MEMORIA DE **SOSTENIBILIDAD** 2018

COOPROGRESO

TABLA DE CONTENIDOS

Presentación	**06**
Agradecimiento	06
Mensaje del Presidente	08
Mensaje del Gerente General	09
Acerca de este informe	10
Nuestro compromiso con la agenda 2030	11

Cap.|01

Nuestra Cooperativa	**13**
¿Quiénes Somos?	14
¿Dónde Estamos?	15
Dirección estratégica de Cooprogreso	16
Principios del cooperativismo	17

Cap.|02

Nuestra base de gestión	**19**
Buen Gobierno Corporativo	20
Control democrático de miembros	21
Nombramiento del Gobierno	21
Funciones del Buen Gobierno	22
Riesgos y eficiencia	24
Defensa del consumidor	24
Proyecto GIF	25
Grupos de interés y aspectos relevantes	27
Transparencia informativa	29
Materialidad	30
Logros y reconocimientos	31
Principales metas cumplidas	32
Calificación de riesgo	33

Cap.|03

Desarrollo económico	**35**
Nuestros socios	36
Obligaciones con el público	36
Estructura financiera	37
Utilidades y excedentes	38
Valor económico generado y distribuido	38
Acuerdos y alianzas	38
Relación con proveedores	39
Contribución con el Estado	40
Nuestro Código de Ética	40
Anticorrupción y transparencia	41

Cap.|04

Nuestros socios	**43**
Nuestros socios y clientes	44
Perfil de los socios	44
Inclusión	45
Género	46
Edad	47
Diversidad	47
Origen	48
Estado civil	48
Nivel de educación	49
Antigüedad	49
Vulnerabilidad	49

Cap.|05

Nuestros productos	**52**
Créditos concedidos	53
Colocación de créditos	53
Colocación de créditos por región	54
Créditos a nuevos socios	55
Satisfacción de nuestros clientes	56
Imagen y prestigio institucional	57

Cap.|06

Gestión social y ambiental	**59**
Empleo en Cooprogreso	60
Generación de nuevos empleos	64
Rotación de personal	66
Equidad en las contrataciones	67
Política de salarios	67
Intereses colectivos	67
Seguridad y salud ocupacional	68
Ausentismo, enfermedades y accidentes ocupacionales	69
Capacitación a los colaboradores	70
Desarrollo de la comunidad	71
Programa educación para el desarrollo	72
Programa salud y bienestar	74
Beneficios para los colaboradores	75
Trabajo comunitario	75
Dimensión ambiental	76
Certificaciones	77
Utilización de materiales	77
Reciclaje	77
Consumo energético	78
Reducción del consumo energético	78
Uso del agua	79
Emisión de gases efecto invernadero	79
Eliminación de desechos	79

Índicadores de balance social	**82**
Índicadores de contenido GRI	**92**

CRÉDITOS

Coordinación General:
Área de Responsabilidad Social
Contenidos:
Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO
Asesoría:
Ypsilom - Desarrollo Sostenible & Responsabilidad Corporativa
Diseño y diagramación:
Assistec Agencia de Comunicación Estratégica.

Dirección: Matriz Pomasqui Manuel Córdova Galarza 9380 y Marieta De Veintimilla
Teléfono: 593 2- 4000-900
www.cooprogreso.fin.ec
Quito, Ecuador

COOPROGRESO

Reservados todos los derechos. Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra sin la autorización, por escrito, de Cooprogreso.

María Elena González
Talento Humano

Nancy Calderón
Control Interno

Álvaro Lara
Asesoría Legal Externa

Patricia Batallas
Auditoría Interna

Alex Puebla
Contabilidad

Sofía Cajiao
Responsabilidad Social

Cristina Reascos
Talento Humano

Juan Carlos Rivera
Presidencia

Stalin Muñoz
Gerencia General

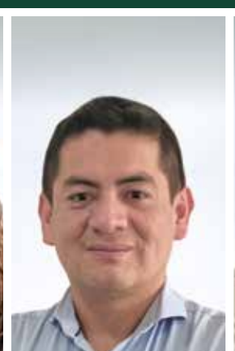
> La Resposabilidad Social es parte del ADN de Cooprogreso. Compartimos los mismos valores para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.

Verónica Parada
Marketing

Paola Brito
Talento Humano

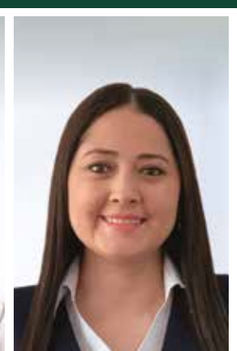
David Castro
Talento Humano

Paulina Salvador
Presidencia



Juan Francisco López
Administrativo

Jessica de la Torre
Negocios



Isabel Herrera
Seguridad y Salud Ocupacional

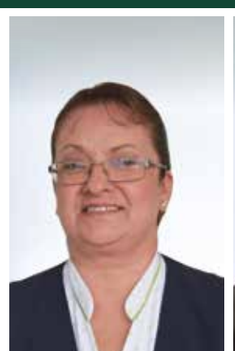
Germania Gallardo
Responsabilidad Social

Silvana Ibujés
Negocios

Edison de la Torre
Riesgos

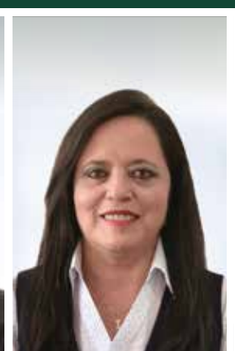
Lorena Cifuentes
Operaciones

Vicente Ortiz
Tecnología

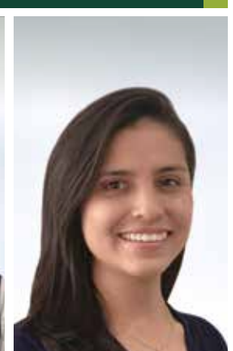


Paulina Vásconez
Gerencia General

Jorge Heredia
Administrativo



Elizabeth Jara
Talento Humano



Pamela Guijarro
Responsabilidad Social

Edwin Clavón
Tecnología

MENSAJE **DEL PRESIDENTE**

102-12 / 102-14 / 102-15 / Pacto Global

Me es grato presentarles nuestra octava Memoria de Sostenibilidad de la gestión realizada por Cooprogreso en el periodo 2018, la cual busca informar de manera apropiada y transparente a nuestros grupos de interés, el camino recorrido, los desafíos superados y el trabajo realizado para alcanzar las metas propuestas. Ha sido un año en el que conseguimos excelentes resultados y un crecimiento significativo en activos, pasivos, colocación de cartera, y como resultado hemos alcanzado USD 3.68 millones de utilidad, lo que nos ha permitido afianzar nuestra posición como una de las instituciones Cooperativas que hacen intermediación financiera líderes el país.

Nuestra gestión está basada en los principios y valores del cooperativismo, lo que nos ha permitido ser inclusivos y buenos aliados del segmento de Economía Popular y Solidaria. En este entorno, hemos enfrentado retos y oportunidades que han permitido el desarrollo de miles de personas y sus comunidades. Nuestro crecimiento ha sido sostenido y se debe a la confianza de nuestros socios y al trabajo profesional de los señores Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisiones y Comités. Seguimos trabajando e impulsando con fuerza la estrategia de sostenibilidad que forma parte de nuestro ADN; el compromiso con los stakeholders es permanente, por ello hemos dado pasos importantes en este año. Somos una de las empresas adheridas al Pacto Global y asumimos el compromiso de liderar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 1 "Fin de la Pobreza" como aporte a la Agenda 2030. Este reto nos impulsa a desarrollar productos financieros ágiles, oportunos e inclusivos.

La innovación y la mejora continua en nuestros procesos están alineados a las necesidades de los grupos prioritarios, asegurando que los productos y servicios que ofrecemos sean los adecuados y cumplan con sus expectativas, pues queremos que la Institución aporte al desarrollo económico y al bienestar de los socios, clientes y la comunidad.

Estamos encaminados en la tarea de crear prácticas que generen valor a la institución, una de ellas es transparentar nuestra gestión en toda la cadena de valor. Gracias a esto hemos sido reconocidos con cinco diamantes por la Microfinance Information Exchange y la Red Financiera de Desarrollo a la "Transparencia, calidad y confiabilidad de la información", lo que fortalece nuestra gestión, la confianza y la seguridad de los datos que entregamos a nuestros stakeholders.

Trabajar en aspectos de Buena Gobernanza nos ha permitido crear normas que beneficien a toda la institución, participamos del Proyecto GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera) por más de 16 meses, luego de lo cual recibimos la certificación con 98/100 puntos en mejora de procesos de Buen Gobierno Corporativo, contribuyendo así a la estrategia organizacional.

Podemos asegurar que Cooprogreso apuesta por el desarrollo integral y sostenible, nos sentimos orgullosos de ser una Cooperativa sólida, confiable, solidaria e incluyente que aporta al desarrollo económico y social de los ecuatorianos.

Juan Carlos Rivera J.

Presidente

MENSAJE DEL **GERENTE GENERAL**

102-14 / 102-15 / 102-20 / 102-50 / Pacto Global

Trabajar por el desarrollo sostenible del Ecuador es uno de los grandes objetivos de Cooprogreso y nos honra transmitirlo a nuestros colaboradores, socios y a la comunidad en general. Cumpliendo con ello, quiero presentarles con mucho orgullo y en nombre de todos quienes conformamos Cooprogreso, nuestra Octava Memoria de Sostenibilidad que refleja los retos superados en el año 2018.

Hemos obtenido muy buenos resultados y un crecimiento significativo durante los últimos años, lo que nos ha ubicado entre las cooperativas más sólidas del país, manteniendo la calificación de Riesgo AA+, la mejor entre las cinco cooperativas más grandes del Segmento 1 (aquellas que tienen activos de más de 80 millones de dólares).

El reto en este periodo nos ha llevado a implementar un modelo de gestión enfocado en mejorar el servicio a nuestros socios. A través del modelamiento de nuestra cultura, la simplificación de procesos y la instalación de sistemas tecnológicos de alto nivel ofrecemos de manera ágil y eficiente nuestros productos y servicios.

Hemos incrementado sustancialmente nuestra capacidad y efectividad en los procesos de crédito, atención en cajas, pagos por ventanillas, entre otros, logrando un impacto positivo en el manejo de nuestro core de negocios que se aloja en la nube, desde donde también contribuimos a la gestión sustentable del medio ambiente.

Implementamos buenas prácticas laborales y estamos fortaleciendo la cultura organizacional enfocada en el ser humano y su liderazgo. Fomentamos la empleabilidad de jóvenes que representan el 58,82 % de nuestros colaboradores en las ocho provincias donde servimos; nuestras colaboradoras están empoderadas y ya tenemos un equilibrio de género del 50-50 en nuestro staff.

Trabajamos responsablemente para mejorar la vida de nuestros socios, clientes e inversionistas, su fidelidad y confianza en nuestra gestión es retribuida con un adecuado y responsable rendimiento.

Nuestra esencia de solidaridad se ve reflejada en los logros de Responsabilidad Social; mantenemos nuestro compromiso con el Pacto Global, iniciativa de la ONU que impulsa a la empresa privada a aportar a la Agenda 2030, por lo cual hemos tomado la decisión de liderar el ODS 1 – Fin de la Pobreza. Hemos recibido reconocimientos nacionales e internacionales que ratifican nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En Cooprogreso estamos convencidos de que cuando cumplimos nuestras metas con responsabilidad técnica, dedicación y ética, nuestras acciones cambian la vida de miles de familias del país. ¡Muchas gracias por permitirnos estar con ustedes!

Stalin Muñoz López

Gerente General

ACERCA DE ESTE INFORME

102-46 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / Pacto Global

Este es el octavo Informe de Sostenibilidad que presenta Cooprogreso de manera pública, con la finalidad de transparentar los resultados y la gestión de la institución en el periodo 2018, en referencia al manejo de nuestros aspectos económicos, sociales y ambientales. Los temas tratados en esta memoria reflejan el éxito de nuestra estrategia de expansión y fomento al sector cooperativo del Ecuador y tiene una periodicidad de un año, siendo el último año reportado el 2017.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Iniciative), con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas e indicadores de Balance Social de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Para la realización de este informe contamos con la participación 24 personas de diversas áreas de la institución, quienes fueron las responsables de entregar la información bajo la coordinación del departamento de Responsabilidad Social.

El proceso de definición de la materialidad y asuntos importantes de nuestros grupos de interés fue gestionado por un equipo multidisciplinario mediante el levantamiento de información a través de entrevistas, conversatorios, encuestas, focus groups, reuniones, en un proceso en el cual se identifica, prioriza, valida y revisa la información recabada, a fin de plasmarla en estrategias y planes de acción para el próximo año que nos orienten a ser una institución más sostenible y conectada con nuestros asuntos materiales.

En Cooprogreso tenemos nuevos retos y objetivos, enfocando nuestro esfuerzo en ser más rentables, hacer y ser un buen lugar para que nuestros colaboradores y socios se sientan a gusto, gestionando productos y servicios más fáciles, simples y ágiles, para que cada proceso que transformemos se enfoque hacia nuestra sostenibilidad y la de nuestras partes interesadas.

Al momento no contamos con ninguna revisión externa de nuestra Memoria, sin embargo, como parte de nuestro proceso liderado por el Área de Responsabilidad Social, nuestro reporte es revisado por el área de Auditoría, Control Interno y Legal, para lo cual además hemos empoderado a los responsables de cada área acerca de la fiabilidad de los datos entregados para la memoria.

En cuanto a la disponibilidad de nuestra información, la misma queda resumida todos los años en la Memoria de Sostenibilidad, la cual es de acceso público a través de la página web de la Cooperativa y se encuentra únicamente en idioma español:

www.Cooprogreso.fin.ec

Punto de contacto de la memoria:

Ing. Germania Gallardo
Jefa de Responsabilidad Social
ggallardo@Cooprogreso.fin.ec

NUESTRO COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

En Cooprogreso estamos convencidos de que la responsabilidad que tenemos con nuestros socios, clientes, colaboradores y demás stakeholders presentes en nuestra cadena de valor no radica únicamente en garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio y el fortalecimiento de la institución a través del tiempo, basados en un eficiente manejo financiero, toma de decisiones responsables, éticas y transparentes, sino que creemos también que siendo consecuentes con los retos a los que nos enfrentamos en un contexto de mundo globalizado, es necesario apalancar nuestra gestión desde una visión de reciprocidad con todos estos actores.

En este marco, hemos decidido apoyarnos en otras instituciones que han centrado su razón de ser precisamente en estos valores de reciprocidad y corresponsabilidad entre las partes, por lo que a partir del año 2018 fortalecimos aún más nuestro compromiso de cumplimiento de los diez principios establecidos en Pacto Global, organización a la cual estamos adheridos desde el 2016. Aplicar los cuatro pilares fundamentales que ha definido UN Global Compact: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, nos ha permitido mejorar nuestras prácticas y canalizar nuestros esfuerzos organizacionales para generar un impacto positivo en la sociedad y en nuestro país, manteniendo una visión de futuro y desarrollo.

Confiamos además que esta nueva visión de negocio sostenible y socialmente responsable nos permita seguir gozando de la confianza de nuestros inversores, quienes ven en nosotros una institución financiera sólida, así como la preferencia de nuestros socios y clientes que consideren esta labor como un valor agregado a los productos y servicios que ofrecemos, y a su vez nos ayude a retener y atraer el mejor talento a nuestra institución.

Por otra parte, reconocemos que el compromiso que tiene el Estado ecuatoriano con la Agenda 2030 definida en la Organización de Naciones Unidas a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus 169 metas, será imposible de alcanzar sin el aporte de la sociedad civil, la academia y en especial la empresa privada, por lo que también hemos asumido un compromiso para aportar desde nuestro giro de negocio a la consecución de estos Objetivos de Desarrollo Sostenible, trabajando para mejorar en lo económico, social y ambiental.

Este ha sido el motivo por el cual, Cooprogreso asumió en el 2018 el reto de formar parte del grupo de Líderes por los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), un trabajo conjunto entre las diferentes organizaciones miembro de Pacto Global Red Ecuador, que buscan aportar al país y al mundo con diferentes proyectos e iniciativas que sumen a los esfuerzos realizados para la Agenda 2030.

En julio de 2018, los representantes legales de Cooprogreso y Pacto Global firmaron el acuerdo con el cual nuestra institución pasó a ser Líder de las Mesas de Trabajo del ODS 1 - Fin de la Pobreza, mesa a la que se sumaron diversas instituciones con las que trabajamos en un proyecto denominado “Círculo de Progreso” cuya aplicación permitirá la inclusión financiera de mujeres en situación de vulnerabilidad. En este año realizamos el lanzamiento de este proyecto y desarrollamos una mesa de trabajo junto a otras 19 instituciones con las que nos comprometimos a trabajar en desarrollar el modelo, aterrizando varias ideas e iniciativas aportadas desde el expertice y conocimiento de cada una de ellas, con el fin de que este sea sostenible en el tiempo y aplicable por cualquier organización que desee colaborar a crear un mundo mejor y reducir la cantidad de personas que viven en situación de pobreza en nuestro país.

> Las Cooperativas son un aliado eficaz para luchar contra la pobreza.

CAP|01

NUESTRA COOPERATIVA

NUESTRA COOPERATIVA

102-16

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 cuatro cooperativas más grandes del Ecuador, duplicando el tamaño de nuestros activos, liderando el segmento de microcrédito, con indicadores de rentabilidad superiores al promedio del sistema y una calificación de riesgo AAA*.

*Calificación más alta otorgada por una agencia calificadora a una entidad finaciera con respecto a su grado de solvencia

VALORES

- Satisfacción de socios y clientes
- Liderazgo personal e institucional
- Innovación
- Eficiencia
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad Social

¿DÓNDE ESTAMOS?

102-1 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. abrió sus puertas en 1969, teniendo como objetivo atender a la comunidad e impulsar su desarrollo con productos y servicios financieros diseñados de acuerdo con sus necesidades. De su primera agencia en la parroquia de Atahualpa, provincia de Pichincha, ha llegado a extender sus operaciones a varios rincones del país y hoy, gracias al apoyo de sus socios, colaboradores y comunidad cuenta con sucursales, oficinas, cajeros y quioscos en Guayas, Santo Domingo de los Tsáchilas, Manabí, Chimborazo e Imbabura.

La mayor concentración de oficinas de Cooprogreso está en Pichincha, contando actualmente con 26 agencias a nivel nacional ubicadas en zonas estratégicas, logrando un mayor alcance para apoyar a nuestros socios y al sector microempresarial del Ecuador. Nuestra nueva agencia, en la ciudad de Ibarra, se inauguró en junio de 2018, mientras que para el 2019 tenemos previsto abrir tres nuevas agencias con las cuales ampliaremos nuestra red de cobertura para servir a una mayor cantidad de socios.

Pichincha

Matriz Pomasqui
Atahualpa
Calderón
Villaflora
Los Bancos
Carapungo
Guayllabamba
Amazonas
La Colón
Mariscal Sucre
Tumbaco
Sangolquí
Cayambe
La Prensa
Quicentro Sur
Nanegalito

Santo Domingo de los Tsachilas
Santo Domingo

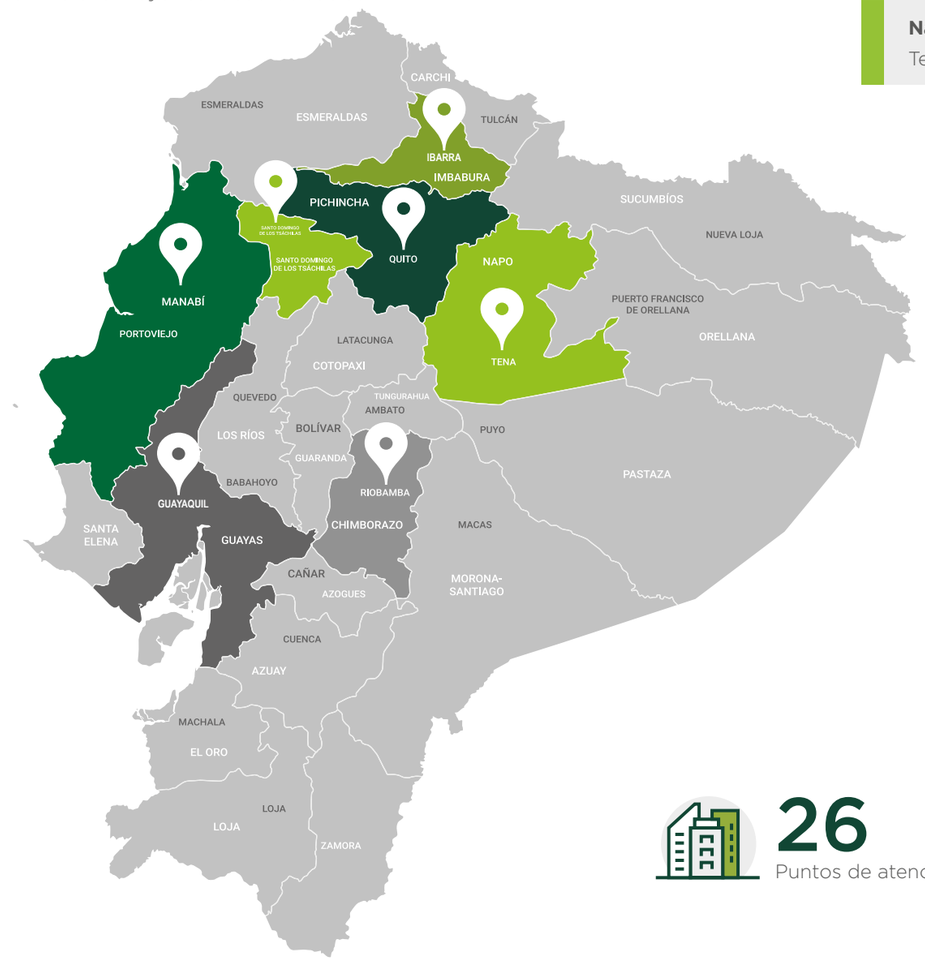
Guayas
Guayaquil

Imbabura
Ibarra

Manabí
Portoviejo

Chimborazo
Riobamba

Napo
Tena



26
Puntos de atención

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE COOPROGRESO

102-16 / 102-17 / 103-2

Fácil | **Ágil** | **Simple**

‹ Excelencia ›

Financiero

- Incrementar participación en **microcrédito**
- Lograr **índice de morosidad** inferior al mercado
- Mantener una solvencia que permita un **crecimiento sostenible** de la institución

Socios/Clientes

- Incrementar **socios nuevos**
- Incrementar **activos y pasivos**
- Reducir **tiempo de entrega** de productos y servicios
- Ampliar **cobertura**

Procesos

- **Mejora de procesos** con prospección en ventas y servicios
- **Plataforma tecnológica** con Visión
- Desarrollo de modelo de **costos por procesos**

Colaboradores

- Generar una cultura de **eficiencia, productividad e innovación**
- Desarrollo de **colaboradores**
- Desarrollo de **Buena Gobernanza**

Sostenibilidad

Algunos de los pioneros que en 1969 fundaron Cooprogreso, junto al actual Gerente General y Presidente (centro).

VALORES Y PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

102-16 / 103-2

Nuestra gestión está basada en los principios cooperativos, cuyo lineamiento nos permiten vivir y poner en práctica constantemente los valores del cooperativismo, como:

Valores
Ayuda Mutua
Responsabilidad
Democracia
Igualdad
Equidad y Solidaridad.

Principios	
01	Membresía abierta y voluntaria
02	Participación económica de los socios
03	Control democrático de los socios
04	Autonomía e independencia
05	Educación, formación e información
06	Cooperación entre Cooperativas
07	Apoyo a la comunidad

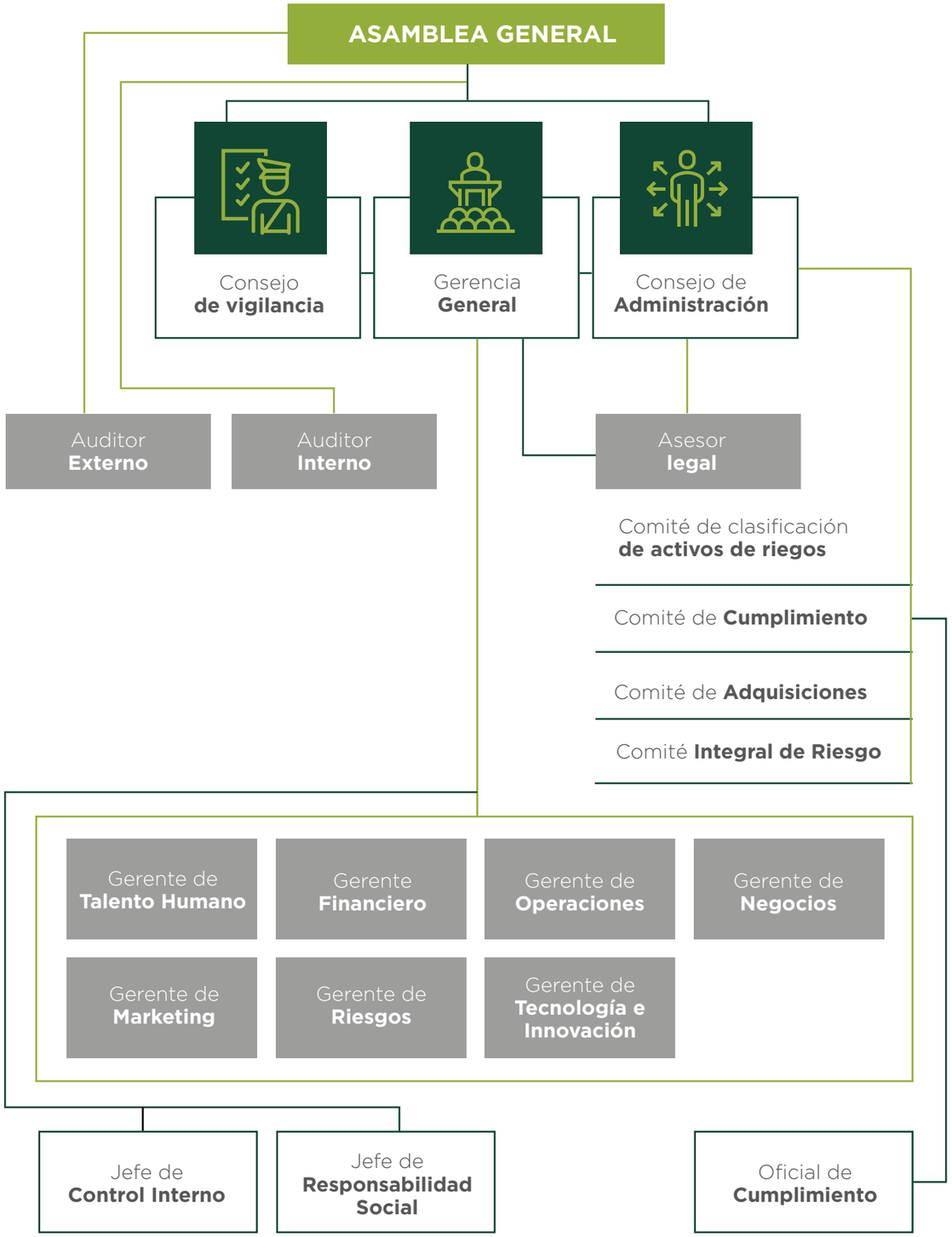
Cooperar es el comienzo para progresar con éxito.

CAP|02

NUESTRA BASE DE GESTIÓN

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

102-18



CONTROL DEMOCRÁTICO DE MIEMBROS

Como ha sido una constante desde nuestra fundación, las principales características que nos definen como institución son la transparencia y las buenas relaciones que mantenemos con todos los miembros de la Cooperativa, apegándonos así a los lineamientos de Buen Gobierno Corporativo concebidos precisamente para alinear esta relación y colocarla como el eje central de nuestras actividades.

Un ejemplo de aquello es la constante participación de nuestros miembros en Asambleas y otras reuniones que se convocan periódicamente, con el fin de mantenerlos informados sobre diferentes actividades y que a la vez, puedan tener voz y voto sobre decisiones claves.

Durante el 2018 se contó con la asistencia del 94 % de los miembros a las reuniones convocadas. Esta alta presencia ha permitido garantizar que las decisiones tomadas en Asamblea reflejen la postura e intención real de nuestros socios a través de sus representantes.

Asambleas	2017			2018		
	#	H	M	#	H	M
Ordinarias	44	25	19	47	30	17
Extraordinarias	41	24	17	45	29	16

Otras reuniones realizadas	2017	2018
Consejos de Administración	51	44
Consejos de Vigilancia	28	26
Comisiones de Educación	44	32
Otras comisiones Gestión Social	41	48
Comisión de Legislación (desde agosto 2018)		19
Comisión de Integración Cultura y Deportes (desde agosto 2018)		17

Transparencia, claridad y honestidad de la información son los principales pilares de nuestra institución, por ello nuestros estados financieros y contables están disponibles incluso para los socios que no asisten a las Asambleas a través de:

- ✓ Página web de Cooprogreso, en la sección de Información Financiera.
- ✓ Boletines mensuales enviados por el área Financiera vía correo electrónico a los socios.
- ✓ Consulta directa en estaciones de Servicio al Cliente en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

NOMBRAMIENTO DEL GOBIERNO

102-24

Cooprogreso ha definido una forma democrática de elección de los miembros de su Asamblea, en la cual todos los socios tienen la oportunidad de inscribir sus candidaturas previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien dispone que se convoque cada cuatro años a elecciones generales.

La designación y selección del máximo órgano de Gobierno y sus comités se realiza siguiendo el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea, de acuerdo con la normativa de la SEPS. En este reglamento se establece la designación de las diferentes dignidades y cargos representantes de la Asamblea, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comisiones. Existen además comités normativos y voluntarios designados por el Consejo de Administración, como es el caso de la Comisión de Gestión Social y la Comisión de Educación.

En Cooprogreso el nombramiento de los miembros de Buen Gobierno está definido en nuestros estatutos, según lo indica el artículo 19: Atribuciones y Deberes de la Asamblea General que señala que:
"...la Asamblea General tendrá la atribución de elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia".

FUNCIONES DEL **BUEN GOBIERNO**

102-26 / 102-27 / 102-28

Dentro de las principales funciones del Consejo de Administración, detalladas en el reglamento a la Ley Orgánica de la EPS, están:

- Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Proponer a la Asamblea reformas al estatuto social y reglamentos de su competencia.
- Dictar reglamentos de administración y organización internas no asignados a la Asamblea General.
- Designar Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración y comisiones o comités especiales, y removerlos cuando incumplan la normativa.
- Nombrar Gerente General y fijar su retribución económica.
- Aprobar el Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto y ponerlos en conocimiento de la Asamblea.

Mensualmente, el Gobierno conoce y resuelve los informes de la Gerencia General y de las diversas áreas de la institución, con especial énfasis en la gestión económica, financiera, de riesgos, negocios y talento humano.

En el 2018, Cooprogreso no contó con mecanismos de evaluación de desempeño de Gobierno; no obstante, estamos colaborando dentro del Proyecto de Gobernanza Institucional y Mayor Inclusión Financiera (Proyecto GIF), promovido por entes internacionales, donde alcanzamos un alto avance en el desarrollo y culminación de los estándares de Buen Gobierno. Más adelante en este informe detallaremos nuestros logros en ese sentido.

Además, estamos trabajando en un Código de Buena Gobernanza que contiene normas, principios éticos y elementos de cultura cooperativa con la finalidad de buscar transparencia, objetividad, equidad en la organización y la proyección hacia nuestros grupos de interés.

CONFLICTOS **DE INTERÉS**

102-25

Gracias al apego que tenemos a nuestros valores, en el 2017 y 2018 no registramos casos de conflictos de interés, como pueden ser: ofrecimientos de regalos a funcionarios públicos o privados; familiares cercanos que se beneficien de recibir regalos o trato preferencial en el otorgamiento de créditos, entre otros.

Hemos trabajado arduamente en estar preparados en caso de presentarse este tipo conflictos, poniendo en práctica lo estipulado en nuestro Código de Ética, cuyo capítulo 6 especifica que se deberán someter los mismos al Consejo de Vigilancia. Por otra parte, el Consejo de Administración emite políticas para prevenir, detectar y manejar conflictos de interés que se susciten en la Cooperativa (normativa de LOEPS, Código de Buena Gobernanza).

Esto se deriva de nuestro Código de Ética, cuyo artículo 31, título VI, estipula:

> Conflicto de Intereses: los socios, vocales, representantes, directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Cooperativa deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiéndose éstos como situaciones en las que los destinatarios tengan intereses privados o personales capaces de influir en la imparcialidad u objetividad del desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o en beneficio de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.

RIESGOS Y EFICIENCIA

102-29 / 102-30 / 102-31 / 102-33

El Consejo de Administración de Cooprogreso recibe cada mes los informes del Comité de Administración de Riesgos (CAIR). Sobre los riesgos identificados, el Consejo emite resoluciones que son de aplicación inmediata.

Con base en los informes de CAIR, el Consejo conoce sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos identificados, que pueden ser: Legal, Liquidez, Mercado, Crédito, Reputación, Operativo, entre otros.

A su vez, las reuniones del Consejo de Administración se realizan una vez por semana, donde cada una de las Gerencias informa acerca de su gestión y presenta a los miembros temas relevantes para su aprobación o conocimiento. Dentro de los puntos tratados se identifican los posibles riesgos y se solicita al área responsable que realice los respectivos cambios o ajustes.

En el caso de riesgos sociales o ambientales, no hay políticas de manejo por el momento, sin embargo nos comprometemos a realizar una línea base que sirva de diagnóstico para empezar a trabajar de manera específica en estos aspectos.

El liderazgo de puertas abiertas permite que cualquier socio, directivo o colaborador pueda acceder directamente al órgano de gobierno o sus representantes.

Así mismo, se han dispuesto espacios en cada una de las Asambleas para que los miembros puedan manifestar cualquier tema de preocupación.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

M7D1P2_1

Si bien el sector Cooperativo no cuenta con una legislación específica en relación con la defensa del consumidor, en Cooprogreso actuamos en apego a la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, organismo que ha definido un proceso de protección, servicio y atención de reclamos de los clientes.

Nuestra gestión está basada en:

Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado Título XIII.- De los Usuarios Financieros Capítulo V.- De la Protección al Usuario Financiero, de los Servicios de Información y Atención De Reclamos.

Miembros del Consejo de Administración de Cooprogreso.

PROYECTO GIF, EL CAMINO HACIA UNA BUENA GOBERNANZA

M3D2P2_2

Para la institucionalización de buenas prácticas de Gobernanza, Cooprogreso ha implementado las herramientas del Proyecto de Gobernanza Institucional y Mayor Inclusión Financiera (Proyecto GIF), promovido por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo (COSUDE), el cual es administrado por Building Information Modeling (BIM) de Bolivia.

El objetivo del Proyecto GIF es generar capacidades que promuevan las buenas prácticas de gestión de Gobernanza en organizaciones que, entre sus mercados objetivos, cuenten a la inclusión financiera y de microfinanzas como parte del fortalecimiento de su solidez y sostenibilidad financiera y social.

En Cooprogreso se ha implementado un Manual de Gobernanza con base en la metodología que forma parte de dicho proyecto. Este ha sido configurado a partir de un enfoque conceptual (diferenciando Gobernanza, Buena Gobernanza y Gobernanza Efectiva), y de una adecuada jerarquización que permite el análisis y la mejora de la Gobernanza Corporativa a través de la aplicación de pilares, estándares, componentes y herramientas de soporte.

Estos instrumentos se orientan a brindar una versión actualizada de las Mejores Prácticas de Buen Gobierno Corporativo, identificadas a nivel global y regional, las cuales representan un enfoque y referente destacado para la Cooperativa.

Complementariamente, Cooprogreso se sujeta a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley de Economía Popular y Solidaria: "...las Cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo".

En el año 2018, la calificación obtenida a través de las herramientas de medición del Proyecto GIF a la calidad de la Gobernanza fue de 98,25/100, sin embargo buscamos siempre mejorar, por lo tanto continuaremos fortaleciendo día a día nuestro Buen Gobierno.

CADENA DE VALOR EN COOPROGRESO

102-9

Socios clientes

Proveedores

Ente de control

ASAMBLEA

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN
CONSEJO DE VIGILANCIA

GERENCIA GENERAL

COLABORADORES

Productos y Servicios

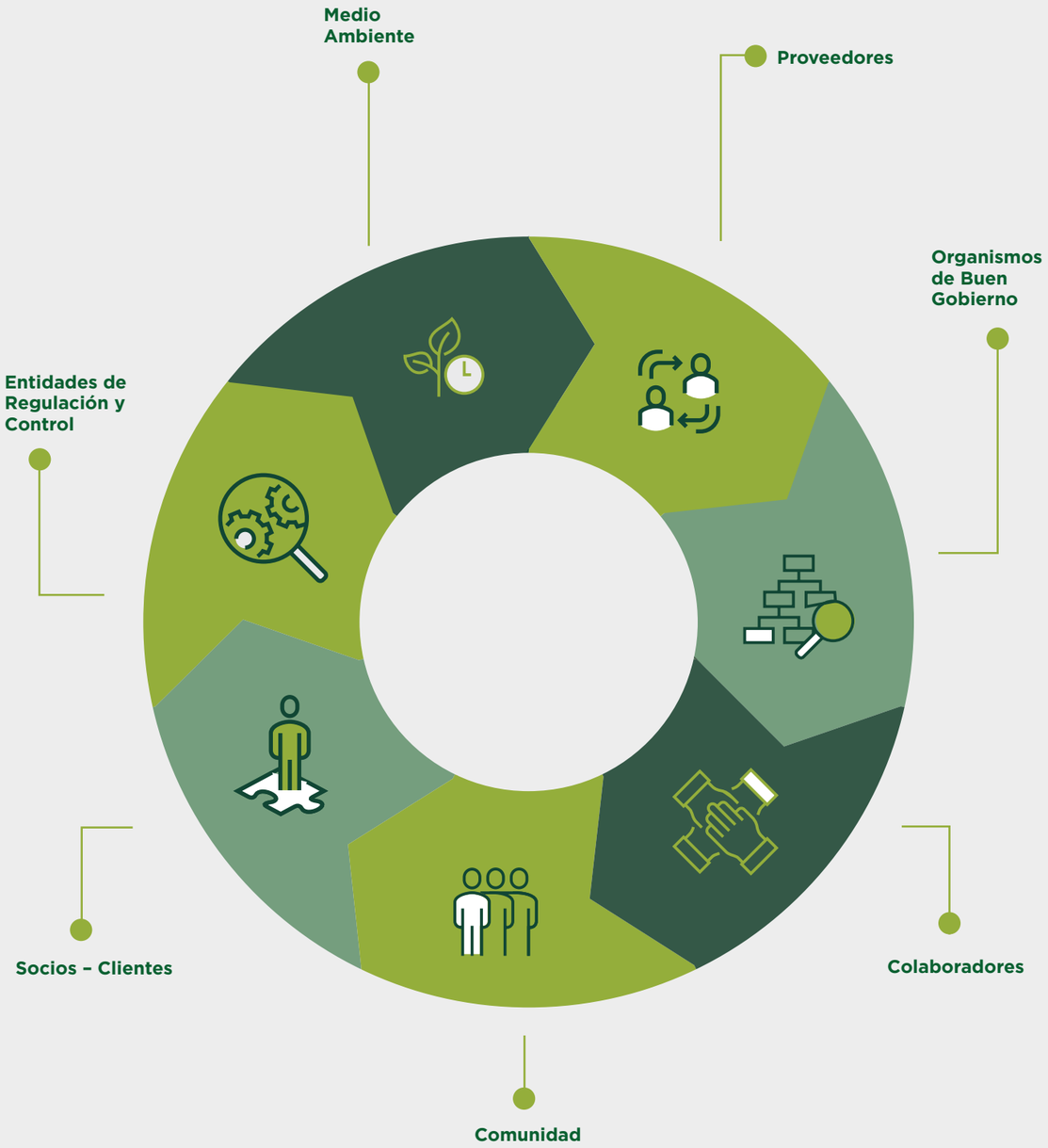
Comunidad

Calidad en el Servicio

Socios Clientes

GRUPOS DE INTERÉS Y ASPECTOS RELEVANTES

102-33 / 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 103-1



Para la gestión y recopilación de esta memoria, la Cooperativa tomó en cuenta los **asuntos relevantes y su categorización.**

MATERIALIDAD

102-47 / 103-1

STAKEHOLDER	ASPECTOS RELEVANTES	PRIORIDAD	COMUNICACIÓN
COLABORADORES	• Desarrollo profesional y persona • Estabilidad laboral • Ambiente laboral	95 % 95 % 90 %	Encuesta, conversatorios, entrevistas, emails
SOCIOS CLIENTES INVERSIONISTAS	• Diversidad de productos y servicios ágiles • Solidez y crecimiento institucional • Calificación de Riesgo • Oportunidades complementarias para micro empresarios • Manejo del dinero del negocio vs el consumo - Educación Financiera	90 % 100 % 100 % 90 % 75 %	Encuestas, focus group, conversatorios, emails, redes sociales
BUEN GOBIERNO ASAMBLEA	• Transparencia de la Información • Capacitación Buen Gobierno • Ética y Buenas Prácticas	100 % 95 % 100 %	Asambleas, reuniones, informativos, emails
ORGANISMOS DE CONTROL	• Sostenibilidad de la Institución • Estructura financiera sólida	100 % 100 %	Emails, informativos, boletines
COMUNIDAD	• Acciones con la comunidad • Capacitación para emprendimiento • Financiamiento para emprendimiento • Apoyo al deporte	70 % 60 % 80 % 50 %	Conversatorios, boletines
PROVEEDORES	• Relación comercial	60 %	Entrevistas

En este periodo se evaluó a los grupos de interés internos y externos de Cooprogreso a través de sistemas dinámicos y cercanos a cada uno de ellos, en los cuales identificamos varios asuntos claves que han sido considerados como la estrategia del siguiente periodo.

Además, se da prioridad a los criterios más importantes de los stakeholders de mayor impacto para la institución, dentro de los cuales tenemos como principales a los socios y colaboradores, sin descuidar a los demás, dándoles su respectivo espacio dentro de la estrategia de Cooprogreso del próximo año.

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

M3D3P3_2

Nuestras comunicaciones con los stakeholders se hacen por diversos canales, tanto internos como externos. A nuestros grupos de interés externos llegamos a través de redes sociales, correo electrónico, pantallas en nuestras agencias, página web, así como publicaciones en revistas y boletines de Responsabilidad Social.

Internamente, con nuestros colaboradores la comunicación ha sido más directa, a través de reuniones, entrevistas, focus groups, encuestas, conversatorios y mail corporativo. Estos espacios nos han permitido identificar oportunidades de mejora y definir planes de acción.

Como muestra de que Cooprogreso informa permanentemente a sus grupos de interés con total claridad y transparencia, en el 2018 obtuvimos la calificación máxima (5 Diamantes) otorgada por Microfinance Information Exchange y la Red Financiera de Desarrollo en el mejoramiento de la transparencia, calidad y confiabilidad de la información microfinanciera.

Además, nuestro trabajo se enmarca en los 7 principios de protección al cliente de la certificación de Smart Campaign, para lo cual nuestros colaboradores han sido capacitados para entregar información real y veraz a nuestros clientes, socios y demás stakeholders.

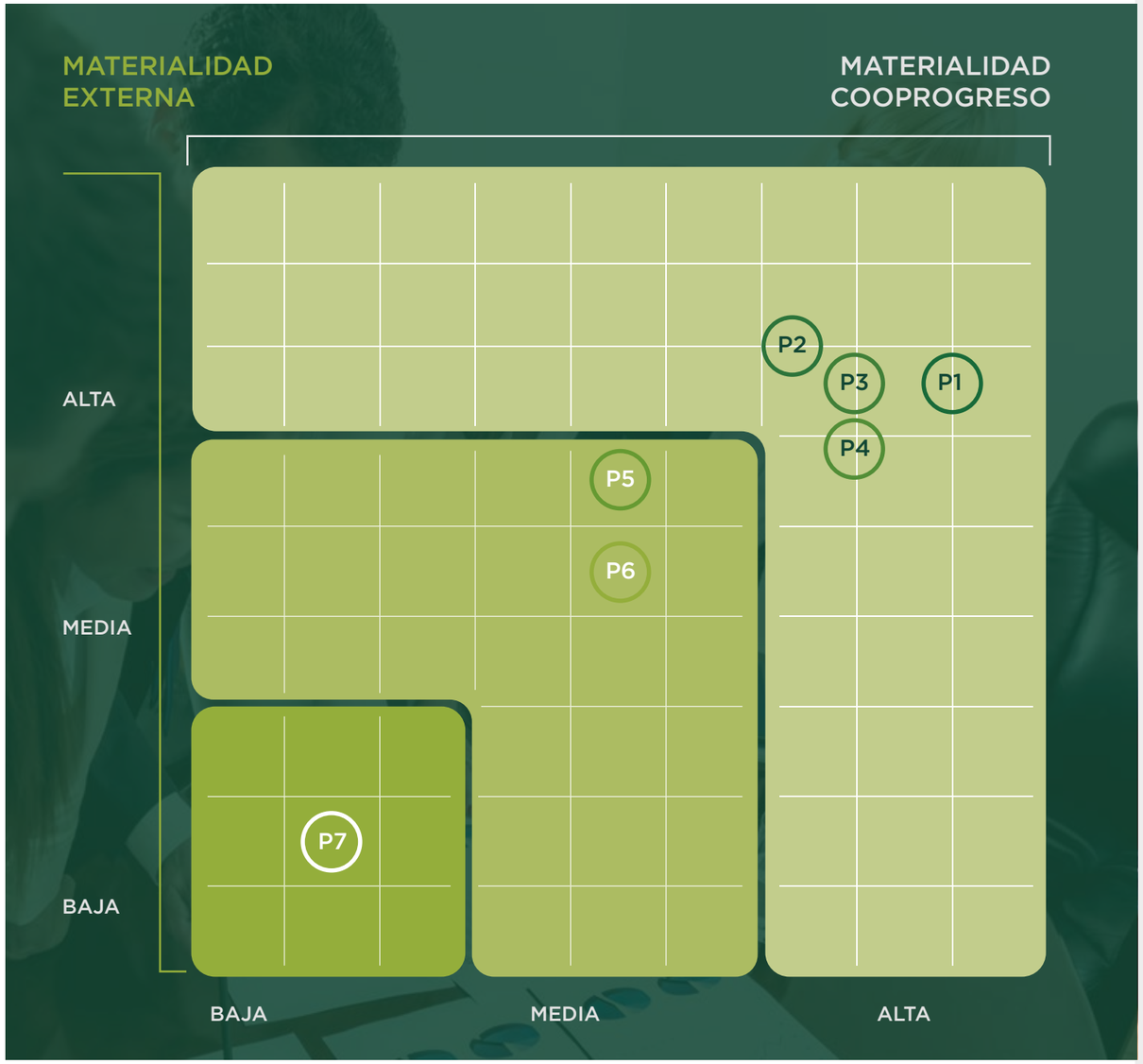
Estas dos iniciativas nos han permitido mejorar la reputación de nuestra marca, generar confianza en nuestros grupos de interés, desarrollar un buen gobierno que actúa en base a información real, ejecutando planes de mejoramiento contínuo. En Cooprogreso transparentamos nuestra información a través de la Memoria de Sostenibilidad, Boletines, Balances Sociales e Indicadores Financieros.

Procuramos tener a todos nuestros grupos de interés informados de nuestras actividades; no obstante, no hemos medido el alcance de esta comunicación, por lo que nos comprometemos a tener una medición del número de personas informadas a futuro.

MATERIALIDAD

102-47 / 103-1

No hubo mayores cambios en los temas materiales en este año; sin embargo, sí se incluyen nuevos asuntos relevantes identificados, en especial relacionados a colaboradores y socios, los cuales están contemplados en el Plan Estratégico. Es por ello que se realizó un nuevo mapa de materialidad.



P1	Colaboradores	P5	Comunidad
P2	Socios - Clientes	P6	Proveedores
P3	Asamblea	P7	Ambiente
P4	Autoridades		

ALTOS: 90 A 100:
Colaboradores, socios/clientes/inversionistas, asamblea, organismos de control.

MEDIOS: 70 A 89:
Comunidad, proveedores.

BAJO: MENOS DE 70: medio ambiente.

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

102-15 / 203-2 / M5D2P1

Para Cooprogreso la gestión institucional va de la mano de la Responsabilidad Social como un eje fundamental dentro de sus actividades diarias, promoviendo de esta manera el desarrollo sostenible. Gracias al constante compromiso de nuestros líderes, en el 2018 recibimos algunos reconocimientos por nuestras buenas prácticas, lo que nos motiva a seguir trabajando para generar impactos positivos que aporten al sector cooperativo y a nuestro país. A continuación el detalle:

Se mantuvieron las certificaciones internacionales Smart Campaign de protección al cliente; y World Cob 2011.3, en Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Fuimos reconocidos por el Proyecto GIF (Gobernanza e Inclusión Financiera), por obtener una calificación de 98,25/100 puntos en mejora de procesos de Buena Gobernanza.

Recibimos el reconocimiento 5 Diamantes del Mix Market por la Microfinance Information Exchange y la Red Financiera de Desarrollo, por “transparencia, calidad y confiabilidad de la información”.

Nuestras Buenas Prácticas de Responsabilidad Social fueron reconocidas por la Prefectura de Pichincha, alcanzando el segundo lugar del “Reconocimiento General Rumiñahui”.

El Municipio de Quito nos otorgó el “Reconocimiento por el aporte a la Semana de la Sostenibilidad”.

Nos mantenemos dentro de las 500 empresas más grandes del país según el ranking de revista Ekos.

PRINCIPALES
METAS CUMPLIDAS

Abrimos una agencia en la ciudad de Ibarra, el 23 de julio de 2018. Se colocó USD 1.8 millones con un indicador de 0 % de mora. Para el 2019 abriremos agencias en las ciudades de Machala, Manta y Santa Elena.

Logramos mejorar nuestros procesos de otorgamiento de créditos, apertura de cuentas, transacciones en cajas, con resultados de un 30 % de eficiencia.

Tuvimos algunos logros clave en el área de Talento Humano: medición de clima laboral y definición de la cultura organizacional de crecimiento; disminución de los tiempos en procesos de selección de personal, de 45 a 15 días hábiles; implementación de los programas on boarding como parte del proceso de vinculación de colaboradores; y outplacement, como parte del proceso de desvinculación, entre otros.

En las tres divisiones que conforman el área de Operaciones: plataforma de servicios, operaciones centrales y gestión organizacional, se trabajó en dotar de herramientas y metodologías que llevaron a ser más eficientes, aumentando su capacidad en un 30 %.

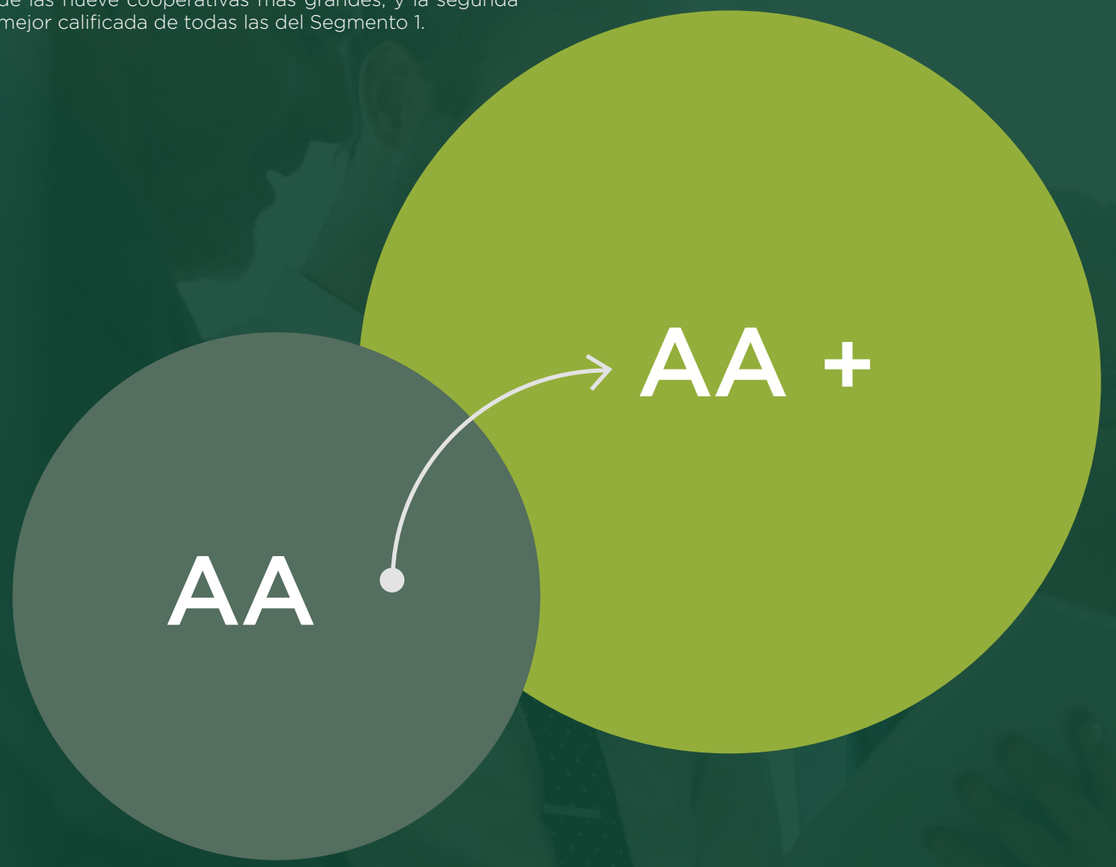
Implementamos nuestro Proyecto de Transformación, que busca una renovación digital integral de Cooprogreso, para lo cual se invirtió más de un millón de dólares en innovación. El desarrollo tecnológico implementado ha mejorado los procesos haciendo que tengamos productos y servicios ágiles en créditos y ahorros, logrando ser más eficientes en procesos de cajas, créditos, pagos por ventanillas, cuadres, entre otros.

Para el 2019 preveemos el lanzamiento de la tarjeta de crédito MasterCard ContactLess, como estrategia para mejorar la productividad y nuevos productos del pasivo como parte de ecosistemas que garanticen mejores experiencias a nuestros socios, entre otros.

CALIFICACIÓN
DE RIESGO

Otro logro importante alcanzado en 2018 fue la mejora de nuestra calificación de riesgo a **AA+**, otorgada por la calificadora Class International Rating.

De esta manera nos constituimos en la mejor calificada de las nueve cooperativas más grandes, y la segunda mejor calificada de todas las del Segmento 1.



CALIFICACIÓN DE RIESGO
Class International Rating

2018 | AA +

2017 | AA

Además, en conjunto con la calificadora se generó un cronograma de trabajo con el objetivo de cubrir los puntos considerados como observaciones de riesgos; a su vez se crearon políticas y procedimientos que mejorarán la posición financiera de la Cooperativa, basados en incremento de la productividad y una transformación de la institución, considerando la creación de nuevas normativas y metodologías de monitoreo y control, la transformación digital y la optimización del gasto.

La fortaleza y crecimiento de la Cooperativa se basa en la confianza, seguridad y reciprocidad de los socios.

CAP|03

DESARROLLO ECONÓMICO

NUESTROS SOCIOS

102-7

216.556
SOCIOS

413
PERSONAS JURÍDICAS

45,8%

99.273
MUJERES

53,9%

116.870
HOMBRES

Socios por género	2017	2018
Socios persona natural - hombre	110.768	116.870
Socios persona natural - mujer	93.323	99.273
Socios personas jurídicas	390	413
Total		**216.556**

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

201-1 / M3D7P2

Segmento	2017 Monto	2018 Monto
Depósito a la vista	$72'717.429	$67'800.311
Depósito a plazo	$279'611.166	$334'965.255
Depósito a restringidos	$46.407	$47.960
Total	**$352,375,002**	**$402'813.526**

Si bien tuvimos un decrecimiento en el rubro de depósitos a la vista, a la vez incrementamos el saldo en depósitos a plazo gracias a la gestión y atención personalizada de nuestro centro de inversiones.

ESTRUCTURA FINANCIERA

102-7 / 203-1 / 102-45 / M3D6P1

Parte de nuestra política de transparencia nos lleva a compartir con nuestros stakeholders los balances de gestión comparativos, donde puede apreciarse que en el 2018, tuvimos un crecimiento del 17,5 % en Activos Totales frente al 2017, considerando una participación de la Cartera de Créditos Neta en este rubro del 64 %. De igual manera, nuestros Pasivos Totales alcanzaron un 17,7 % más que en el año anterior, donde las Obligaciones con el Público tuvieron una participación del 87,4 %.

	2017	2018
Fondos disponibles	$46'775.219,80	$49'770.220,12
Cartera de crédito	$273'924.877,27	$338'319.795,66
Provisión créditos incobrables	$-15'090.111,67	$-16'716.760,08
Propiedades y equipos	$5'162.477,38	$5'195.152,85
Otros activos	$117'076.191,88	$126'308.848,37
Activo total	**$427'848.654,66**	**$502'877.256,92**
Obligaciones con el público	$352'375.002,26	$402'813.526,12
Cuentas por pagar	$7'840.146,00	$11'941.507,76
Obligaciones financieras	$22'189.739,17	$35'170.658,67
Otros pasivos	$83.289,85	$416.158,27
Pasivo total	**$382'488.177,28**	**$450'341.850,82**
Capital Social	$29'707.179,80	$32'795.773,59
Reserva legal	$8'957.475,78	$10'591.338,40
Otras reservas estatutarias	$1'558.698,79	$1'558.439,72
Otros aportes patrimoniales	$3'607.036,86	$3'557.896,46
Utilidades o excedentes acumulados	$349.280,07	$349.280,07
Utilidad ejercicio	$1'180.806,08	$3'682.677,86
Patrimonio neto	**$45'360.477,38**	**$52'535.406,10**

UTILIDADES Y **EXCEDENTES**

M4D1P2_2 / M4D2P1 / M4D2P1_2

Cooprogreso se rige a normativas internas y externas exigidas por los órganos de control y de Buen Gobierno. En cumplimiento del artículo 50 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), Cooprogreso destina el 50 % de sus utilidades y excedentes a incrementar el Fondo de Reserva Legal, constituido por las Cooperativas para solventar contingencias patrimoniales. La diferencia se transfiere a Utilidades Acumuladas hasta que la Asamblea General de Representantes resuelva su destino.

Cooprogreso resolvió en este periodo, entregar a sus socios las utilidades generadas en el ejercicio fiscal 2018 a través de certificados de aportación.

VALOR ECONÓMICO **GENERADO Y DISTRIBUIDO**

201-1

Ingresos **2017**

$46’770.336,62

Ingresos **2018**

$58’961.690,88

ACUERDOS **Y ALIANZAS**

102-13 / M3D4P4_1 / M3D4P4_2 / M6D1P2 / M6D2P3_1

Cooprogreso busca activamente fortalecer el sistema cooperativo a través de importantes inversiones en instituciones pertenecientes a la EPS: destinó a este fin USD 24’799.675,02 en 2018, frente a los USD 18’349.086,88 de 2017.

De igual manera, desarrollamos acuerdos con cualquier entidad basados en el beneficio mutuo, pues somos conscientes de la importancia de las alianzas tanto con entidades gubernamentales como instituciones de la EPS y fuera de ella, con el fin de contar con vínculos que nos permitan gestionar y llevar a cabo nuestros proyectos de la mejor manera. Este tipo de relacionamiento nos ha permitido una mayor efectividad en nuestras actividades, reducir costos y tener un mayor impacto y alcance en nuestros programas. Es por ello que somos miembros de la Cámara de Comercio de Quito, la Red Financiera de Desarrollo, la Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (ICORED), Caja Central FINANCOOP, la Cámara de Microfinanzas (ASOMIF), entre otros. Recibimos fondos internacionales y de fondeadores del sector público, cuyo objetivo es la colocación en operaciones de microcrédito para personas que pertenecen a la EPS.

RELACIÓN CON **PROVEEDORES**

204-1 / M3D7P1 / M3D7P3_1 / M3D7P3_2

En Cooprogreso manejamos dos tipos de proveedores: nuestros propios socios, a quienes adquirimos productos o servicios; y otros proveedores locales que se encuentran en el perímetro cercano a cada una de nuestras agencias en distintos puntos del país.

En 2018 redujimos de 1.554 a 1.445 el número de proveedores, con quienes hicimos contrataciones por un valor de USD $9’994.466,08 en :

BIENES

- ✓ Inmobiliarios
- ✓ Suministros y equipos de oficina
- ✓ Mobiliario
- ✓ Material publicitario

SERVICIOS

- ✓ Comunicaciones
- ✓ Mercadeo
- ✓ Logística y eventos
- ✓ Asesorías
- ✓ Servicios Básicos
- ✓ Transporte
- ✓ Tecnológicos
- ✓ Obra civil y mantenimiento
- ✓ Limpieza
- ✓ Seguridad y transporte de valores

	2017	2018
	Monto	**Monto**
Compras a proveedores de la zona	$7’633.024	$7.667.660
Compras a proveedores socios	$2’708.152	$2.364.794
Compras realizadas en el periodo	$9’467.668	$9’994.466

Somos inclusivos y por eso nos comprometemos a apoyar a personas calificadas como artesanos autónomos, así como a otros pequeños negocios y emprendimientos que pertenecen a la EPS, los cuales forman parte de nuestra lista de proveedores. No tenemos una norma explícita respecto de la contratación de proveedores de nuestra zona de influencia, sin embargo lo hacemos permanentemente e incluso con algunos de ellos tratamos temas de responsabilidad social.

Seleccionamos a nuestros proveedores bajo rigurosos procesos de calificación que contemplan criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, seguridad social y fiscal, así como temas relacionados a la responsabilidad social y buenas prácticas, lo que a su vez nos ha permitido garantizar que adquirimos los mejores productos y servicios del mercado, al mejor precio. Promovemos que nuestros proveedores cumplan con las políticas de derechos laborales y normas de erradicación de trabajo infantil.

Como parte de la responsabilidad que tenemos con nuestros proveedores, cumplimos con el pago puntual de los bienes y servicios recibidos por parte de ellos, con plazos de cancelación de entre 15 y 30 días, los cuales se efectúan de acuerdo con la programación de pagos definida.

CONTRIBUCIÓN CON EL ESTADO

201-1 / M3D5P1 / M3D5P2 / M3D5P3 / M3D5P4

Cooprogreso, en aplicación de la normativa vigente, ha aportado al Estado en los dos últimos años, mediante el pago de impuestos y contribuciones variados, un promedio de USD 5'000.000 anuales.

El monto promedio de pago de Impuesto a la Renta e IVA de Cooprogreso, entre los años 2017 y 2018, es de alrededor de USD 960.000 dando cumplimiento a todas las imposiciones tributarias pertinentes.

Por otro lado, y como siempre respetuoso de las leyes ecuatorianas, Cooprogreso afilia al 100 % de sus colaboradores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), realizando puntualmente los pagos de todas sus obligaciones.

5millones
Anuales de impuestos y contribuciones al estado

100%
De trabajadores afiliados

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

102-17

Cooprogreso cuenta con un Código de Ética que es el resultado del trabajo de un grupo multidisciplinario de nuestros colaboradores. Su aprobación fue realizada por el Consejo de Administración y es de cumplimiento obligatorio para los vocales, representantes, directivos, administradores, socios, funcionarios y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.

Consta de nueve capítulos que abordan temas como la prevención de lavado de activos, conflictos de intereses, confidencialidad y más. Su contenido se difunde a todos los colaboradores y está disponible para ellos a través de la Intranet; y para los stakeholders externos, a través de nuestra página web.

La administración del Código de Ética está bajo la responsabilidad de un equipo multidisciplinario conformado por: Control Interno, Talento Humano y el Consejo de Vigilancia, quienes se reúnen mensualmente para analizar y gestionar la información sobre incumplimiento de este instrumento, la cual es recibida a través de los diferentes canales dispuestos para este fin.

ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

102-17 / M3D5P5_1 / M3D5P5_2 / M3D5P6_1 / M7D1P2_2 / Pacto Global

Cooprogreso no financia ni realiza donaciones económicas a ningún grupo, organización o persona natural; sin embargo, procuramos atender los pedidos de nuestros stakeholders, considerando nuestro presupuesto y evaluando si el requerimiento realmente apoya de manera significativa a la comunidad.

Hemos calificado a una persona del equipo que velará porque los procesos internos sean éticos y transparentes, y a su vez, que se cumpla la prohibición de promover actividades políticas o de proselitismo dentro y fuera de la organización, en apego a lo establecido en nuestro Código de Ética, Manual de Elecciones y demás instrumentos normativos.

Por otra parte, no hemos recibido ayudas o donaciones por parte del Estado, no obstante, sí llevamos adelante alianzas con organismos públicos como Municipios, GAD Parroquiales, Empresas Públicas, Ministerios, Secretarías, entre otros, con el afán de contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad a través de diferentes iniciativas lideradas por el área de Responsabilidad Social.

Con los gobiernos autónomos descentralizados realizamos alianzas o acuerdos para ejecutar actividades en beneficio de la comunidad. Por ejemplo: promovemos el deporte y la cultura; ofrecemos brigadas médicas gratuitas, servicios no financieros como pago de servicios básicos, entre otros.

En Cooprogreso mantenemos varias normas internas para la lucha anticorrupción, de manera específica: el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética, los cuales son de conocimiento de todos los colaboradores y además se encuentran disponibles en la Intranet para ser consultados en cualquier momento. En caso de presentarse alguna situación de incumplimiento a la normativa establecida, las jefaturas o gerencias correspondientes notifican el particular a las áreas de Control Interno y Auditoría para que realicen el respectivo análisis y la toma de decisiones pertinentes.

Cada una de las áreas de la organización tiene su responsable a nivel de jefatura o gerencia, quienes son los encargados de garantizar el cumplimiento legal que le corresponde dentro de su campo de acción, para lo cual están capacitados en la normativa vigente y se actualizan periódicamente dependiendo de los cambios de las normas y leyes.

En relación con el uso de la información de la Cooperativa, los colaboradores deben acatar lo definido en el Código de Ética y en las cláusulas de los contratos (cuando aplica) para evitar que la misma sea conocida por terceros.

Los socios debemos permanecer unidos, pues si hoy somos fuertes, mañana seremos invencibles.

CAP|04

NUESTROS SOCIOS

NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES

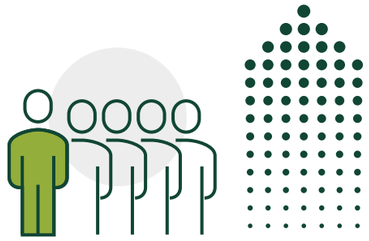
CAP 1 / CAP 8 / M2D1P2_1 / M2D1P2_2

Cooprogreso no exige ningún requerimiento legal para ser un nuevo socio de la Cooperativa, ya que mantiene una membresía abierta y voluntaria. El único requisito es ser mayor de edad, presentar un documento de identidad y planilla de servicios básicos, así como un depósito inicial de apertura de cuenta.

Alcanzamos en 2018 un total de 216.556 socios, un incremento de más de 12 mil nuevos socios en relación con 2017.

204.481

2017



216.556

2018

El éxito se debe a que realizamos diversas estrategias para aumentar nuestros socios, al ofertar productos y servicios según la necesidad de cada persona.

INCLUSIÓN

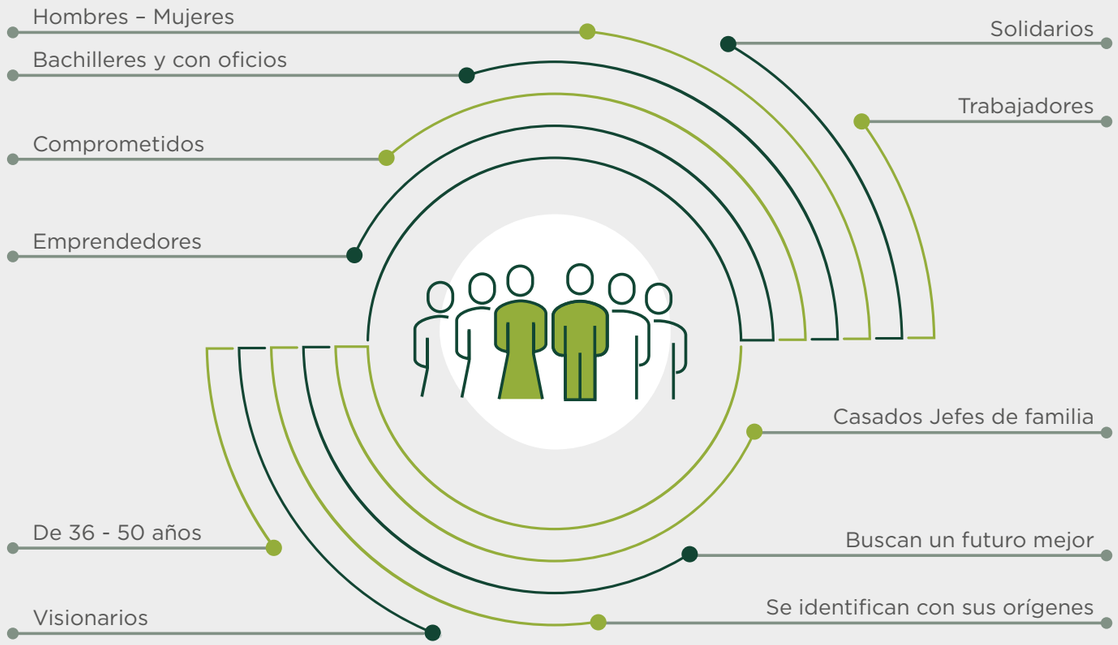
102-17

Según nuestro Código de Ética, en el Título II – De la relación con los clientes y socios – se determina que:

> Los directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Cooperativa, reconocen y garantizan los derechos de sus socios, clientes y grupos de interés, prohibiendo que los mismos sean objeto de discriminación por género, orientación sexual, religión, ideología, pensamiento político, origen, casta, identidad étnica, cultural, o condición de discapacidad.

PERFIL DE LOS SOCIOS

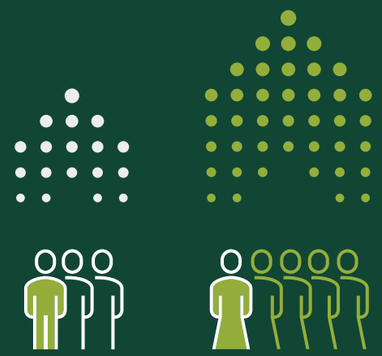
CAP 2 / CAP 3 / CAP 4 / CAP 5 / CAP 6 / CAP 7 / CAP 8 / CAP 9



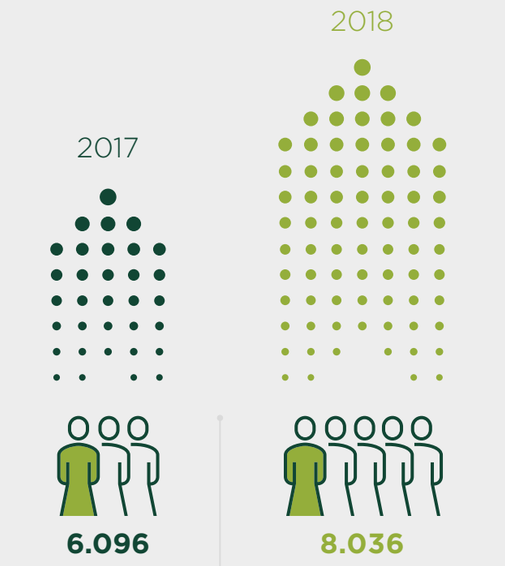
GÉNERO

CAP 2 / M2D1P1

En Cooprogreso promovemos la igualdad de género, para lo cual impulsamos el crédito comunal a través del otorgamiento de pequeños créditos que apoyan en su mayoría a mujeres cabezas de hogar y en situación de vulnerabilidad.



Incorporación de nuevos socios por género

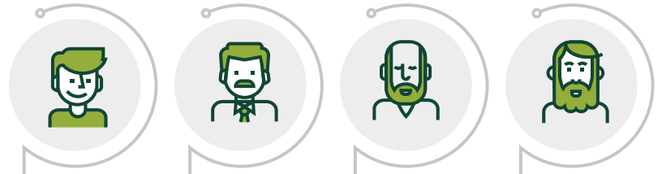


EDAD

CAP 3

Toda persona mayor de 18 años que aperture un cuenta de ahorros en Cooprogreso, se convierte en socio, a quien se faculta el otorgamiento de crédito.

Promovemos la inclusión financiera de niños y jóvenes ofertando cuentas de ahorros programadas.



	18 de 35 años	36 de 50 años	51 a 60 años	Mayores de 60 años
2018	53.413	82.206	42.598	37.926
2017	52.155	77.926	39.877	34.133

DIVERSIDAD

CAP 4

Trabajamos para generar condiciones igualitarias en trato y respeto hacia todas las personas, sin existir discriminación alguna por cualquier condición, garantizando inclusión en el sistema financiero.

	2017	2018
Ecuatorianos (blanco, mestizo, afroecuatoriano)	203.729	215.711
Extranjero	752	845

Respecto a la caracterización de nuevos socios, estamos en la capacidad de generar una base de datos que los categorice según su sexo, edad y nivel de instrucción. Posteriormente se prevé incluir la caracterización por grupo étnico, que actualmente no poseemos.

ORIGEN

CAP 5

La ubicación geográfica no es una limitante para la atracción de nuevos socios.

Socios por ubicación geográfica	2017	2018
Socios con residencia en el mismo cantón (ciudad) de la entidad	169.577	175.605
Socios con residencia en otros cantones (o provincias) aledaños al de la entidad	18.679	20.739
Socios con residencia en otras regiones (en otras provincias)	16.225	20.212

Cooprogreso, de hecho, busca ampliar cada vez más su abanico de clientes hasta los diferentes rincones del país.

NIVEL DE EDUCACIÓN

CAP 7

	2017	2018
Primaria	61.545	63.876
Bachiller	84.888	93.395
Universidad	16.906	17.382
Máster	0	0
PhD	0	0
Otros	41.142	41.903

Tener una escolaridad de nivel primaria no es un impedimento para acceder a los servicios y productos que oferta Cooprogreso. De hecho, nos enorgullece contar con casi 64 mil clientes de ese segmento a quienes hemos apoyado a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

ANTIGÜEDAD

CAP 9 / M2D2P1

Casi 110 mil de nuestros socios tienen más de 10 años confiando en nosotros. Para Cooprogreso es de vital importancia la retención de nuestros clientes; por eso, en el 2018 disminuyeron las solicitudes de retiro de socios de 4.389 en el 2017 a 4.216, esto gracias a las campañas de retención en las que ofrecemos beneficios como asistencias médicas, canales transaccionales, entre otras.

	2017	2018
Hasta 1 año	13.351	16.819
De 1 a 5 años	45.628	47.418
De 5 a 10 años	42.196	42.409
Superior a 10 años	103.306	109.910

ESTADO CIVIL

CAP 6

La inclusión de todo tipo de personas, independientemente de su estado civil, es otra de las metas de Cooprogreso, siendo el segmento de socios casados el que predomina con 114.470 personas.

	2017	2018
Solteros	69.391	75.169
Casados	110.287	114.470
Otros	24.803	26.917

VULNERABILIDAD

CAP 10

Cooprogreso incluye a personas de grupos sociales vulnerables, como los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.

Ofrecemos servicios financieros que se adaptan a tus necesidades.

CAP|05

NUESTROS PRODUCTOS

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

102-2 / 102-7

CRÉDITOS

- Microcrédito
- Consumo
- Inmobiliario
- Comercial
- Comunal

TARJETAS COOPROGRESO

- Coopcard
- **Nuestra Meta al 2019:** Tarjeta de Débito y Crédito Mastercard

INVERSIONES

CUENTAS DE AHORROS

- Clientes
- Ahorro Programado
- Corporativas
- Socios y Certificados de Aportación

ASISTENCIA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA

- Plan básico $1,25
- Plan medio $3,99
- Plan full $7,99

PAGO DE SERVICIOS

- Servicios básicos (luz, agua, teléfono)
- Planes y recargas de celular (Movistar y Claro)
- Remesas
- Tarjeta de crédito (Visa y Mastercard)
- Obligaciones Municipales
- Bono de Desarrollo Humano
- (ANT, CTG, Universidad de Loja, Matriculación vehicular, Corporación Aduanera del Ecuador)

CANALES ALIADOS

- Pago ágil (depósito en cuenta)
- Servipagos (depósitos y retiros)

En 2018 creamos tres nuevos productos:

01

CRÉDITO AL INSTANTE

Con montos hasta USD 10.000 para consumo y USD 7.000 en microcrédito

02

CRÉDITO ÁGIL

Con montos hasta USD 50.000 para consumo y USD 80.000 en microcrédito

03

APERTURA DE CUENTA RAPIDITA

Permite abrir una cuenta en apenas 20 minutos

CRÉDITOS CONCEDIDOS

102-7 / M3D7P2_1 / G4-FS7

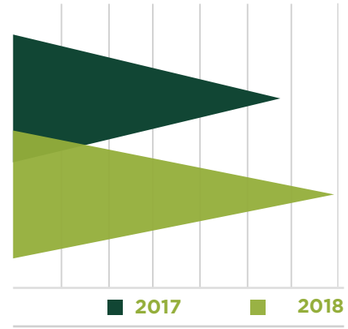
De 34.445 créditos que Cooprogreso otorgó en 2018, cerca de 18.000 fueron dirigidos al segmento femenino. Superó en más de 1.500 operaciones al segmento masculino. En total se colocaron USD 199'237.363,11 en créditos, casi USD 49'000.000 más que en 2017.

	2017		2018	
Género	**Operaciones**	**Monto**	**Operaciones**	**Monto**
Hombres	13.886	$88'404.646,07	16.425	$111'811.499,14
Mujeres	15.087	$56'046.870,59	17.974	$75'249.072,00
Personas Jurídicas	29	$6'047.385,78	46	$12'176.791,97
Total	**29.002**	**$150'498.902,44**	**34.445**	**$199'237.363,11**

COLOCACIÓN DE CRÉDITO

102-7 / M3D6P1

	2017	2018
Segmento	**Monto**	**Monto**
Comercial	$8'367.429,87	$14'155.849,30
Consumo	$40'093.805,49	$49'806.149,60
Vivienda	$10'905.366,23	$26'734.422,77
Microcrédito	$46'439.454,00	$63'504.541,93
Crédito Comunal	$10'417.993,00	$12'353.310,00
Otros créditos (incluye pignorado)	$34'274.853,85	$32'683.089,51
Total	**$150'498.902,44**	**$199'237.363,11**
Tarjeta de crédito	$492.396,18	$391.492,39

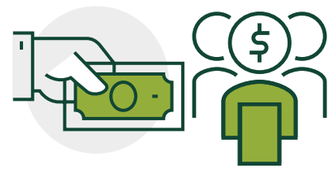


En Cooprogreso los segmentos de mayor influencia en la cartera son créditos de consumo y microcréditos. Nuestro enfoque es gestionar operaciones financieras nuevas para microempresarios y personas en relación de dependencia o renovaciones de crédito a los socios que ya tienen historial en nuestra institución.

El crédito comunal es uno de nuestros productos de mayor impacto social, la mayoria de integrantes son socias mujeres, a quienes fomentamos una cultura de ahorro, sostenibilidad de sus pequños negocios y autosuficiencia financiera.

Crédito comunal

El objetivo es ayudar al crecimiento de pequeños negocios para que generen ingresos que les permitan cubrir las necesidades de su hogar. De ahí que nuestros créditos en este segmento crecieron en un 18,5 % entre 2017 y 2018.

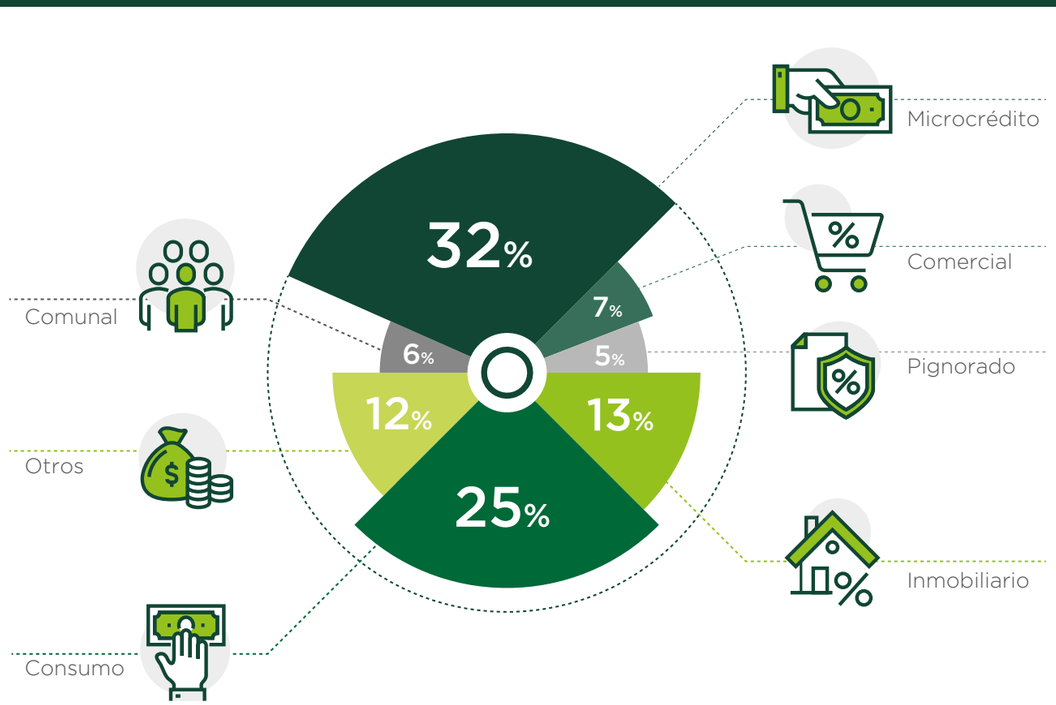


COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR REGIÓN

102-7 / M3D7P2_1

Los buenos resultados se deben a que existe una transformación en la institución al implementar procesos simples, ágiles y efectivos, enfocándonos siempre en nuestros clientes.

En 2018 nuestra colocación se incrementó en USD 48'637.557,01, en comparación con la del año 2017.



En 2018, los microcréditos siguieron encabezando la lista de créditos otorgados con el 32 %, seguidos por los segmentos de consumo (25 %) e inmobiliario (13 %).

A estos rubros se destinaron, respectivamente: USD $63'504.541,93, USD 49'806.149,60 y USD 26'734.422,77.

2017

Segmento	Sierra	Costa	Total
Comercial	$6'567.479,36	$1'799.950,51	$8'367.429,87
Comunal	$6'174.050,00	$4'243.943,00	$10'417.993,00
Consumo	$36'545.405,49	$3'548.400,00	$40'093.805,49
Inmobiliario	$10'235.766,23	$669.600,00	$10'905.366,23
Microcrédito	$40'047.765,00	$6'391.689,00	$46'439.454,00
Pignorado	$6'746.162,58	$501.228,40	$7'247.390,98
Otros*	$24'412.157,74	$2'615.305,13	$27'027.462,87
Total	**$130'728.786,40**	**$19'770.116,04**	**$150'498.902,44**
Tarjeta de crédito	$492.396,18	-	$492.396,18

2018

Segmento	Sierra	Costa	Total
Comercial	$13'064.699,22	$1'091.150,08	$14'155.849,30
Comunal	$5'967.290,00	$6'386.020,00	$12'353.310,00
Consumo	$44'604.343,60	$5'201.806,00	$49'806.149,60
Inmobiliario	$24'055.921,77	$2'678.501,00	$26'734.422,77
Microcrédito	$49'850.358,27	$13'654.183,66	$63'504.541,93
Pignorado	$8'629.904,08	$679.032,00	$9'308.936,08
Otros*	$21'222.282,77	$2'151.870,66	$23'374.153,43
Total	**$167'394.799,71**	**$31'842.563,40**	**$199'237.363,11**
Tarjeta de crédito	$391.492,39	-	$391.492,39

*Refinanciamiento, Restructuración, Campañas.

CRÉDITOS A NUEVOS SOCIOS

M3D7P2_1

El incremento que se puede evidenciar, tanto en monto como en número de socios nuevos, es debido a que en el 2018 se implementó un nuevo producto (Ágil) que se otorga en tan solo 20 minutos y únicamente con requisitos básicos. Una manera más de atender las necesidades de nuestros socios y crear soluciones a su medida.

En el 2018 ingresaron 10.852 socios nuevos con un monto de crédito superior a $46´000.000, incrementando 14.5 millones de dólares más que el 2017.

	2017		2018	
Segmento	**Operaciones**	**Monto**	**Operaciones**	**Monto**
Créditos de consumo	2.257	$ 11'891.647,00	3.486	$ 16'015.683,17
Créditos de vivienda	28	$ 1'250.100,00	102	$ 5'026.197,18
Créditos comerciales	15	$ 4'569.001,00	0	0
Microcréditos	1.840	$ 10'633.460,00	3.459	$ 21'505.716,03
Pignorados	109	$ 479.718,00	133	$ 799.500,55
Otros*	3.588	$ 2'832.620,00	3.672	$ 2'812.123,05
Total	**7.837**	**$ 31'656.546,00**	**10.852**	**$ 46'159.219,98**

*Campañas, refinanciamientos y reestructuraciones.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

102-43

Conocer la opinión de nuestros socios y clientes es de vital importancia para Cooprogreso. Esta información es nuestro motor para determinar nuestras fortalezas y debilidades, sobre las cuales trazamos estrategias de mejora continua, que permitan la identificación de necesidades y la generación de respuestas oportunas, a fin de crear bases sólidas que faciliten la fidelidad y contrucción de relaciones exitosas y de confianza con nuestros socios.

Porque somos conocedores de la importancia de la retroalimentación, ponemos a disposición de los stakeholders diferentes alternativas de comunicación que nos permiten conocer sus inquietudes, recomendaciones, quejas y reclamos.

01

Vía directa

En el Área de Servicio al Cliente en nuestras agencias a nivel nacional

02

Vía correo electrónico

quejasyreclamos@Cooprogreso.fin.ec

03

Vía Facebook

www.facebook.com/Cooprogreso

04

Vía telefónica

Comunicándose al 095 8678 700

05

Vía página web:

Visitando:

www.Cooprogreso.fin.ec

Accediendo al Menú Principal en la opción de Denuncias:

www.Cooprogreso.fin.ec/denuncias

IMAGEN Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL

Cada uno de los responsables de la relación con los grupos de interés en Cooprogreso tiene la tarea de indagar a los stakeholders en torno a su percepción sobre nuestra institución. Hemos podido recabar criterios comunes y nos identifican con un alto grado de reputación, confianza, seguridad y solidez.

Esto se evidencia en varias prácticas como:

- Conversatorios
- Medición de Top of Mind
- Resultados financieros

En 2018 hubo un importante incremento en los índices de satisfacción con relación a 2017:

Satisfacción del cliente

2017	88.90 %
2018	97,61 %

Recomendación

2017	84,99 %
2018	98,47 %

Promesa de servicio

Agilidad

2017	85,96 %
2018	96,93 %

Asesoría

2017	85,89 %
2018	96,73 %

Amabilidad

2017	93,63 %
2018	97,35 %

"La sostenibilidad es un factor clave en nuestros procesos de innovación y crecimiento."

CAP|06

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

GESTIÓN SOCIAL

102-8 / 401-1 / 403-1 / 403-4 / 404-1 / 405-1 / CTP1 / CTP2 / CTP3 / CTP4 / CTP5 / CTP6 / CTP7 / M1D1EG2 / M1D1REL2_1 / M1D1REL2_2

EMPLEO EN COOPROGRESO

Detrás de los resultados obtenidos por Cooprogreso está una valiosa fuerza laboral que en 2018 alcanzó los 377 trabajadores, en su mayoría mujeres y menores de 30 años.

Todos nuestros colaboradores son también socios de la Cooperativa, contando con los mismos beneficios y acceso a los productos y servicios que ofrece la institución.

Colaboradores	2017	2018
Mujeres	217	215
Hombres	157	162
TOTAL	374	377
Mujeres cabeza de familia	65	55

El número de mujeres que labora en relación de dependencia en Cooprogreso corresponde al 57 %, de las cuales 55 de ellas son cabezas de hogar.

Al ser miembros del Pacto Global e impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, promovemos en todas nuestras áreas y agencias a nivel nacional la igualdad de género, sin ningún tipo de discriminación al momento de contratar nuevos colaboradores o permitirles realizar un crecimiento profesional o jerárquico dentro de la institución.

En Cooprogreso fomentamos el empleo joven, el 58,82 % de los colaboradores están en edades comprendidas entre 19 y 29 años, a quienes hemos brindado oportunidades de desarrollo y crecimiento personal.

La Cooperativa ha sido parte de las propuestas del Gobierno ecuatoriano respecto del trabajo joven, el programa Mi Primer Empleo y pasantías laborales para universidades. Contamos con candidatos que han postulado bajo estas propuestas con quienes laboramos actualmente.

Los jóvenes han llegado a Cooprogreso para aportar con nuevas ideas que han permitido crear estrategias de constante transformación.

Empleados por edad	2017	2018
18 a 35	220	209
36 a 50	130	144
51 a 60	23	22
Más de 60	1	2
TOTAL	374	377

Consideramos que una alta rotación de personal puede afectar la consecución de resultados y continuidad de procesos.

Cooprogreso mantiene un programa de desarrollo y medición para los colaboradores cuyo objetivo es incentivar su crecimiento integral, personal profesional, así como su estabilidad laboral.

Colaboradores por antigüedad	2017	2018
Hasta 1 año	75	68
De 1 a 5 años	174	167
De 5 a 10 años	68	87
Más de 10 años	57	55
Total	374	377

Contamos con bonificaciones por antigüedad para los colaboradores a partir del quinto año de permanencia en la institución; un plan de sucesión que les permite proyectar su crecimiento y estabilidad laboral dentro de la Cooperativa; de igual manera entregamos a nuestros colaboradores beneficios no monetarios como una forma de retener a nuestro talento, como es el caso de convenios de estudios; entre otros.

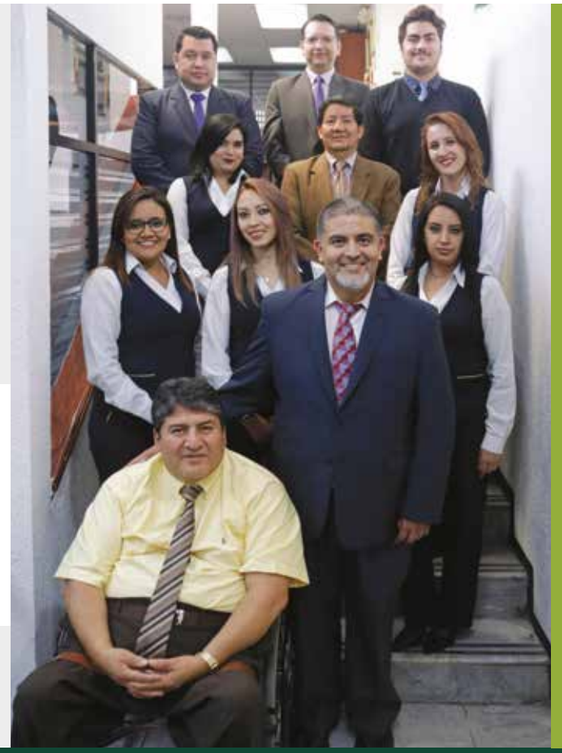
Según nuestro Código de Ética, Cooprogreso garantiza la inclusión de todo tipo de identidad étnica y cultural, reconociendo de esta forma los derechos en el ejercicio de sus funciones.

Colaboradores por diversidad	2017	2018
Mestizos, Afro, Indígenas, Montubios	372	377
Extranjeros	2	0
Total	**374**	**377**

Nuestras políticas fomentan la inclusión y el respeto a la diversidad en cuanto a estado civil, etnia y nivel académico.

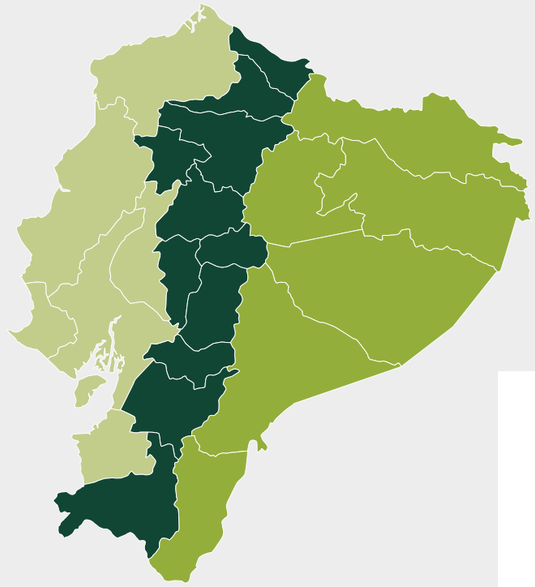
Colaboradores por estado civil	2017	2018
Casados	182	190
Solteros	140	127
Otros (viudos, divorciados, unión libre)	52	60
Total	**374**	**377**

Colaboradores por nivel de estudios	2017	2018
Doctorado	0	1
Maestría	11	6
Universidad completa	90	147
Bachillerato completo	264	220
Primaria completa	9	3
Sin estudios	0	0
Total	**374**	**377**



Cooprogreso da cumplimiento a la Ley Orgánica de Discapacidades, artículo 47, que estipula la obligación de que las empresas públicas o privadas que tengan un número base de 25 empleados están obligadas a contratar un mínimo del 4 % de personas con discapacidad.

Colaboradores por capacidades especiales	2017	2018
Mujeres	11	9
Hombres	8	9
TOTAL	**19**	**18**



Colaboradores por ubicación geográfica	2017	2018
Región Sierra	327	332
Región Costa	46	43
Región Oriente	1	2
TOTAL	**374**	**377**

Nuestros colaboradores que trabajan tanto en la Matriz, como en cada una de nuestras agencias, viven en la misma ubicación geográfica donde desempeñan sus funciones, por lo que no es necesario que realicen traslados para cumplir sus actividades.

GENERACIÓN DE NUEVOS EMPLEOS

401-1 / M1D1EG1 / M1D1EG2_1 / M1D1EG2_2 / M1D1REL1

La atracción de talento humano de calidad y la generación de nuevos empleos son unas de las metas principales de Cooprogreso, pues estamos convencidos que el mayor patrimonio de una empresa, es su gente.

Empleos nuevos creados	2017	2018
Empleos nuevos creados	100	89
Empleos nuevos generados para socios	100	89
Trabajadores que salieron de la Cooperativa en el ejercicio (abandono, despido, etc.)	88	93
Trabajadores totales (a fin del ejercicio)	374	377

Nuevas contrataciones (edad)

	2017	2018
18 a 35	77	72
36 a 50	21	17
51 a 60	2	-
Más de 60	-	-

Nuevas contrataciones (género)

Una vez más, las mujeres dominaron este rubro con 53 nuevas contrataciones, por encima de las 36 del personal masculino.

Nuevas contrataciones (ubicación geográfica)

	2017	2018
Región Sierra	81	80
Región Costa	18	7
Región Oriente	1	2

ROTACIÓN DEL PERSONAL

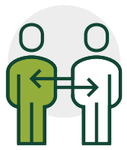
401-1 / M1D1EG1

Si bien el año pasado no se reportaron indicadores referentes a la rotación de personal, creemos necesario ampliar la información, pues estos datos son muy importantes para definir planes de acción enfocados a retener a nuestro talento.

Aunque se puede evidenciar un incremento de la rotación en términos generales frente al año 2017, cabe destacar que el porcentaje está acorde con lo que se espera debido al giro de negocio, pues en los cargos de Crédito y Operaciones Front Office es muy común la rotación de personal en el sector financiero.

Colaboradores que salieron de la Cooperativa	2017	2018
Abandono	81	68
Despido	2	5
Otros	5	20
Total	**88**	**93**

Rotación por género	2017	2018
Mujeres	4,73 %	4,45 %
Hombres	3,65 %	5,16 %



Rotación por edad	2017	2018
18 - 30	2,63 %	3,76 %
31 - adelante	5,92 %	5,36 %

Rotación por ubicación geográfica	2017	2018
Sierra	4,49 %	4,66 %
Costa	3,33 %	5,09 %
Oriente	0,01 %	-

EQUIDAD EN LAS CONTRATACIONES

M1D1EG2 / M1D1EG2_2 / Pacto Global

En Cooprogreso brindamos oportunidades de empleo sin discriminación. Los procesos de selección permiten a los candidatos postular a los cargos vacantes, vinculándose aquellos que se ajusten más al perfil requerido.

La Cooperativa cuenta con perfiles de cargo por área y es en función a ellos que se publican los requerimientos de contratación. Dichos perfiles no discriminan género, edad, condición étnica, capacidades especiales o tendencia religiosa, puesto que Cooprogreso considera importante la diversidad como una forma de contar con varios puntos de vista que nos permitan realizar una adecuada gestión, lo cual se puede evidenciar en la diversidad de los nuevos colaboradores.

En el caso de contratación de la Gerencia General, el proceso es llevado a cabo por consultores externos y la terna de candidatos es presentada al Consejo de Administración, que es el encargado de la definición de dicha contratación con el objetivo de garantizar la idoneidad del candidato y transparencia en el proceso.

POLÍTICA DE SALARIOS

M1D1S1 / M1D1S2_1 / M1D1S2_2

Gasto total en nómina

2017
7´358.441,08

2018
7’563.282,59

Si bien no existe una política de remuneraciones, Cooprogreso toma como referencia los estudios recibidos de ICORED (Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas), cuyo análisis comparativo de los salarios en el sector cooperativo nos permite establecer bandas salariales que generan equidad interna y ser competitivos en el mercado laboral, superando las compensaciones mínimas impuestas por el Gobierno (Salario Básico Unificado) o los mínimos sectoriales, en todos los cargos. De igual manera, los miembros del Consejo Directivo intervienen y recomiendan políticas de remuneración, prestaciones y desarrollo de colaboradores, involucrando así a los representantes de los trabajadores en los procesos.

INTERESES COLECTIVOS

102-41 / Pacto Global

Si bien no existen asociaciones o sindicatos, los colaboradores no están privados de la libertad de asociación.

Cooprogreso no mantiene colaboradores acogidos a convenios colectivos, sin embargo nos preocupamos de promover espacios en los cuales los trabajadores pueden realizar propuestas, comunicar sus inquietudes, participar en la toma de decisiones, nuevos proyectos, entre otros.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

403-1 / 403-2 / M1D1CL1 / M1D2P5_2

Sabemos que nuestro motor principal lo constituyen nuestros colaboradores, y es por eso que velamos por su salud y seguridad.

Cooprogreso realiza año a año chequeos ocupacionales, de riesgo psicosocial, y el levantamiento de información de carácter social con el objetivo de brindar soporte a sus trabajadores en caso de requerir tratamientos médicos preventivos, desparasitación, asesoría en nutrición o apoyo psicológico.

Adicionalmente, la Cooperativa asume parte del costo del seguro médico privado para sus colaboradores y familias.

De igual manera, nuestro compromiso es proporcionar a nuestra fuerza laboral instalaciones seguras y que cumplan con todas las normas que estipula la ley.

Bimensualmente se realiza el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en el que se evalúa la gestión.

	2017	2018
Comités de SSO formados	20	20
Empleados que los conforman	20	20
Ciudades donde se ubican los comités	6	5

El Comité se controla a través de actas de reunión, las cuales son enviadas al Jefe de SSO cada dos meses por parte de los delegados de cada una de las 17 agencias que al momento cuentan con delegados de SSO.

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional está conformado por tres personas por parte del trabajador y tres personas por parte del empleador, cada una con un suplente. Este comité recibe todas las actas de reunión de las agencias y discute los temas a tratar en cada acta, con el fin de solventar los temas inherentes a las condiciones de trabajo, vigilancia de la salud e inspecciones a realizar según su necesidad.

AUSENTISMO, ENFERMEDADES Y ACCIDENTES OCUPACIONALES

403-2 / Pacto Global

En las estadísticas del 2018 sobresale la disminución de la tasa de frecuencia de accidentes y de días perdidos por ausentismo laboral, lo cual responde a la implementación de las siguientes acciones:

- Retroalimentación a los colaboradores en cada ocasión que se registra un accidente para evitar en lo posible que vuelva a ocurrir.
- Charlas informativas sobre la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Comunicados preventivos e informativos.
- Corrección de condiciones subestándar que han sido identificadas en las agencias y Matriz.
- Las reuniones de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional.
- La propuesta de planes de acción preventivos y correctivos para cada caso.

	2017	2018
Número de accidentes	4	3
Tasa de frecuencia de accidentes	3,48 %	0,84 %
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0 %	0 %
Tasa de días perdidos y ausentismo laboral	15,28 %	2,23 %
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0 %	0 %

En el año 2018, el 100 % de los accidentes fueron por incidentes de tránsito. Los involucrados en estos siniestros se han recuperado satisfactoriamente y se reincorporaron a sus actividades habituales.

En estricto cumplimiento a la legislación vigente, todos estos datos se registran a través de la plataforma de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Cada año se llevan los índices de accidentabilidad y se los registra en el IESS, cumpliendo con la normativa legal (CD 513). Se reportan los índices de frecuencia, gravedad y la tasa de riesgo, en los cuales se puede evidenciar cuántos accidentes hubo en el año, cuántos días perdidos surgieron por los accidentes y las lesiones registradas.

El estado de nuestras instalaciones es también una de nuestras prioridades, ya que nuestro objetivo es que todos nuestros espacios físicos se encuentren en condiciones seguras, adecuadas e higiénicas, por lo que la gestión de las mismas se realiza en base a inspecciones periódicas, así como la revisión de los reportes mensuales del comité de Seguridad y Salud Ocupacional en donde se registran novedades a solucionar.

Otra de las premisas del área de Seguridad y Salud Ocupacional es precautelar la integridad de los trabajadores con alta incidencia o riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad, los cuales en su mayoría pertenecen al área de Asistencia Administrativa-Mantenimiento, quienes llevan a cabo trabajos en alturas, con línea eléctrica, así como actividades de mantenimiento en general.

CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES

404-1 / M1D1TF1_1 / M5D1P1 / M5D1P1_1 / M5D1P1_2 / M5D1P2 / M5D2P2

Cooprogreso invirtió en 2018 casi USD 200.000 en acciones de formación y capacitación para sus colaboradores, en temáticas variadas como:

- ✓ **Liderazgo**
- ✓ **Servicio al cliente**
- ✓ **Tecnología**
- ✓ **Innovación**
- ✓ **Entre otros**

La Cooperativa destinó un presupuesto que superó en más de USD 73.000 al de 2017, con un total de 30 programas que alcanzaron un nivel de satisfacción del 87 % entre los participantes.

Inversión en capacitación	2017	2018
Número de capacitaciones	50	30
Monto invertido	$125.800,88	$199.214,39
Promedio de asistentes	25	25
Total de asistentes	377	360
Total de horas	1.022	252

Nuestros colaboradores participan de manera permanente en las capacitaciones que se dictan a nivel institucional y aquellas de carácter técnico específico para cada cargo. Todas son costeadas por parte de la institución.

Adicionalmente, nuestros colaboradores asisten con el 100 % de los gastos de movilización y hospedaje cubierto, en caso de que la capacitación sea fuera de su ciudad de residencia.

El objetivo es que las capacitaciones sean aprovechadas al máximo por todos los asistentes, sin que esto represente una afectación en la remuneración o impida la asistencia de algunos empleados por falta de recursos para el pago de las mismas.

Trabajamos además en el programa de liderazgo personal, que pretende brindar a nuestros colaboradores herramientas adecuadas para conocerse y administrar sus emociones. De igual manera se ha hecho especial énfasis en talleres de comunicación, desarrollo y alineación a la cultura institucional. La meta es desarrollar principalmente los aspectos personales y familiares.

Es importante considerar que el programa de capacitación establecido a inicios del 2017 contemplaba su cumplimiento en dos años (2017 y 2018), por lo que para el 2019 se levantará nuevamente el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para la planificación anual.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

M1D2P4_2 / M7D2P1_1/ M7D2P1_2 / M7D2P2

Nuestros programas de beneficio social se definen en la Planificación Estratégica de la Cooperativa y son revisados permanentemente por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Su aplicación y continuidad dependen en cierta manera del impacto positivo que éstas generen en los stakeholders involucrados, precautelando que esto no signifique un perjuicio económico o de cualquier otro tipo a la institución.

En Cooprogreso la atención a las necesidades de la comunidad se gestiona a través de varias comisiones, las cuales apoyan a la consecución de proyectos, programas o iniciativas definidas, siempre considerando el presupuesto definido anualmente para esta gestión.

Las acciones con la comunidad se definen en el comité de RSE, prevaleciendo las de mayor impacto en nuestras zonas de influencia, tomando en cuenta a nuestros grupos de interés más vulnerables.

En Cooprogreso se ha determinado que no se realizarán donaciones económicas de ningún tipo a instituciones o personas naturales, sino que en su lugar se realizan actividades en beneficio de la comunidad desde diversos aspectos, como la educación, salud, cuidado del medio ambiente, socioculturales, entre otros.

PROGRAMA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO

M5D1P2 / M7D2P3_1 / G4-FS16

El programa de Educación para el Desarrollo contiene dos ámbitos de acción, detallados a continuación:

EDUCACIÓN FINANCIERA

En el 2018 se capacitó a 2.130 personas en talleres presenciales y más de 15.000 personas a través de medios digitales como: email, redes sociales, red de pantallas informativas y plataforma virtual de la Red Financiera de Desarrollo.

EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PEQUEÑOS MICROEMPRESARIOS

A través de diferentes alianzas hemos logrado crear un programa que contiene temas como: calidad en el servicio, comunicación, tributación y manejo de pequeños negocios, con lo cual llegamos a más de 120 microempresarios.

Con estas dos iniciativas totalizamos 78 acciones de formación que beneficiaron a más de 17.000 personas, entre las que se cuentan socios, clientes y miembros de la comunidad en general.

Estos dos tipos de programas de educación están enfocados principalmente en el ámbito de las finanzas y microempresas, actividades en las cuales se enseña buenas prácticas cuya aplicación pretende que los participantes tengan una mejor calidad de vida junto a sus familias. Sin embargo, creemos importante también asumir el reto de instruir a nuestros socios, clientes y comunidad en general, en temas relacionados a comportamientos cívicos, deberes y derechos, los cuales se constituirán a futuro en un conjunto de prácticas generales para promover el bienestar individual y el colectivo.

Estas iniciativas buscan a su vez, que las personas tengan un buen manejo del dinero con el que cuentan, sea este producto de sus actividades comerciales o laborales, o como un crédito concedido, pues como institución debemos garantizar la sostenibilidad del negocio y cuidar de los recursos que nuestros socios nos confían, por lo que además el riesgo de todas nuestras operaciones crediticias siempre es medido.

Adicionalmente fomentamos la educación financiera, cooperativismo y responsabilidad social en niños y jóvenes a través de actividades que nos permiten dinamizar el aprendizaje de estos temas.

Un ejemplo son los concursos de oratoria que llevamos a cabo en las ciudades de Quito y Santo Domingo de los Tsáchilas, contando con la participación de 30 colegios y la asistencia de más de 550 jóvenes.

Los principales temas tratados fueron:

- ✓ Plan de ahorro
- ✓ Prevención de sobre endeudamiento
- ✓ Presupuesto familiar
- ✓ Manejo adecuado de servicios y productos financieros

En los talleres dirigidos a microempresarios tenemos:

- ✓ Calidad en el servicio
- ✓ Comunicación
- ✓ Tributación básica
- ✓ Manejo adecuado de pequeños negocios

Programas de Formación y Capacitación	Para Socios	
	2017	2018
Número de acciones de formación	85	78
Monto invertido en los programas	$3.470	$4.440
Promedio de asistentes a los programas	40	28
Número total de asistentes a los programas	3.364	2.250
Total de horas de formación (año)	128	164

Cabe destacar que no hemos medido el índice de satisfacción de nuestros talleres de educación financiera, pero consideramos incorporarlo a futuro.

PROGRAMA SALUD Y BIENESTAR

413-1

Como parte de nuestro programa de Salud y Bienestar, tenemos varias iniciativas con las cuales buscamos ofrecer a nuestros stakeholders servicios de salud asistenciales básicos, para que la falta de recursos económicos o de tiempo no sean una limitante. Es por esto que llevamos a cabo las siguientes iniciativas para procurar este servicio a algunos de nuestros grupos prioritarios:

PLANES DE ASISTENCIA MÉDICA

Para nuestros socios contamos con varias opciones de Planes de Asistencia Médica a precios módicos y muy competitivos en el mercado, que les permiten acceder a atención en: medicina general, de especialidades y odontológicas, con una red de prestadores médicos, dentales y farmacias a nivel nacional. Adicionalmente, los socios pueden hacer uso de seguros de vida que garanticen el bienestar de su familia en caso de fallecimiento del titular.

BRIGADAS MÓVILES

Brindamos asistencia en: medicina general, familiar y pediatría. Mantenemos alianzas con proveedores que nos permiten ofrecer atención gratuita a socios y personas de la comunidad.

Con estas brigadas móviles hemos atendido a más de 1.500 personas, quienes han recibido asistencia en: antropometría, toma de signos vitales, valoración nutricional, medición de glucosa, entre otras.

CHEQUEOS Y ENTREGA DE MEDICINAS

Para Cooprogreso, reconocer a quienes fundaron la institución es una forma de valorar el esfuerzo y la iniciativa que tuvieron para crear esta Cooperativa, por lo cual realizamos con ellos chequeos de salud anuales y además les entregamos mensualmente y de forma gratuita, las medicinas que requieran para mantener un buen estado de salud. Al momento 11 de nuestros socios fundadores acceden a este servicio.

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

M1D2P5_2

A nuestros colaboradores les brindamos un seguro médico privado dentro de una póliza empresarial, en la cual la institución cubre la mayor parte del costo. Estos planes incluyen tanto a titulares como a sus familias, cuando es requerido. Además, se realizan conforme a lo establecido en la ley, exámenes ocupacionales que sirven de insumo al área de Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional para realizar planes de mejora en las condiciones de salud y laborales de los colaboradores.

TRABAJO COMUNITARIO

M7D2P3_2 / M1D1TCVC1_1 / 413-1

Cooprogreso forma parte de la Red de Empresas para la Erradicación de Trabajo Infantil, lo que nos compromete a vigilar que en nuestra cadena de valor no existan estas prácticas.

Todas las actividades que se llevan a cabo en favor de la comunidad se realizan con fondos propios de la institución, sin intervención alguna de entidades del gobierno o con uso de fondos públicos.

Dentro de las iniciativas de impacto social que Cooprogreso promueve para la inclusión financiera, se ha propuesto la reestructuración del producto comunal, cuyo enfoque es apoyar el desarrollo y calidad de vida de mujeres en estado de vulnerabilidad. El reto es que al 2019 se cuente con un producto ágil e inclusivo.

Si bien en el 2018 no implementamos planes de voluntariado, nuestros colaboradores han sido involucrados activamente en las actividades de relacionamiento con la comunidad y zonas de influencia, como por ejemplo, en nuestra campaña de reforestación, brigadas médicas, proyectos educativos, entre otras.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

102-11 / 102-15 / 304-3 / M7D3P1_1 / M7D3P1_2 / Pacto Global

Durante el 2018 no hemos considerado incluir a profundidad en nuestra gestión temas medioambientales, pero reconociendo su importancia, nos involucramos en una campaña de reforestación que se realizó durante la Semana de la Sostenibilidad.

Contamos con la participación de 46 colaboradores, con los cuales sembramos 800 árboles en una zona en recuperación del Parque Metropolitano Guangüiltagua, sector Ashintaco. Con esto buscamos mitigar de alguna forma nuestra huella de carbono.

Así mismo, se ha definido contar con un control del uso de papel en la institución, creando cupos mensuales de impresión o copias como una manera de reducir el impacto que estas acciones tienen en el medio ambiente.

Para el año 2019 tenemos el firme propósito de crear una línea base que nos permita cuantificar nuestro consumo de agua y energía eléctrica e implementar las acciones pertinentes que nos faciliten gestionar de mejor manera y reducir el uso de estos recursos.

Por otra parte, pretendemos fomentar entre nuestros colaboradores, socios y comunidad en general, la aplicación de buenas prácticas medioambientales y uso responsable de los recursos naturales. A su vez incluimos ciertos requerimientos de ésta indole en las políticas con proveedores y demás actores en nuestra cadena de valor.

UTILIZACIÓN DE MATERIALES

301-1 / Pacto Global

Durante el año 2018 se mantuvieron bodegas de almacenamiento donde se guarda todo el material a ser reutilizado, como es el caso de madera, aluminio y vidrio, datos que no se registraban en el 2017.

Respecto del papel, se controla la distribución y la impresión de documentos de la Cooperativa mediante el uso de códigos personales en cada una de las copiadoras e impresoras.

Bajo esta premisa, hemos reducido la impresión de cartolas con miras a ir eliminando paulatinamente el uso de las mismas, acción que va de la mano con la transformación e innovación que la institución viene realizando en sus procesos. Seguiremos promoviendo la adaptación de nuestros socios y clientes a estos cambios para que tengan el menor impacto posible.

Materiales usados (en Kg)

	Papel cartón	Madera aglomerado	Aluminio vidrio
Renovable			
2018	9.000 Kg	200 Kg	50 Kg
No Renovable			
2018	4.000 Kg	350 Kg	180 Kg

Para el 2019 nos comprometemos a mantener lugares específicos para disposición de materiales reciclables y la posterior gestión de los mismos a través de organizaciones especializadas.

CERTIFICACIONES

M7D3P1_2

Cooprogreso cumple con la normativa ambiental vigente. No contamos con un sistema de Gestión Ambiental, sin embargo promovemos iniciativas que aportan al cuidado del medio ambiente.

Hemos implementado una serie de buenas prácticas de cuidado del medio ambiente, entre las cuales podemos destacar el cambio de lámparas fluorescentes por luces LED para reducir el consumo de energía eléctrica.

Para el 2019 nos hemos planteado crear una línea base en temas ambientales, con el fin de establecer políticas internas, capacitaciones y actividades externas e internas que promuevan el cuidado del medio ambiente.

RECICLAJE

01-2 / Pacto Global

Cooprogreso, asumiendo un compromiso con el medio ambiente, ha practicado el reúso y reciclaje de insumos estructurales en las adecuaciones de nuevas agencias, dentro de los cuales tenemos: muebles de oficina, vidrios, tableros y estructura metálica.

Productos con materiales reciclados

	2017	2018
Divisiones	50 mts2	85 mts2
Total productos	80 mts2	85 mts2

			2017	
	*Cantidad	Costo	*Cantidad	Costo
Libreta cuenta de ahorros programados Cooprogreso	129	$ 1.548,00	51	$ 612,00
Libreta de ahorro clientes - Cooprogreso(2)	101	$ 858,50	66	$ 561,00
Libretas de ahorro socios Cooprogreso	777	$ 6.604,50	630	$ 5.355,00
Total	**1007**	**$ 9.011,00**	**747**	**$ 6.528,00**

* Paquetes de 100

CONSUMO ENERGÉTICO

302-1 / 302-2 / Pacto Global

En 2018 la Cooperativa ha iniciado la implementación de algunas buenas prácticas con el fin de generar un ahorro de consumo en tres ámbitos principales, entre ellos el energético, de una manera un tanto informal pero con un fuerte compromiso de responsabilidad ambiental.

A futuro planeamos contar con políticas específicas para gestionar de mejor manera nuestro consumo.

Consumo interno de energía	2018
Energía consumida	572.042 kw

Consumo externo de energía	2018
Locales arrendados	2'288.171 kw
Movilización de colaboradores	$13.337
Otros generadores	$75,96

USO DEL AGUA

303-1 / Pacto Global

En sus nuevas agencias, la Cooperativa está planteando nuevos elementos de ahorro, como llaves de agua con tiempo de uso y reservorios de agua de inodoros con menor capacidad, además de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de redes de agua potable para detectar posibles fugas y eliminarlas cuando sean identificadas. De igual manera se realizarán capacitaciones para la disminución del consumo de agua.

	2017	2018
CONSUMO DE AGUA RED PÚBLICA	15.892,8 m3	14.288 m3

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

302-4 / Pacto Global

Cooprogreso, para reducir el consumo energético, ha empezado con el plan de reemplazar paulatinamente las luminarias fluorescentes a tecnología LED, además del mantenimiento preventivo de red eléctrica para no tener desperdicio de electricidad.

Dentro del plan a implementarse en el 2019, se capacitará al personal para que tome conciencia con respecto al uso indebido de energía. Con esto se espera reducir aún más el consumo.

Para levantar datos del 2018, se desarrolló una herramienta técnica que nos permitió obtener una información más fiable. A partir de ese año se considerará cualquier aumento o disminución, siendo esta nuestra línea base.

Para el 2019 se tiene previsto implementar una herramienta que permita que estos datos se obtengan de manera rápida y eficiente.

Consumo energético 2018
Línea base de gestión

2.860 MWh

TOTAL DE ENERGÍA

EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO

305-1 / Pacto Global

Al ser una empresa de servicios, en nuestra actividad diaria no producimos Gases de Efecto Invernadero, sin embargo el dato reportado corresponde al consumo de diésel de nuestros generadores eléctricos de emergencia, los cuales cuentan con un mantenimiento preventivo adecuado para evitar que su uso genere mayores grados de contaminación.

	2017	2018
DIÉSEL	-	127'916.721 kg de CO2 eq / 127.915 ton. métricas*

* Emisiones directas de GEI (Gases Efecto Invernadero) en toneladas métricas de CO2 equivalente

ELIMINACIÓN DE DESECHOS

306-2 / Pacto Global

Desechos peligrosos	2017 Kg	2018 Kg
Desechos infecciosos	1	7
Desechos cortopunzantes	5	15,4
TOTAL	6	22,4

Cooprogreso cuenta un consultorio médico para colaboradores, y otros manejado por terceros para atención al socio.
Los desechos peligrosos se clasifican e identifican como tal y se ponen a disposición de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos (EMGIRS - EP), organismo autorizado para esta gestión.

BALANCE SOCIAL Y CONTENIDO GRI

"Lo que se puede medir, se puede mejorar."

ÍNDICADORES DE BALANCE SOCIAL

Membresia abierta y voluntaria		Principio 1
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su nacionalidad (blanco, mestizo, afro ecuatoriano, pueblo o nacionalidad indígena, montubio, extranjero)	3
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios dependiendo de si reciben ayudas oficiales	4
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por antigüedad en la Cooperativa: Hasta 1 año, de 1 a 5 años, de 5 a 10 años, Superior a 10 años	5
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su personería jurídica	5
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su edad	5
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su domicilio (mismo cantón, cantón aledaño, otras regiones)	4
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su estado civil (soltero, casado, otro)	5
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su estado instrucción o nivel de formación (primer nivel incompleto, primaria completa, bachiller completo, universitario graduado, máster, PhD, Otros)	5
Accesibilidad asociativa y cooperativa	Accesibilidad asociativa - Ingreso de socios por genero - certificados de aportación	4
Retiro de asociados	Retiro de asociados y sus causales	5
Caracterización de los Socios	Clasificación total del número de socios por su condición de activo o inactivo. Además indique los parámetros que consideró para su clasificación	5
Accesibilidad asociativa y cooperativa	Procedimientos para la incorporación de nuevos socios y cómo se incorpora de acuerdo al género	5
Accesibilidad asociativa y cooperativa	Política de no discriminación para socios	5
Retiro de asociados	Retiro de asociados - procedimiento de salida de socios	5
Retiro de asociados	Retiro de asociados por discriminación	5
Promedio		**4,67**

Control democratico de los miembros		Principio 2
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Gobierno	Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	4
Gobierno	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	4
Gobierno	Frecuencia analisis el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	4
Gobierno	Comité a cargo de la importancia de la memoria de sostenibilidad de la organización	5
Gobierno	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo	5
Gobierno	Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno	3
Gobierno	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	5
Gobierno	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	5
Gobierno	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos económicos, ambientales y sociales	4
Gobierno	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	5
Gobierno	Número de Asambleas	5
Gobierno	Normativa interna para el consejo de administración y el de vigilancia, para la transparencia de información	5
Gobierno	Reglamento de elecciones de miembros	5
Gobierno	Número de miembros de Gobierno por genero	5
Promedio		**4,57**

Participación economica de los miembros		Principio 3
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Gobierno	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	3
Gobierno	Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno	4
Gobierno	Relación con los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, los resultados de las votaciones	4

Gobierno	Relación remuneración mas baja versus remuneración mas alta	3
Concentración de los aportes sociales	Concentración de aportes sociales	5
Utilización de utilidades y excedentes	Utilización de utilidades y excedentes	5
Utilización de utilidades y excedentes	Distribución de las Utilidades	5
Valor agregado cooperativo	Valor agregado cooperativo	5
Promedio		**4,25**

Autonomía e independencia		**Principio 4**
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales	5
Control democrático de los socios y asociados	Asistencia a la asamblea	5
Control democrático de los socios y asociados	Asistencia a la asamblea	5
Equilibrio real del poder entre asociados	Compras a proveedores locales, proveedores socios	5
Equilibrio real del poder entre asociados	Porcentaje de créditos otorgados con depósitos a la vista	4
Equilibrio real del poder entre asociados	Créditos de consumo concedidos a socios incorporados durante el ejercicio	5
Gobierno	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	5
Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales, caracterización de órganos	5
Acceso a cargos institucionales	Acceso a cargos institucionales - Normativa órgano de gobierno	5
Transparencia Informativa	Transparencia Informativa - informar a la asamblea, consejos u otras transmisiones sobre gastos de la institución	5
Transparencia Informativa	Medios para comunicar la información	5
Transparencia Informativa	Transparencia Informativa - Canales de dialogo con stakeholders	5
Transparencia Informativa	Identificación de grupos de interés - se hace pública la información de Balance - canales de comunicación y quejas, reclamos	5
Estructura del patrimonio	Estructura financiera	5
Promedio		**4,93**

Educación, formación e información		**Principio 5**
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Prelación del trabajo sobre el capital	Programas de trabajo social - Monto de programas de salud preventiva - alimentación para colaboradores	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Poseen los socios de la cooperativa programas de beneficio colectivo aprobados por la Asamblea General	5
Educación, capacitación y comunicación	Plan de capacitación o formación para trabajadores, Gobierno y socios	5
Educación, capacitación y comunicación	Perfil socioeconómico de sus empleados - mapeo para la identificación de competencias en sus trabajadores	5
Educación, capacitación y comunicación	Inversión en capacitación	5
Educación, capacitación y comunicación	Promoción de la institución en EPS	5
Educación, capacitación y comunicación	Actividades desarrolladas para dar a conocer la institución en EPS (Ferias, eventos, actos, etc)	4
Educación, capacitación y comunicación	Medios que utiliza para dar a conocer la organización	5
Promedio		**4,88**

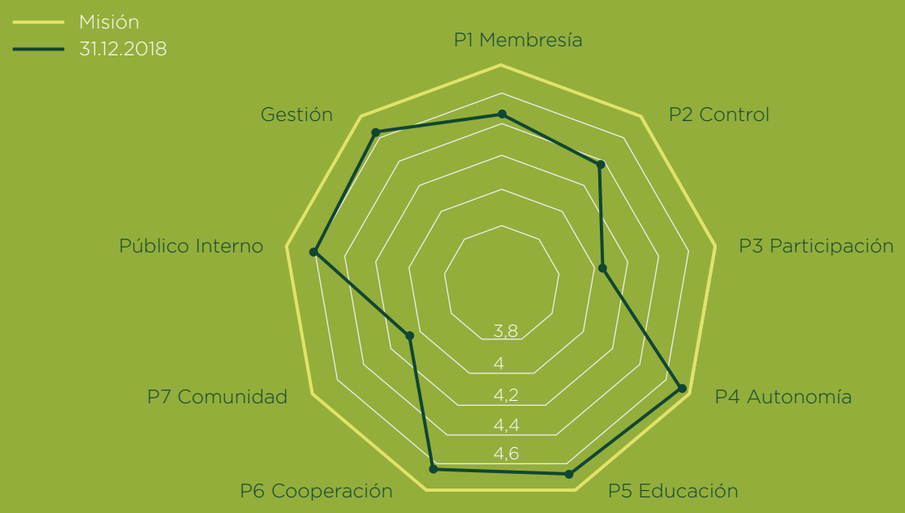
Cooperación entre cooperativas		**Principio 6**
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Acuerdos suscritos con otras entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario	5
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Participación en órganos de integración -.utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras entidades de EPS	5
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Inversión en entidades miembros del Sistema Financiero Popular y Solidario	5
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Organismos de integración a los que pertenece la Cooperativa	5
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	La cooperativa posee acuerdos de apoyo mutuo, colaboración.	4
Autogestión y Autonomía	Acuerdos con otras organizaciones externas a la EPS y SFPS	5
Autogestión y Autonomía	Pertenece algún gremio, camaras, otras	5
Promedio		**4,86**

Compromiso con la comunidad		Principio 7
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Medio Ambiente	Compromiso con el Medio Ambiente	4
Medio Ambiente	Política ambiental - normativa ambiental - reciclaje - certificaciones ambientales	3
Medio Ambiente	Colaboradores formados en medio ambiente	3
Prelación del trabajo sobre el capital	Empleados de la comunidad	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Politica de contratación - considera los aspectos socio-económicos, contiene (género, capacidades especiales, etnia, etc)	5
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Fondos destinados al compromiso con la comunidad	5
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Proyectos, acciones, programas con la comunidad y con EPS	5
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleos	4
Cumplimiento regulatorio	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	5
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Desarrolla programas de educación para la ciudadanía incluidos en el presupuesto de la entidad	4
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comunidad	4
Promedio		**4,27**

Publico interno		Principio 8
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Actividades destinadas sobre educación, prevención de enfermedades y fomento de la salud	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación y estabilidad laboral	4
Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación entre puestos y estabilidad laboral- duración en la entidad	4
Prelación del trabajo sobre el capital	Clima Laboral	4
Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Programa de salud extensiblea a familiares	5
Caracterización de los Colaboradores	Número total de trabajadores por tipo: hombres, mujeres, cabeza de hogar, socios, colaboradores con acción afirmativa	5
Caracterización de los Colaboradores	Número total de trabajadores que tiene la cooperativa, clasificado por edad: Menor a 18 años, 18 a 35 años, 36 a 50 años, 51 a 60 años, Mayores de 60 años	5
Caracterización de los Colaboradores	Número total de trabajadores que tiene la cooperativa, clasificado por nacionalidad (blanco, mestizo, afro ecuatoriano, pueblo o nacionalidad indígena, montubio, extranjero)	5
Caracterización de los Colaboradores	Número de trabajadores por su domicilio (mismo cantón, cantón aledaño, otras regiones)	5
Caracterización de los Colaboradores	Número de trabajadores por su estado civil (soltero, casado, otro)	5
Caracterización de los Colaboradores	Número de trabajadores por su estado instrucción o nivel de formación (primer nivel incompleto, primaria completa, bachiller completo, universitario graduado, máster, PhD, Otros)	5
Caracterización de los Colaboradores	Número de trabajadores por antigüedad en la Cooperativa: Hasta 1 año, de 1 a 5 años, de 5 a 10 años, Superior a 10 años	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Empleos generados en el periodo	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Etapas de la contratación - Politica de contratación aprobada por gobierno	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Etapas de la contratación, por colaboradores hombres, mujeres y cada uno con discapacidad	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Salarios, tomando en cuenta el gasto total de salarios, remuneraciones y honorarios, desglosado por la remuneración mínima anual y máxima anual	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Gasto de salarios	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Crecimiento, desarrollo de nuevas capacidades y habilidades en sus trabajadores,competencias, fomento de su carrera profesional	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Clima Laboral	4
Prelación del trabajo sobre el capital	Trabajo de reproducción de la vida, economía del cuidado (conciliación del trabajo asalariado y la vida familiar)	5
Promedio		**4,80**

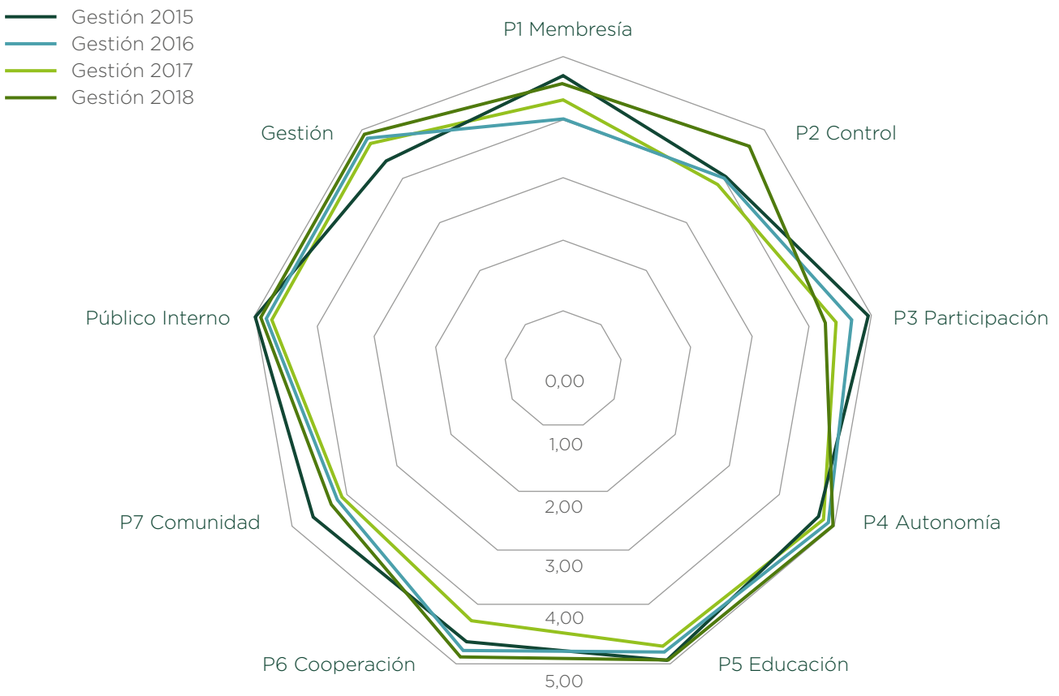
Gestión		Principio 9
Apartado	**Descripción**	**Calificación**
Relación con el Estado	Sanciones y Multas	5
Relación con el Estado	Postura de la organización - Politica de donación a sindicatos, partidos políticos, otras.	5
Relación con el Estado	Impuestos totales pagados	5
Relación con el Estado	Valor de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	5
Relación con el Estado	La cooperativa combate a la corrupción y a la coima, mediante la adopción de normas escritas y divulgadas ampliamente al publico interno y externo.	5
Relación con el Estado	Alianzas con organismos públicos o de la sociedad, para mejorar la calidad de la enseñanza,erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado	4
Promedio		**4,83**

Resultados Balance Social 2018



Ref.	Principios Balance Social	Misión	Resultados 2018
P1	Membresía	5	4,67
P2	Control	5	4,57
P3	Participación	5	4,25
P4	Autonomía	5	4,93
P5	Educación	5	4,88
P6	Cooperación	5	4,86
P7	Comunidad	5	4,27
PI	Público Interno	5	4,80
GES	Gestión	5	4,83

Resultados Balance Social Comparativo 2015 - 2016 - 2017 - 2018



Balance Social Comparativo 2013 - 2014 - 2015

Principios	Misión	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015
P1 Membresía	5	3,81	4,72	4,72
P2 Control	5	3,50	4,50	4,00
P3 Participación	5	4,67	4,60	4,83
P4 Autonomía	5	4,00	4,60	4,66
P5 Educación	5	4,29	4,70	4,87
P6 Cooperación	5	4,17	4,50	4,66
P7 Comunidad	5	3,46	4,42	4,65
Público Interno	5	4,60	4,63	4,90
Gestión	5	3,83	4,00	4,33

Resultados Comparativos 2015 - 2016 - 2017 - 2018

Principios	Gestión 2015	Gestión 2016	Gestión 2017	Gestión 2018
P1 Membresía	4,72	4,06	4,38	4,67
P2 Control	4,00	4,00	3,82	4,57
P3 Participación	4,83	4,64	4,40	4,25
P4 Autonomía	4,66	4,82	4,80	4,93
P5 Educación	4,87	4,80	4,67	4,88
P6 Cooperación	4,66	4,72	4,29	4,86
P7 Comunidad	4,65	4,16	4,15	4,27
Público Interno	4,90	4,70	4,67	4,80
Gestión	4,33	4,77	4,75	4,83

			Página / Respuesta directa	Principio del Pacto Mundial ONU
GRI 101 Fundamentos				
GRI 102 Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	15	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	52	
	102-3	Ubicación de la sede	15	
	102-4	Ubicación de las operaciones	15	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	15	
	102-6	Mercados servidos	15	
	102-7	Tamaño de la organización	15, 36, 37, 52, 53, 54	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	60	6
	102-9	Cadena de suministro	26	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existen cambios significativos en la cadena de suministro	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	76	7
	102-12	Iniciativas externas	8	
	102-13	Afiliación a asociaciones	38	
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8, 9	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	8, 9, 31, 76	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 16, 17	10
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16, 40, 41	
	102-18	Estructura de gobernanza	20	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	9	8
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	21	
	102-25	Conflictos de intereses	23	10
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22	10
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	22	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	22	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	24	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	24	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	24	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	24, 27	
	102-40	Lista de grupos de interés	27	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	67	3
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	27	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	27, 56	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	27	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	37	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	10, 27	
	102-47	Lista de temas materiales	28, 30	
	102-48	Reexpresión de la información	No existen reexpresiones de información	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios en la elaboración de informes	
	102-50	Periodo objeto del informe	9, 10	
	102-51	Fecha del último informe	10	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	10	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	10	
	102-55	Índice GRI	88	
	102-56	Verificación externa	No se realizó verificación externa	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

			Página / Respuesta directa	Principio del Pacto Mundial ONU
Desempeño económico				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 201 Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	36, 37, 38, 40	
Impactos económicos indirectos				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1	Impactos económicos indirectos significativos	31	
Prácticas de adquisición				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	39	
Materiales				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 301 Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	76	7, 8 y 9
	301-2	Insumos reciclados		
Energía				

			Página / Respuesta directa	Principio del Pacto Mundial ONU
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	78	
	302-2	Intensidad energética	78	
	302-4	Reducción del consumo energético	78	7, 8 y 9
Agua				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 303 Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	79	7, 8 y 9
Emisiones				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 305 Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	79	7, 8 y 9
Efluentes y residuos				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 306 Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	79	7, 8 y 9

			Página / Respuesta directa	Principio del Pacto Mundial ONU
Empleo				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 401 Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60, 64, 66	4 y 6
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 403 Salud y seguridad en el Trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	60, 68	3
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo y número de días perdidos.	68, 69	
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados	68	
Formación y enseñanza				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	70	
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	

			Página / Respuesta directa	Principio del Pacto Mundial ONU
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60	1 y 2
Comunidades locales				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 413 Comunidades locales.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74, 75	1 y 5
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28, 30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16, 17	
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante el periodo reportado no se han presentado incumplimientos.	

GRACIAS POR SEGUIR CONFIANDO EN NOSOTROS

COOPROGRESO

MEMORIA DE **SOSTENIBILIDAD** 2018

www.coo**progreso**.fin.ec