y Gestión de riesgo con enfoque en crédito.

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

- Talleres del Buen Vivir
- Escuelas Deportivas. Proyecto Un Gol
- Haz tu vida con el deporte, Carita Sucia
- CoopRed Red de jóvenes Cooperativistas
- Manos que Dan, Reciben
- Proyecto ayuda de género: disminución de la violencia intrafamiliar y tratamiento de víctimas
- Proyecto Brigadas Médicas de Educación y Salud Preventiva
- Proyecto de Educación Financiera y Cooperativismo
- Proyecto Voluntarios RSC

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

El trabajo conjunto con nuestros stakeholders¹ estratégicos permitió que podamos llegar a más de 18.340 personas con charlas de Educación Financiera y Cooperativismo.

Programa de Educación Financiera (IRSP5N106, M7D2P3_1)

Coopprogreso desarrolla programas de educación financiera para la ciudadanía, incluidos en el presupuesto de la entidad, cuyo objetivo es generar mejoras en la calidad de vida; de la comunidad, al tiempo que se potenciar la participación ciudadana.

En el programa de Educación financiera se trabaja con material lúdico y educativo que ejemplifican los conceptos a tratarse así como los talleres dictados. Las principales temáticas son:

- Finanzas para la microempresa y cooperativismo
- Finanzas familiares y cooperativismo
- Finanzas y cooperativismo para niños y jóvenes
- Técnicas de ahorro e inversión

Capacitación y actividades para socios (IRSP5N101, M1D2P4_2, IRSP5N102, IRSP5N103)

El porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados en 2016 llegó al 20%. La capacitación está dirigida a mejorar el desempeño de los cargos de este grupo.

¹ Grupos y/o Públicos de Interés

Corrupción.- (IRSP5N104, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5) De acuerdo a la reglamentación interna y los controles externos, el porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes de la Cooperativa formados en políticas y procedimientos anti-corrupción se mantiene desde el 2014 llegó al 100% de cumplimiento. En estos espacios se revisan, específicamente, la prevención de lavado de activos, prevención anticorrupción, entre otros

Cooperación entre Cooperativas

Para Coopprogreso la integración cooperativa es importante y, para ello, hemos continuado desarrollando proyectos y alianzas para fortalecer el Movimiento Cooperativo ecuatoriano. En agosto de 2016, recibimos la visita de 11 representantes de Cooperativas de México a través de la Woccu, quienes vieron a revisar el modelo de Gestión en Responsabilidad que tenemos en Coopprogreso.

Además mantuvimos durante todo el año la apertura para acoger solicitudes de pasantías de otras Cooperativas en el Ecuador y recibimos a personal de varias cooperativas como La Cacpe Pastaza, Chibuleo y 9 de Octubre, entre otras, las áreas demandadas son: Riesgos, Cumplimiento, Negocios, Responsabilidad Social, y Marketing.

Acuerdos con otras organizaciones (M3D4P4_1, M3D4P4_2, M6D2P3_1, M5D2P1, M5D2P2 G4-SO1)

Coopprogreso se encuentra en permanente búsqueda de acuerdos con entidades que trabajen para lograr el beneficio mutuo y la corresponsabilidad social. Somos conscientes del impacto positivo que las alianzas generan dentro de estos espacios. Así, damos prioridad a las entidades de la economía popular y solidaria con quienes

constituimos alianzas que se difundiden entre los diferentes públicos de interés. Al ser este un aspecto importante de nuestra gestión, Coopprogreso brinda capacitación y sensibilización sobre su relevancia

Actualmente tenemos acuerdos de diferente índole con entidades que están fuera de la EPS o SFPS. Estas alianzas han hecho posible mejorar nuestro negocio. A su vez, también mantenemos acuerdos, ya sean comerciales o de negocio, con organizaciones miembros de la EPS y SFPS. Coopprogreso ha firmado con otras entidades del sector acuerdos de apoyo mutuo, colaboración y comercio, basados en la reciprocidad.

A lo largo del 2016 se realizaron promociones de la EPS, Este dato con respecto al monto de Gasto Operativo tuvo los siguientes resultados:

Promoción de la EPS	2016
Monto invertido en promocionar la entidad y el resto de la EPS y SFPS (Eventos, ferias, Actos - No publicidad)(USD)	36.432
Número de actividades destinadas a la promoción de la EPS y SFPS	10
Monto invertido en publicidad para la entidad (USD)	119.895,09

Intercooperación solidaria (M6D1P1, M6D1P2)

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

Compromiso

Se mantiene y fortalece el programa de capacitación para cooperativas orientados a las cooperativas pequeñas; a través de

Apoyo a la comunidad

Desde sus inicios, el principal reto de Coopprogreso: ha sido retribuir a las comunidades de sus zonas de influencia la confianza que depositan en la institución. Por esta razón, hemos emprendido varios proyectos que apoyan la educación, la salud, el rescate de las tradiciones culturales de cada zona, así como el cuidado y preservación del ambiente.

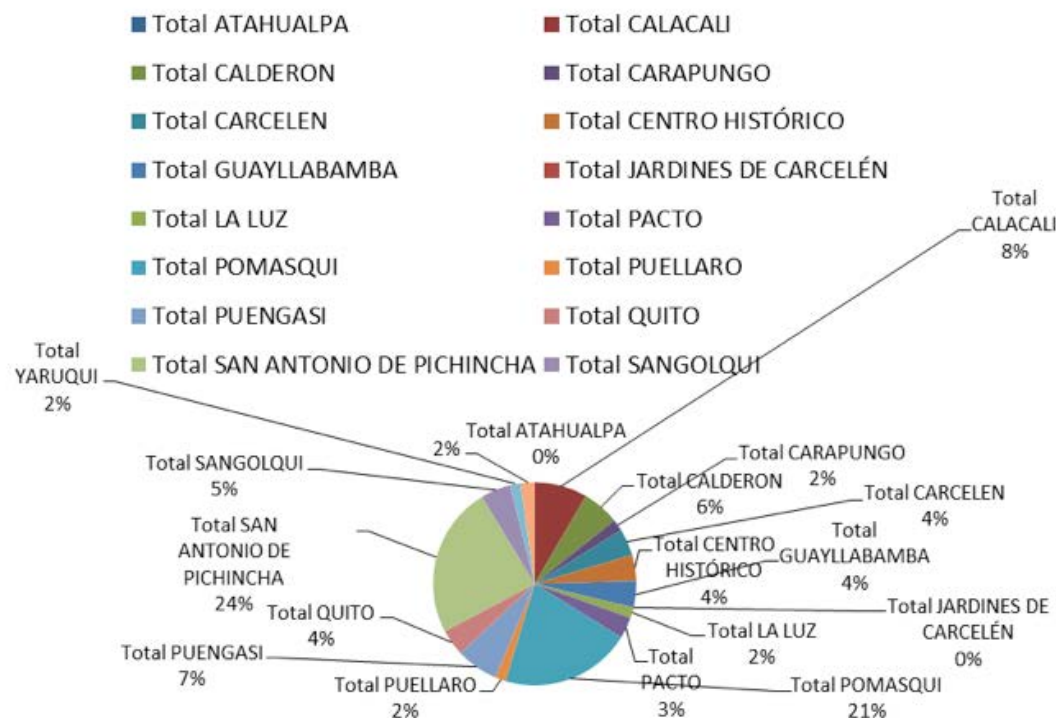
Además se apoyó a clubes deportivos como ligas barriales de comunidades dentro del área de influencia de Coopprogreso; dando cobertura a las siguientes zonas:

1. Norte,
2. Noroccidente,
3. Centro,
4. Sur,
5. Valles.

Con el mismo propósito de retribución a la comunidad, hemos trabajado en planes que motivan el desarrollo cultural y el rescate de valores, trabajando conjuntamente con líderes barriales, Gad's parroquiales y unidades educativas. En el 2016 se benefició a más de 684 personas con charlas de crecimiento personal, psicológicas y asesoría legal, logrando un impacto social en aproximadamente 3.420 personas beneficiadas por este programa.

En el cuadro a continuación se detalla las cooperaciones realizadas por zona.

COOPERACIONES RSC POR ZONA

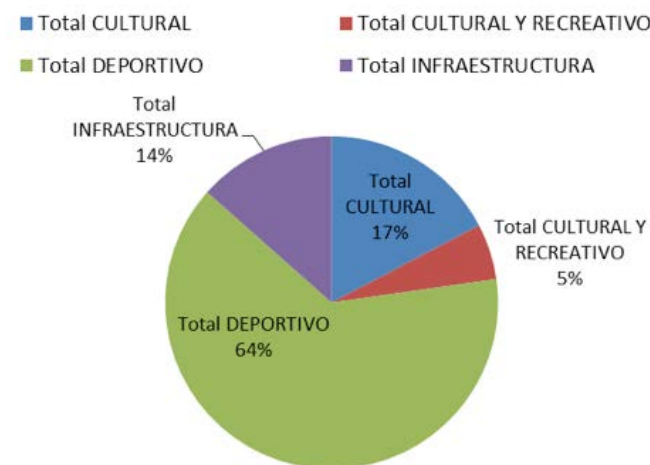


Inclusión Social.- (IRSP7COMN104, IRSP7COMN105, IRSP7COMN107, IRSP7COMN108, G4-FS11, G4-FS13)

Cooprogreso ha establecido diferentes acciones que promueven la inclusión financiera en zonas de desarrollo, con el fin de apoyar el

desarrollo sostenido de las personas que más lo necesitan. Con relación a la presencia de Cooprogreso en parroquias donde no existe la presencia física de otras instituciones de servicios financieros o similares, hemos colocado una ventanilla en la parroquia de Pacto, en el noroccidente de la Provincia de Pichincha. Es decir, 1 de 2 puntos de atención operativos.

COOPERACIONES POR PROGRAMAS RSC



Contamos con puntos de atención para socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional, llegando a un 30.43% del territorio, en lugares como: Pacto, Los Bancos, Nanegalito, Atahualpa, Puéllaro, San José de Minas y Guayllabamba; es decir en 7 de 234 puntos.

En Cooprogreso creemos en la verdadera inclusión financiera, es por esto que contamos con dos productos en nuestro portafolio que satisfacen las necesidades sociales: Vivienda y Micro-consumo y para las necesidades productivas, contamos con: crédito comunal y micro crédito, éste último representa el 47% de la cartera

Facilidad de acceso en las Instalaciones (IRSP7COMN110, G4-FS14).- Este indicador va dirigido al grado en que la Cooperativa ha adaptado sus instalaciones y métodos de suministro de ofertas de servicios estándar para mejorar el acceso a las personas potencialmente desfavorecidas. Se centra en las iniciativas implementadas específicamente para eliminar barreras, frente a personas con discapacidades o impedimentos.

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

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

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

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

Existen agencias que no disponen de rampas, ya que brindan sus

servicios en planta baja, la misma que se encuentra a nivel de la vereda. Estas son:

- 5) Calderón
- 6) Guayllabamba
- 7) Centro Histórico
- 8) Quicentro Sur

Las Agencias que no cuenta con rampa de acceso y que entre la planta baja y la vereda existen gradas son:

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

Apoyo económico (M7D2P3-2, IRSP7COMN106)

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

Para poder llegar de mejor manera a la sociedad, la entidad ha desarrollado diferentes mecanismos de apoyo comunitario que crean valor en la comunidad. De esa forma logramos salir de la filantropía. Cooprogreso ha establecido convenios con organismos públicos y de la sociedad civil con el objeto de promover la erradicación del trabajo infantil, el trabajo forzado, incentivar la creación de empleos y la seguridad alimentaria.

También aporta a la comunidad con independencia financiera del gobierno local o nacional. Además, ha desarrollado iniciativas que facilitan o mejoran el acceso a servicios financieros en las comunidades, con especial énfasis en los menos favorecidos. Se capacita en el buen uso de los recursos otorgados y también se sensibiliza a sus colaboradores para una esmerada atención a la comunidad.

Aportamos con la realización de brigadas psicológicas y legales dirigidas para a públicos de interés internos y externos, atendiendo a 684 personas en las zonas de Quito norte (Comité del pueblo, La Roldos, Pisulí Tumbaco y Pomasqui)

En estas brigadas se abordaron problemáticas como:

PROBLEMÁTICAS-EN EL ÁREA EMOCIONAL:

1. Episodios depresivos
2. Problemas de relación interpersonal
3. No aceptación en proceso de separación

4. Problema afectivo
5. Conflictos de la infancia no resueltos
6. Conflictos de pareja
7. Vacío no llenado desde su infancia
8. Sobreprotección
9. Adicciones
10. Abandono de sus padres
11. Falta de disciplina
12. Baja autoestima
13. Violencia conyugal
14. Violencia intrafamiliar
15. Problemas de aprendizaje/Problemas de lectoescritura
16. Atención dispersa/Trastorno de la personalidad
17. Ausencia de buenos hábitos de estudio
18. Evaluaciones
19. Problemas de conducta en la escuela

PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS EN EL ÁREA LEGAL:

1. Divorcio
2. Alimentos
3. Tenencia de menor
4. Impugnación de paternidad
5. Laboral

6. Civil
7. Recuperación de cartera
8. Inquilinato
9. Violencia Intrafamiliar:
10. Herencia
11. Notarial
12. Contratación Pública
13. Mujer, Familia, Niñez y Adolescencia

En el despliegue de estas campañas y socialización y sensibilización buscamos llegar a la población ecuatoriana conformada por nuestros principales stakeholders: socios, colaboradores y comunidad en general.

Dentro de la inclusión y el aporte económico tomamos como reto la erradicación del trabajo infantil, por lo que implementamos un programa de Educación Financiera para contribuir a la erradicación del trabajo infantil en sectores vulnerables de la ciudad de Quito, a través del desarrollo de capacitaciones en Finanzas Familiares, Administración de Pequeños Negocios y Emprendimiento para Adolescentes y adultos vinculados al comercio formal e informal en el Mercado Mayorista.

En alianza con Holcim y la Fundación DYA, el objetivo específico del programa fue: Desarrollar un modelo de atención en la zona de influencia de HOLCIM-Quito Sur, que aporte a la prevención y erradicación del trabajo infantil en el Distrito Metropolitano de Quito.

Frente a este objetivo se han cumplido con los siguientes indicadores:

Fuente informe de Fundación DYA

Línea de base	Indicadores	% logro	Fuente verificación
Diagnóstico de Trabajo Infantil en el Mercado Mayorista (FHE – DYA, 2015).	Modelo de prevención y erradicación del trabajo infantil implementado en alianza Holcim, Municipio de Quito, DYA y otras empresas privadas.	80 %	Documentos del programa y de los servicios implementados
	Modalidad de atención a las poblaciones de niños, niñas y adolescentes implementada para 114 NNA del Programa mayores de 5 años.	126%	Planificación de actividades de las unidades de gestión. Listados de asistencia de los niños y niñas a la Ludoteca Rocotín Rocotán
	Acercamiento de servicios de cuidado infantil para 72 niños y niñas menores de 5 años.	52%	Informes de referencia y contrareferencia a los servicios.
	Capacitación en emprendimiento y mejoramiento de pequeños negocios; Educación Financiera, enfocado a 19 adolescentes y jóvenes en situación de trabajo infantil, 34 niños y 18 familias.	76%	Informes de reuniones con adolescentes y jóvenes del programa.
	Políticas públicas locales implementadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para la prevención y erradicación del trabajo infantil.	70%	Acuerdo compromiso de implementación del programa de ETI.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO:

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

TERREMOTO/ Brigada de Bienestar

En Coopprogreso durante la primera fase de atención inmediata a la emergencia; causada por la catástrofe del terremoto en la costa ecuatoriana, pusimos a disposición nuestras agencias en todo el país y actuamos como puntos de recolección de las donaciones entregadas por la comunidad.

Las donaciones fueron canalizadas a través del Patronato San José, la Prefectura de Pichincha, Fundación Patronato de Manta y el grupo de voluntarios Coopprogreso. Además, en coordinación con el Consulado de Ecuador en México, empresas amigas mexicanas y jóvenes líderes ecuatorianos en ese país, se logró canalizar que se sumen y se movilice al pueblo mexicano para conseguir un avión con 40 toneladas en donaciones para Ecuador.

A la par, movilizamos y motivamos también a que se unan a esta causa los Voluntarios de la ONU desde Guadalajara. El trabajo conjunto de empresas privadas, públicas y sociedad civil permitió cumplir con el objetivo de brindar ayuda a nuestros hermanos víctimas del terremoto. Durante el último trimestre, contamos con el apoyo de un grupo de 18 voluntarios que prestaron su aporte al programa de manejo de material reciclado, y con quienes trabajamos en la elaboración de 500 kits de material reciclado en las Agencias para participar en la Feria de Sostenibilidad en el marco del Habitat realizada en octubre de 2016.

La participación activa y el compromiso de nuestros colaboradores es fundamental a la hora de gestionar cada una de nuestras acciones de RSE

Compromisos:

Durante el año 2016 se cumplieron con los siguientes compromisos:

- 100% de cumplimiento de la norma para oficinas en cuanto al levantamiento de información sobre necesidades de socios/clientes/funcionarios (personas desfavorecidas) en el ámbito de gestión de servicios y generación del plan de acción.
- Se Impulsó el producto de educación financiera. En el programa de Educación Financiera se tomó en cuenta el crecimiento de profesores, padres y alumnos.
- Afianzar la erradicación del trabajo infantil
- Promover y prevenir enfermedades catastróficas

Comercio justo y marketing responsable (M7D1P1_1, M7D1P1_2, IRSP7COMN101, IRSP7COMN102, IRSP7GOBN102, IRSP7GOBN103, IRSGESN106, G4-HR4, G4-PR5, G4-PR8)

La Cooperativa cuenta con documentos que recogen los principios del comercio justo. Estos documentos son el Manual de Adquisiciones y el Proceso de Calificación de Proveedores. Además, entre las políticas que prevalecen en Coopprogreso, está la de apoyar a las compras locales con el fin de propulsar el desarrollo de la comunidad. También procuramos brindar igualdad de oportunidades en el aspecto comercial, e intentamos, por medio de nuestros procesos, garantizar la sostenibilidad de las actividades desde los tres ámbitos del desarrollo: Ambiente, Sociedad y Economía.

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

GRADO DE SATISFACCIÓN

Mediante herramientas de medición utilizadas y luego de la propuesta de valor implementada en 2015, hemos mejorado en el 2016 los procesos para evaluar la satisfacción del socio – cliente acerca de nuestros productos, servicios, asesoramiento, transparencia en la información, resolución de quejas y reclamos, calidez de atención. Mensualmente mantenemos un sistema de encuestas en donde valoramos: *(cuadro derecha)*.

El 2017 Coopprogreso logró el 87% de grado de satisfacción en nuestra gestión, por lo que podemos afirmar que tenemos una ventaja competitiva muy importante con proyección de crecimiento en los próximos años.

Gracias al mejoramiento de los procesos, guías y protocolos en servicio al cliente logramos obtener la Certificación Internacional en Protección al Cliente The Smart Campaign.

The Smart Campaign es un esfuerzo internacional para aunar a los líderes del sector de las microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a los clientes como motor del sector. Para que el sector de las microfinanzas alcance esta meta y su doble balance final, The Smart Campaign trabaja conjuntamente con los líderes del sector de las microfinanzas de todo el mundo poniendo a su disposición las herramientas y los recursos necesarios para brindar servicios financieros transparentes, respetuosos y prudentes a todos sus clientes.



En microfinanzas, nuestros clientes son lo primero

SECCIÓN	MEDICIÓN	PREGUNTA
CRÉDITO	PROMESA	La agilidad del colaborador con los trámites que realizó
		La amabilidad y cordialidad del asesor
		La asesoría de los trámites que realizó
		La transparencia y claridad del servicio
	PROTOCOLOS	Le saludaron cordialmente Se despidieron con frases de cortesía
	RECOMENDACION	Recomendaría nuestro servicio
EJECUTIVO DE SERVICIO	RECOMPRA	Utilizaría otra vez nuestro servicio
	SATISFACCION	Califique la Satisfacción General..
	PROMESA	La agilidad del colaborador con los trámites que realizó
		La amabilidad y cordialidad del asesor
		La asesoría de los trámites que realizó
		La transparencia y claridad del servicio
	PROTOCOLOS	Le saludaron cordialmente Se despidieron con frases de cortesía
	RECOMENDACIÓN	Recomendaría nuestro servicio
INVERSIONES	RECOMPRA	Utilizaría otra vez nuestro servicio
	SATISFACCION	Califique la Satisfacción General..
	PROMESA	La agilidad del colaborador con los trámites que realizó
		La amabilidad y cordialidad del asesor
		La aprobación y entrega de su inversión
		La asesoría de los trámites que realizó
	PROTOCOLOS	Le saludaron cordialmente Se despidieron con frases de cortesía
	RECOMENDACIÓN	Recomendaría nuestro servicio
	RECOMPRA	Utilizaría otra vez nuestro servicio
	SATISFACCION	Califique la Satisfacción General..

COOPROGRESO ES LA PRIMERA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR Y LATINOAMERICA CERTIFICADA EN PROTECCIÓN AL CLIENTE

En Coopprogreso proveemos soluciones financieras ágiles e incluyentes que acompañan las actividades emprendedoras y productivas de nuestros socios bajo los principios cooperativos y de responsabilidad social, el arte de protegemos lo más valioso que tenemos "Nuestros Socios .

La Campaña Smart, examinó con mucho detalle nuestros procesos y prácticas de protección al cliente enmarcados en 7 principios: diseño y distribución adecuada de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso de los clientes, comportamiento ético del personal y no discriminación, privacidad de los datos y mecanismos para resolución de quejas de nuestro socios

Hemos cumplido a cabalidad con los principios de protección al cliente, convirtiéndonos en la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ecuador y Latinoamérica en obtener la Certificación Internacional "The Smart Campaign", reafirmando nuestra principal obligación que es precautelar los recursos de nuestros socios y clientes

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

A lo largo del 2016 no reportamos ningún caso de divulgación de

información confidencial de nuestros socios ni violaciones a la normativa de publicidad o marketing.

Comunicación Responsable (M5D2P3)

MEDIO DE INFORMACION	TIPO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA (mensual, trimestral, semestral, Anual)
Radio	Publicitarias - Campañas - Informativas	semestral
Prensa	Publicitarias - Campañas - Informativas	Semestral
Vallas	Publicitarias - Campañas -	semestral
Ferias	Publicitarias - Campañas - Informativas	Semestral
Pantallas digitales de nuestras agencias	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Redes Sociales	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Página web	Información de productos y servicios, campañas, noticias, gobierno corporativo, información de transparencia	Mensual
Boletines RFR	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual
Periódico externo de Coopprogreso "Somos Socios"	Infomación de contenido, testimonial de socios, educación financiera, tips de protección al consumidor, publicidad	Bimensual
Revistas (Ekos, Valles, Vistazo)	Publicitarias - Campañas - Informativas	Bimensual
Mensajes vía SMS	Informativa	Mensual
Mailing	Publicitarias - Campañas - Informativas	Mensual

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

Derechos Humanos IRSP5N202, G4-LA16, G4-HR2, G4-HR3, G4-HR8, G4-HR12

IRSP5N202 La formación de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes de la institución en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente es un tema de alta relevancia para la gestión de Coopprogreso. Durante el 2016, fue posible llegar a 300 proveedores en temas relacionados con la cultura de medio ambiente a través de nuestras políticas. Nos basamos en un nuevo código de ética y respetamos la equidad de género e igualdad de condiciones para nuestros colaboradores, no se registraron incidentes de discriminación o de violación a los derechos humanos, o derechos de los indígenas, ni discriminación en prácticas laborales.

NUESTRA DIMENSIÓN AMBIENTAL

(GDMA- M7D3P1_1, M7D3P1_2) Con el objetivo de sensibilizar a la comunidad sobre el impacto de nuestras acciones en el medio ambiente, hemos venido desarrollando relaciones con los socios y la comunidad; y promoviendo el cuidado del medio ambiente a través de la enseñanza del reciclaje y la educación financiera. Para ello hemos implementado durante el año talleres de Manualidades con material reciclado, en donde generamos espacios lúdicos y de aprendizaje en el cuidado del medio ambiente, el manejo del material reciclado que tienen en casa y la importancia del ahorro. En esta primera etapa, trabajamos con las comunidades de Pomasqui, San Antonio y Calacalí, hemos capacitado hasta el momento a un grupo de 132 personas en estos talleres, que para muchos de ellos les ha impulsado a crear emprendimientos para su subsistencia.

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

Reciclaje.- IRSP7AMBN101 En la cooperativa entendemos la necesidad de crear una cultura de reutilización y de reciclaje. Para este fin se brindan diversos medios y mecanismos, esta iniciativa cuenta con políticas y normas del buen uso de los recursos, como el papel, principalmente el publicitario y ello se fomenta el uso de nuevas tecnologías que permitan la reducción del su consumo.

En julio del 2016 iniciamos un proceso de reciclaje en agencias con miras a incentivar los talleres de reciclado y a nuestra participación en la feria de sostenibilidad. Ejecutamos este proyecto en cumplimiento a la ley, pero también con la firme convicción de aportar al desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente

Periódicamente se entrega donación de material de reciclaje para la Fundación SEMBRES.

Materiales usados y consumo de recursos G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN23, G4-EN-31 (infografía)

Agua: 16.440,38m3 en el 2016 vs 14.724m3 del 2015, lo que representa un incremento en el consumo del 11%.

Energía: 318 GJ

Papel: 308Kg

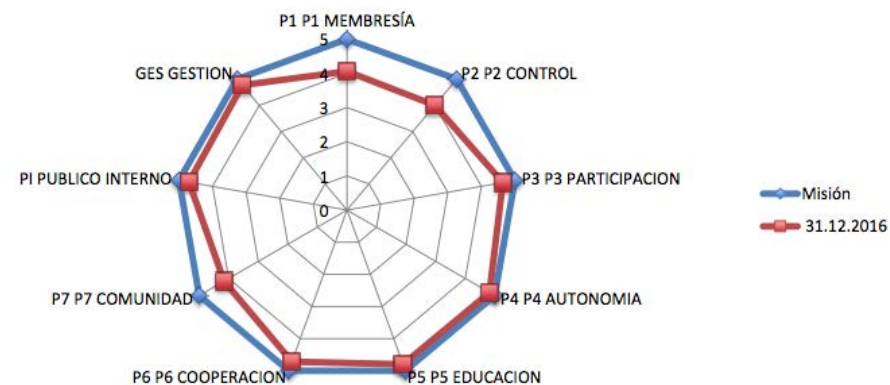
Compromisos:

- Informar de mejor manera la gestión ambiental que Cooprogreso realiza.
- Establecer medidas y campañas de reducción de consumo de recursos.
- Trabajar en campañas internas que permitan el mejor manejo de desechos y reciclaje

NUESTROS RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD

RESULTADOS 2016

Principios	META	RESULTADO 2016
P1 MEMBRESÍA	5	4.06
P2 CONTROL	5	4.00
P3 PARTICIPACION	5	4.64
P4 AUTONOMIA	5	4.82
P5 EDUCACION	5	4.80
P6 COOPERACION	5	4.72
P7 COMUNIDAD	5	4.16
PUBLICO INTERNO	5	4.70
GESTION	5	4.77



RESULTADOS COMPARATIVOS 2015-2016

Principios	META	GESTIÓN 2015	GESTIÓN 2016
P1 MEMBRESIA	5	4.72	4.06
P2 CONTROL	5	4.00	4.00
P3 PARTICIPACION	5	4.83	4.64
P4 AUTONOMIA	5	4.66	4.82
P5 EDUCACION	5	4.87	4.80
P6 COOPERACION	5	4.66	4.72
P7 COMUNIDAD	5	4.65	4.16
PUBLICO INTERNO	5	4.90	4.70
GESTION	5	4.33	4.77

