

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito



Memoria de
Sostenibilidad
y Balance Social

2019

COOPROGRESO

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Memoria de
Sostenibilidad
y Balance Social

2019

CRÉDITOS

Coordinación General:

Área de Responsabilidad Social

Contenidos:

Cooperativa de Ahorro y Crédito
Cooprogreso

Asesoría:

Proterra Consultores

Diseño y diagramación:

Departamento de Marketing
Cooprogreso

Dirección: Matriz Pomasquí
Manuel Códova Galarza 9380 y
Marietta de Veintemilla
Tels.: 593 - 4000 - 900
www.cooprogreso.fin.ec
Quito, Ecuador

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

ÍNDICE:

Mensaje del Presidente	7
Mensaje del GG	9
Acerca de este Informe	11

CAP | 01

Nuestra Cooperativa

Una historia de 50 años	14
Misión	16
Visión	16
Valores	16
Dónde estamos	17
Dirección estratégica de Cooprogreso	18
Principios del Cooperativismo	19

CAP | 02

Nuestra Base de gestión

Buen Gobierno Corporativo	22
Nombramiento del Gobierno	25
Funciones del Buen Gobierno	26
Riesgos y eficiencia	28
Defensa del consumidor	28
Cadena de Valor	29
Grupos de interés y aspectos relevantes	30
Transparencia informativa	34
Certificación Smart Campaign	34
Logros y reconocimientos	35
Principales metas cumplidas	36
Evolución calificación de riesgo	37

CAP | 03

Desarrollo económico

Nuestros socios	40
Colocación de crédito	42
Obligaciones con el público	42
Estructura financiera	43
Utilidades y excedentes	44
Acuerdos y alianzas	45
Relación con proveedores	46
Contribución con el Estado	48
Anticorrupción y transparencia	48
A nivel interno	49
Nuestro Código de Ética	49

CAP | 04

Nuestros Socios

Nuestros socios y clientes	52
Perfil de los socios	53
Inclusión	53
Género	53
Edad	54
Diversidad	54
Origen	55
Estado civil	55
Nivel de educación	55
Antigüedad	56
Vulnerabilidad	56

CAP | 05

Nuestros productos

Créditos concedidos	60
Colocación de créditos por región	62
Créditos a nuevos socios	63
Satisfacción de nuestros clientes	64
Imagen y prestigio institucional	65
Gestión Social	65
Empleo	65
Equidad en las contrataciones	70
Política de salarios	70
Intereses colectivos	71
Seguridad y salud ocupacional	71
Ausentismo, enfermedades y accidentes ocupacionales	72
Capacitación a los colaboradores	73
Desarrollo de la comunidad	74
Programa Educación para el Desarrollo	74
Programa Salud y Bienestar	76
Beneficios para los colaboradores	76
Trabajo comunitario	77
Dimensión ambiental	77
Certificaciones	78
Utilización de materiales	78
Reciclaje	78
Consumo energético	79
Reducción del consumo energético	79
Uso del agua	80
Emisión de Gases Efecto Invernadero	80
Eliminación de desechos	81

CAP | 06

Indicadores Balance Social	84
----------------------------------	-----------



“ Un medio siglo de vida, guiados por valores del cooperativismo como: la democracia, la solidaridad, la igualdad, la equidad, la responsabilidad y la ayuda mutua, nos han permitido hoy cosechar frutos de manera responsable ”

MENSAJE DEL PRESIDENTE

102-14 / 102-15 / Pacto Global

A lo largo del 2019, año en el que Cooprogreso cumple 50 años de vida institucional y de servicio para el desarrollo de miles de personas y pequeñas empresas, buscamos transparentar nuestra gestión económica, social y ambiental a través de la Novena Memoria de Sostenibilidad, que la ponemos a su disposición como parte de la transparencia hacia nuestros grupos de interés.

Un medio siglo de vida, guiados por valores del cooperativismo como: la democracia, la solidaridad, la igualdad, la equidad, la responsabilidad y la ayuda mutua, nos han permitido hoy cosechar frutos de manera responsable, generando medios de subsistencia dignos para socios y sus familias, influyendo de manera positiva en la calidad de vida y el progreso de las comunidades. Nos hemos convertido en un buen aliado del segmento de Economía Popular y Solidaria, aportando con alternativas inclusivas que han aportado a la disminución de la pobreza en especial de grupos vulnerables, consiguiendo el bienestar de miles de familias en el Ecuador.

El buen desempeño económico del 2019 nos ha permitido obtener muy buenos resultados y un crecimiento importante para la organización, lo que nos compromete a redoblar esfuerzos año tras año para seguir desarrollando de manera exitosa nuestra cooperativa, cumpliendo responsablemente con nuestros colaboradores, asambleístas, socios, clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en general.

El fortalecimiento continuo de nuestro buen gobierno alineado con el trabajo profesional de los representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités y Comisiones, han aportado a una gestión más sólida a través de una correcta administración e implementación de mecanismos de control, transparencia, equidad, facilitando la tarea de la alta gerencia y el desarrollo sostenible de la institución. Este fortalecimiento fue acompañado de la implementación de un Manual de Buena Gobernanza que garantice un desarrollo económico, social e institucional duradero.

En este 2019, hemos capacitado a nuestros representantes en temas normativos, así como en conocimientos de alta gerencia, integración cooperativa, conocimiento del negocio, riesgos y marketing estratégico a fin de que estén alineados a la estrategia de la organización y que la toma de decisiones sea ejecutada de la mejor manera. En estos cincuenta años hemos madurado en el desempeño del buen gobierno y apostamos al desarrollo integral, a la transformación digital y a la sostenibilidad de la cooperativa.

Estamos construyendo una cooperativa líder, sólida, exitosa, eficiente y descomplicada, pero, sobre todo, más solidaria y humana, orgullosa de un sector que reclama políticas públicas que permitan su fortalecimiento, pues somos los llamados a ser actores fundamentales para combatir la pobreza y crear verdaderas oportunidades de desarrollo para miles de familias ecuatorianas.

Juan Carlos Rivera

“ El reto en este periodo nos ha llevado a implementar un modelo de gestión centrado en nuestros socios a través de la adopción de nuevas tecnologías ”



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

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

A lo largo de estos cincuenta años de labor cooperativa y financiera, Cooprogreso ha sido un actor importante en el desarrollo del sector cooperativo. En este documento, hablaremos de nuestros orígenes, desafíos y logros, así como los resultados y el trabajo en este 2019, con orgullo les presento la Novena Memoria de Sostenibilidad, como una forma de transparentar nuestra gestión.

Nos sentimos orgullosos de nuestros orígenes, Cooprogreso es una historia de 32 personas valientes y optimistas guiados por un buen líder. Valientes y desafiantes con la pobreza de la época, deciden asociarse para mejorar la vida de su comunidad. Con apenas 4100 sucres de capital 32 socios fundadores, iniciaron Cooprogreso en una de las parroquias rurales más pequeñas de nuestro país, con el propósito de mejorar la vida de sus familias y de su comunidad. Esta es una historia que nos llena de orgullo, cincuenta años después somos la cuarta cooperativa de ahorro y crédito más grande del Ecuador, en el 2019 hemos mantenido nuestra calificación de riesgo AA+, la mejor de las cooperativas más grandes en el segmento 1, nuestro crecimiento ha sido sostenido y es algo que no hubiéramos logrado sin el trabajo profesional del buen gobierno y nuestros colaboradores.

Nuestra institución en el 2019 ha servido a 229,407 socios, superando récords históricos de colocación tanto en monto como número de operaciones y captó un mayor monto de depósitos a plazo fijo frente a los últimos años. Los activos superaron en \$606 millones, con un crecimiento de \$103.6 millones que representa el 20.60%. Esto nos ubica por encima del crecimiento promedio del segmento uno de cooperativas, que creció en el 20.22%, un crecimiento del 19,58% en cartera bruta

y el 19.73% en cartera neta, logramos un promedio mensual de colocación de más de 19.7 millones. El indicador de mora cerró en el 3.42%. Pese a que fue un año complejo, principalmente por los hechos que afectaron al país en el último trimestre, tenemos un alto compromiso de nuestros socios deudores, quienes han sido recíprocos con sus pagos y han respondido con la misma responsabilidad con la que les hemos atendido, el indicador de mora se mantiene igual al del año anterior y se encuentra por debajo del promedio del segmento uno de cooperativas.

Las obligaciones con el público cerraron en \$487 millones, de los cuales el 85.6% corresponde a depósitos a plazo fijo y el 14.4% a depósitos a la vista, este último aumentó el 3.6%, mientras que los depósitos a plazo fijo aumentaron en 24.6%. El patrimonio cerró en \$60.88 millones, lo que indica un crecimiento de \$8.3 millones. Estas cifras evidencian los resultados de nuestro trabajo en beneficio de nuestros colaboradores, socios y clientes.

Hemos avanzado en el proceso de transformación de nuestros productos, en este 2019 logramos que el 90% de las transacciones en caja se realizan en 45 segundos y el otorgamiento de créditos en 20 minutos. La tecnología nos ha permitido brindarles seguridades extremas en los servicios y productos financieros, hemos incorporado la tarjeta de crédito Mastercard, estamos encaminando nuestra gestión hacia desarrollos tecnológicos que promoverán la realidad virtual, aplicaciones transaccionales y accesos fáciles y rápidos a más productos. Aquí está una Cooprogreso sólida, eficiente, productiva, que permanecerá por mucho tiempo y seguirá creciendo y fortaleciéndose hacia el desarrollo sostenible.

Stalin Muñoz

El desarrollo de este informe es gracias al trabajo y aporte de los colaboradores responsables de las cada área de la cooperativa, los mismo que son responsables de la calidad, integridad y contenido, apalancado de un riguroso control de la información que han facilitado la elaboración del informe de sostenibilidad.



ACERCA DE ESTE INFORME

102-46 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 PactoGlobal

Por noveno año consecutivo¹, **COOPROGRESO** presenta sus resultados y avances en materia económica, social y ambiental, con el objetivo de proporcionar información completa sobre su gestión y progreso en relación a la sostenibilidad de sus actividades.

ALCANCE Y LÍMITES

Con un período de cobertura del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI² y sigue las directrices sectoriales de la versión G4 del Financial Services Sector Disclosures del mismo GRI.

La información financiera reportada proviene de los estados financieros de la Cooperativa, auditados por una firma externa independiente.

CONTENIDO

Para determinar el contenido de la presente memoria, se han aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI para este fin: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, así como las recomendaciones sobre los pasos a seguir en la definición de los temas materiales. Más adelante se expone debida y detalladamente el proceso desarrollado, así como los Estándares GRI reportados.

Esta memoria es fruto de la colaboración de los colaboradores encargados de las principales áreas de gestión de COOPROGRESO, responsables de la preparación e integridad de la información expuesta. Los contenidos y parámetros de desempeño reportados se han establecido mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información, lo que ha asegurado la correcta aplicación de los seis principios establecidos por el GRI para definir la calidad de un informe de sostenibilidad: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

GRI102-56 Verificación y trazabilidad de la información

1 GRI 102-51/GRI-52 Sobre una base anual de presentación, la última memoria publicada por COOPROGRESO corresponde al ejercicio 2018.

2 GRI: Global Reporting Initiative.



VERIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este documento no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa por un tercero independiente, en relación a la aplicación de los Estándares GRI. Sin embargo, gran parte de los contenidos económicos, ambientales y/o sociales reportados ha sido contrastada externamente y de forma independiente, en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete la empresa.

GRI 102-53

Consultas e información adicional

En caso de consultas o solicitudes de información adicional dirigirse a:

Ing. Germania Gallardo

Jefa de Responsabilidad Social
ggallardo@cooprogreso.fin.ec

La información aquí expuesta puede ser completada con los contenidos disponibles en el portal

www.Cooprogreso.fin.ec

CAP | 01

Nuestra
Cooperativa

“ **Las Cooperativas**
son un aliado eficaz
para luchar contra la
pobreza. ”



UNA HISTORIA DE 50 AÑOS BASADOS EN LOS PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

Esta es una historia de 32 personas valientes y optimistas, que desafiando la pobreza de la época, deciden asociarse para crear una cooperativa y mejorar su bienestar. Guiados por un sacerdote y basados en los principios cooperativos, visionan Cooprogreso con apenas 4.100 sucres de capital. Los fundadores iniciaron la cooperativa en una de las parroquias rurales más pequeñas de la provincia de Pichincha, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus familias y de su comunidad.



Los fundadores de Cooprogreso, junto con Juan Carlos Rivera, presidente, y Stalin Muñoz, gerente general (centro), al pie de la Iglesia Inmaculada Concepción de la parroquia Atahualpa.

Trasladémonos al pasado y cómo era la vida de las comunidades rurales y cómo nuestra gente hacía para llegar a su hogar. El único acceso era la antigua carretera que desde Quito va a Pomasqui y desde allí se dirige a San José de Minas. Este camino atraviesa el abrupto cañón del río Guayllambamba, al cual se desciende por la "culebrilla", zona en la que la vía se retuerce como una serpiente, para alcanzar el nivel de un precario puente, para luego subir con similar recurso de ingeniería hasta llegar a la parroquia de Perucho. Recientemente se pavimentó esta vía, pero hasta ya entrado el siglo XXI era empedrada. Había servicio de bus sólo dos días a la semana. Este era en el año de 1969 el escenario en el que el doctor César Flores ejercía su ministerio como párroco de la parroquia de Atahualpa. Atahualpa, donde la población conseguía ingresos provenientes de sus cultivos agrícolas y de la explotación ganadera lo visionó como una zona de mejor desarrollo de todas las que en ese entonces estaban alrededor, hasta entonces para cualquier inversión o mejora que hacían los productores debían recurrir a los "chulqueros", agiotistas que cobraban desmedidos intereses.

En esos años el movimiento cooperativo se expandía con fuerza en varias zonas del Ecuador, fueron particularmente fuertes las entidades surgidas en la provincia del Carchi,

también en Tungurahua surgieron importantes cooperativas, parte de este crecimiento del sector se debe a que la agencia norteamericana de desarrollo, la USAID (United States Agency for International Development) impulsó el movimiento cooperativo en el Ecuador, como en toda América Latina.

Siguiendo la Doctrina Social de la Iglesia, César Flores había considerado que el cooperativismo era la única manera de hacer surgir a poblaciones pobres a través del apoyo mutuo. El cooperativismo, según su punto de vista, es mucho más que una caja financiera, debe tener una aspiración social y humana.

El párroco comenzó a hablar en los sermones dominicales de los principios del cooperativismo, de las ventajas que habría para formar una cooperativa en el pueblo. Sus feligreses se fueron interesando, comenzaron a conversar en reuniones informales. Colaboraban con este propósito el presidente de la Junta Parroquial, profesor Jorge Humberto Cárdenas Campaña, el teniente político, José Andrade y apreciados ciudadanos como Manuel de la Torre, Estuardo Casteló, Adolfo de la Torre y otros. Realizaron las primeras reuniones con el propósito de organizar la pre cooperativa de Ahorro y Crédito que vendría a constituirse en el cimiento

fundamental para solucionar la difícil situación económica que atravesaba, en ese entonces la población de Atahualpa. El 23 de marzo de 1969 se constituyó formalmente la pre cooperativa con la elección de la primera directiva.

Para lograr la aprobación y ratificación de la directiva llegaron a la parroquia Tonny Shumakier, subdirector para el Ecuador de C.U.N.A. (Credit Unión National Association) de los Estados Unidos y el extensionista Benigno Dávila de la FECOAC (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador), que asesoraron a la naciente entidad a cumplir con los requisitos organizativos y legales.

La directiva se propuso como objetivo prioritario legalizar la institución, para lo cual se efectuaron reuniones semanales a fin de elaborar los estatutos que, una vez discutidos en tres asambleas, se enviaron a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y Trabajo.

Esta cartera de Estado mediante acuerdo No 2161 del 26 de junio de 1969, autorizó jurídicamente la fundación de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PROGRESO" LTDA. El nombre de la entidad coincidía con el de un barrio de Atahualpa en el que residían algunos de los fundadores. La primera Asamblea convocada el 10 de Agosto de 1969 eligió democráticamente a los primeros directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia, de los Comités de Crédito, Educación y Asuntos Sociales, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley, el Reglamento y el Estatuto que se encontraba en vigencia en ese entonces.

Cuando se vio que la idea había madurado, se convocó a la gente del sector para que el 15 de agosto de ese año se reunieran después de la misa para fundar la cooperativa, acudieron 32 personas que depositaron un monto total de 4.100 sucres, todo el procedimiento se hizo a mano, en libretas que el fundador había mandado a imprimir, este documento los acreditaba como socios de la flamante cooperativa. Entre los aportantes destaca el profesor Humberto Cárdenas, un educador de grata recordación en la parroquia, cuyo nombre lleva una escuela fiscal y el

estadio de la población, quien aportó la totalidad de su salario mensual de 300 sucres.

Al día siguiente, el 16 de agosto del mismo año se posesionaron los directivos electos, por acuerdo unánime de los consejos de Administración y Vigilancia fue nombrado gerente el señor Luis Remigio Dávila, quien era entonces un joven dedicado a ayudar a su padre en las labores agrícolas, en ese entonces las convocatorias a los cursos de cooperativismo se hacían por los altavoces de la iglesia, quienes dictaban eran extensionistas enviados por el Ministerio de Previsión Social, que era entonces el encargado de promover la creación de cooperativas, de ayudar a su funcionamiento y de controlarlas.

Es así como se comenzaron a otorgar los primeros créditos, cuyos beneficiarios los destinaban para mejorar la agricultura, para comprar terrenos o construir pequeñas casas, otros lo utilizaron en la consolidación de deudas y así se comenzó la expansión fuera de la parroquia. Salían a Perucho, Chavezpamba y otros pueblos de la zona. Llevaban recibos y todos los documentos para atender a los socios que se empezaban a reclutar nuevos en esas parroquias.

En la plaza principal de cada lugar montaban una mesa en la que recibían depósitos, entregaban retiros y afiliaban a nuevos cooperados.

Es así como inicia la expansión hacia otras parroquias cerca de la capital, en esta trayectoria aprendieron prácticas y el manejo de más productos financieros para el beneficio de más familias, hoy en día contamos con 28 agencias, estamos en 8 provincias y somos la cuarta cooperativa del país, esta historia nos identifica con la mayoría de ecuatorianos: nacimos con poco y hemos trabajado para conseguir lo que somos actualmente somos.

¡Nos sentimos orgullosos de nuestros orígenes!
Somos ecuatorianos honestos y trabajadores.
Cuidamos el dinero de nuestros depositantes
como si fuera del ser más querido.



NUESTRA COOPERATIVA



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”.



VALORES:

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

ORGULLOSOS DE NUESTROS ANCESTROS LOS FUNDADORES DE COOPROGRESO

César Flores (Promotor)
Amada Dávila
José Andrade
Martín Sampedro
Adolfo Torres
Severiano Cartagenova
Oswaldo Erazo
Juan Vaca
Telmo Rodríguez
Fiudelica Muñoz
Luis Dávila

Gilberto Duque
Fanny Dávila
Hernán Parreño
Enma Bolaños
Aureliano Nogales
Abdón Erazo
Marco Parreño
Manuel Rodríguez
Eduardo Bolaños
José Elías Haro
Tomás Espinoza

Manuel de la Torre
César de la Torre
Segundo Toapanta
Severiano Andrango
Agustín Hernández
César Pallo
Carlos Herrera
Humberto Cárdenas
Estuardo Casteló
Joaquín Herrera
César Maigua

DÓNDE ESTAMOS

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

Hoy en día Cooprogreso cuenta con 28 oficinas ubicadas en 8 provincias del Ecuador: Pichincha, Guayas, Manabí, El Oro, Imbabura, Chimborazo, Santo Domingo de los Tsáchilas, Napo. Al cumplir 50 años nuestro propósito es aperturar dos nuevas agencias y así lo hicimos, abrimos una en Manta y otra en Machala, para así servir a una mayor cantidad de socios en el Ecuador.

PICHINCHA

Matriz Pomasqui
Atahualpa
Calderón
Villaflora
Los Bancos
Carapungo
Guayllabamba
Amazonas
Colón
Mariscal Sucre

Tumbaco
Sangolquí
Cayambe
La Prensa
Quicentro Sur
Nanegalito
Pacto
Puellaró
Perucho
San José de Minas

SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

Santo Domingo

GUAYAS

Guayaquil

MANABÍ

Portoviejo
Manta

CHIMBORAZO

Riobamba

IMBABURA

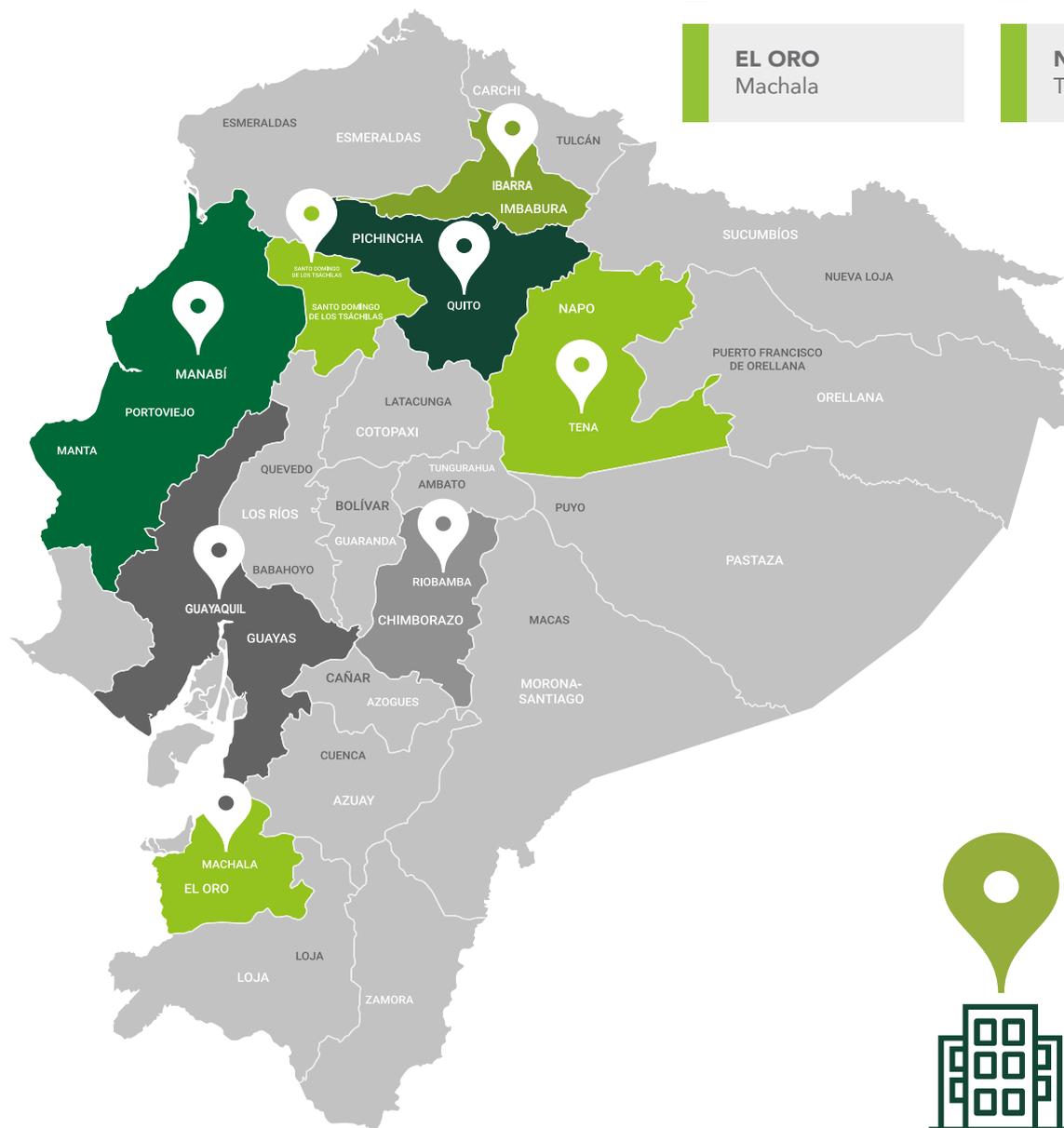
Ibarra

EL ORO

Machala

NAPO

Tena



28

Puntos de atención

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE COOPROGRESO

102-16 / 102-17 / 103-2

Fácil

Ágil

Simple

« Excelencia »

Sostenibilidad

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**



VALORES Y PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

102-16 / 103-2

Nuestra gestión está basada en los principios cooperativos, cuyo lineamiento nos permite 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

CAP | 02

NUUESTRA BASE DE GESTIÓN



“ **Cooperar** es el
comienzo para
progresar con éxito

”

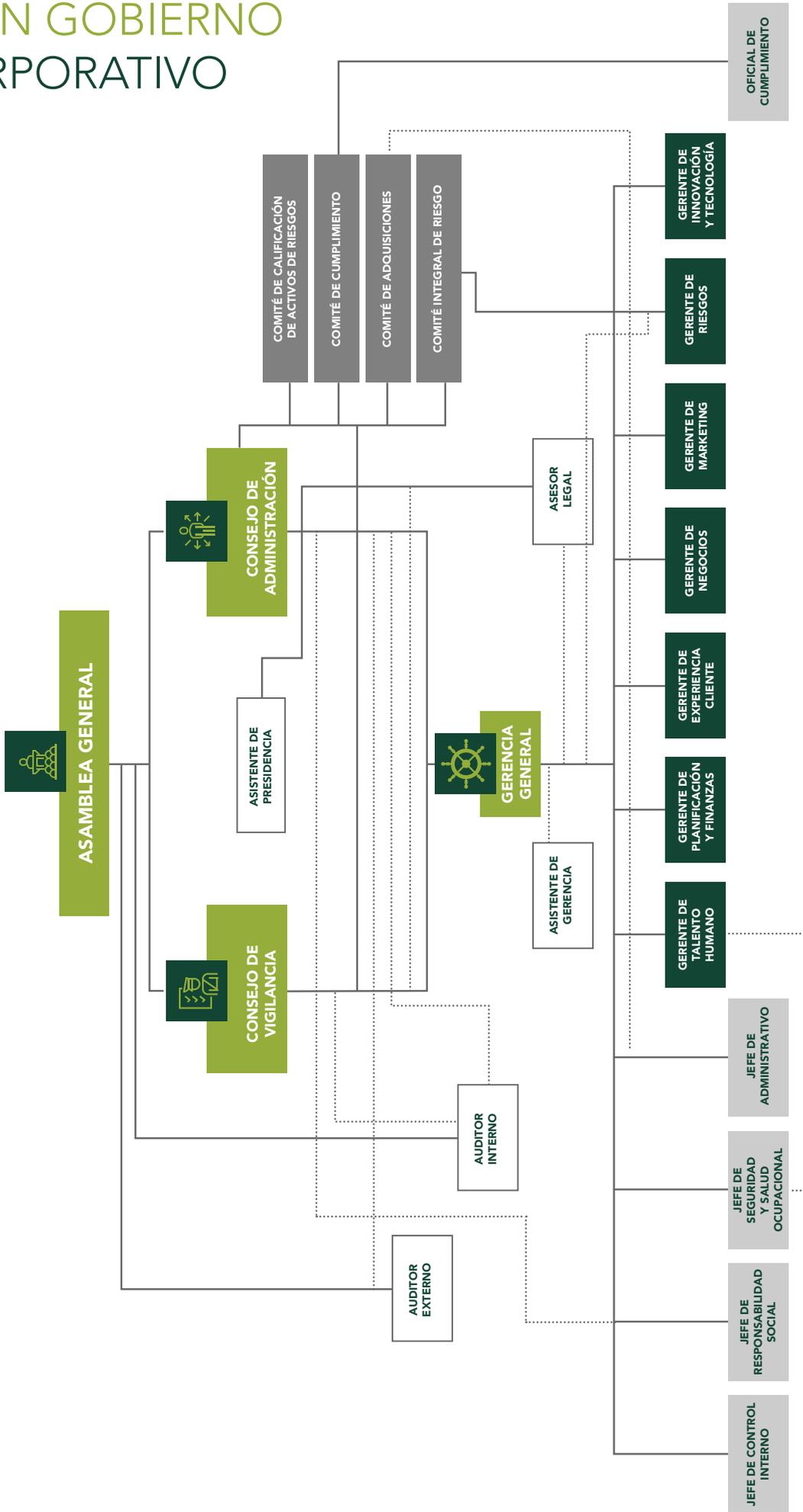
OGRESO

PROGRESO

ROGRESO

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

102-18





NUESTRA BASE DE GESTIÓN

GRI 102-18 / 102-19 / 102-22 / 102-24 /
Balance Social: M3D1P2_2 / M3D2P1 / M3D2P2_1
GRI 102-22 / 102-23 / M2D1P2_1 / M3D1P1 M3D1P2_1

CONTROL DEMOCRÁTICO DE MIEMBROS

Desde los inicios, Cooprogreso ha destacado como una de las principales características la buena relación, comunicación y participación de los miembros de buen gobierno, estableciendo conexiones positivas en la estructura organizacional, para de esta manera clarificar las relaciones, estabilidad y toma de decisiones, para el crecimiento de la organización.

Apegados a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, además del Reglamento interno de elecciones en el que se fomenta la participación de los socios a la posición de representantes a la asamblea general de socios, en este año se fortalece el Código de conducta, en el que se destaca la ética, transparencia, las buenas relaciones. Así también se cuenta con políticas claras en la que se establecen procesos no discriminatorios para la incorporación de nuevos socios, este documento se encuentra socializadas a través de unos de nuestros medios públicos como es nuestra página web.

Asamblea General de Socios	2018			2019		
	Total	Total hombres	Total mujeres	Total	Total hombres	Total mujeres
Número de asambleístas	47	30	17	45	29	16

A lo largo de este año la participación del Consejo de Administración y sus comisiones han demostrado un aporte importante en cada una de sus gestiones en aporte a la organización

	Número de hombres 2018	Número de mujeres 2018	Número de hombres 2019	Número de mujeres 2019
Número de socios totales	11.6870	99.273	123.357	105.622
Presidente	1		1	
Consejo de Administración	5	4	5	4
Consejo de Vigilancia	4	1	4	1
Gerencia	1	1	1	
Comisión de Educación	3	1	3	1
Comisión Integración Cultura y Deportes	2	1	2	1
Comisión Legislación	3	1	3	1
Comisión Gestión Social	2	2	2	2

ASISTENCIA A LA ASAMBLEA

GRI 102-24 / M3D2P1 / 102-33

	2018				2019			
	# Asambleas	Total	Total hombres	Total mujeres	# Asambleas	Total	Total hombres	Total mujeres
Número de asambleas ordinarias celebradas	1	47	30	17		45	29	16
Número de asambleas extraordinarias celebradas	2	45	29	16		44	27	17

OTRAS REUNIONES REALIZADAS	2018	2019
Número de Consejos de Administración celebrados	44	47
Número de Consejos de Vigilancia celebrados	26	37
Número de comisiones de educación celebradas	32	48
Número de otras comisiones celebradas Gestión Social	48	48
Comisión de Legislación	19	48
Comisión de Integración Cultura y Deportes	17	44

En el 2019 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.

Se han determinado espacios en cada una de las Asambleas para que los socios puedan manifestar cualquier tema de preocupación y también la gestión de puertas abiertas que permite exponer directamente al presidente de la Asamblea sus inquietudes y opiniones. Así como también se preocupaciones, expectativas e interés de los socios.



La participación constante de los consejos y el compromiso de los miembros a las distintas comisiones han permitido el empoderamiento y la continuidad de las acciones de la institución durante el año.

La transparencia, claridad y honestidad de la información son los principales valores de nuestra institución, consideramos que la accesibilidad, la claridad de la información hacen un entorno más seguro para nuestros grupos de interés, por ello nuestros estados financieros y contables están disponibles para los socios que no asisten a las Asambleas a través de:

- ✓ Página web de COOPROGRESO, en la sección Información Financiera.
- ✓ Boletines mensuales enviados por el área Financiera vía correo electrónico a los socios.
- ✓ Consulta directa en Servicio al Cliente en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.
- ✓ Somos una institución de puertas abiertas para nuestros socios en todos los niveles directivos de la cooperativa.



MIEMBROS DEL CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA.

NOMBRAMIENTO DEL GOBIERNO

102-24

En Cooprogreso el nombramiento de los miembros de Buen Gobierno consta en nuestros estatutos, según lo indica el Art. 19, Atribuciones y Deberes de la Asamblea General: Además de las establecidas en la normativa jurídica vigente y en el Reglamento Interno, la Asamblea General tendrá la siguiente atribución: Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.

En Cooprogreso se ha definido una manera democrática de elección de los miembros para representantes a Asamblea General de socios, en donde 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). Se convoca cada cuatro años a elecciones generales, en este período aún no hemos cambiado de representantes por lo que hemos dado continuidad al plan estratégico de la cooperativa.

El nombramiento y selección de los órganos máximos de Gobierno y sus comités se basan en el Reglamento de elecciones, aprobado por la Asamblea de acuerdo con la normativa de Economía Popular y Solidaria y el reglamento interno. En esta se indica la designación de dignidades a los diferentes 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.

La designación de los miembros de Buen Gobierno consta en nuestros estatutos, según lo indica el artículo 19: Atribuciones y Deberes de la Asamblea General, en donde 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



Las principales funciones del Consejo de Administración se encuentran detalladas en el reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, indican lo siguiente:

- ✓ 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 plan estratégico, plan operativo y presupuesto y poner en conocimiento de la Asamblea.

El organismo de Buen Gobierno conoce y resuelve los informes de la Gerencia General y de las diversas áreas de la institución, con especial énfasis en la parte económica, finanzas, riesgos, negocios, talento humano, marketing, operaciones, el resto de las acciones no dejan de ser importantes y están en conocimiento del Consejo de Administración y Vigilancia.

Para la institucionalización de buenas prácticas de Gobernanza, la Cooperativa 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), y administrado por 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 cuenta a la inclusión financiera y 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, ha sido configurado a partir de un enfoque conceptual (diferenciando Gobernanza, Buena Gobernanza y Gobernanza efectiva) y, de una efectiva taxonomía 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 Buena Gobernanza, identificadas a nivel global y regional, las cuales representan un enfoque y referente destacado para la Cooperativa.

Complementariamente, la Cooperativa se sujetará a lo dispuesto en el Art 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".

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 de nuestros grupos de interés.

CONFLICTOS DE INTERÉS

102-25

Gracias a la activación de nuestros valores en el 2018 y en 2017 no registramos casos de conflictos de interés, como pueden ser: ofrecimientos de regalos a funcionarios públicos y 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 para estos casos que, en caso de presentarse, se vincularan, al capítulo 6 de nuestro Código de Ética que especifica el procedimiento al cual se deberán someter al Consejo de Vigilancia. 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).

No han existido conflictos en Buen Gobierno en este período ya que se han transparentado los procesos de elecciones, así como la información que se presenta, además, el estilo de liderazgo de Cooprogreso es de puertas abiertas a fin de que se puedan conocer las inquietudes, quejas o sugerencias de nuestros colaboradores y socios para mitigar su efecto y se pueda mantener la institución con equilibrio y armonía interna.

Esto se deriva de nuestro Código de Ética, cuyo artículo 31, título VI, estipula: "Conflicto de Intereses: Los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, y Empleados de la Cooperativa deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos".

No han existido conflictos en Buen Gobierno, ya que se han transparentado los procesos de elecciones, así como la información que se presenta. Además, el estilo de liderazgo es de Puertas Abiertas a fin de que puedan llegar a conocer las inquietudes, quejas o sugerencias para mitigar su efecto y se pueda mantener un equilibrio interno.

Esto se deriva de nuestro Código de Ética, donde en el Título VI, Art. 31 menciona:

“*Conflicto de Intereses: Los Socios, Vocales, Representantes, Directivos, Administradores, Colaboradores y Empleados de la Cooperativa deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.*”

GRI 102-29 / GRI 102-30 / GRI 102-31
 Eficiencia y Frecuencia

EVALUACIÓN DEL GOBIERNO

GRI 102-28

Los objetivos principales de un Buen Gobierno Corporativo son: Velar por el adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno y administración, generar confianza y transparencia con los accionistas e inversionistas, mejorar la cultura de control interno, asegurar la adecuada segregación de funciones e incrementar la eficiencia en las operaciones.

Cooprogreso tiene claramente definidas las actividades que puede ejecutar; las atribuciones y deberes de los socios, órganos de: Gobierno, Dirección, Control y Representante Legal. Se han establecido las normas, principios éticos y elementos de la cultura de la Institución que permita ejecutar prácticas transparentes y armónicas entre los diferentes grupos de interés.

Los Consejos mantienen los instructivos donde se

norman sus actividades y el manejo de sesiones y actas.

La Cooperativa en todas las áreas de la Institución clasifica la información estructurada (digital) y no estructurada (documentos), identificando la información confidencial, privada y pública y dando un tratamiento específico a cada una.

Se ha establecido una metodología para definir cargos críticos y puestos de sucesión, con el propósito de mantener la continuidad del negocio.

El Reglamento de Selección y Remuneración velará porque las políticas de remuneración establecidas aseguren y guarden concordancia con los principios de buena gobernanza y la normativa ecuatoriana vigente, de manera que estén alineadas con la gestión prudencial de riesgos.

RIESGOS Y EFICIENCIA

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



Una vez por semana se realizan reuniones del Consejo de Administración, donde cada una de las gerencias informa acerca de su gestión. En estas reuniones se pone en conocimiento de los miembros del consejo temas relevantes para su respectiva aprobación o conocimiento. Dentro de los puntos tratados se identifica los posibles riesgos económicos y se solicita al área responsable que realice los respectivos cambios o ajustes.



Resolución No. 128-2015-F – Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera – Normas para la administración integral de riesgo:

“ Artículo 8.- Consejo de Administración: El Consejo de Administración para una adecuada implementación de la administración integral de riesgos, deberá: a) Aprobar las políticas, procesos y estrategias en materia de riesgos; b) Designar al vocal que será miembro permanente del Comité de Administración Integral de Riesgos; c) Conocer y aprobar los informes y recomendaciones que presente el Comité de Administración de Riesgos, conforme lo señalado en el artículo ,10 de esta resolución; y, d) Las demás determinadas por la Superintendencia. ”

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 de Mercado y Operativo (del Talento Humano), entre otros.

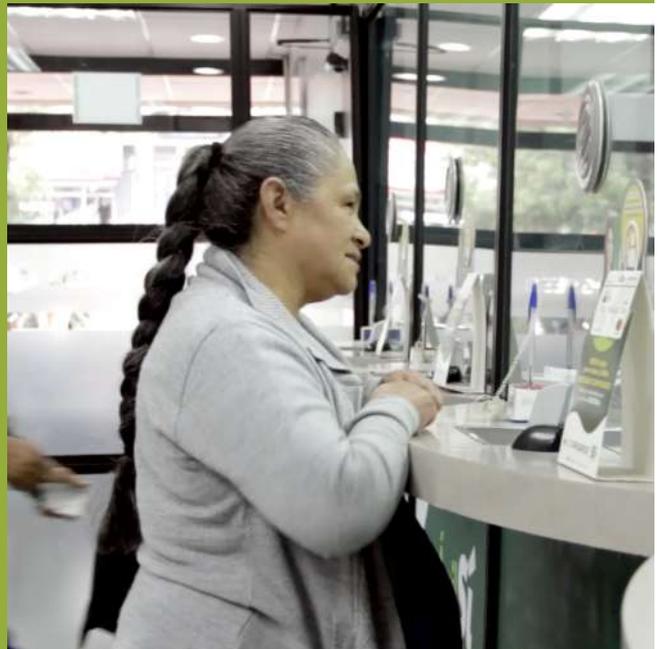
En el caso de riesgos sociales o ambientales, no hay políticas de manejo por el momento. Estamos trabajando en el levantamiento de información que nos permitirá tener una línea base y diagnóstico situacional para empezar a trabajar de manera específica con la administración de riesgos sociales y ambientales.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

M7D1P2_1

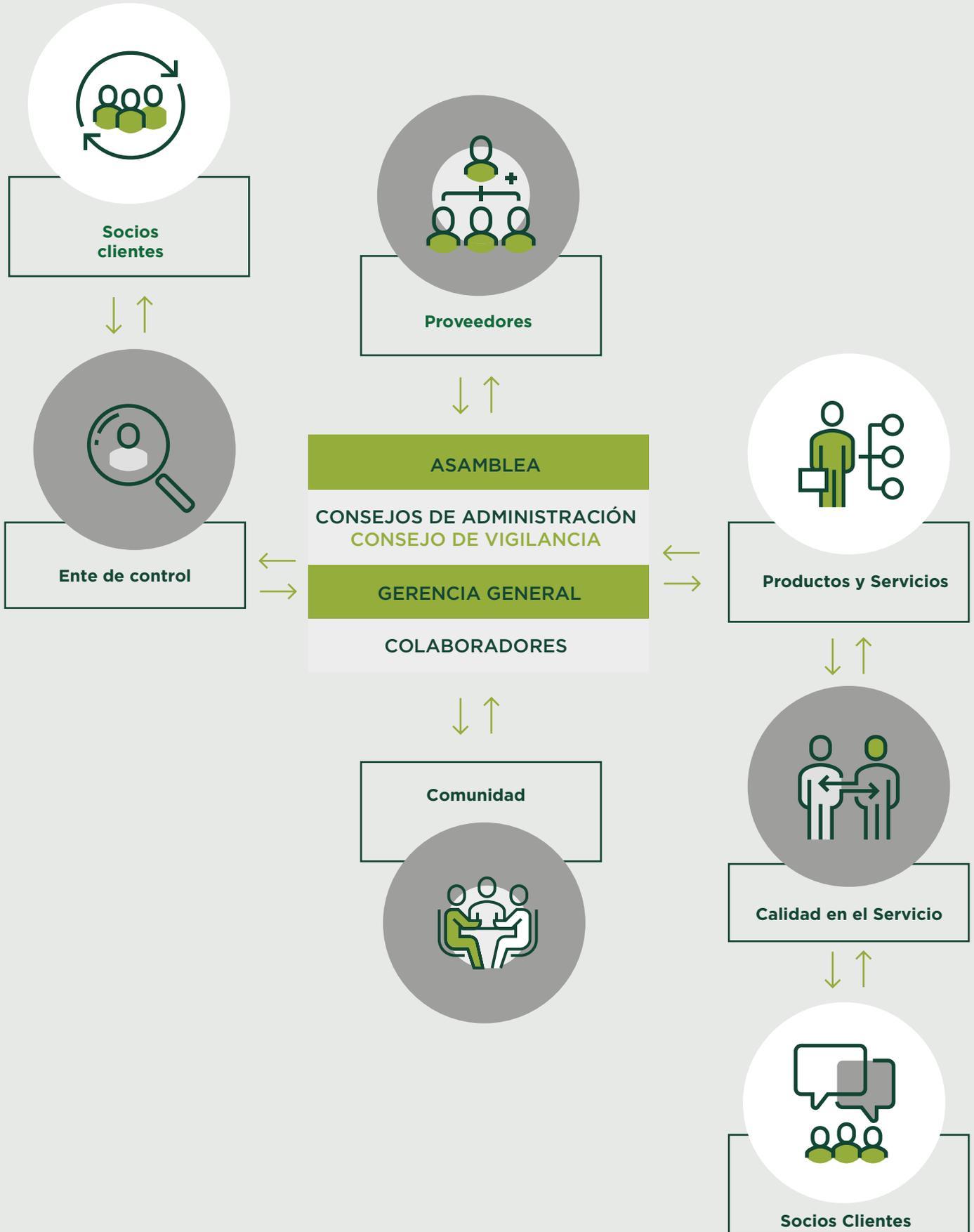
Si bien el sector cooperativo no cuenta con una legislación específica en relación con la defensa del consumidor, en COOPROGRESO actuamos en apego a lo establecido por la Superintendencia de Bancos, uno de nuestros organismos de regulación que ha definido como parte del manejo transparente de la información el contar con un proceso de gestión de quejas y reclamos.

Asimismo, dentro del Código Orgánico Monetario se establece que estas quejas y reclamos deben ser comunicados trimestralmente a la Asamblea.



CADENA DE VALOR EN COOPROGRESO

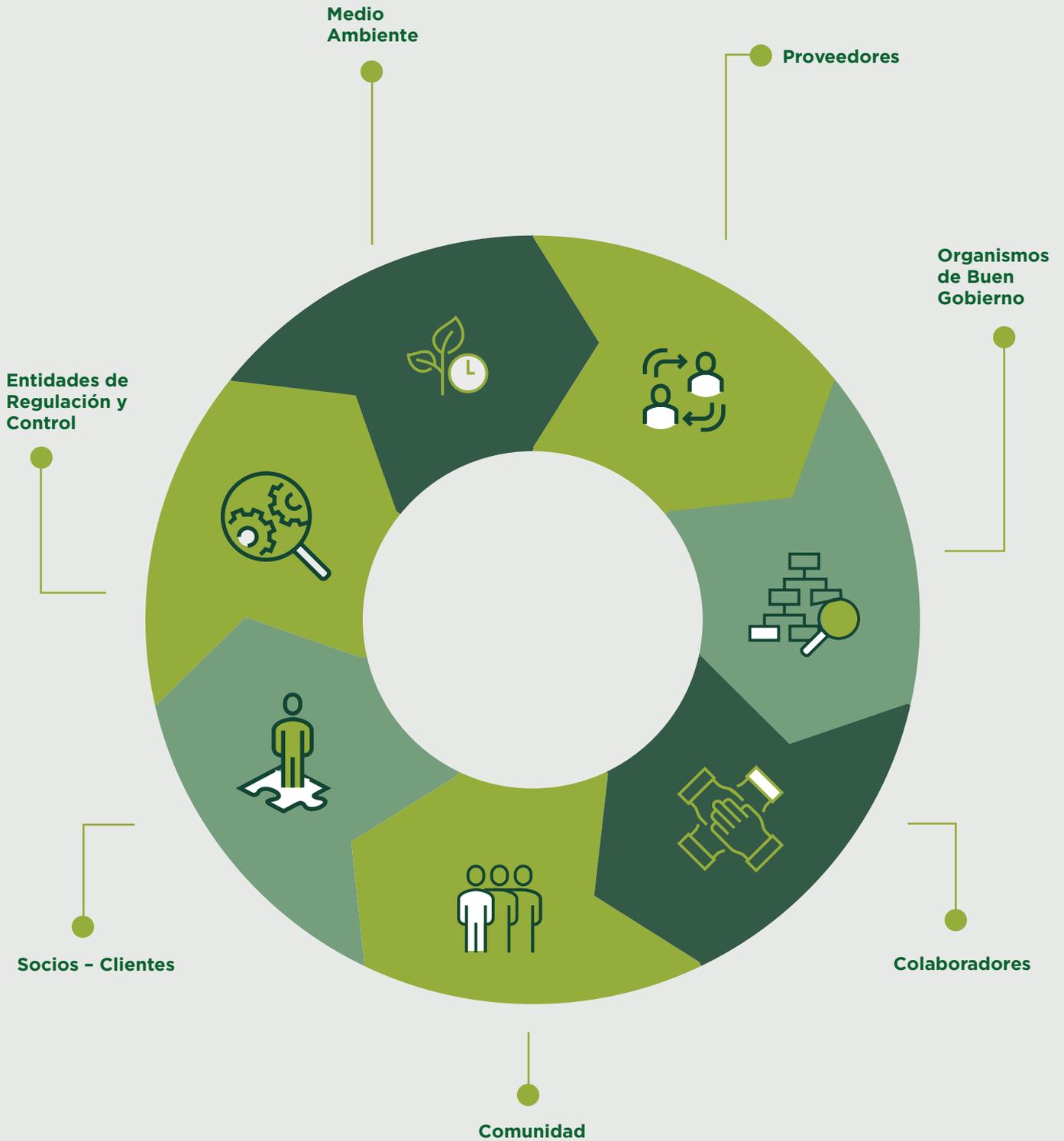
102-9 / 102-10



GRUPOS DE INTERÉS Y ASPECTOS RELEVANTES

102-33 / 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 102-56 / 103-1

En Cooprogreso existe un manual de grupos de interés con metodologías para la valoración de los stakeholder primarios y secundarios de la organización.



ASPECTOS RELEVANTES

A principios de 2020, en el marco de la elaboración de su memoria de sostenibilidad 2019, COOPROGRESO acometió, de la mano de una firma consultora especializada en la materia, un ejercicio de levantamiento a profundidad de los temas materiales sobre los que establece su gestión de la sostenibilidad. Con el propósito de evaluar los impactos de sus actividades y verificar su capacidad de respuesta a las expectativas de sus grupos de interés, este proceso se realizó de acuerdo al siguientes esquema de trabajo:

1. Análisis y evaluación de impactos	Revisión de diversos análisis de materialidad sectoriales desarrollados por expertos. Análisis de los objetivos estratégicos de la Cooperativa en materia de desarrollo sostenible. Mapeo de los principales impactos sobre el desarrollo sostenible. Encuestas de valoración al Comité Ejecutivo de la Cooperativa.
2. Identificación de expectativas de grupos de interés	1 mesa de diálogo y encuestas a 14 comisionados Encuestas a 20 jefes de agencia Encuestas a 37 colaboradores Encuestas a 64 socios: 15 consumo / 10 microcrédito / 39 inversionistas Encuestas a 14 proveedores Encuestas a 6 informantes clave
3. Sistematización de temas materiales	Procesamiento del conjunto de información recabada Sistematización de temas materiales Definición de contenidos de la Memoria

GRI 102-48 / GRI 102-49

El proceso de revisión de temas materiales acometido este año no ha implicado más que un nivel mínimo de modificación de la estructura y contenidos reportados en la presente Memoria de Sostenibilidad con relación a los informes anteriormente publicados por COOPROGRESO. Estos cambios se han podido acometer sin tener que alterar de manera profunda el ejercicio de reporte como tal, ni expresar la información a ser reportada.

Los temas materiales identificados como resultado del ejercicio acometido se indican a continuación. Para cada uno de ellos se ha establecido: su cobertura, el tipo de implicación de la empresa y las correspondientes limitaciones en la disponibilidad de información.

GRI 102-44 / GRI 102-47 / GRI 103-1



Escala de valoración: Nula=0 / Baja=1 /
Media=2 / Alta=3 / Muy Alta=4

GRI 103-1a.

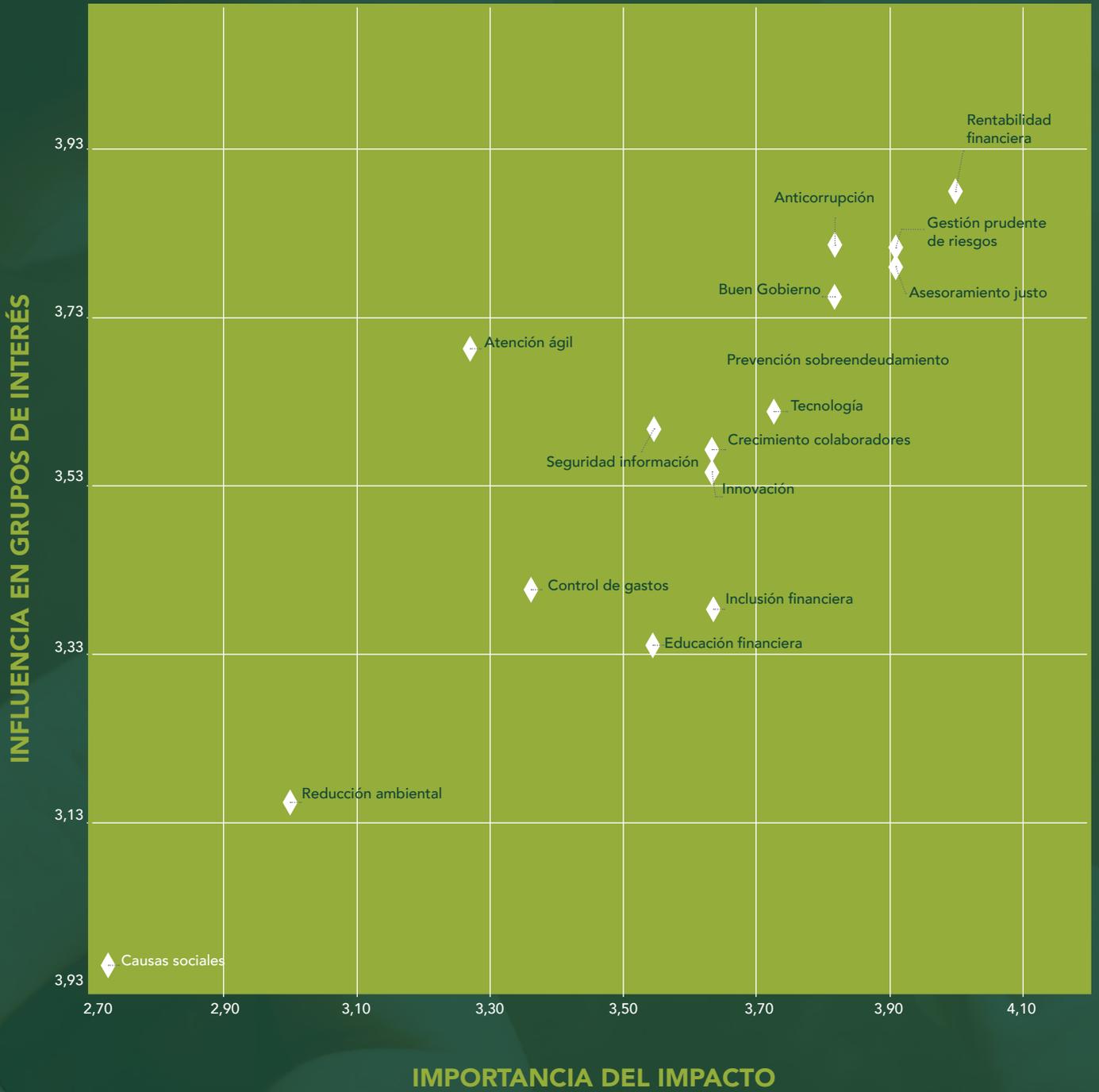
Cobertura y límites de los temas materiales
GRI 102-46 a. / GRI 103 - 1

Ámbito de gestión	Tema	Temas materiales identificados	Importancia del impacto	Influencia en los grupos de interés	¿Dónde se produce el impacto del tema material? GRI 103-1 b.i.	La implicación de COOPROGRESO en el impacto del tema material. GRI 103-1 b.ii.	Limitaciones GRI 103-1 C.
Gobernanza Corporativa	1	Fortalecimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo	3,82	3,76	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Económica	2	Desempeño económico y rentabilidad financiera	4,00	3,88	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	3	Maximización de la eficiencia económica mediante un riguroso control del gasto	3,36	3,41	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	4	Gestión prudente de riesgos	3,91	3,81	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	5	Fortalecimiento de prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción	3,82	3,82	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Ambiental	6	Reducción de la huella ambiental (emisiones GEI y desechos)	3,00	3,15	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Prácticas laborales	7	Desarrollo profesional, personal y evaluación de colaboradores	3,64	3,57	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Social Clientes & Comunidad en general	8	Educación financiera y general de capacidades	3,55	3,34	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	9	Inclusión / accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	3,44	3,38	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	10	Apoyo a causas sociales vinculadas al bienestar de sus socios	2,73	2,96	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	11	Financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento	3,64	3,68	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	12	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios	3,55	3,60	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	13	Procesos ágiles y mejor de los tiempos de atención	3,27	3,69	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	14	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	3,64	3,55	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	15	Uso de la tecnología	3,73	3,62	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
	16	Información transparente y asesoramiento justo al cliente	3,91	3,79	COOPROGRESO	Directa	Ninguna



TEMAS MATERIALES 2020

COOPROGRESO



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 los canales disponibles de la organización, redes sociales, correo electrónico, pantallas en nuestras agencias, página web, así como publicaciones en revistas, boletines de Responsabilidad Social y memoria de sostenibilidad.

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



CERTIFICACIÓN SMART CAMPAIGN

En abril del 2019 Smart Campaign ratifica a Cooprogreso la certificación de protección al cliente en una segunda versión, los esfuerzos realizados por el equipo para proporcionarnos todos los documentos y evidencias requeridas denotan los avances y su cooperación a lo largo de todo el proceso. Esta nueva etapa ha permitido alinearnos a los Principios de Protección al Cliente de la Campaña Smart (PPCs). Este certificado tiene una validez de hasta 4 años después de la fecha de emisión original, momento en el cual la institución requerirá una nueva misión de certificación.

Esta iniciativa permitirá generar confianza en nuestros socios, colaboradores y buen gobierno, permitiendo mejorar la reputación de nuestra marca creando planes de acción y mejorando la relación con los socios.

Estas dos iniciativas nos permiten mejorar la reputación de nuestra marca, generar confianza en nuestros grupos de interés, desarrollar un buen gobierno que actúa con base en información real y a la ejecución de planes de mejoramiento continuo.

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

102-15 / 203-2 / M5D2P1



Nuestras buenas prácticas económicas, sociales y ambientales han sido un eje fundamental dentro de sus actividades diarias, promoviendo de esta manera el desarrollo sostenible de la organización

En estos 50 años de vida institucional y gracias al constante compromiso de nuestros líderes, en el 2019 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.



Se mantiene las certificaciones internacionales Smart Campaign de protección a la cliente otorgada en abril 2019.



Mantenemos la certificación World Cob 2011.3, en Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.



Asamblea Nacional del Ecuador condecoración Dr. Vicente Rocafuerte a Cooprogreso por la labor competente y visionaria orientada a fortalecer el sistema cooperativo, aportando al progreso socio-económico nacional.



Gobierno Provincial de Pichincha, condecoración al mérito Batalla de Pichincha a Cooprogreso, al constituirse en una importante empresa del sector solidario estratégico, impulsando proyectos innovadores con una visión fundamentada en los principios del Cooperativismo.



El Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, otorga un reconocimiento a Cooprogreso al compromiso con la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible.

PRINCIPALES METAS CUMPLIDAS

Aperturamos dos agencias, una en la ciudad de Machala, el 1 de abril de 2019 y la otra en la ciudad de Manta, el 17 de mayo de 2019.



Se aprobó y autorizó la creación de la agencia Santa Elena, que estará operativa a inicios del 2020.



Así también, con el afán de brindar un buen servicio a los socios, con modernas oficinas ecoeficientes, trasladamos en el mes de junio la agencia Mariscal al Centro Comercial el Recreo y la agencia Carapungo Centro Comercial el Portal, estas agencias extenderán sus horarios para los fines de semana.



Cooprogreso, dentro del programa líderes por los ODS, iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas, entrega un "Manual de Inclusión Social y Financiera para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad" el mismo que fue coo-creado con 19 empresas que aportaron a las diversas mesas de trabajo realizadas en este año.



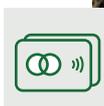
Se consolida la Cultura Organizacional denominada: Cultura de Crecimiento y Medición, la misma que promueve el crecimiento de nuestra institución, de sus colaboradores, socios y clientes y por ende del país, mejorando la calidad de vida de socios y clientes.



En el 2019 se cumple la realización de la segunda Medición del Clima Laboral, con una participación del 93% del total de la población, elevando nuestro indicador de 4,23/6 en el 2018 a 4,51/6 para el año 2019, proyectándonos como una empresa visionaria que se diferencia por generar ambientes de trabajo óptimos para el desenvolvimiento laboral de nuestros colaboradores.



Se realiza el lanzamiento de la tarjeta de débito Mastercard llevada a cabo en mayo 2019. Al momento el ticket promedio mensual de compra es de \$57.06. Al finalizar el periodo obtuvimos 15.957 tarjetahabientes y logramos incrementar el número de tarjetas de débito activas en un 10% con 8.930 tarjetahabientes con uso.



Se cumplió el objetivo de tener la plataforma (sistemas y comunicaciones) disponible al 99,98%.

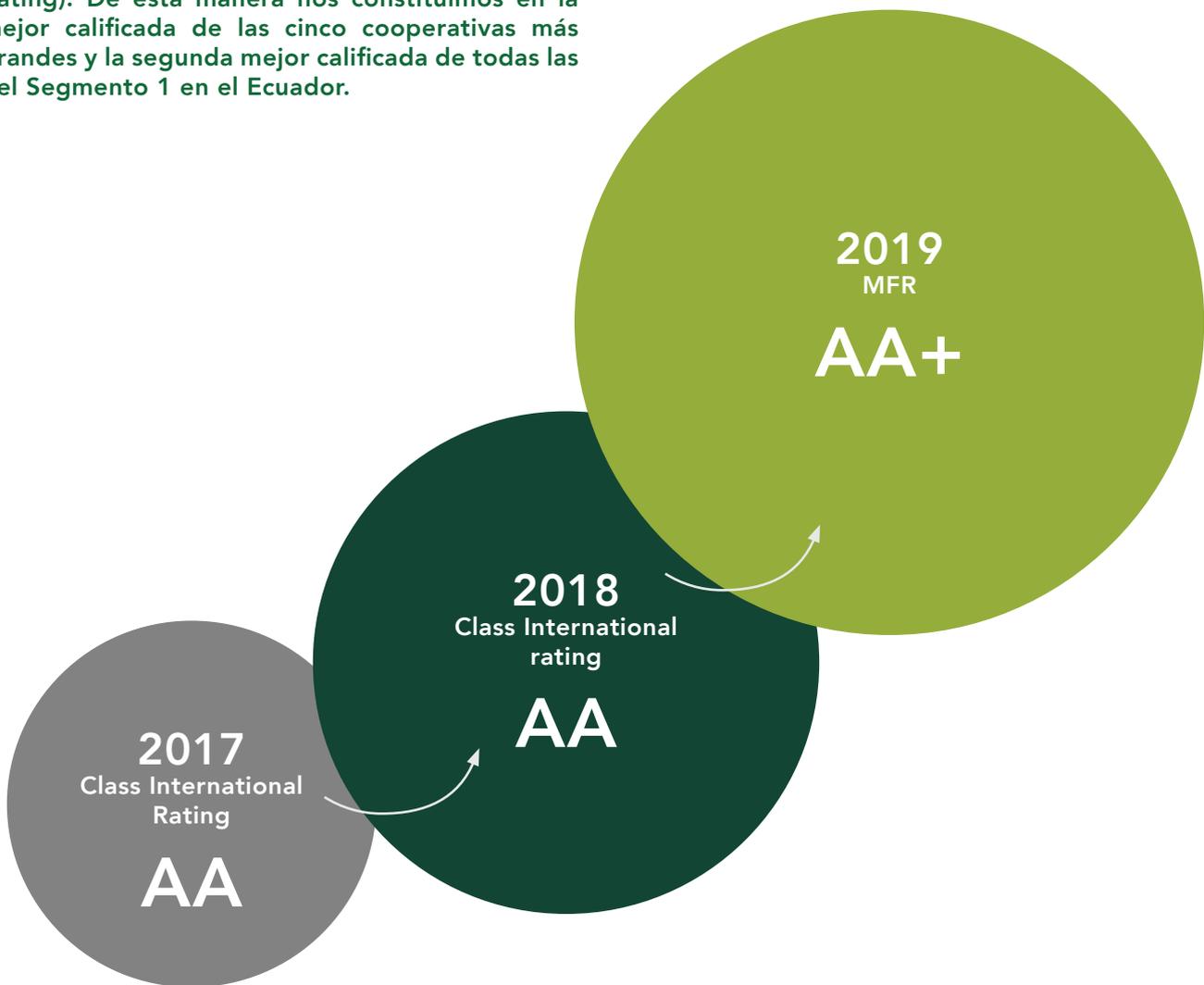


Para el 2019 prevemos: el lanzamiento de la tarjeta de crédito MasterCard ContactLess; estrategias para mejorar la productividad y nuevos productos del pasivo como parte de ecosistemas que garanticen mejores experiencias a nuestros socios, entre otros.



EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO

Otro logro importante alcanzado en 2019 fue mantener nuestra calificación de riesgo AA+, otorgada por la calificadora MFR (Microfinance Rating). De esta manera nos constituimos en la mejor calificada de las cinco cooperativas más grandes y la segunda mejor calificada de todas las del Segmento 1 en el Ecuador.



Dentro de los argumentos de la calificación el Análisis Financiero y Suficiencia Patrimonial de Cooprogreso registran adecuados niveles de rentabilidad y sostenibilidad. Los niveles de eficiencia y productividad son buenos. La tasa de gastos operativos mantiene una marcada tendencia decreciente, debido incluso a mejoras en la eficiencia de los procesos de crédito. La cartera bruta muestra un adecuado crecimiento, aunque mantiene una alta concentración en la provincia de Pichincha. La calidad de la cartera se mantiene en niveles moderados, aunque la cobertura de la cartera improductiva es buena. El nivel de respaldo patrimonial es moderado, no obstante, estable respecto a periodos anteriores. Por otro lado, los indicadores de liquidez se mantienen en muy buenos niveles. El riesgo de mercado presenta una relevancia baja.

En consideración a la Gobernabilidad Administración de Riesgos y Análisis Cualitativo de los Riesgos, la estructura de gobierno y los procesos de gobernabilidad de COAC

Cooprogreso son buenos. La capacidad de planificación estratégica y de innovación de la entidad representan una fortaleza. La Cooperativa cuenta con una adecuada estructura organizacional, mientras que se realiza un buen monitoreo de los riesgos integrales por parte de la Unidad de Riesgos. El equipo gerencial cuenta con larga trayectoria, además de un fuerte compromiso con los objetivos institucionales. Existe un buen nivel de delegación de funciones hacia el equipo gerencial, aunque se mantiene cierto riesgo de persona clave. La estructura de control interno se percibe como adecuada, mientras que las inversiones realizadas en tecnología han contribuido a un mayor nivel de control y eficiencia en las operaciones. La Cooperativa cuenta con buenas herramientas para el análisis crediticio. No obstante, el posible impacto de los factores de riesgo relacionados con el contexto económico del país representa un aspecto por monitorear.

*Tomado del informe de calificación a diciembre 2019.

CAP | 03

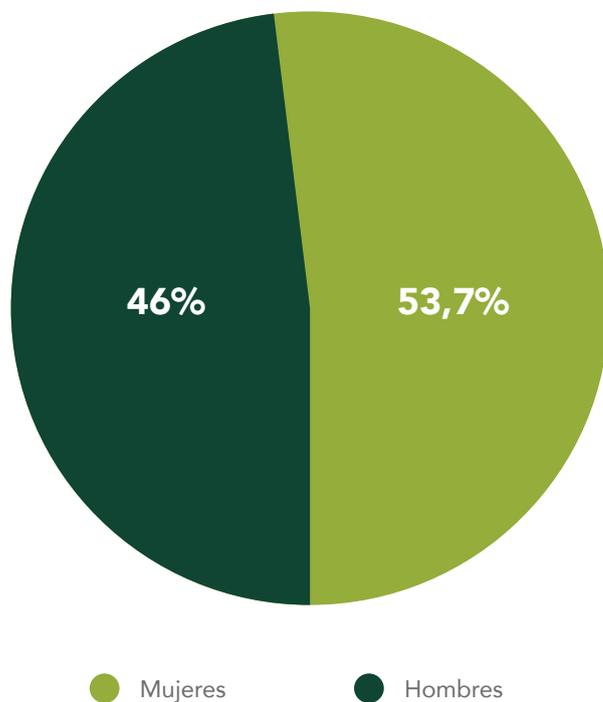
**DESARROLLO
ECONÓMICO**





NUESTROS SOCIOS

229.442



Nuestra institución en el 2019 cerró con 229,407 socios, lo que indica un crecimiento de 6% frente al año pasado. Durante este lapso, el ingreso de nuevos socios creció en 5% frente al mismo periodo en 2018 y la salida de socios

disminuyó en el 0.02%. Cabe destacar que la relación entre la salida frente a ingreso de socios representó el 25%, la menor de los últimos 4 años.

PERFIL DE NUESTROS SOCIOS:

CAP3

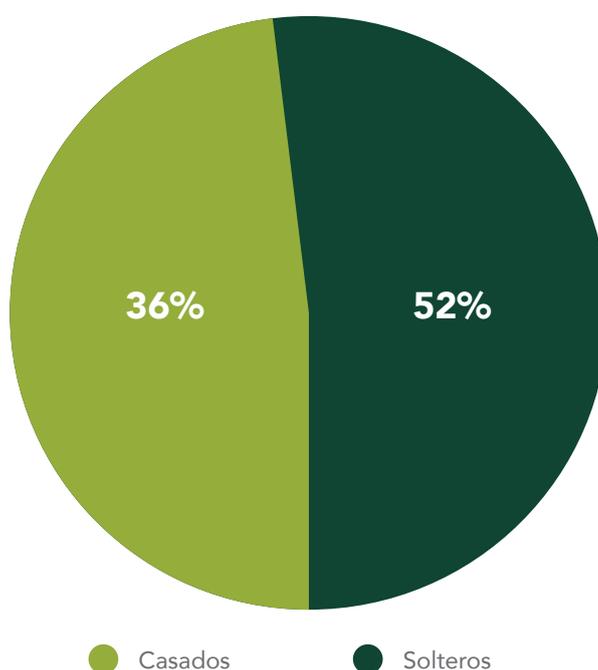
SOCIOS POR EDAD	2018	2019
OTROS/jurídica	413	441
Menor a 18 años	0	0
18 a 35 años	53413	54739
36 a 50 años	82206	86336
51 a 60 años	42598	45709
Mayores de 60 años	37926	42217
TOTAL	216556	229442



En el 2019 hemos realizado esfuerzos orientados a lograr que más socios se ardueran a nuestra cooperativa y al sistema financiero, la mayor concentración de socios en la organización está entre los 36 a 50 años, seguido por el grupo de 18 a 35 años, en estos dos grupos tenemos un 61.48% de socios de la cooperativa, corresponden a

nuestros micro empresarios y personas que están bajo relación de dependencia. Es importante destacar que el 18% de los socios son personas mayores de 60 años, este grupo representativo son socios que han estado en la organización mucho tiempo.

SOCIOS POR ESTADO CIVIL	2018	2019
Solteros	75169	81794
Casados	114470	118385
Otros	26917	29263
TOTAL	216556	229442



SOCIOS POR NIVEL DE EDUCACIÓN	2018	2019
Primaria	63876	65644
Bachiller	93395	103304
Universidad		18066
Máster	-	-
PHD	-	-
Otros	41903	42428
TOTAL	216556	229442

El grupo más amplio de socios con el 45,02% tiene instrucción bachiller.

Mantenemos una postura abierta y voluntaria para la inclusión de nuevos socios, procurando un equilibrio entre

las diversas características de los mismos, haciendo especial énfasis en incorporar al sistema financiero y cooperativo a mujeres, jóvenes, emprendedores, amas de casa, obreros y microempresarios sin ningún tipo de discriminación.

En los últimos años hemos sumado esfuerzos para acercarnos a nuestra comunidad con productos de ahorro y crédito que atiendan a sus necesidades, brindando espacios que garanticen procesos ágiles, fáciles, simples y con excelencia.

Nuestros socios son gente que se identifica profundamente con sus orígenes, casados, jefes de familia, solidarios, comprometidos, trabajadores, visionarios, emprendedores,

con ganas de tener un mejor futuro que garantice el bienestar y progreso de ellos y su entorno familiar.

Cabe destacar que la mayor cantidad de nuestros socios poseen instrucción a nivel de bachillerato y oficios y están comprendidos entre las edades de 36 a 50 años, lo que significa que pertenecen al grupo de la Población Económicamente Activa.

COLOCACIÓN DE CRÉDITO

102- 2 / 102-7 / M3D6P1

	Monto	Monto
Comercial	10,511,401.00	12,724,874.03
Comunal	5,346,326.98	4,856,005.78
Consumo	168,027,512.71	181,761,868.53
Inmobiliario	42,229,894.71	63,403,915.32
Microcrédito	95,876,327.99	117,297,109.19
Pignorado	5,994,479.73	7,915,381.39
Otros	10,333,852.54	16,600,742.44
TOTAL	338,319,795.66	404,559,896.68



OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

201-1M3D7P2

Segmento	Monto 2018	Monto 2019
Depósito a la vista	67'680.348	69,812,345
Depósito a plazo	334'965.255	417,458,587
TOTAL	402'645.603	487,270,932

En el 2019 nuestras obligaciones con el público tuvieron un crecimiento del 3% en depósitos a la vista y los depósitos a plazo crecieron en un 25% gran parte de este crecimiento se debe a la gestión del equipo del centro de inversiones con

atención personalizada. Estamos conscientes que debemos mejorar los productos a la vista por lo que el próximo año trabajaremos en alternativas que nos aporten al crecimiento sostenido de este segmento de ahorros.

ESTRUCTURA FINANCIERA

102-7 / 203-1 / M3D6P1

Una de las formas de transparentar la gestión hacia nuestros grupos de interés es promoviendo la **política de transparencia, facilitando la información necesaria** a través de los distintos medios de comunicación de la organización.



ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO	2018 Monto total	2019 Monto total
Fondos propios		
Fondos disponibles	49'770,220.12	56'162,791.70
Cartera de crédito	338'319,795.66	404'559,896.68
Provisión créditos incobrables	-16'716,760.08	-19'506,455.14
Propiedades y equipos	5'195,152.85	6'016,578.38
Otros activos	126'308,848.37	159'252,608.16
TOTAL ACTIVOS	502'877,256.92	606'485,419.78
Obligaciones con el público	402'813,526.12	487'720,999.00
Cuentas por pagar	11'941,507.76	14'437,653.37
Obligaciones financieras	35'170,658.67	42'929,628.26
Otros pasivos	416,158.27	515,808,24
TOTAL PASIVO	450'341,850.82	545'604,088.87
Capital Social	32'795,773.59	36'366,767.42
Reserva legal	10'591,338.40	14'292,923.46
Otras reservas estatutarias	1'558,439.72	1'584,378.12
Otros aportes patrimoniales	3'557,896.46	4'192,496.31
Utilidades o excedentes acumulados	349,280.07	349,280.07
Utilidad ejercicio	3'682,677.86	4'095,485.53
PATRIMONIO NETO	52'535,406.10	60'881,330.91

▶ En el 2019 los Activos Totales de Cooprogreso alcanzaron los US\$ 606,485 mil, superior al año 2018 en el 20.60%, es decir US\$ 103,608 mil.



La Cartera de Créditos Neta tiene una participación en el Activo del 63%.

El 2019 cerró en US\$ 385,053 mil, es decir su crecimiento fue de US\$ 63,450 mil frente al 2018.

En el 2019 los Pasivos Totales de Cooprogreso alcanzaron los US\$ 545,604 mil, superior al año 2018 en el 21.15%, es decir US\$ 95,262 mil.

Las Obligaciones con el Público tiene una participación en el Pasivo del 89.39%.

El 2019 cerró en US\$ 487,721 mil, es decir su crecimiento fue de US\$ 84,907 mil frente al 2018.

La institución superó récords históricos de colocación tanto en monto como número de operaciones y captó un mayor monto de depósitos a plazo fijo frente a los últimos años.

A diciembre del 2019, COOPROGRESO cerró los activos en \$606.48 millones, con un crecimiento de \$103.6 millones que representa el 20.60% frente al cierre del 2018.

Esto nos ubica por encima del crecimiento promedio del segmento uno de cooperativas, que creció en el 20.22%.

UTILIDADES Y EXCEDENTES

M4D1P2_2 / M4D2P1 / M4D2P1_2

Cooprogreso cumple con normativas internas y externas exigidas por los órganos de control y de Buen Gobierno. Así, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (EPS), es así que las utilidades

y excedentes del periodo económico 2019 la Asamblea general de socios resolvió no capitalizar y destinar a la formación de la reserva legal.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEGD)

201-1

VALOR GENERADO	2018	2019
Ingresos	58'961.690,88	71'038.844,20
TOTAL	58'961.690,88	71'038.844,20



ACUERDOS Y ALIANZAS

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.

En este año hemos fortalecido nuestras alianzas, creemos importante que desde nuestro espacio podemos aportar y mejorar nuestros proyectos y el de nuestros aliados, participamos activamente en la postulación para ser miembro del directorio del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social y luego de un análisis técnico estricto fuimos notificados como miembros del directorio de dicha organización, representando para el segmento de economía popular y solidario un reto que durará hasta el 2022.

En Cooprogreso desarrollamos acuerdos basados en el beneficio mutuo, pues somos conscientes de la importancia de las alianzas tanto con entidades públicas, del segmento de la economía popular y solidaria y fuera de ella, con el fin de contar con vínculos que nos permitan gestionar y llevar a cabo nuestros proyectos.

Este tipo de relacionamiento nos ha permitido una mayor efectividad en nuestras actividades, generando mayor

impacto y alcance de nuestros programas, dentro de ello podemos destacar alianza con Conquito y La Secretaría de Desarrollo Productivo con quienes estamos desarrollando propuesta para el impulso a pequeños microempresarios.

Mantenemos alianzas y 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 el 2019 contamos con un total de 1.547 proveedores, con quienes hicimos contrataciones por un valor de USD \$ 13.522.185,56, los servicios recibidos están divididos en bienes y servicios.



La mayor parte de nuestros proveedores son locales. Un pequeño porcentaje internacionales. Promovemos el desarrollo de proveedores pequeños de quienes recibimos bienes y servicios, varios de ellos se encuentran en el perímetro cercano a cada una de las zonas de influencia de nuestras agencias en distintos puntos del país.

Bienes:

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

Servicios:

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

	2018	2019
Total de compras	\$ 9.302.629	\$13.522.185,56
Compras a proveedores de la zona	\$ 7.667.660	\$10.316.920,95
Compras a proveedores socios	\$ 2.364.794	\$3.205.264,61

Para Cooprogreso las relaciones empresariales son importantes para el buen funcionamiento de los proyectos y servicios, por ello, hemos trabajado en relaciones responsables, comprometidas y sobre todo, con proveedores de confianza, esto ha permitido tener resultados exitosos para el buen funcionamiento de nuestro negocio.

Parte de nuestro compromiso es apoyar al desarrollo de los pequeños empresarios, es por ello por lo que nuestros proveedores son calificados como artesanos independientes, así como a otros pequeños negocios y emprendimientos que pertenecen a la economía popular y solidaria, dentro de este contexto intercambiamos buenas prácticas de responsabilidad social.

Seleccionamos a nuestros proveedores bajo rigurosos procesos de calificación, para los cuales contratamos a un tercero especialista en estos procesos, quienes al final

son definidos con parámetros de evaluación, que denota de la verificación de estándares que COOPROGRESO ha definido en cuanto a cumplimiento de las normativas legales y políticas laborales, Cuidado del Medio Ambiente, políticas de erradicación de Trabajo Infantil o trabajo forzoso, frente a este último aspecto, seguimos siendo parte de la Red de empresas por un Ecuador libre de trabajo Infantil, en donde se incentiva el cumplimiento de políticas y aplicación de buenas prácticas.

Adicionalmente, mantenemos un proceso de selección y calificación de proveedores que contempla criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, de la seguridad social y fiscal, así como criterios específicos de responsabilidad social y buenas prácticas. Nuestro acuerdo de pago es hacerlo de manera puntual, mantenemos plazos de 15 a 30 días, de los cuales se cumplen al 100% de acuerdo con nuestro flujo de caja planificado.

ACUERDOS Y ALIANZAS

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.**



En este año hemos fortalecido nuestras alianzas, creemos importante que desde nuestro espacio podemos aportar y mejorar nuestros proyectos y el de nuestros aliados, participamos activamente en la postulación para ser miembro del directorio del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social y luego de un análisis técnico estricto fuimos notificados como miembros del directorio de dicha organización representando al segmento de economía popular y solidario, un reto que durará hasta el 2022.



En Cooprogreso desarrollamos acuerdos basados en el beneficio mutuo, pues somos conscientes de la importancia de las alianzas tanto con entidades públicas, del segmento de la economía popular y solidaria y fuera de ella, con el fin de contar con vínculos que nos permitan gestionar y llevar a cabo nuestros proyectos.



Este tipo de relacionamiento nos ha permitido una mayor efectividad en nuestras actividades, generando mayor impacto y alcance de nuestros programas, dentro de ello podemos destacar alianza con Conquito y La Secretaría de Desarrollo Productivo con quienes estamos desarrollando propuesta para el impulso a pequeños microempresarios.

Mantenemos alianzas y 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.

CONTRIBUCIÓN CON EL ESTADO

201-1 7 M3D5P1 7 M3D5P2 7 M3D5P3 7 M3D5P4

COOPROGRESO, en aplicación de la normativa vigente, ha aportado al Estado en los tres últimos años, mediante el pago de impuestos y contribuciones variados, un promedio de USD 5.539.645,92 anuales.

ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

/ M3D5P5_1 / M3D5P5_2 / M3D5P6_1 / M7D1P2_2 / Pacto Global

En Cooprogreso es muy importante fortalecer los procedimientos y políticas de cumplimiento claro e indiscutible de que la institución no tolerará acciones de corrupción, sobornos, o temas de falta de transparencia y legalidad que puedan existir en la organización, es por ello que en el 2019 se ha fortalecido el Código de ética como base de los valores y principios de nuestra organización, este documento apela los procesos que determinan decisiones y comportamientos del buen gobierno y colaboradores de Cooprogreso.

Parte de este robustecimiento del Código de ética se considera temas relacionados con la discriminación en todas sus formas concibiendo que nadie podrá ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación desde su origen, casta, identidad étnica, cultural, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos, es así que Cooprogreso garantizará que las personas con discapacidad gocen del pleno ejercicio de sus derechos así como cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminatorio de las personas en razón de esta condición; para ello se han normado y adoptando todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades entre hombres y mujeres, promoviendo la equidad y justicia en el trato dentro de todos los ámbitos generando condiciones para que exista un trato igualitario y de absoluto respeto hacia todas las personas sin existir discriminación alguna por condición etaria, de salud, orientación sexual o religión.

No obstante y, en cumplimiento de los deberes patronales y con fundamento en la normativa laboral vigentes, Cooprogreso aplicará prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los colaboradores, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional en la organización.

El monto promedio de pago de Impuesto a la Renta e IVA de COOPROGRESO, entre los años 2018 y 2019, es de USD 1.103.048,38, en el último año el aporte ha sido mayor que en periodo anterior, dando cumplimiento a todas las imposiciones tributarias pertinentes.

Por otra parte, el cumplimiento y respeto 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.

En periodo 2019, los pagos por sanciones o multas fueron de USD 13,830.32, nuestro propósito es evitar estas acciones, controlando y reduciendo este tipo de pagos han dado un buen resultado. Sin embargo, en el 2019 seguiremos trabajando para reducir estos valores al mínimo posible.

Por otra parte, Cooprogreso no financia, ni realiza donaciones económicas a ningún grupo, organización o persona natural. Procura atender los pedidos de nuestros stakeholders, considerando nuestro presupuesto y evaluando si el requerimiento realmente apoya de manera significativa a la comunidad. Asimismo, tampoco promovemos actividades políticas o de proselitismo, dentro o fuera de la organización.

En lo referente a la Prevención del Lavado de Activos Cooprogreso establece que es responsabilidad de los Representantes, Vocales, Directivos, Administradores y Empleados de la Cooperativa, velar porque la institución no sea utilizada como medio para el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo. Para efectos Cooprogreso ha desarrollado e implementado políticas y procedimientos para tal propósito impulsando el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa pertinente, mediante capacitaciones del personal desde el inicio de su relación contractual estableciendo procesos de selección, contratación y monitoreo transaccional de sus Directivos y Empleados. Los Directivos y Empleados deberán anteponer el cumplimiento de las normas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de otros Delitos incluido el Terrorismo al logro de sus metas comerciales.

Nos apegamos estrechamente a nuestro Código de Ética, Manual de Elecciones y demás instrumentos normativos en los que se define que la Cooperativa y sus miembros no pueden pertenecer a partidos políticos, ni tener ningún tipo de vinculación con ellos. Tampoco 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 llegamos a alianzas o acuerdos para realizar actividades en beneficio de la comunidad. Por ejemplo: promovemos el deporte y la cultura; prevenimos el consumo de alcohol y drogas; ofrecemos brigadas médicas gratuitas, servicios no financieros como pago de servicios básicos, entre otros.

A nivel interno

En COOPROGRESO mantenemos varias normas internas para la lucha anticorrupción, de manera específica: el Reglamento Interno, 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 el 2018 se detectaron algunos casos de conductas no éticas a nivel interno, especialmente en las áreas relacionadas a crédito, o a través de Jefes de Agencia o Jefaturas y Gerencias que notaron procesos inusuales. Al darse estas situaciones, la persona que detecta la irregularidad lo pone en conocimiento de las áreas de Control Interno y Auditoría Interna, quienes realizan la investigación pertinente y emiten un informe con recomendaciones y conclusiones, el cual es entregado a la Gerencia o Jefatura del área correspondiente para que tome las medidas correctivas necesarias, involucrando a su vez en la toma de decisiones al área de Talento Humano y, dependiendo del caso, a la Gerencia General.

Los casos detectados en 2018 fueron abordados de esta manera y, como consecuencia, resultaron en la desvinculación de los colaboradores implicados.

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. Asimismo, cuando se contrata personal que haya laborado en instituciones que son nuestra competencia directa, no se les solicita bajo ningún concepto que den a conocer información de su anterior empleador.

Aun cumpliendo toda la normativa legal vigente, no estamos exentos de vernos involucrados en procesos judiciales o de mediación, en los cuales actuamos precautelando los intereses de la institución.

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, entendiéndose como ética al conjunto de valores que maneja la institución, concordantes con los preceptos y la filosofía cooperativista, así como los valores y principios éticos que rigen a la Cooperativa.

Nuestro Código de Ética 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 recibida a través de los diferentes canales dispuestos para este fin.

CAP | 04

NUESTROS SOCIOS

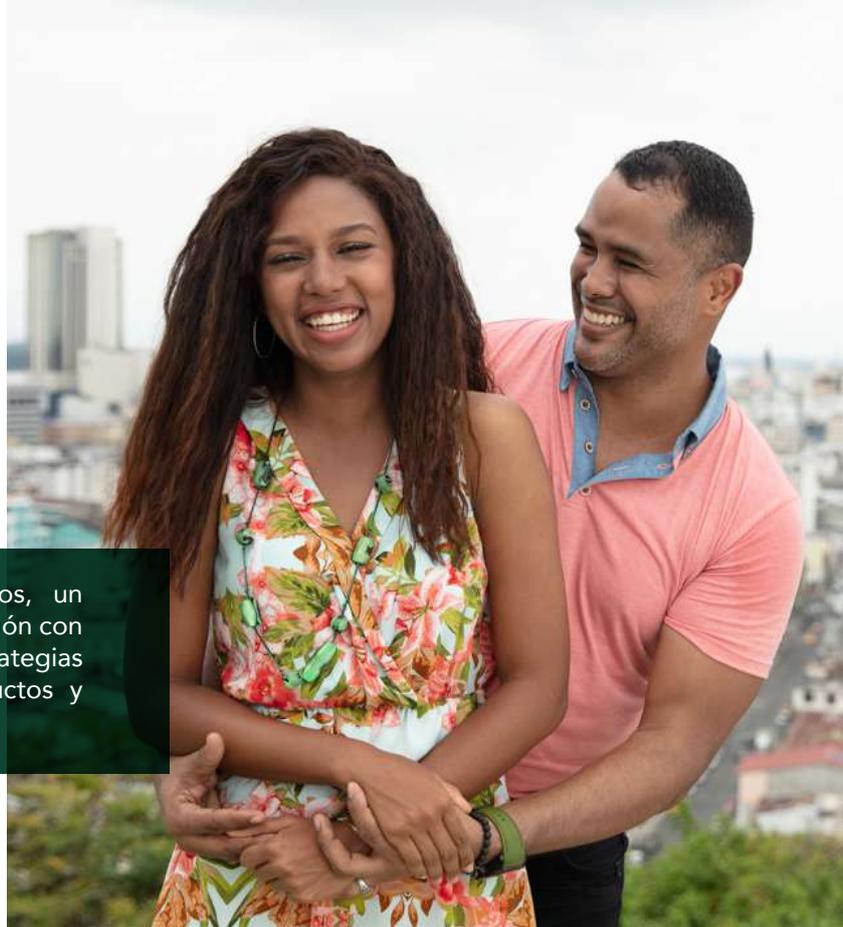




NUESTROS SOCIOS Y CLIENTES

CAP 1 / CAP 8 / M2D1P2_1 / M2D1P2_2

COOPROGRESO Ltda. no exige ningún requerimiento legal para ser un nuevo socio de la Cooperativa, ya que mantiene una membresía (condición de miembro) 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.



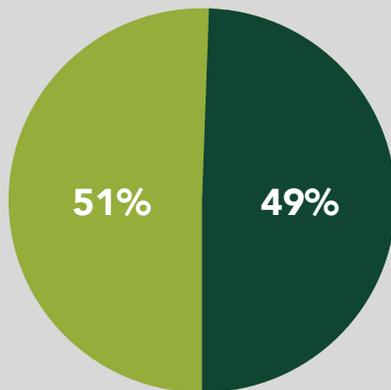
Alcanzamos en 2018 un total de 216.556 socios, un incremento de más de 12 mil nuevos clientes en relación con 2017. El éxito se debe a que realizamos diversas estrategias para aumentar nuestros clientes, al ofertar productos y servicios según la necesidad de cada persona.

De igual manera, mantenemos un equilibrio en cuanto a socios activos (que dan constante movimiento a su cuenta) e inactivos (que no han realizado transacciones durante seis meses):

	2017	2018
Activos	76.183	80.007
Inactivos	128.298	136.549
TOTAL	204.481	216.556

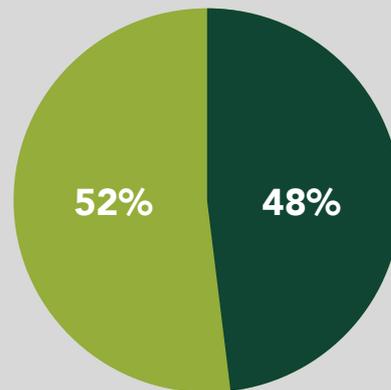
Activos

- 2017
- 2018

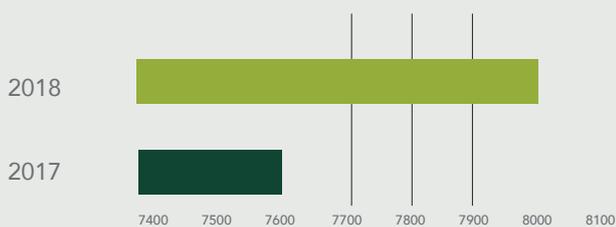


Inactivos

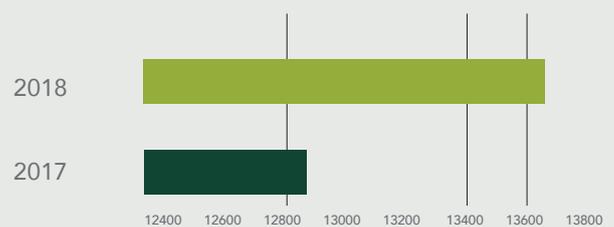
- 2017
- 2018



Activos



Inactivos



PERFIL DE LOS SOCIOS

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



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”.



GÉNERO

CAP 2 / M2D1P1

Como COOPROGRESO buscamos la igualdad de género y atraer nuevas socias. A través de Banca Comunal ingresa el mayor número de clientes nuevos y la característica es que son madres de familia jefas de hogar con ganas de emprender.

A través de nuestro producto Grupos Comunales, los cuales deben obligatoriamente estar integrados en un 60 % por mujeres, bancarizamos y entregamos educación financiera a este segmento.

 SOCIOS		
2017 110.753	2018 116.870	2019 123.361

 SOCIAS		
2017 93.338	2018 99.273	2019 105.640

EDAD

CAP 3

Las políticas de COOPROGRESO para otorgar créditos a nuestros socios son a partir de los 18 años, pero para cuentas de ahorros, los menores de edad las pueden abrir en conjunto con un tutor.

Es una manera de fomentar en los jóvenes la inclusión en el sistema financiero, al igual que lo hacemos con otros segmentos como los adultos mayores.



SOCIOS POR EDAD	2017	2018	2019
OTROS/jurídica	390	413	441
Menor a 18 años	0	0	0
18 a 35 años	52155	53413	54739
36 a 50 años	77926	82206	86336
51 a 60 años	39877	42598	45709
Mayores de 60 años	34133	37926	42217
TOTAL	204481	216556	229442

DIVERSIDAD

CAP 4



COOPROGRESO no maneja políticas de inclusión en cuanto a la diversidad de nuestros clientes; sin embargo, ha definido unos requisitos básicos y un proceso ágil, simple y fácil con el que cualquier persona puede convertirse en socio de la Cooperativa, garantizando así que no exista la posibilidad de discriminación de ningún tipo y facilitando su inclusión al sistema financiero.

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.

SOCIOS POR DIVERSIDAD	2017	2018	2019
Ecuatorianos (blanco, mestizo, afroecuatoriano)	203729	215711	228520
Extranjero	752	845	922
TOTAL	204481	216556	229442

ORIGEN

CAP 5

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

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



SOCIOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA	2017	2018	2019
Socios con residencia en el mismo cantón (ciudad) de la entidad	169577	175605	181128
Socios con residencia en otros cantones (o provincias) aledaños al de la entidad	18679	20739	23328
Socios con residencia en otras regiones (en otras provincias)	16225	20212	24986
TOTAL	204481	216556	229442

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.

SOCIOS POR ESTADO CIVIL	2017	2018	2019
Solteros	69391	75169	81794
Casados	110287	114470	118385
Otros	24803	26917	29263
TOTAL	204481	216556	229442

NIVEL DE EDUCACIÓN

CAP 7

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



64K
CLIENTES

de ese segmento a quienes hemos ayudado a incorporar al sistema financiero.

SOCIOS POR NIVEL DE EDUCACIÓN	2017	2018	2019
Primaria	61545	63876	65644
Bachiller	84888	93395	103304
Universidad	16906	17382	18066
Máster			
PhD			
Otros	41142	41903	42428
TOTAL	204481	216556	229442

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 2018 decrecieron las solicitudes de retiro presentadas por los asociados, de 4.389 a 4.216 (si bien el monto de

los aportes retirados subió de 488.973,35, en 2017, a 510.114,20). Al momento en que un cliente solicita cerrar su cuenta, se utilizan estrategias como detallarle los servicios que ofrecemos, entre otros: seguros médicos, canales transaccionales, accesos a productos y más.

	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



VULNERABILIDAD

CAP 10

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

	2017	2018
Canal de entrega del Bono de Desarrollo Humano	1	1
Otras ayudas oficiales	0	0
No reciben ayudas oficiales	0	0

CAP | 05

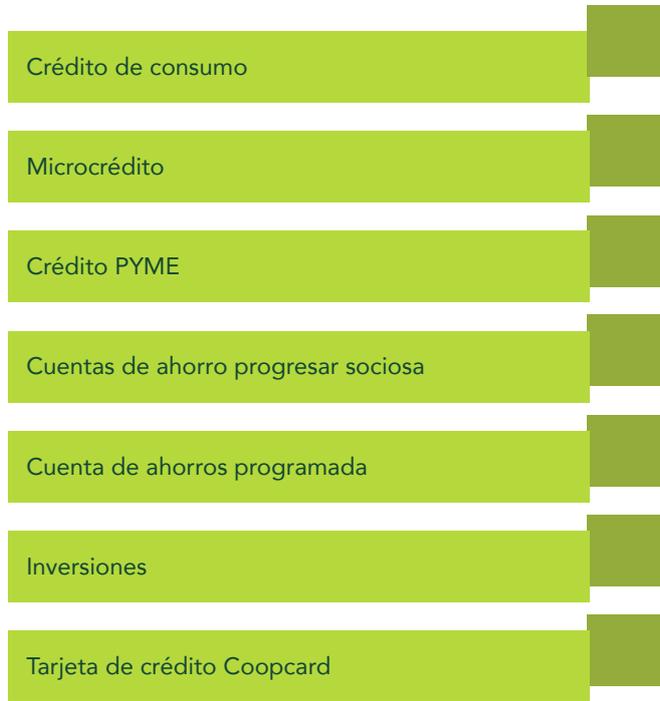
NUESTROS PRODUCTOS





NUESTROS PRODUCTOS

102-2 / 102-7



En 2018 creamos tres nuevos productos

1

Crédito al Instante: Con montos hasta USD 10.000 para consumo y USD 7.000 en microcrédito.

2

Crédito Ágil: Con montos hasta USD 50.000 para consumo y USD 80.000 en microcrédito.

3

Apertura de Cuenta Rápida: 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	Género	Operaciones	Monto
Hombres	13.886	\$88'404.646,07	Hombres	16.425	\$111'811.499,14
Mujeres	15.087	\$56'046.870,59	Mujeres	17.974	\$75'249.072,00
Personas			Personas		
Jurídicas	29	\$6'047.385,78	Jurídicas	46	\$12'176.791,97
TOTAL	29.002	\$150'498.902,44	TOTAL	34.445	\$199'237.363,11

*Incluye créditos de consumo, micro, comunal, vivienda, Pyme

2017		2018	
Segmento	Monto	Segmento	Monto
Comercial	\$ 8'367.429,87	Comercial	\$ 14'155.849,30
Consumo	\$ 40'093.805,49	Consumo	\$ 49'806.149,60
Vivienda	\$ 10'905.366,23	Vivienda	\$ 26'734.422,77
Microcrédito	\$ 46'439.454,00	Microcrédito	\$ 63'504.541,93
Crédito		Crédito	
Comunal	\$ 10'417.993,00	Comunal	\$ 12'353.310,00
Tarjeta de crédito		Tarjeta de crédito	
	\$ 492.396,18		\$ 391.492,39
Otros créditos	\$ 34'274.853,85	Otros créditos	\$32'683.089,51
TOTAL	\$ 150'991.298,62	TOTAL	\$199'628.855,50

Como COOPROGRESO, los segmentos de mayor impacto que poseemos son Consumo y Microcrédito. Estamos enfocados en brindar financiamiento con operaciones para micronegocios a socios nuevos, o si son miembros que ya poseen historial de crédito, ofrecerles alcances de financiamientos con operaciones paralelas o renovaciones de sus créditos originales.

Los Grupos Comunales es uno de nuestros productos estrella en el que la mayoría de sus integrantes son mujeres, en un esfuerzo por fomentar la cultura del ahorro y garantizarles sostenibilidad, seguridad y autosuficiencia financiera.

El objetivo es ayudar al crecimiento de pequeños negocios para que generen ingresos que les permitan cubrir las necesidades de su hogar.

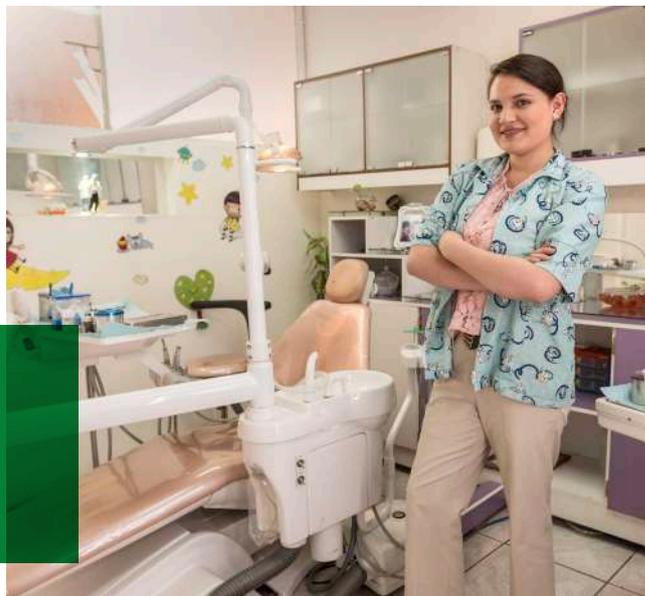
De ahí que nuestros créditos en este segmento crecieron en un 18,5 % entre 2017 y 2018.



	2017	2018
Crédito comunal	\$10'417.993,00	\$12'353.310,00

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR REGIÓN

102-7 / M3D7P2_1



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

2017				2018			
Segmento	Sierra	Costa	Total	Segmento	Sierra	Costa	Total
Comercial	\$6'567.479,36	\$1'799.950,51	\$8'367.429,87	Comercial	\$13'064.699,22	\$1'091.150,08	\$14'155.849,30
Comunal	\$6'174.050,00	\$4'243.943,00	\$10'417.993,00	Comunal	\$5'967.290,00	\$5'201.806,00	\$12'353.310,00
Consumo	\$36'545.405,49	\$3'548.400,00	\$40'093.805,49	Consumo	\$44'604.343,60	\$2'678.501,00	\$49'806.149,60
Inmobiliario	\$10'235.766,23	\$669.600,00	\$10'905.366,23	Inmobiliario	\$24'055.921,77	\$13'654.183,66	\$26'734.422,77
Microcrédito	\$40'047.765,00	\$6'391.689,00	\$46'439.454,00	Microcrédito	\$49'850.358,27	\$679.032,00	\$63'504.541,93
Pignorado	\$6'746.162,58	\$501.228,40	\$7'247.390,98	Pignorado	\$8'629.904,08	-	\$9'308.936,08
Tarjeta de crédito	\$492.396,18	-	\$492.396,18	Tarjeta de crédito	\$391.492,39	-	\$391.492,39
Otros*	\$24'412.157,74	\$2'615.305,13	\$27'027.462,87	Otros*	\$21'222.282,77	\$2'151.870,66	\$23'374.153,43
TOTAL	\$131'221.182,58	\$19'770.116,04	\$150'991.298,62	TOTAL	\$167'786.292,10	\$31'842.563,40	\$199'628.855,50

*Refinanciamiento, Restructuración, Campañas.



En 2018, encabezando la lista de créditos otorgados



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

CRÉDITOS A NUEVOS SOCIOS

M3D7P2_1

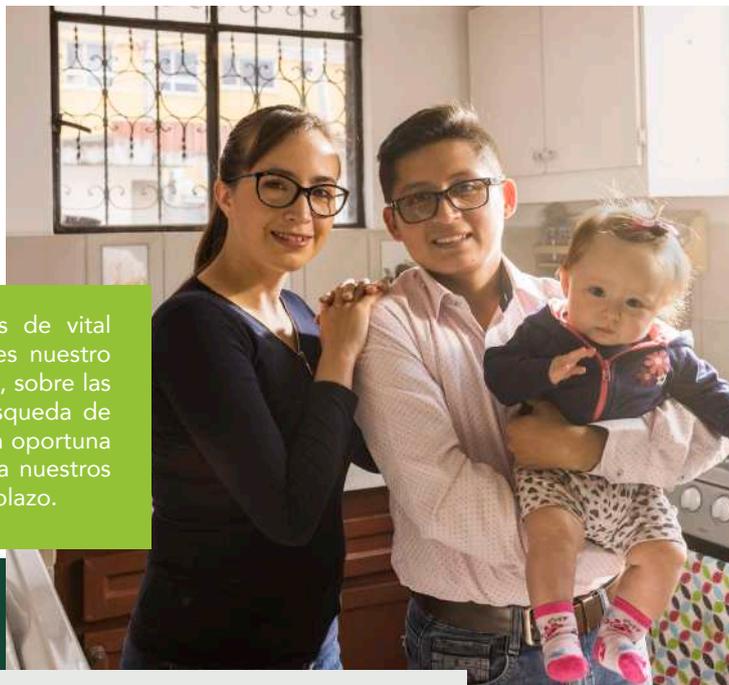
El incremento que se puede evidenciar, tanto en monto como en número de socios nuevos, es debido a que en el 2018 se implementó un nuevo producto (Ágil) que se otorga en tan solo 20 minutos y únicamente con requisitos básicos. Una manera más de atender las necesidades de nuestros socios y crear soluciones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

El año pasado realizamos 10.852 operaciones con clientes nuevos por un valor superior a los USD 46'000.000, es decir que entregamos USD 14,5 millones más en créditos que en el 2017.

	2017		2018	
	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 de comercio	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

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 siempre en búsqueda de atender las necesidades de nuestros clientes de manera oportuna y eficiente. Esto sienta las bases sólidas para fidelizar a nuestros socios y establecer con ellos relaciones exitosas a largo plazo.

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

		2017	2018
Satisfacción del cliente		88,90 %	97,61 %
Recomendación		84,99 %	98,47 %
Promesa de servicio	Agilidad	85,96 %	96,93 %
	Asesoría	85,89 %	96,73 %
	Amabilidad	93,63 %	97,35 %

▶ **P**orque somos conocedores de la importancia de la retroalimentación, para fortalecer la comunicación con nuestros stakeholders se implementaron este año varios canales para quejas y reclamos:



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



VÍA TELEFÓNICA
Comunicándose al **02-4000900**



VÍA PÁGINA WEB
Visitando: www.cooprogreso.fin.ec, accediendo al Menú Principal en la opción de Denuncias: www.cooprogreso.fin.ec/denuncias



VÍA CORREO ELECTRÓNICO
quejasyreclamos@cooprogreso.fin.ec



VÍA FACEBOOK
www.facebook.com/cooprogreso

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:

- ▶ Conversatorios
- ▶ Medición de Top of Mind
- ▶ Resultados financieros



GESTIÓN SOCIAL

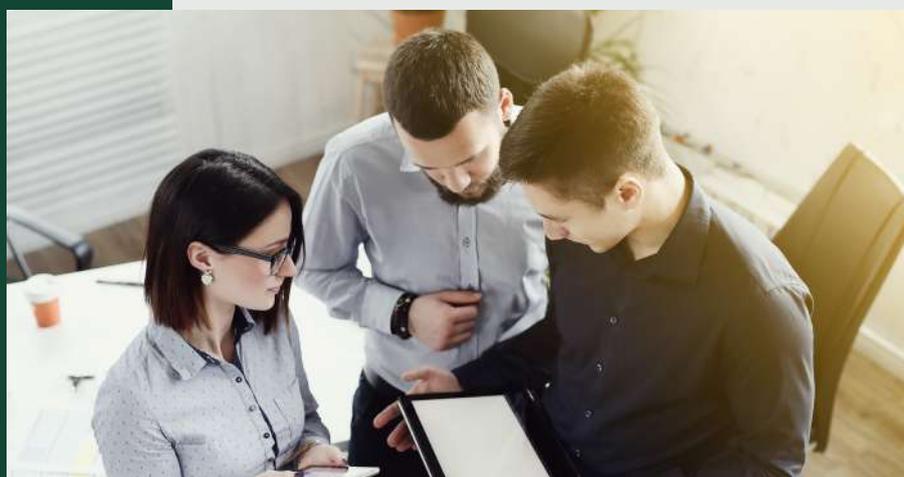
102-8 / 401-1 / 403-1 / 403-4 / 404-1 / 405-1 / CTP 1 / CTP 2 / CTP 3 / CTP 4 / CTP 5 / CTP 6 / CTP 7 / M1D1EG2_M1D1REL2_1 / M1D1REL2_2

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.

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

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.



El número de mujeres que labora en relación de dependencia en COOPROGRESO corresponde al 57 %, de las cuales, algunas 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.

Colaboradores por edad	2017	2018
Menores de 30 años	220	229
Entre 31 y 50 años	130	124
Mayores de 51 años	24	24
TOTAL	374	377

COOPROGRESO fomenta el empleo joven, por ello contamos con el 58,82 % de colaboradores menores de 30 años, pues consideramos importante brindarles oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional.

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 aportar a nuestra institución; sus propuestas y nuevas ideas permiten a COOPROGRESO implementar nuevas estrategias y mantenernos en constante transformación.

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

Consideramos que una alta rotación de personal puede afectar la consecución de resultados y continuidad de procesos. Por eso, COOPROGRESO mantiene un programa de desarrollo y medición para los colaboradores cuyo objetivo es incentivar su crecimiento integral, personal-profesional, así como generar la permanencia (estabilidad) a largo plazo.

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; beneficios no monetarios que evitan la salida de colaboradores, como por ejemplo convenios de estudios; entre otros.

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

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 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

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

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

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 con Acción Afirmativa	2017	2018
Hombres	10	8
Mujeres	6	6
TOTAL	16	14

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 de que a una empresa la hace su gente. Una vez más, las mujeres dominaron este rubro con 53 nuevas contrataciones,

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 (género)	2017	2018
Hombres	46	36
Mujeres	54	53

Nuevas contrataciones (edad)	2017	2018
18 a 35	77	72
36 a 50	21	17
51 a 60	2	-
Más de 60	-	-

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 estrategias y 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 - 33	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



COOPROGRESO es inclusivo. Vinculamos a la institución a aquellos candidatos que han cumplido con el proceso de adecuación al cargo definido en las políticas del manual de Talento Humano. 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 para una adecuada gestión.

Los aspectos socioeconómicos de nuestros candidatos sí se consideran en el proceso de selección. En la generación de nuevos empleos es posible evidenciar 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

405-2 / M1D1S1 / M1D1S2_1 / M1D1S2_2

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. Así, superamos 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.

Gasto total en nómina	2017	2018
18 - 33	7'358.441,08	7'563.282,59

INTERESES COLECTIVOS

102-41 / Pacto Global



COOPROGRESO no mantiene colaboradores acogidos a convenios colectivos. En todo caso, se preocupa por promover espacios en los cuales los trabajadores pueden realizar propuestas, comunicar sus inquietudes, participar en toma de decisiones, nuevos proyectos, entre otros. Si bien no existen asociaciones o sindicatos, los colaboradores no están privados de la libertad de asociación.

403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4 / M1D1CL1 / M1D2P5_2

Nuestro motor lo constituyen nuestros colaboradores, 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 preventivos, desparasitación, planes de 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. Para el efecto contamos con comités de Salud y Seguridad Ocupacional:

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

Los comités se controlan a través de actas de reunión, las cuales son enviadas al Jefe de SSO cada dos meses por parte de los delegados de cada agencia. Son 17 agencias las que disponen de delegados de SSO, conformados por una persona por oficina.

Nuestra Matriz cuenta con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional conformado por tres personas por parte del trabajador y tres personas por parte del empleador, cada una con un suplente.

En el mismo se receptan todas las actas de reunión de todas las agencias y se discuten los temas a tratar en cada acta, con el fin de solventar las condiciones de trabajo, vigilancia de la salud e inspecciones a realizar según su necesidad.

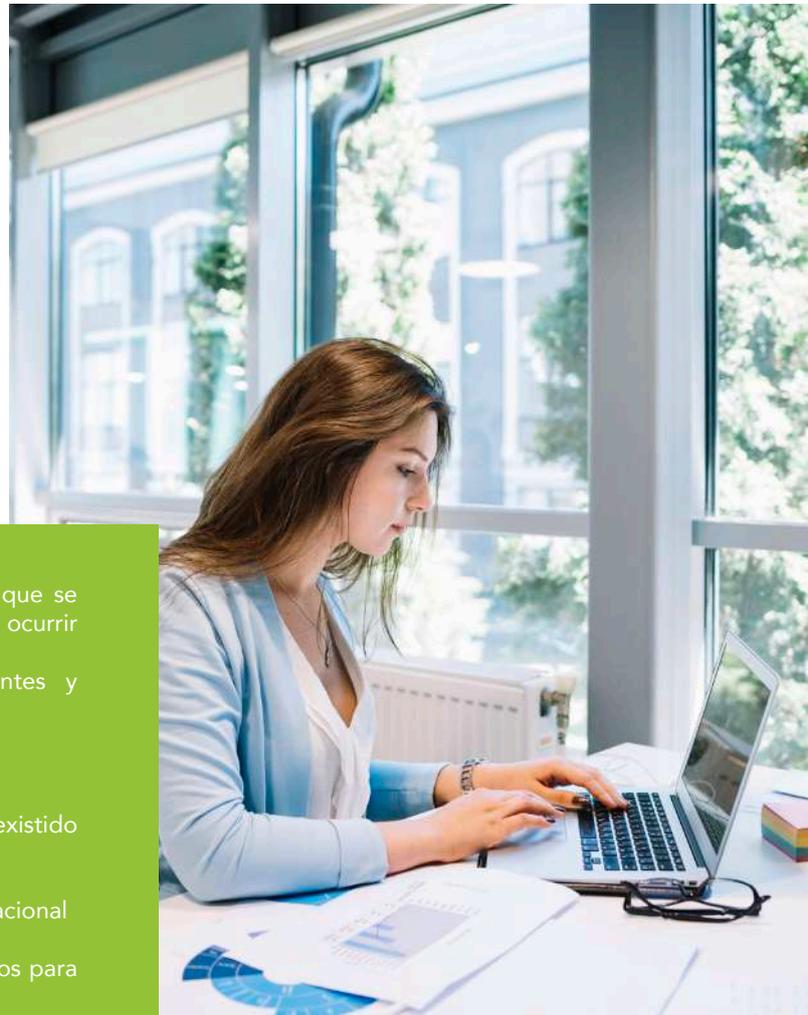
AUSENTISMO, ENFERMEDADES Y ACCIDENTES OCUPACIONALES

403-2 / 406-1 / Pacto Global

En las estadísticas del 2018 sobresale la disminución de la Tasa de Frecuencia de Accidentes y de Días Perdidos por Ausentismo Laboral.

Se debe gracias a estas acciones emprendidas:

- ▶ 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 algunas condiciones subestándar que han existido 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 cuanto a los accidentes laborales, en el 2017, el 75 % de ellos fueron causados por caídas al mismo nivel, con excepción de un caso que registró una caída a distinto nivel de una moto y el 25 % lo constituyó un accidente por atrapamiento entre objetos. En 2018, en cambio, 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.

El registro de accidentes se realiza 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. Se realizan reuniones mensuales del comité de Seguridad y Salud Ocupacional, en las cuales se identifican las condiciones de trabajo tanto de la Matriz como de las agencias, con el objetivo de que todos nuestros espacios físicos se encuentren en condiciones seguras, adecuadas e higiénicas.

Así precautelamos a los trabajadores con alta incidencia o riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad, que están identificados dentro del área de Asistencia Administrativa-Mantenimiento, donde se llevan a cabo trabajos en alturas, trabajos de pintura, trabajos con línea eléctrica y 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	1.002	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. 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 actualmente en el programa de liderazgo personal, que busca que nuestros colaboradores dispongan de herramientas para conocerse y administrar sus emociones, así como también comunicación, desarrollo y alineación a la cultura institucional. La meta es desarrollar principalmente aspectos personales y familiares.

Hay que considerar que el programa de capacitación establecido contemplaba su cumplimiento en los 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



Los 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 estas generen en los stakeholders involucrados, sin que esto 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 que se van a implementar, 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, así como 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, 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 que abarcan:

Educación Financiera: En el 2018 capacitamos en talleres presenciales a 2.130 personas y de manera virtual a más de 15.000 personas, usando los diferentes medios de contacto como: mail, redes sociales, pantallas y la plataforma virtual de la Red Financiera de Desarrollo.

Educación para el Desarrollo de Pequeños Microempresarios: A través de alianzas logramos crear un programa que contiene generalidades en temas como comunicación, calidad en el servicio, tributación, con el cual llegamos a 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 que les permitan tener una mejor calidad de vida junto a sus familias. Sin embargo, no hemos considerado un enfoque en comportamientos cívicos, deberes y derechos como tal, sino como un conjunto de prácticas generales para promover el bienestar individual y el colectivo.

Se busca 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 el riesgo siempre es medido antes de conceder cualquier tipo de crédito.

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.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	PARA SOCIOS	
	2017	2018
Número de acciones de formación	85	78
Monto invertido en los programas	\$ 3,470.00	\$ 4,440.00
Promedio de asistentes a los programas	40	28
Número total de asistentes a los programas	3364	2250
Total de horas de formación (año)	128	164

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

Cabe destacar que no hemos medido el índice de satisfacción de nuestros talleres de educación financiera.

PROGRAMA SALUD Y BIENESTAR



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 médica general, de especialidades, 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: Se brinda asistencia en Medicina general, familiar y Pediatría. Contamos con alianzas estratégicas con nuestros proveedores que nos permiten ofrecer a la comunidad de nuestra zona de influencia atención gratuita, pero de calidad, sin que necesariamente sean socios de la Cooperativa. Con estas brigadas móviles hemos logrado atender a 1.500 personas, a quienes se les ha hecho un chequeo que contempla: toma de signos vitales, medición antropométrica, valoración nutricional principal, control de glicemia si se considera necesario, entre otros.



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, de forma gratuita, las medicinas que requieran para mantener un buen estado de salud. Al momento 11 de los 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 y el colaborador, lo restante. Estos planes incluyen tanto a titulares como a sus familias, en caso de requerirlo.

Además, se realizan conforme a lo establecido en la ley exámenes ocupacionales, los cuales 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



La Cooperativa se ha adherido como institución a la erradicación del trabajo infantil y tiene como compromiso vigilar que, en su cadena de valor, este tipo de prácticas no se realicen.

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, menos aún en cuanto a contribuciones económicas.

Como parte de las iniciativas que COOPROGRESO ha implementado para realizar inclusión financiera de grupos vulnerables, mantiene un producto de carácter comunitario llamado Crédito Comunal, con el cual se pretende atender las necesidades de pequeños comerciantes informales que no cuentan con un trabajo y/o remuneración mensual, así

como a mujeres cabeza de familia, lo cual les permite en ambos casos mejorar sus condiciones y calidad de vida, así como las de sus familias.

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

102-15 / 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.

Asimismo, se ha definido contar con un control del uso de papel en la institución, creando cupos mensuales de impresión o copias que permitan mitigar 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 reducir nuestro uso de estos recursos.

Por otra parte, pretendemos realizar capacitaciones a nuestros colaboradores en buenas prácticas medioambientales y uso responsable de los recursos naturales, las cuales a su vez serán replicadas en eventos realizados con la comunidad; así como incluir ciertos requerimientos en nuestras políticas con proveedores y demás actores en nuestra cadena de valor.

CERTIFICACIONES

M7D3P1_2

COOPROGRESO cumple con la normativa ambiental vigente, pero hasta el momento no ha visto la necesidad de contar con ningún tipo de certificación en este aspecto. Sin embargo, se han implementado buenas prácticas que nos han permitido reducir el consumo de papel y energía con cambio de fluorescentes por luces led.

Para el 2019 buscamos obtener certificaciones en temas

medioambientales, para lo cual definiremos políticas internas, capacitaremos al personal e incluiremos actividades con la comunidad que nos ayuden a apalancar estos planes.

A su vez, consideramos incorporar en nuestras nuevas agencias y en las remodelaciones que realicemos este enfoque de cuidado medioambiental, especialmente en cuanto a energía y agua.

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 copadoras e impresoras.

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

Materiales usados (en Kg)	2018	
	Renovable	No renovable
Papel – cartón	9.000 Kg	4.000 Kg
Madera - aglomerado	200 Kg	350 Kg
Aluminio - vidrio	50 Kg	180 Kg

RECICLAJE

301-2 / Pacto Global

COOPROGRESO ha asumido un compromiso con el medio ambiente, el reuso y reciclaje de insumos para la estructura 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

CONSUMO ENERGÉTICO

302-2 / 302-3 / Pacto Global

La Cooperativa prepara un plan de ahorro de consumo en tres ámbitos bases, entre estos, el energético. Las políticas estarán listas en 2019. Antes de eso, se ha trabajado informalmente, cumpliendo con la responsabilidad ambiental; así, se tienen motores en correcto funcionamiento con mantenimientos preventivos y correctivos cada cierto tiempo definido.

	2018
Consumo interno de energía	572.042 kw
Consumo externo de energía	2018
Locales arrendados	2'288.171 kw
Movilización de colaboradores	\$13.337
Otros generadores	\$75,96

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

302-4 / Pacto Global

COOPROGRESO, en función de reducir el consumo energético, ha empezado con el plan de reemplazar luminarias a tecnología led, además del mantenimiento preventivo de red eléctrica para no tener fuga 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 permitirá que la información sea fiable. A partir de ese año se considerará cualquier aumento o disminución; esto servirá como línea base.

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



	2017	2018
Total de energía	485 MWh	2.860 MWh

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 con menor capacidad, además de realizar el mantenimiento de redes de agua potable. De igual manera se realizarán capacitaciones para la disminución del consumo de agua.



Consumo de agua	2017	2018
Agua usada	N/A	N/A
Pozo	N/A	N/A
Subterránea	N/A	N/A
Superficial	N/A	N/A
Red Pública	15.892,8 m3	14.288 m3
Otros	N/A	N/A

EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO

305-1 / Pacto Global

	2018
Generadores	N/A
Diésel	127'916.721 kg de CO2 eq 127.915 ton. métricas*
Bunker	N/A
Gasolina	N/A
GLP	N/A
Viajes	N/A
Otros	N/A

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

ELIMINACIÓN DE DESECHOS

306-2 / Pacto Global

COOPROGRESO maneja un centro médico cuyos desechos peligrosos son infecciosos y cortopunzantes. Los mismos se ponen a disposición de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos (EMGIRS – EP), como autoridad competente, para su respectivo tratamiento con base en normativas y reglamentos vigentes.

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

CAP | 06

INDICADORES
BALANCE SOCIAL

ÍNDICADORES DE BALANCE SOCIAL

Membresía 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 análisis 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 económica 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

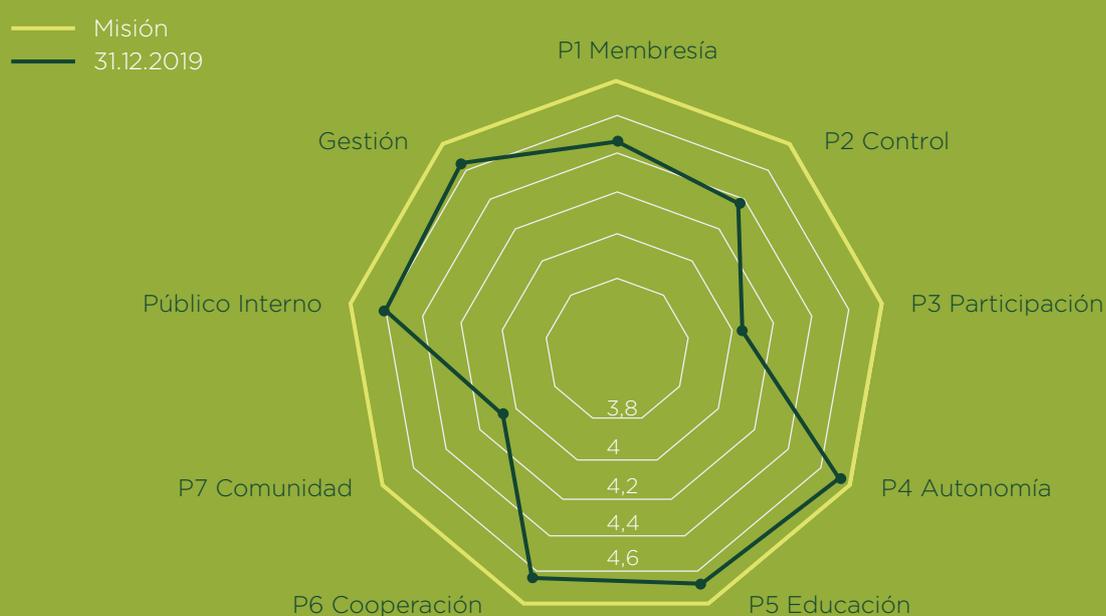
Compromiso con la comunidad		Principio 7
Apartado	Descripción	Calificación
Medio Ambiente	Compromiso con el Medio Ambiente	4
Medio Ambiente	Política ambiental - normativa ambiental - reciclaje - certificaciones ambientales	3
Medio Ambiente	Colaboradores formados en medio ambiente	3
Prelación del trabajo sobre el capital	Empleados de la comunidad	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Política 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 extensible 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 - Política 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

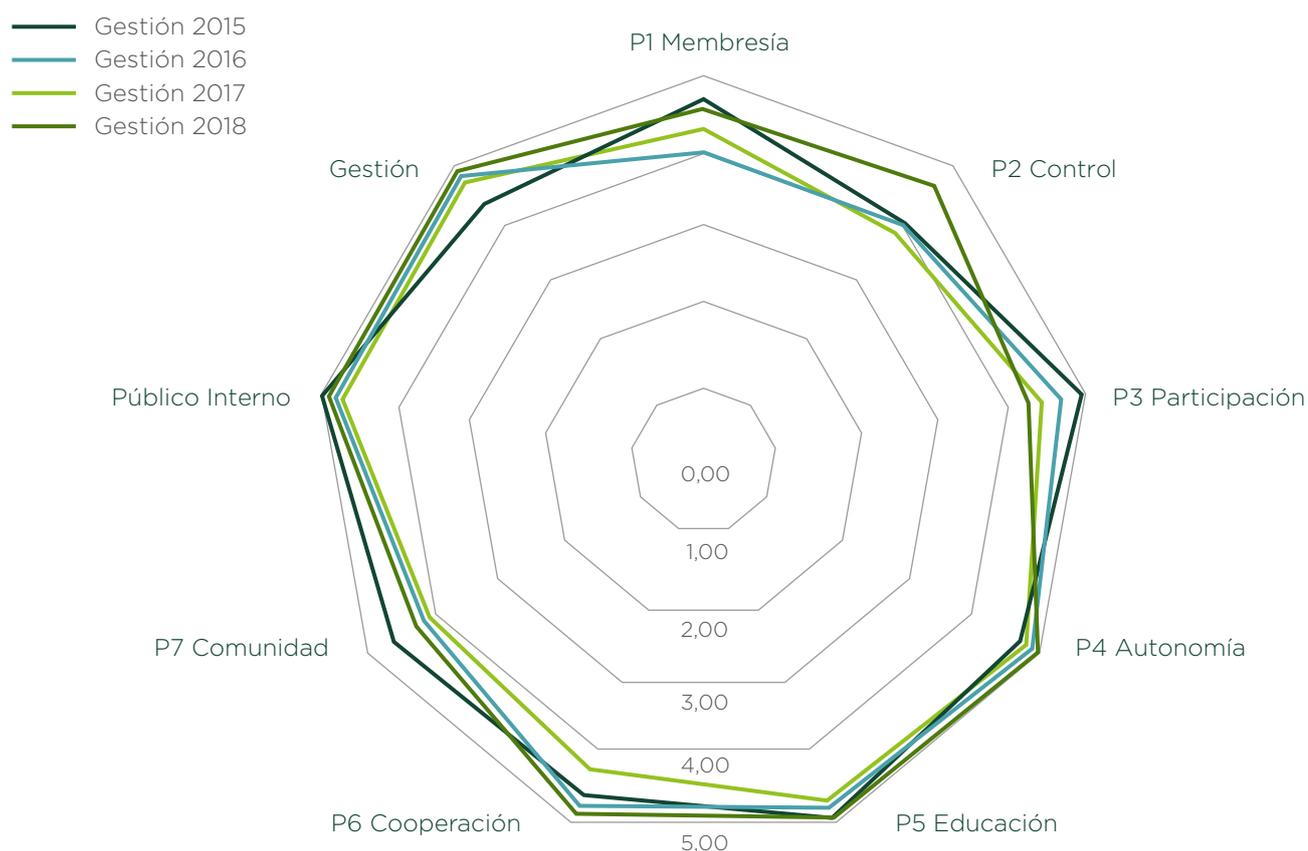
Gestión		Principio 9
Apartado	Descripción	Calificación
Relación con el Estado	Sanciones y Multas	5
Relación con el Estado	Postura de la organización - Política de donación a sindicatos, partidos políticos, otras.	5
Relación con el Estado	Impuestos totales pagados	5
Relación con el Estado	Valor de aportes 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 público 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 2019



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	Misión3	1/12/2013	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

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

			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

		Página / Respuesta directa	Principio del Pacto Mundial ONU
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	

			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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 17	
GRI 302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	78	
	302-2I	ntensidad energética ⁷	8	
	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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 17	
GRI 401 Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60, 64, 664	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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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, 683	
	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 6	8	
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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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	
	103-3E	valuación del enfoque de gestión ¹	6, 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.	



COOPROGRESO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Memoria de
Sostenibilidad
y Balance Social

2019