



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

COOPROGRESO

CRÉDITOS

CRÉDITOS

Coordinación General:

Área de Responsabilidad Social

Contenidos:

Cooperativa de Ahorro y Crédito
Cooprogreso

Consultoría SDG Consulting

Diseño y diagramación:

Departamento de Marketing

Cooprogreso
(GRI 102-3)

COOPROGRESO

Dirección: Matriz Pomasqui
Manuel Códova Galarza 9380 y
Marietta de Veintemilla
Telf.: 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.

MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD 2020

COOPROGRESO

MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD 2020
COOPROGRESO

CAP. 1

Información Institucional

Mensaje del presidente	07
Mensaje del Gerente	09
Declaración para los grupos de interés	10
Acerca de esta memoria	11
Historia	12
Misión, visión y valores corporativos	13
Principios del Cooperativismo	14
Código de Ética	14
Presencia en el mercado nacional	16
Certificaciones, Reconocimientos y Alianzas	17
Dirección estratégica de Cooprogreso	19
Grupos de interés y comunicación	20
Liderazgo del ODS 1 Fin de la Pobreza	21
Materialidad	24

CAP. 2

Principios de gestión

Buen Gobierno	27
Estructura de Gobernanza	28
Nombramiento del Gobierno	29
Funciones del Buen Gobierno	30
Gestión de Riesgos	32
Defensa del consumidor	33
Calificación de riesgo	33

CAP. 3

Desarrollo Económico

Resultados económicos	35
Distribución de utilidades y excedentes	36
Socios	37
Proveedores y cadena de suministro	40
Anticorrupción y transparencia	41
Contribución al Estado	42
Eficiencia y valor compartido	43

CAP. 4

Socios y Clientes

Perfil de los socios	45
Género	45
Edad	46
Diversidad e Inclusión	46
Perfil de nuestros socios	47
Estado civil	47
Nivel de educación	48
Tiempo de Permanencia	48
Protección al cliente	49

CAP. 5

Productos y Servicios

Créditos concedidos	51
Colocación de créditos por región	51
Créditos a nuevos socios	53
Satisfacción de nuestros clientes	54

Imagen y prestigio institucional	56
----------------------------------	----

CAP. 6

Gestión Social y Ambiental

Gestión Social	58
Empleo y beneficios	59
Diversidad e igualdad de oportunidades	68
Capacitación	71
Libertad de Asociación	73
Seguridad y salud ocupacional	74
Desarrollo de la comunidad	79
Programa Educación para el Desarrollo	79
Programa Salud y Bienestar	80
Gestión ambiental	81
Utilización de materiales y reciclaje	81
Energía	81
Uso del agua	82
Gestión de desechos	82
Indicadores de Balance Social	83
Índice GRI	88



CAP. 1

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL





MENSAJE DEL PRESIDENTE

> GRI 102-14, GRI 102-20

En un año que sin duda fue muy complejo no solo para Ecuador sino para el mundo entero debido a la pandemia que tuvimos que afrontar, superamos desafíos con optimismo en esta nueva realidad. En nuestra Décima Memoria de Sostenibilidad, compartimos la gestión y buenas prácticas del 2020.

A pesar de las dificultades que sufriera el sector financiero, incluido el de la Economía Popular y Solidaria, nuestra institución este año, ha consolidado su compromiso y gestión diaria la cual se ve reflejada en cada una de las actividades que hemos realizado en este período.

Nuestra principal meta continúa siendo la inclusión y el mejorar la experiencia de nuestros grupos de interés, apalancándonos estos últimos años en la innovación, no solo tecnológica, sino también de servicios, productos y procesos que han permitido mantener la confianza en nuestra institución.

Es por esta gestión que Cooprogreso obtuvo otros importantes logros como son, la certificación Smart Campaign, que reconoce a las empresas que cumplen con los principios de protección al cliente, la certificación Worldcob 2011.3, que evalúa las mejores prácticas de Responsabilidad Social en las empresas. Además, el certificado GIF Gobernanza, que es una iniciativa regional que promueve la capacitación a los miembros del órgano de gobierno

en la aplicación de buenas prácticas en gobernanza, y también me llena de orgullo indicar que somos los líderes por segundo año consecutivo del Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 1, que busca el fin de la Pobreza como una iniciativa de Pacto Global de Naciones Unidas, a la que nos hemos sumado para contribuir con la Agenda 2030.

Todos estos desafíos que vivimos pudimos superarlos gracias al enorme compromiso de los colaboradores, quienes permitieron asegurar la continuidad operacional y de servicio, apoyados también en nuestros canales digitales que tomaron mayor relevancia en este año.

Hoy más que nunca continuamos firmes en nuestro propósito de ir un paso adelante para mejorar vidas y cumplir los sueños de socios y clientes, donde no solo apostamos al desarrollo sostenible, sino que lo hemos convertido en parte de nuestra cultura y una realidad que vivimos día a día en la Cooperativa, de la cual nos sentimos orgullosos y nos comprometemos a seguir aportando al crecimiento económico y social del Ecuador.

Juan Carlos Rivera Jarrín
PRESIDENTE



MENSAJE DEL GERENTE

> GRI 102-14, GRI 102-20

Para Cooprogreso, la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social son parte importante de la razón de ser institucional porque desde su origen, cuando 32 personas, la mayoría de ellas con carencias, fundaron esta Institución en Atahualpa, una hermosa parroquia rural de Quito con apenas 1910 habitantes, lo hicieron para mejorar la calidad de vida de sus familias y las comunidades donde actuamos.

Nuestros fundadores, que iniciaron Cooprogreso con un aporte de apenas S/. 4100 sucres, equivalentes aproximadamente a \$ 1600 dólares de la actualidad, nos dejan claro el mensaje que detrás de un gran sueño, es más importante el optimismo y la esperanza antes que los recursos económicos. Por eso todos quienes conformamos Cooprogreso vemos el futuro con fe y tenemos la esperanza de que este duro año lo superaremos juntos.

Fieles a esta filosofía, nuestra institución actuó en línea con la visión que nos dieron nuestros fundadores y así, con profunda satisfacción, me permito presentar y poner a su consideración nuestra décima y consecutiva Memoria de Sostenibilidad anual, un documento que refleja lo alcanzado durante el año 2020.

Consideramos que este año es un período para agradecer, para decir muchísimas gracias por la vida, por la salud, por nuestros seres queridos, por el trabajo, por permitirnos aportar con esperanza para nuestros socios y clientes durante esta compleja etapa para toda la humanidad. Este agradecimiento quiero transmitir de manera especial a nuestra Asamblea General de Representantes, al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, a las Comisiones, a nuestro equipo de trabajo y a cada uno de nuestros compañeros, quienes han permitido que nuestra organización se mantenga como una institución sólida, que cuenta con la mejor calificación de riesgo de las cinco cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país.

Durante este año, pusimos por delante la filosofía social del cooperativismo y, cuidando la fortaleza financiera de la institución, nos ocupamos con dedicación de preservar la salud de nuestro personal, socios y clientes. Desarrollamos protocolos de bioseguridad, dotamos de túneles de desinfección, gel desinfectante y señalización en todas nuestras agencias, entre otras medidas.

Para aportar a la tranquilidad de nuestros socios deudores y sus familias, implementamos medidas de alivio financiero para que las cuotas de sus créditos se ajusten a su nueva realidad. De manera técnica, pero con una profunda solidaridad, la institución asumió los costos que esto representa por los niveles de liquidez y el diferimiento de ingresos que debíamos mantener, reflejando de esta manera lo que debe realizar una entidad centrada en las personas.

Nuestra institución dio un mensaje de confianza en el futuro y con mucha esperanza, abrimos este año una nueva agencia en La Libertad, provincia de Santa Elena, una de las más golpeadas por la pandemia. También reubicamos nuestra agencia en la ciudad de Riobamba con el objeto de dar el mejor servicio a nuestros socios.

Para finalizar, permítanme reiterar nuestro compromiso con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, a la vez quiero desearles que todos se encuentren bien de salud junto a sus seres queridos y que continuemos viendo el futuro con la esperanza de que siempre las cosas estarán mejor.

Stalin Muñoz López
GERENTE

DECLARACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

> GRI 102-40, GRI 102-42,
GRI 102-43, GRI 102-44

En el 2019 realizamos un análisis de materialidad a través de un consultor externo para conocer nuestros principales intereses y necesidades, así como la medición de los Indicadores de Balance Social, mismos que serán reportados en la presente Memoria.

En el 2020 trabajamos activamente como líderes del ODS 1 – Fin de la Pobreza, buscando mejorar la calidad de vida de las personas que no tienen acceso a vivienda digna, salud de calidad, educación y alimentación. Como empresa, creemos firmemente que podemos generar iniciativas que aporten al bienestar de los individuos y familias que están en situaciones de vulnerabilidad.

Los canales de comunicación han permanecido activos con cada uno de nuestros grupos de interés y el presente documento representa una forma de continuar transparentando su accionar, sobre todo, en el manejo financiero, basado en la toma de decisiones responsables, con ética y transparencia, lo que nos ha permitido crear relaciones de calidad y durabilidad con nuestros inversores.



ACERCA DE ESTA MEMORIA

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

El presente documento, muestra la gestión relacionada al año 2020, comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, en conformidad con la opción "Esencial" de los GRI Standard 2016 y de acuerdo a las nuevas guías GRI disponibles 2018 y 2020; los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas e indicadores de Balance Social de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



El informe incluye, además del resultado de nuestros productos y servicios financieros de calidad, las actividades de desarrollo sostenible que se ejecutan con nuestros socios, clientes y comunidad en general, en temas económicos, ambientales y sociales.

Para definir el contenido de la presente Memoria hemos aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI: 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.

Somos parte de Pacto Global de Naciones Unidas, por ello, mediante esta Memoria de Sostenibilidad presentamos nuestro compromiso con sus 10 principios universalmente aceptados y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Agenda 2030, específicamente con el ODS 1 – Fin de la Pobreza del cual somos líderes de mesa.

Durante los últimos años, como **Cooprogreso**, venimos realizando nuestra **Memoria Anual de Sostenibilidad**, donde declaramos nuestras principales cifras en temas económicos, sociales y ambientales.



Esta Memoria ha sido elaborada por un equipo consultor externo independiente, que garantiza la aplicación de los estándares GRI. Complementariamente, somos regulados de forma permanente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y los organismos gubernamentales de control establecidos por el gobierno de la República del Ecuador.

Para más información sobre el contenido de esta Memoria de Sostenibilidad, comunicarse con:

Área de Responsabilidad Social Cooprogreso

HISTORIA



NUESTROS ANCESTROS: LOS FUNDADORES DE COOPROGRESO

César Flores (Promotor)

Amanda Dávila

José Andrae

Martín San Pedro

Adolfo Torres

Severiano Cartagena

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

Cesar de la Torre

Segundo Toapanta

Severiano Andrango

Agustín Hernández

César Pallo

Carlos Herrera

Humberto Cárdenas

Estuardo Casteló

Joaquín Herrera

César Maigua

Nuestra historia empieza con 32 personajes que, optimistas y valientes, deciden asociarse para crear una cooperativa y mejorar su calidad de vida, la de sus familias y la de la gente de su entorno. Con apenas 4.100 sucres de capital y la guía de un sacerdote creyente de los principios cooperativos que visionaron a Cooprogreso, los fundadores iniciaron la cooperativa en una de las parroquias rurales más pequeñas de Pichincha.



En los años 70

Atahualpa era una población cuyos ingresos provenían de la explotación ganadera y el cultivo agrícola. Hasta entonces, cualquier inversión se realizaba por medio de "chulqueros", agiotistas que cobraban desmedidos intereses. A pesar de ello, el movimiento cooperativista se expandía con fuerza en varias zonas de Ecuador, particularmente en la provincia de Carchi y Tungurahua. El propósito fue uno solo: mejorar la calidad de vida de las familias y de la comunidad.

A inicios de 1969

Cesar Flores ejercía su ministerio como párroco de la parroquia de Atahualpa y, siguiendo la doctrina social de la iglesia, consideró al cooperativismo como la única manera de ayudar a surgir a las poblaciones pobres a partir del apoyo mutuo.

23 de marzo 1969

Se constituye formalmente la pre cooperativa con la elección de la primera directiva.

26 de junio 1969

Se autoriza jurídicamente la fundación de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PROGRESO" LDTA. El nombre de la organización coincidía con el de un barrio de Atahualpa en el que residían los fundadores.

10 de agosto 1969

Se elige democráticamente a los primeros directivos mediante una asamblea.

15 de agosto 1969

Se convocó una reunión para la fundación de la cooperativa en donde 32 personas depositaron un monto total de 4.100 sucres.

16 de agosto 1969

Se posesionan los directivos y es nombrado como gerente el señor Luis Remigio Dávila.

Finales de 1969

En la plaza principal de cada lugar montaban una mesa para recibir depósitos, entregar retiros y afiliar nuevos cooperados. Así, empieza la expansión hacia parroquias aledañas.

Hoy en día contamos con 29 agencias, estamos en 9 provincias y somos la cuarta cooperativa más grande del país. Nacimos con poco y hemos trabajado duro para construir lo que actualmente somos.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

> GRI 102-16

MISIÓN



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

VISIÓN



Creer sostenidamente para mantenernos, en el 2021, entre las 4 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.



NUESTRO PROPÓSITO

Mejorar la vida de nuestros socios y clientes, ayudarlos a cumplir sus sueños y cuidar sus ahorros como si fueran de nuestro ser más querido.



PRESENTACIÓN

PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

Nuestra gestión está basada en los valores del cooperativismo que son: Ayuda Mutua, Responsabilidad, Democracia, Igualdad, Equidad y Solidaridad, lo cual nos permite a su vez poner en práctica los 7 principios cooperativos:

- 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.

CÓDIGO DE ÉTICA

> GRI 102-17

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Nuestra cooperativa cuenta con un Código de Ética que es el resultado del trabajo de un grupo multidisciplinario de colaboradores de la institución, su aprobación fue realizada por el Consejo de Administración. Se entiende a la ética como el conjunto de valores que maneja la institución, concordantes con los preceptos y la filosofía cooperativista, así como los valores y principios éticos que nos rigen como Cooprogreso. Este Código de Ética es de carácter obligatorio para los vocales, representantes, directivos, administradores, socios, funcionarios y trabajadores.

El **Código de Ética** consta de 9 capítulos, estructurados de la siguiente manera:

- 1.** De los Principios Fundamentales.
- 2.** De la Relación con los Clientes y Socios.
- 3.** De las Relaciones Laborales.
- 4.** De la Prevención de Lavado de Activos.
- 5.** De la Información y Confidencialidad.
- 6.** Conflicto de Intereses.
- 7.** De las Relaciones con las Autoridades y Otros Grupos Externos.
- 8.** De los Recursos Internos.
- 9.** Consideraciones Especiales.



Su contenido se difunde a todos nuestros colaboradores periódicamente y está disponible para todos a través de nuestra intranet. Disponemos de un canal en nuestra página web para que cualquier persona pueda realizar denuncias de manera anónima de casos referentes a temas éticos.

Por otro lado, la administración del Código de Ética está bajo la responsabilidad de un equipo multidisciplinario conformado por representantes de las siguientes áreas: Control Interno, Talento Humano y el Consejo de Vigilancia, quienes se reúnen para analizar y gestionar la información recibida a través de los diferentes canales dispuestos para este fin.

La Institución cuenta con un Código de Ética emitido en el año 2017 y actualizado en el 2019, donde se establece como Ámbito de Aplicación y Alcance:

Art. 1. Ámbito de aplicación

El presente código abarca las normas que rijan el comportamiento de los socios, vocales, representantes, directivos, administradores, funcionarios y empleados de la cooperativa en el ejercicio y desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Art. 2. Alcance

El presente código es obligatorio para los vocales, representantes, directivos, administradores, socios, funcionarios y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso LTDA.”.

Además, en los contratos se registra lo siguiente:

Las áreas de Control Interno y Auditoría, gestionan los casos en donde se determina que existe algún tipo de incumplimiento al Código de Ética. Se realiza la investigación pertinente, se emite un informe y finalmente se generan resoluciones a fin de que se aplique lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo.

SOMOS PARTE DE LA REGULACIÓN DIRECTA DE ENTIDADES Y LEYES COMO:



Código Orgánico Monetario y Financiero.

Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS DE COMUNICACIÓN:

El contenido del Código de Ética se difunde a todos nuestros colaboradores en su proceso de inducción corporativa y está disponible siempre para todos en la Intranet. También se entrega en formato físico, como parte del kit de inducción corporativa a los colaboradores nuevos y se ha creado una capacitación normativa en metodología e-learning para dar a conocer el mismo. Para los demás públicos de interés se encuentra disponible a través de nuestra página web.

Para el reporte de preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización, contamos con una opción ingresando a nuestra página web www.cooprogreso.fin.ec

PARA ACCEDER
ESCANEAR EL CÓDIGO



O el correo electrónico a la dirección quejasyreclamos@cooprogreso.fin.ec

PRESENCIA EN EL MERCADO NACIONAL

> GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7

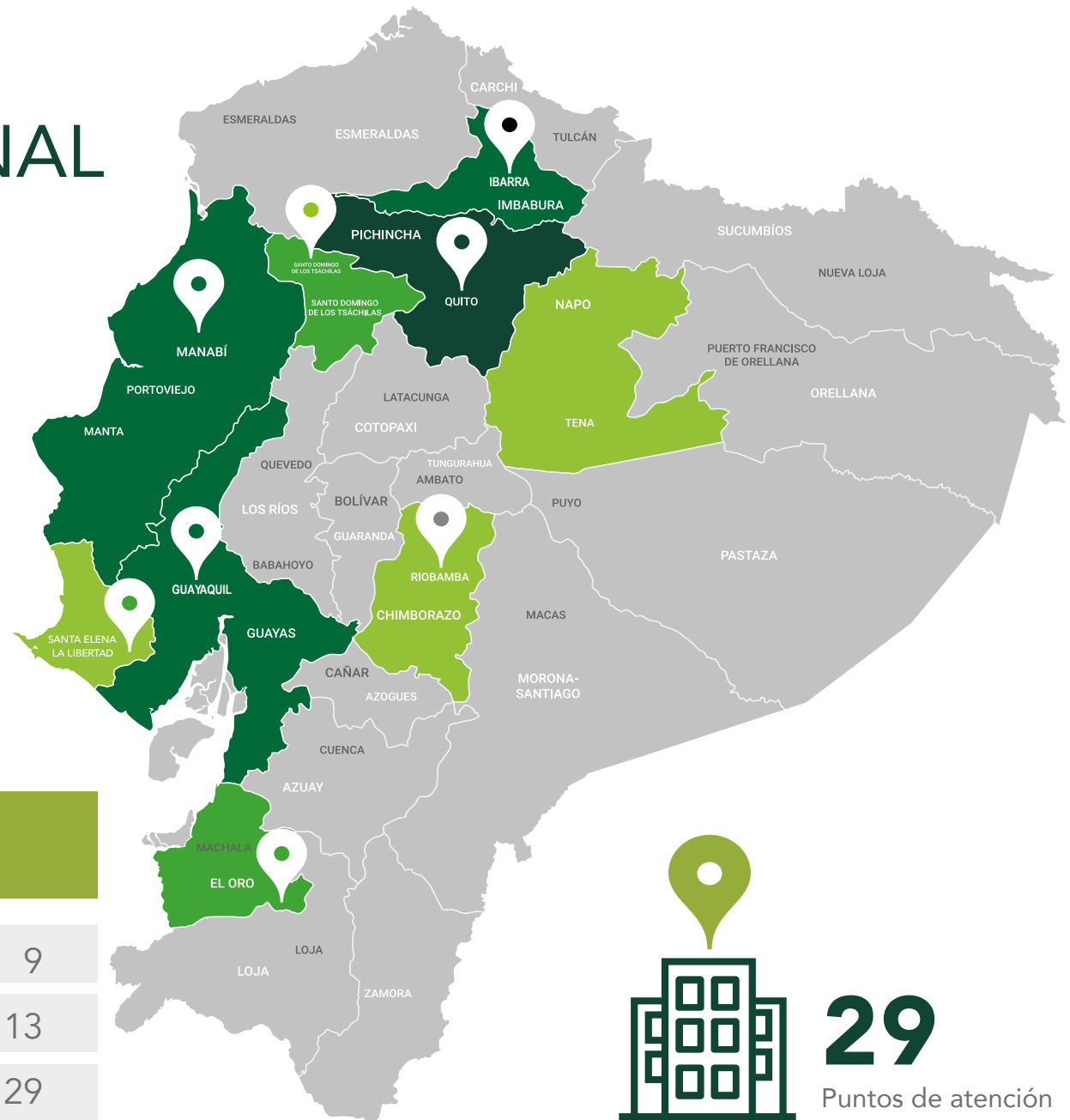
Nuestra mayor concentración de oficinas está en la provincia de Pichincha. Actualmente contamos con 24 agencias ubicadas en zonas estratégicas y 5 oficinas operativas, logrando un gran alcance de cobertura y apoyo al sector microempresarial en el Ecuador.

Se incluye la nueva agencia en el cantón La Libertad, que abrió sus puertas en el mes de agosto de 2020 y se reubicó a la agencia Riobamba, manteniendo la misma integridad y compromiso con nuestros colaboradores, socios y la comunidad.

Además, para el año 2021, tenemos previsto abrir nuevas agencias, con las cuales podremos servir a una mayor cantidad de socios y ampliar nuestra red de cobertura.

Zonas servidas a nivel nacional:

Provincias:	9
Cantones:	13
Parroquias:	29



29

Puntos de atención

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

SANTA ELENA

La Libertad

EL ORO

Machala

NAPO

Tena

CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS Y ALIANZAS

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social ha sido fundamental en nuestra estrategia diaria. Tras todos estos años de vida institucional, en el 2020 fuimos reconocidos por las buenas prácticas de sostenibilidad implementadas en favor del cooperativismo en el Ecuador.



La certificación Smart Campaign fue ratificada para Cooprogreso en abril de 2019, en una segunda versión, esta nueva nos permitió continuar aliados a los Principios de Protección al cliente de la Campaña Smart (PPCs). Este certificado tiene una validez de hasta 2 años después de su fecha de emisión original.



La certificación Worldcob 2011.3 promueve las prácticas de responsabilidad social en las empresas. Recibiremos este reconocimiento por otro año consecutivo una vez hayamos entregado la MDS 2020.



Durante el 2020 mantuvimos el liderazgo de la mesa del ODS 1 Fin de la Pobreza por segundo período consecutivo.



Iniciativa regional que tiene por objetivo capacitar a los miembros de instancias de gobernanza en la aplicación de buenas prácticas para contribuir en la solidez y sostenibilidad de las Instituciones de Finanzas Inclusivas (IFI).

NUESTRAS ALIANZAS

➤ GRI 102-12, 102-13, M3D4P4_1, M3D4P4_2, M6D1P2, M6D2P3_1

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 Economía Popular y Solidaria.

Este tipo de relacionamiento nos ha permitido una mayor efectividad en nuestras actividades, generando mayor impacto y alcance de nuestros programas.

Dentro de ellas podemos destacar la alianza con Conquito y La Secretaría de Desarrollo Productivo, con quienes estamos desarrollando propuestas para el impulso a pequeños microempresarios.

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.

INICIATIVAS A LAS QUE ESTAMOS ADHERIDOS

Complementariamente a nuestras certificaciones y reconocimientos somos miembros activos de varias iniciativas y redes locales e internacionales, demostrando así nuestro compromiso activo en favor del desarrollo sostenible en el país.



Pacto Global de las Naciones Unidas

Es la iniciativa corporativa de la ONU más importante del mundo, en la cual, las organizaciones voluntariamente se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



CERES

Es la red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social en el país. Está conformada por más de 75 organizaciones, empresas públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas.



ICORED – Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Es un organismo de integración representativo del sector cooperativo financiero, que defiende los intereses y promueve su desarrollo, en el contexto de los valores y principios cooperativos.



Cámara de Comercio de Quito

Es el gremio más grande del país y entrega a sus socios servicios de calidad que contribuyen al desarrollo de sus negocios. Cuenta con 112 años de vida institucional al servicio de Ecuador.



FINANCOOP – Caja Central

Es la caja central que ofrece productos y servicios financieros únicamente a Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas, no a personas naturales.

FÁCIL

ÁGIL

SIMPLE

EXCELENCIA

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE COOPROGRESO

GRI 102-16 / 102-17

Sostenibilidad

Financiero

Incrementar
participación en
microcréditoLograr **índice de morosidad** inferior al mercadoMantener una solvencia que permita un **crecimiento sostenible** de la institución

Socios/Clientes

Incrementar
socios nuevosIncrementar
activos y pasivosReducir **tiempo de entrega** de productos y serviciosAmpliar
cobertura

Procesos

**Mejora de procesos** con prospección en ventas y servicios**Plataforma tecnológica** con VisiónDesarrollo de modelo de **costos por procesos**

Colaboradores

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

GRUPOS DE INTERÉS

> GRI 102-33, GRI 102-40, GRI 102-42,
GRI 102-43, GRI 102-44

Existe un manual que identifica a los grupos de interés con metodologías para la valoración de los diferentes stakeholders primarios y secundarios de nuestra cooperativa.



COMUNICACIÓN

Para nuestra organización, comunicarnos con todos los grupos de interés (GI) es especialmente importante, ya que nos permite socializar la gestión interna y externa e identificar nuevas oportunidades de mejora con el objetivo de definir planes de acción mediante el reconocimiento de sus necesidades. Contar con la opinión de nuestros grupos de interés es esencial porque nos permite validar el impacto de las acciones tomadas en la estrategia y controlar los resultados. A continuación, detallamos el proceso por el cual se genera la comunicación por GI:

STAKEHOLDERS	COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
COLABORADORES	Reuniones, entrevistas, focus groups, correo corporativo, encuestas, WhatsApp, conversatorios.	Diario
SOCIOS CLIENTES INVERSIONISTAS	Encuestas, focus groups, conversatorios, correo electrónico, redes sociales.	Diario
BUEN GOBIERNO ASAMBLEA	Asambleas, reuniones, informativos, correo electrónico.	Semanal
ORGANISMOS INTERNACIONALES	Correo electrónico, informativos, boletines.	Mensual
COMUNIDAD	Conversatorios, boletines de prensa, redes sociales.	Diario
PROVEEDORES	Entrevista	Mensual

LIDERAZGO DEL ODS 1: FIN DE LA POBREZA

Como líderes por segundo año consecutivo del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 1, el cual ha sido un reto muy importante, donde buscamos trabajar en la erradicación de la pobreza.

Una de las razones fue la transformación surgida a raíz de la pandemia por SARS-CoV-2, que causó el cambio de modalidad del proyecto de presencial a virtual. A pesar de ello, nos hemos enfocado en crear acciones encaminadas a la construcción de estrategias de inclusión en beneficio de varios sectores vulnerables.

En este contexto y bajo un estricto análisis, promovimos la creación de créditos a través de la conformación de grupos solidarios, enfocándonos en un segmento evidentemente desprotegido y vulnerable como son las mujeres. Este entorno nos llevó a pensar más allá de la inclusión financiera y trabajar en diferentes fases como el empoderamiento femenino, la educación para el desarrollo, fomentar beneficios y comercialización, pues creemos que es necesario crear oportunidades que les permita desarrollar sus iniciativas de negocio de subsistencia con una visión de progreso.

MESAS DE TRABAJO (FEBRERO) 2020 - DICIEMBRE (2020)

FECHA	NÚMERO	CONVOCADOS	MUJERES ASISTENTES	% ASISTENCIA
(27/02/2020)	1	(23)	(19)	82%
(02/07/2020)	2	(26)	(21)	80%
(26/08/2020)	3	(26)	(23)	88%
(25/11/2020)	4	(26)	(24)	92%
TOTAL:	10	101	87	85,5%



CÍRCULO DE PROGRESO

El Círculo de Progreso nace de la necesidad de varias mujeres de nuestras zonas de influencia que no han tenido la oportunidad de acceder al sistema financiero o que han mantenido negocios de subsistencia sin mejora ni desarrollo.

Bajo la metodología de nuestro Manual de Inclusión Financiera para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad y gracias al apoyo de otros miembros de mesa, llegamos a definir parámetros para apoyar económica y socialmente a mujeres en situación de vulnerabilidad.

El mayor logro fue llegar a 40 mujeres de diferentes condiciones sociales, quienes se capacitaron, empoderaron y superaron las diferentes fases implementadas, mejorando su calidad de vida y la de sus familias.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	LOGROS
OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Potenciar las capacidades de las mujeres y dotarlas de herramientas que permitan conseguir mayor autonomía, incremento de autoestima y control sobre sus propias vidas.	Empoderamiento Femenino. Resiliencia. Derechos de la mujer. Violencia hacia la mujer. Fortalecimiento de medios de vida.	100% cumplimiento fase de Empoderamiento. 95% Satisfacción de la fase. 28% de participación.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Desarrollar y fortalecer habilidades y conocimientos para que las mujeres implementen sus ideas de negocio.	Calidad Humana. El Negocio. Dirección y Administración del Negocio Marketing y Ventas. Procesos y Ventas.	100% cumplimiento fase de educación para el desarrollo. 96% Satisfacción de la fase. 21% Participación de más del 95%.
OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Proveer de recursos económicos a las mujeres cabeza de hogar, que deseen implementar o incrementar un negocio de subsistencia familiar que permita mejorar las condiciones de vida: educación, salud, alimentación, necesidades básicas, entre otros componentes de desarrollo social.	Los ejecutivos de negocios de Cooprogreso han realizado la validación para el acceso a crédito. Conformación de grupos comunales. Proceso de otorgamiento de crédito. Proceso de desembolso de crédito.	60 mujeres con crédito. Monto promedio de acceso a crédito USD 1000,00. 450 créditos indirectos. 55 grupos comunales conformados.
OBJETIVO ESPECÍFICO 4 Atender médicamente con calidad a mujeres, niños y niñas, creando productos y o servicios de asistencia médica de calidad.	Alianzas con proveedores especialistas en asistencias médicas para la creación de productos especializados en medicina general, ginecología y dental.	41 mujeres accedieron al Plan de Asistencia Médica, dental y exequias a un costo módico de USD 1,75. 100% cumplimiento de la Fase. El acceso de las asistencias es voluntario.

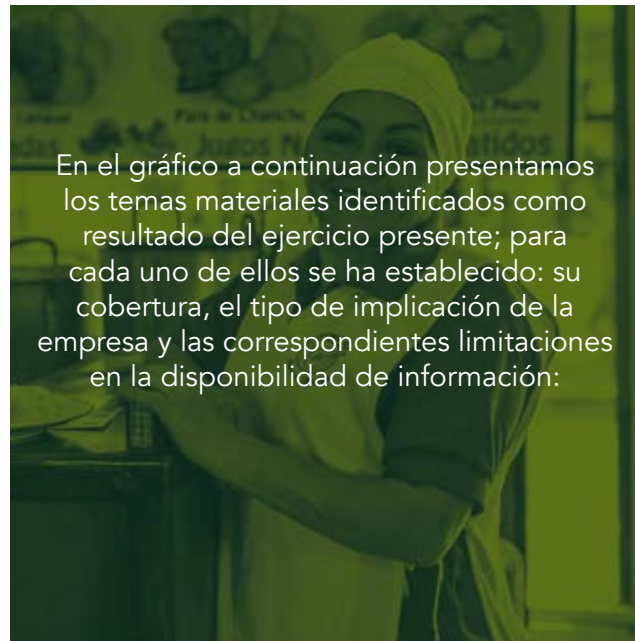
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	LOGROS
OBJETIVO ESPECÍFICO 5 Lograr en las mujeres el conocimiento técnico y empoderamiento para que comercialicen eficientemente sus productos en un nuevo entorno con liderazgo y empoderamiento.	Cambiar la estrategia del módulo de Comercialización hacia una modalidad de aprendizaje digital para adaptarse al nuevo entorno.	Mejoramiento del conocimiento de al menos una red social para la promoción de sus productos. Cumplimiento 100% de la fase. Mejoramiento del 95% del conocimiento. Promover el desarrollo de habilidades para crear alianzas.
OBJETIVO ESPECÍFICO 6 Dotar a la población objetivo de conocimientos y competencias necesarias en educación financiera para ayudarlos a tomar decisiones financieras correctas.	Controlar sus pagos puntuales de los créditos otorgados. Apoyar a usar canales digitales APP Cooprogreso, Transacciones en Web, SMS, USSD.	Fortalecer conocimientos necesarios en el manejo de productos financieros básicos como el crédito, tarjeta de crédito, consecuencias del chulco. 100% cumplimiento de la Fase. 93% Mejoramiento de conocimientos de finanzas personales.
OBJETIVO ESPECÍFICO 7 Otorgar reconocimientos para fortalecer la autoestima y fomentar el desarrollo de las mujeres.	Ceremonia de cierre del proyecto. Entrega de reconocimientos.	Cumplimiento 100% de la fase. Generar empoderamiento del proyecto en las mujeres. Nivel alto de satisfacción del proyecto

MATERIALIDAD

> GRI 102-46 - GRI 102-47

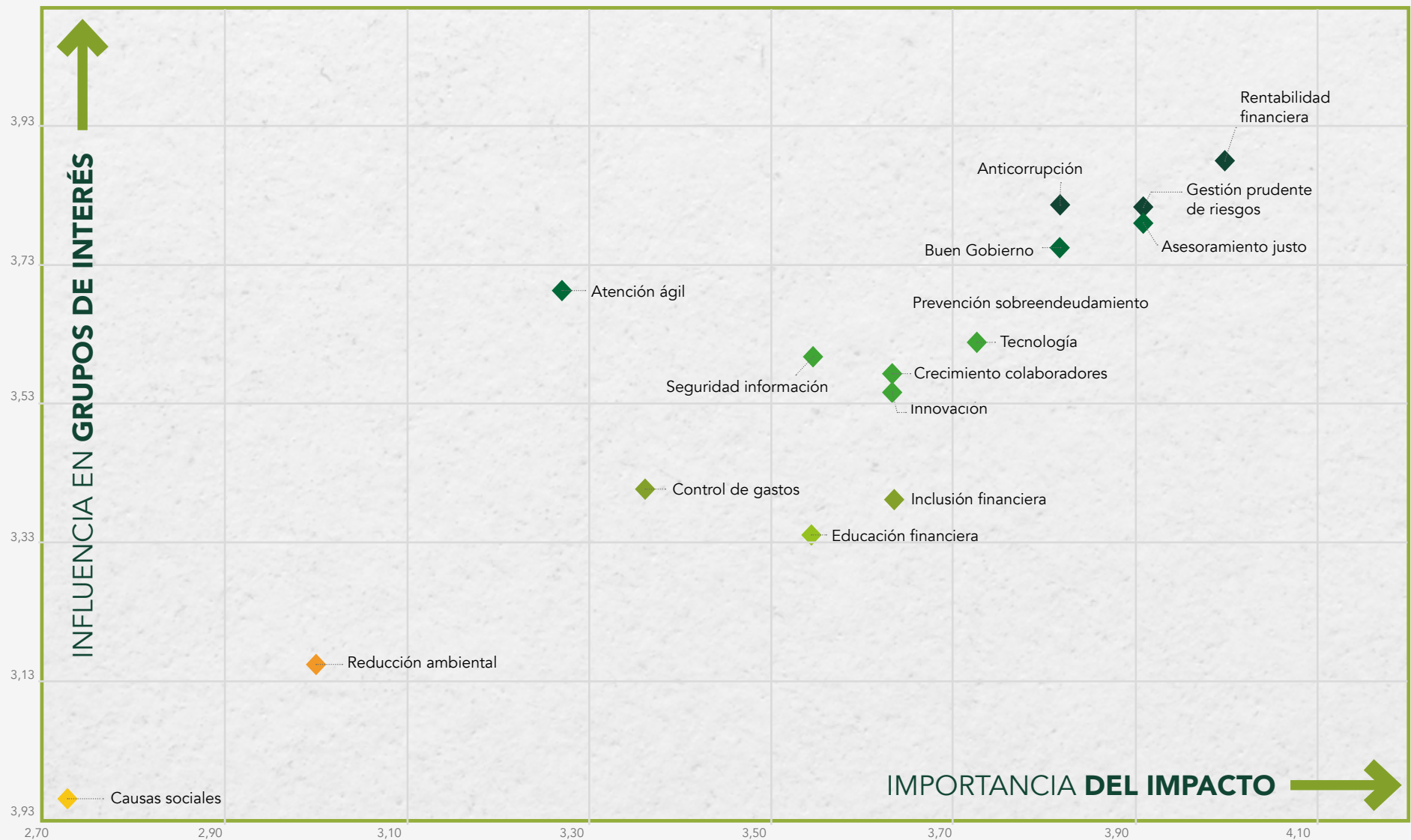
Para el proceso de definición de la materialidad y asuntos importantes de nuestros grupos de interés, contratamos a inicios del 2020 una asesoría externa, misma que se mantendrá sin ningún cambio tanto para el reporte del 2019, así como para el del 2020.

Para nosotros, todos los grupos de interés son notables, sin embargo, los temas tienen grados de prioridad, es por esto que para el presente reporte se consideraron los asuntos relevantes con mayor categorización.



En el gráfico a continuación presentamos los temas materiales identificados como resultado del ejercicio presente; 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:

Escala de valoración: Nula=0 / Baja=1 / Media=2 / Alta=3 / Muy Alta=4					Cobertura y límites de los temas materiales GRI 102-46 a. / GRI 103 - 1		
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
	2	Desempeño económico y rentabilidad financiera	4,00	3,88	COOPROGRESO	Directa	Ninguna
Económica	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
	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
Social Clientes & Comunidad en general	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

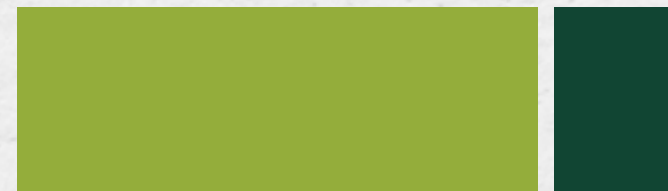
TEMAS MATERIALES 2020 **COOPROGRESO**

Se presenta la matriz de relación entre la influencia de grupos de interés y su impacto , donde la influencia de influencia de grupo de interés más alta, genera mayor impacto



CAP. 2

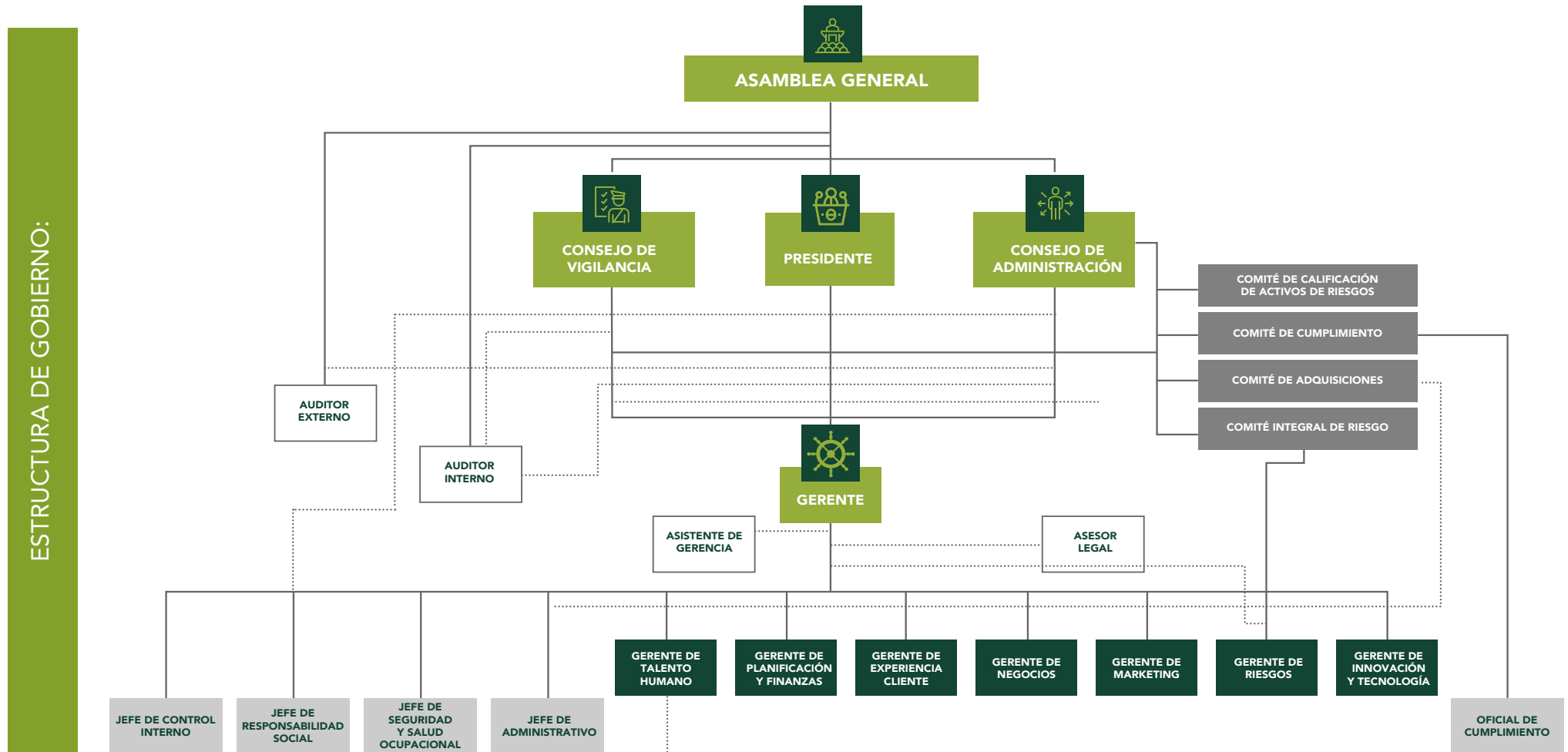
PRINCIPIOS DE GESTIÓN



BUEN GOBIERNO

> GRI 102-18, GRI 102-28

En **Cooprogreso** alineamos nuestro Gobierno bajo los principios de integridad, transparencia y responsabilidad. Además, cumplimos con la legislación vigente con el objetivo de trabajar en la mejora continua, buscando total eficiencia al entregar un excelente servicio. Nuestros principios constan con lineamientos de buena gobernanza, de modo que esta estructura garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa y genera valor para el conjunto de nuestros socios, clientes y los demás grupos de interés. Tenemos nuestras actividades claramente definidas y ejecutamos las atribuciones y deberes de los socios, los órganos de gobierno, dirección, control y representación legal. Así, se han establecido normas, principios éticos y elementos de la cultura de la institución que permitan ejecutar prácticas transparentes y armónicas entre los involucrados.

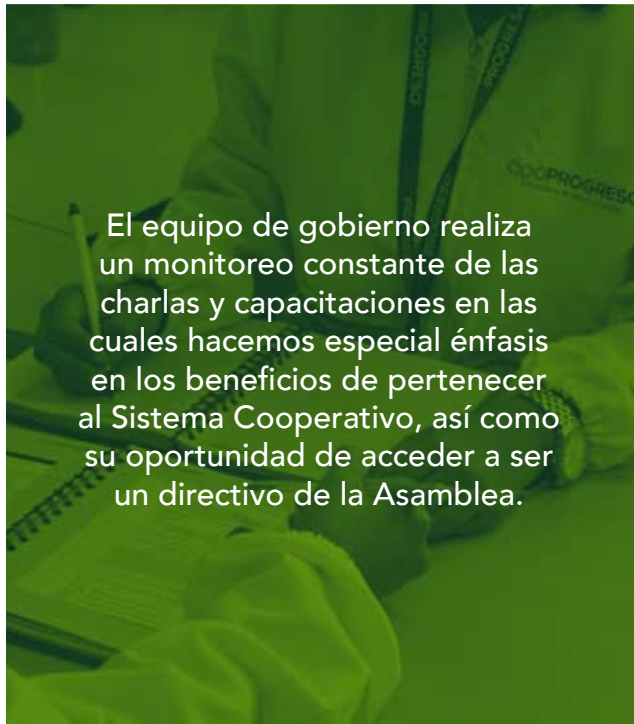


ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

CONTROL DEMOCRÁTICO DE MIEMBROS

➤ GRI 102-5, GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-22, GRI 102-23, GRI 102-24, GRI 102-33, M3D1P2_2, M3D2P1, M3D2P2_1, M2D1P2_1, M3D1P1, M3D1P2_1

En el año 2020, nuestros miembros de la Asamblea se han mantenido en sus cargos de dirección, al igual que nuestro gerente, quien lidera 4 años a la organización.



El equipo de gobierno realiza un monitoreo constante de las charlas y capacitaciones en las cuales hacemos especial énfasis en los beneficios de pertenecer al Sistema Cooperativo, así como su oportunidad de acceder a ser un directivo de la Asamblea.

ACCESO A CARGOS INSTITUCIONALES

	Número de hombres 2019	Número de mujeres 2019	Número de hombres 2020	Número de mujeres 2020
Número de socios totales	121.346	103.553	126.377	108.561
Presidente	1	-	1	-
Consejo de Administración	5	4	5	4
Consejo de Vigilancia	4	1	4	1
Gerencia y jefaturas	4	3	7	5
Comisión de Educación	3	1	2	2
Comisión Integración Cultura y Deportes	2	1	3	1
Comisión Legislación	3	1	4	4
Comisión Gestión Social	2	2	1	3

CARGOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

	2019 (NÚMERO TOTAL)	2020 (NÚMERO TOTAL)
Consejo de Administración	9	9
Consejo de Vigilancia	5	5
Comisión de Educación	4	4
Comisión de Integración Cultura y Deportes	3	4
Comisión de Legislación	4	4
Comisión de Gestión Social	4	4
Gerencia	1	1

ACCESIBILIDAD ASOCIATIVA Y COOPERATIVA

Hemos definido los requisitos básicos establecidos en un documento aprobado por la Asamblea, en el cual se norman los procedimientos para la incorporación de nuevos socios.

Éste señala los mecanismos de no discriminación por ninguna razón (género, étnia, religión, etc.) Así, se garantiza un proceso ágil, simple, fácil y con excelencia, con el que una persona puede convertirse en socio de nuestra cooperativa. De esta manera garantizamos que no se excluya a ninguna persona, facilitando su inclusión al sistema financiero.

NOMBRAMIENTO DEL GOBIERNO

> GRI 102-24

En Cooprogreso, realizamos de manera democrática la elección de los miembros para representantes y se convoca a elecciones generales cada cuatro años. Una vez han cumplido con los requisitos establecidos por la normativa vigente, todos los socios pueden inscribir sus candidaturas.

El nombramiento y selección de la Asamblea General y del Consejo de Administración se basan en las disposiciones legales y demás normativas aplicables para el efecto. En esta se procede a elegir los representantes de la Asamblea, del Consejo de

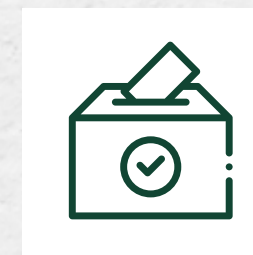
Administración, del Consejo de Vigilancia y de las diferentes comisiones. Además, existen también comités normativos y voluntarios designados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es el encargado de designar al presidente, vicepresidente y secretario del Consejo de Administración, comisiones o comités especiales. Asimismo, tiene la potestad de removerlos al incumplirse la normativa legal y reglamentaria.

POR OTRO LADO, ENTRE OTRAS, LAS ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL SON:



Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.



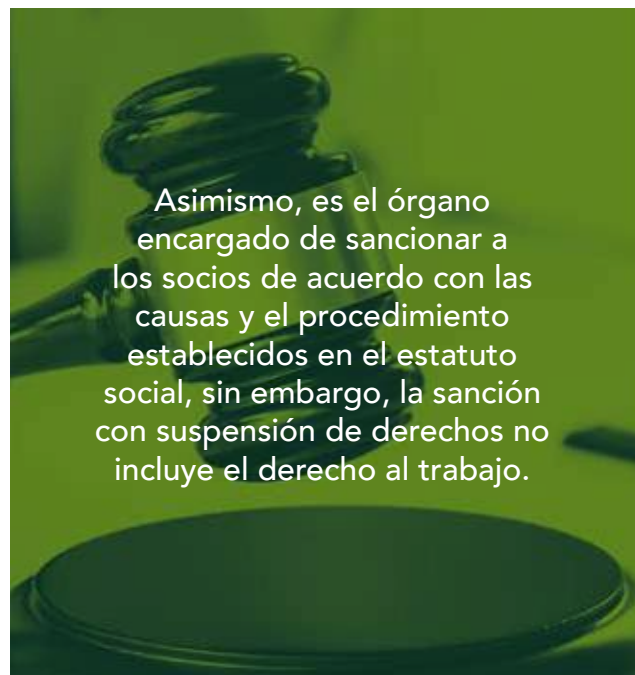
Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.

FUNCIONES DEL BUEN GOBIERNO

> GRI 102-25, GRI 102-26, GRI 102-27, GRI 102-28

De acuerdo con el Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Consejo de Administración deberá cumplir y hacer cumplir los principios y valores del cooperativismo.

Además, está a cargo de planificar y evaluar el funcionamiento de la organización, aprobar políticas institucionales, metodologías de trabajo y proponer a la Asamblea reformas y reglamentos que sean de su competencia.



Asimismo, es el órgano encargado de sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social, sin embargo, la sanción con suspensión de derechos no incluye el derecho al trabajo.

OTRAS FUNCIONES:



Designar al presidente, vicepresidente y secretario del Consejo de Administración, así como comisiones o comités especiales y removerlos en caso de incumplir la normativa legal y reglamentaria.



Nombrar al gerente y gerente subrogante y fijar su retribución económica.



Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.



Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del gerente.



Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.

CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Las capacitaciones a nuestros miembros directivos en temas de sostenibilidad es una de las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.



El directorio participó en la Certificación en Alta Dirección y Gobernanza Cooperativa y su contenido fue:

- ✓ Inducción a la Economía Social Solidaria (ESS) y gobierno cooperativo.
- ✓ Modelo de gestión y gobernanza cooperativa.
- ✓ Reingeniería actitudinal y liderazgo.
- ✓ Dirección y planeación estratégica.
- ✓ Equilibrio socio-empresarial.

CONFLICTOS DE INTERESES

Hemos transparentado los procesos de elecciones, así como la información que presentamos, por lo que no se han presentado conflictos con el Gobierno. 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 poder mantener un equilibrio interno. Derivado de nuestro Código de Ética, conocemos que:

“Los socios, vocales, representantes, directivos, administradores, funcionarios 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.”

Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales.

Tras un análisis interno la prelación de los intereses colectivos sobre los individuales es un tema que no aplica para la presente memoria, ya que nuestros socios no poseen programas de beneficio aprobados por la Asamblea General.

GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO

➤ GRI 102-24, GRI 102-33, M3D2P1

En la cooperativa hemos implementado las herramientas del Proyecto de Gobernanza Institucional y Mayor Inclusión Financiera - Proyecto GIF, promovido por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), 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, cuenten a la inclusión financiera y microfinanzas como parte del fortalecimiento de su solidez, sostenibilidad financiera y social.

Hemos 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 que diferencia gobernanza, buena gobernanza y gobernanza efectiva. Así, permite el análisis de una efectiva taxonomía y la mejora de la gobernanza corporativa a través de la aplicación de pilares, estándares, componentes y herramientas de soporte.

Complementariamente, nos sujetamos a lo dispuesto en el Art 21 de la Ley orgánica 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”.

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 y del resto de las acciones de la cooperativa que están en conocimiento del Consejo de Administración y Vigilancia.

Alineada bajo los principios de integridad, transparencia y responsabilidad para con los socios y clientes están a disposición los siguientes medios para información:

Página web de Cooprogreso, en la sección información financiera:



<https://www.cooprogreso.fin.ec/nuestra-cooperativa>

Consultando directamente en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, donde el personal de Servicio al Cliente guía a los socios hacia la persona encargada de facilitar esta información.

GESTIÓN DE RIESGOS

> GRI 102-11, GRI 102-29, GRI 102-30,
GRI 102-31, GRI 102-33

El Consejo de Administración lleva a cabo reuniones una vez por semana, en las que cada gerencia informa acerca de su gestión. En estas reuniones exponemos a los miembros del consejo temas relevantes para su análisis, aprobación y conocimiento. Dentro de los puntos tratados se identifica los posibles riesgos y se solicita al área responsable que realice los cambios o ajustes pertinentes.

OTRAS FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:



Aprobar las políticas, procesos y estrategias en materia de riesgos.



Designar al vocal que será miembro permanente del Comité de Administración Integral de Riesgos.



Conocer y aprobar los informes y recomendaciones que presente el Comité de Administración de Riesgos.



Proceso de comunicación

En las reuniones de Asamblea hemos determinado espacios para que los socios puedan manifestar cualquier tema de preocupación y también la gestión de puertas abiertas implementada permite exponer directamente al presidente de la Asamblea sus inquietudes y opiniones.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

> GRI 417-2, M7D1P2_1

Nuestra buena gestión interna nos ha permitido cumplir con todos los reglamentos a cabalidad, por ende hemos ratificado nuestros estándares de calidad, tanto en productos como en servicios, sin presentar multas o sanciones ante los organismos regulatorios.



CALIFICACIÓN DE RIESGO

Durante el 2020 nuestra organización incrementó el saldo en depósitos a plazo, ya que mantenemos la confianza de nuestros clientes inversionistas al disponer de la calificación de riesgo AA+, la mejor de las 5 cooperativas más grandes del segmento 1, junto con un servicio personalizado y tasas de interés competitivas en el mercado local. El proceso de calificación de riesgos, en el presente período, se llevó a cabo por la firma auditora externa BDO Ecuador.





COOPROGRESO

CAP. 3

DESARROLLO ECONÓMICO



RESULTADOS ECONÓMICOS

➤ GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 102-45, GRI 201-1, GRI 203-1, M3D6P1

Detallando los resultados económicos buscamos llegar a nuestros grupos de interés, promoviendo la política de transparencia y facilitando la información necesaria a través de los distintos medios de comunicación de la organización.



CIFRAS:



En el 2020 nuestros activos alcanzaron los USD 672,08 millones, superior al año 2019 en el 10.81%, es decir superior con USD 65.59 millones.



La cartera de crédito bruta, tiene una participación en el activo del 56.3%. El 2020 cerró en USD 400.720 millones, es decir su decrecimiento fue de USD 3.83 millones, frente al 2019.



En el 2020 los pasivos totales alcanzaron los USD 607.04 millones, superior al año 2019 en el 11.3%, es decir superior con USD 61.44 millones.



En el 2020 las obligaciones con el público tienen una participación en el pasivo del 89.5%. El 2020 cerró en USD 543.46 millones, es decir su crecimiento fue de USD 55.74 millones, frente al 2019.

	2019	2020
ESTRUCTURA DEL BALANCE	Monto total	Monto total
Fondos disponibles	56,162,792	90,215,600
Inversiones	128,931.502	156,072.480
Cartera de crédito bruta	404,559,897	400,720,851
Provisión créditos incobrables	-19,506,455	-22,201,061
Cuentas por cobrar	9,334.964	24,451,673
Propiedades y equipos	6,016,578	6,464,397
Otros activos	20,986.142	16,353.650
Activo total	606,485,420	672,077,590
Obligaciones con el público	487,720,999	543,463,702
Cuentas por pagar	14,437,653	13,737,314
Obligaciones financieras	42,929,628	49,470,811
Otros pasivos	515,808	368,415
Total Pasivos	545,604,089	607,040,243
Capital Social	36,366,767	37,853,994
Reserva legal	14,292,923	21,128,348
Otras reservas estatutarias	1,584,378	1,584,378
Otros aportes patrimoniales	4,192,496	4,086,327
Utilidades o excedentes acumulados	349,280	349,280
Utilidad ejercicio	4,095,486	35,020
Patrimonio neto	60,881,331	65,037,347

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES Y EXCEDENTES

> M4D1P2_2, M4D2P1, M4D2P1_2

Acorde a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria que establece el Fondo de Reserva Legal, para solventar contingencias patrimoniales, debemos integrar e incrementar anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, podrá ser distribuido exclusivamente al final de la liquidación de la cooperativa de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General de Representantes para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Sanciones y multas

M3D5P4

Durante el 2020, los pagos por sanciones o multas totales alcanzaron los \$547.06 USD frente a los \$13,830.32 USD del período anterior. Con satisfacción podemos decir que alcanzamos nuestro propósito fijado de pagar el mínimo posible, con un excelente resultado al evitar estas acciones, mediante el control y la reducción de este tipo de pagos.

	2019	2020
N° de sanciones y multas	5	7
Monto total de las sanciones	13,830.32	547.06

En cumplimiento a lo mencionado, destinamos el 50% de las utilidades y excedentes a incrementar la reserva legal y la diferencia se transfiere a utilidades acumuladas hasta que la Asamblea General de representantes resuelva su destino.



SOCIOS

> M2D1P2_1, M2D1P2_2

Con respecto a nuestros socios, todos están activos, sin embargo las cuentas pueden estar activas o inactivas.



Cuentas Activas:

Constante movimiento de la cuenta.



Cuentas Inactivas:

Para determinar si un socio es inactivo se realiza la revisión de la cuenta y si durante 6 meses no ha realizado movimiento se inactiva.

El crecimiento o decrecimiento de cuentas de ahorros, tanto activas como inactivas, son determinadas por el movimiento que se evidencia en el último semestre.

Así, la inactivación de las cuentas de ahorro obedece a la falta de uso de las mismas. La tarjeta de débito, el lanzamiento de la aplicación móvil y la renovación en línea con facilidades de pago de servicios y tarjetas de crédito, permitirán que los socios puedan seguir utilizando sus cuentas luego de cancelar sus créditos. Por otro lado, en el área de Marketing trabajamos en campañas de activación o bienvenida a los socios nuevos, así como también campañas de reactivación para los socios con cuentas inactivas.

Por el contrario, el aumento de las cuentas activas obedece a la incorporación de nuevos socios, los cuales se incrementan atendiendo sus solicitudes de crédito. Este es el comportamiento natural en las cooperativas de ahorro y crédito, ya que los socios principalmente se incorporan al solicitar un crédito y posterior a esto abren la cuenta de ahorros. Esta permanecerá activa en la medida de generar un nuevo crédito o habilitar facilidades para realizar transacciones de pagos y transferencias.

Caracterización del número de socios por estado: activo o inactivo

Cuentas de Socios por Estado	2019
Socios cuentas activas	82740
Socios cuentas inactivas	146702
TOTAL	229442

Cuentas de Socios por Estado	2020
Socios cuentas activas	79106
Socios cuentas inactivas	157.455
TOTAL	236561

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

	2019	2020
Segmento	Monto USD	Monto USD
Depósito a la vista	\$69.812.345	\$68.518.057,99
Depósito a plazo	\$417.458.587	\$474.918.916,43
TOTAL	\$487.270.932	\$543.436.974,42

COLOCACIÓN DE CRÉDITO

> GRI 102-7 / M3D7P2_1, G4-FS7

El enfoque de nuestra cooperativa es con las personas naturales, tanto asalariados como microempresarios. En este sentido, los créditos de consumo y microcrédito son los que tienen mayor relevancia en la actualidad.

Dado que, poseemos mayor impacto en los segmentos de Consumo y Microcrédito, brindamos financiamientos con operaciones a socios nuevos, si ya poseen historial de crédito, alcances de financiamiento con operaciones paralelas, o renovaciones de sus créditos originales.

Estructura financiera – Colocación de Créditos

	2019	2020
Segmento	USD	USD
Comercial	29.069.962,93	15.991.523,61
Consumo	58.112.977,52	54.513.895,61
Vivienda	33.028.958,10	11.242.707,39
Microcrédito	86.065.473,92	92.420.072,27
Crédito Comunal	11.127,915	9.046.090,81
Tarjeta de crédito	196.378,07	618.237,10
Otros créditos (incluye pignorado)	30.850.127,39	17.875.760,35
TOTAL	248.451.792,93	201.708.287,14



CRÉDITOS CONCEDIDOS

2019			2020		
Género	No. de Operaciones	Monto	Género	No. de Operaciones	Monto
Hombres	17237	127,144,227.73	Hombres	14084	106,759,183.89
Mujeres	19040	93,309,567.23	Mujeres	15797	78,699,979.39
Personas Jurídicas	86	27,801,619.90	Personas Jurídicas	30	15,630,886.76
TOTAL	36363	248,255,414.86	TOTAL	29911	201,090,050.04

Equilibrio real del poder entre asociados

	2019	2020
Total de compras	\$ 13,131,897.16	\$ 9,551,134.93
Total de compras a proveedores de la zona (TOTAL)	\$ 3,204,548.34	\$ 2,748,108.34
Total de compras a proveedores socios	733	367

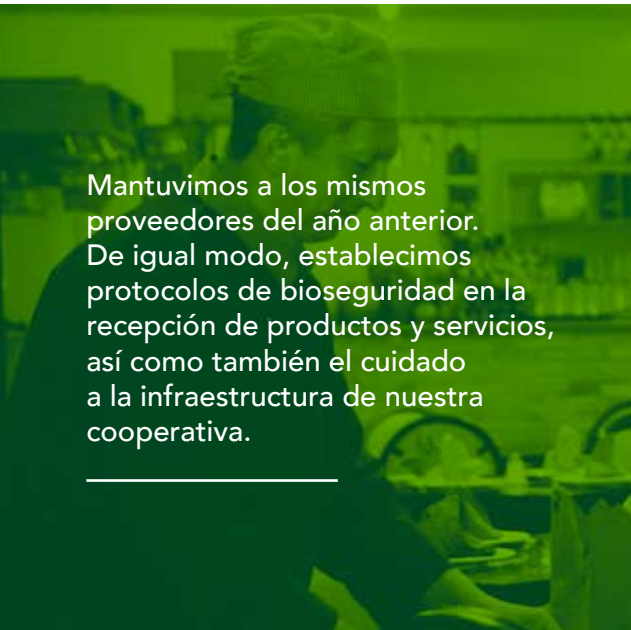


Se define como proveedor local a los que se encuentran en el perímetro cercano a la matriz de Cooprogreso (6 km alrededor). Promovemos el desarrollo de los pequeños proveedores que están dentro del segmento de la Economía Popular y Solidaria, mediante el compromiso con las personas calificadas como artesanos autónomos. Además, mantenemos una política de pagos al 100% o programación de pagos.

PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO

➤ GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 204-1 / M3D7P1, M3D7P3_1, M3D7P3_2

En Cooprogreso mejoramos y cuidamos las relaciones comerciales con nuestros proveedores, en una relación ganar - ganar, manteniendo pagos puntuales y a su vez recibiendo el mejor servicio y productos de sus proveedores. Durante el 2020, los cambios significativos fueron en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores.



Mantuvimos a los mismos proveedores del año anterior. De igual modo, establecimos protocolos de bioseguridad en la recepción de productos y servicios, así como también el cuidado a la infraestructura de nuestra cooperativa.

	2019	2020
Tipos de proveedores	Servicios Comunicaciones Mercadeo Logística y eventos Recursos Bancos Gobierno Socios	Servicios Comunicaciones Mercadeo Logística y eventos Recursos Bancos Gobierno Socios Capitalistas
Número total de proveedores	1567	1042
Ubicación geográfica de los proveedores	Cobertura Nacional	Cobertura Nacional
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores	\$ 13,131,897.16	\$ 9,551,134.93
Características específicas del sector de la cadena de suministro	Suministros Obra civil Logística Viajes	Suministros Obra civil Logística Viajes

ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

> GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 205-2, M3D5P5_1, M3D5P5_2, M3D5P6_1, M7D1P2_2

En lo que respecta al control interno de la organización, existen sanciones establecidas en el Código de Ética, en el Reglamento Interno y en el Reglamento Interno de Trabajo. Estos reglamentos indican lo correspondiente a los temas éticos o de incumplimientos a políticas y normas establecidas. Así, también poseen medidas que sancionen a los socios y empleados involucrados en favorecimiento de agentes del poder u orden público. También, hay procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coimas.

En Cooprogreso no contamos con directivos y/o colaboradores que han sido involucrados en procesos judiciales que impliquen actos de corrupción durante el 2020.

Acerca del control interno hacia nuestros proveedores, la mayor parte de ellos son locales y un pequeño porcentaje internacionales, de manera que 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.

Nuestra cooperativa posee normas explícitas para la

Comunicación de políticas anticorrupción – Mecanismos

	2019		2020	
Mecanismos utilizados para comunicar políticas anticorrupción a directivos/empleados/socios comerciales	Tipo	Frecuencia	Tipo	Frecuencia
Mecanismo 1	Intranet	Permanente	Intranet	Permanente
Mecanismo 2	Código Ética impreso en inducción a todo el personal nuevo	Permanente	Código Ética impreso en inducción a todo el personal nuevo	Permanente
Mecanismo 3	Sitio web	Permanente	Sitio web	Sitio web

Comunicación de políticas anticorrupción – Públicos abarcados

	2019	2020
Número total de directivos/empleados/socios comerciales informados sobre políticas anticorrupción	318*	591*
Porcentaje de directivos/empleados/socios comerciales informados sobre políticas anticorrupción	71.63%	98.14%

***Se refiere a empleados y directivos en prevención de lavado de activos.**

selección de proveedores vinculados a la zona, dando preferencia a los miembros de la Economía Popular y Solidaria del sistema financiero. Además, estas normas exigen que los proveedores cumplan con regulaciones ambientales y que no incurran en ningún tipo de competencia desleal. De igual modo, nuestra organización no acepta contratos con proveedores que tengan conductas no éticas según la cooperativa y da prioridad a los contratos de empresas que poseen prácticas de responsabilidad social.

Apoyamos a proveedores que son individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc. (EPS y SFPS) También, realizamos actividades con nuestros proveedores para que estos conozcan, adopten y apliquen sus valores y cultura organizacional.

CONTRIBUCIÓN AL ESTADO

INVERSIONES Y COMPROMISO

➤ GRI 201-1, M3D5P1, M3D5P2, M3D5P3, M3D5P4



Como Cooprogreso, en aplicación de la normativa vigente, hemos aportado al estado en los dos últimos años mediante el pago de impuestos y contribuciones, un promedio de **\$6.05 millones** de dólares anuales.



El monto promedio de pago de Impuesto a la Renta e IVA de nuestra organización entre los años 2019 y 2020 es de **\$1.13 millones** de dólares, dando cumplimiento a todas las imposiciones tributarias pertinentes.

Impuestos Pagados

	2019 USD	2020 USD
IVA	502,782.20	430,876.54
Impuesto a la renta	729,974.64	600,312.57

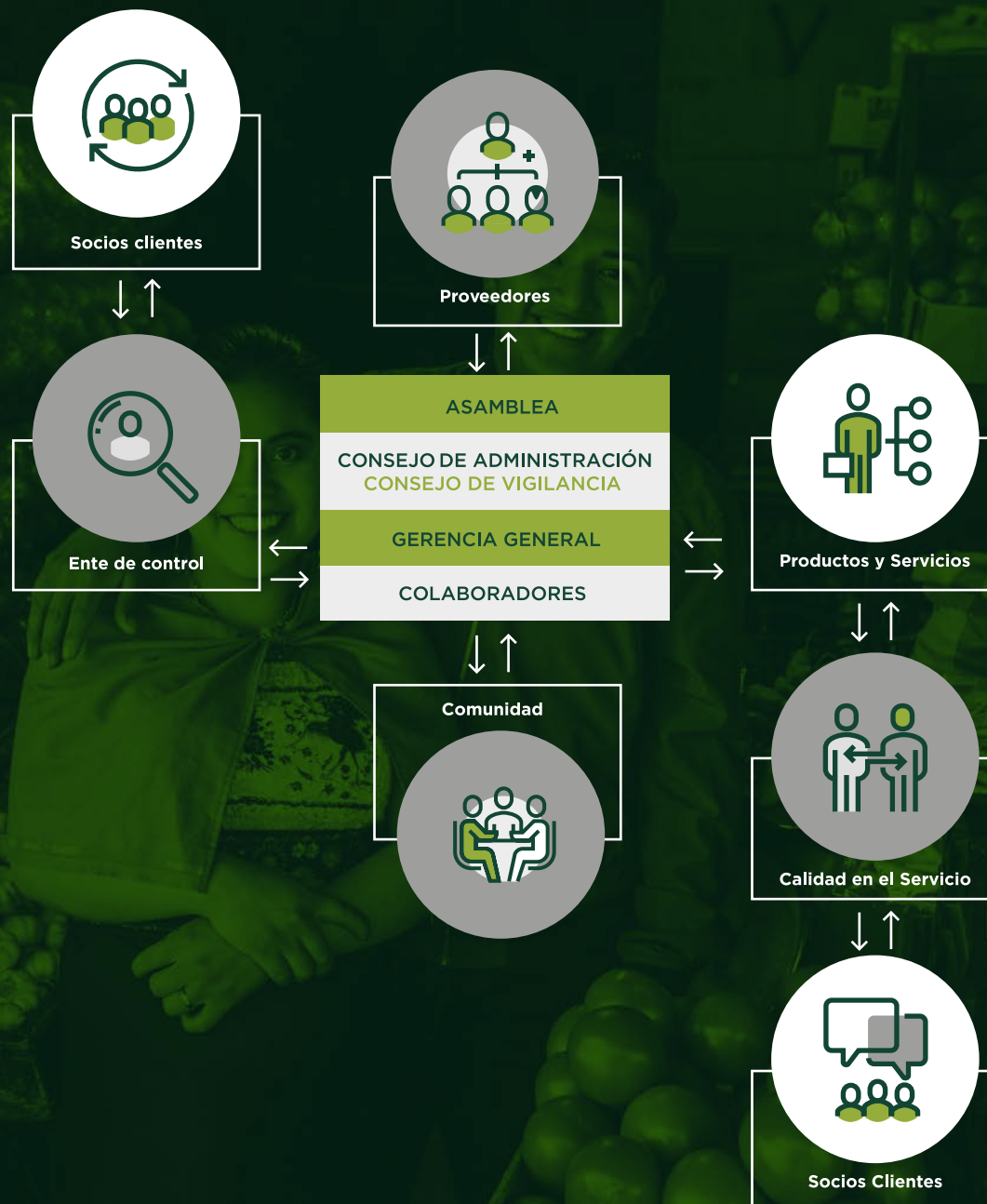
IMPUESTOS PAGADOS

	USD 2019	USD 2020
IVA Facturación	428,089.29	315,842.19
IVA Retención	502,782.20	430,876.54
Renta Retención	729,974.64	600,312.57
Renta Sociedad	1,483,540.31	171,668.61
ISD	29,081.55	44,151.50
Impuestos Municipales	91,218.57	100,811.74
Contribución SEPS	511,687.84	593,690.81
COSEDE	2,836,360.24	3,229,075.86
TOTAL	6,612,734.64	5,486,429.82



EFICIENCIA Y VALOR COMPARTIDO

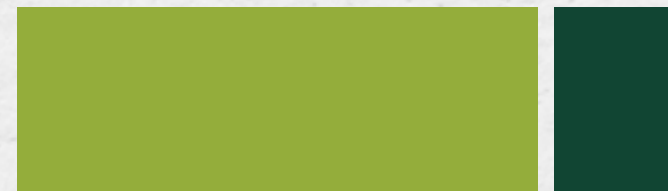
> 102-9 / 102-10



A photograph of a woman with long dark hair, smiling, standing in a pharmacy. She is wearing a light-colored button-down shirt and dark pants. Her arms are crossed. In the background, there are shelves stocked with various boxes of medicine. One box in the lower left foreground is clearly labeled "ALIVIO DEL DOLOR". The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter.

CAP. 4

SOCIOS Y CLIENTES



PERFIL DE LOS SOCIOS

En Cooprogreso, nuestros socios son aquella persona natural o jurídica que contribuye con capital a la cooperativa por medio de certificados de aportación. Este capital percibe rendimientos dependiendo del monto de utilidades alcanzado.

Mantenemos una postura abierta y voluntaria para la inclusión de nuevos socios. Procuramos un equilibrio entre las diversas características de éstos y hacemos 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.

La mayor cantidad de nuestros socios poseen instrucción a nivel de bachillerato y oficios. Están comprendidos mayoritariamente entre los 36 a 50 años, lo que significa que pertenecen al grupo de la Población Económicamente Activa PEA.

GÉNERO

M2D1P1

Las cuestiones de género son otro de los pilares fundamentales de nuestra organización y, si bien existe un aumento de socios en el año 2020 con respecto al 2019, el crecimiento podría ser mayor. Esto se vio afectado de manera significativa por el confinamiento entre los meses de marzo y mayo de 2020. A continuación, incluimos una gráfica que muestra las cifras de los socios segregados por género:

SOCIOS POR GÉNERO	2019	2020
Socios persona natural - hombre	123361	126953
Socios persona natural - mujer	105640	109145
Socios personas jurídicas	441	463
TOTAL	229442	236561

Implementamos una política para incluir a más socias mujeres y mujeres cabeza de familia.

Realizamos varias estrategias para aumentar nuestras socias ofertando varios productos y servicios según la necesidad de las mujeres (créditos al instante, campañas de salud).

Poseemos un producto comunal en el que se especifica lo siguiente: "Los Grupo Comunales deben estar integrados en su mayoría por mujeres. El 40% del total de integrantes del Grupo Comunal puede estar conformado por hombres, sin que se exceda de 5 hombres por grupo".



EDAD



Acorde a las políticas establecidas, nuestros socios deben tener más de 18 años para poder solicitar un crédito. Para la apertura de cuentas de ahorro, los menores de edad deben realizarlo en conjunto a un tutor.



Sin embargo, se tiene previsto por parte de la Cooperativa, el relanzar e impulsar productos para los segmentos infantil y juvenil.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI-102-17

El compromiso de nuestra cooperativa con los principios de inclusión es fundamental, así acorde a lo establecido en nuestro Código de Ética, en el Título I 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”.

Sin lugar a duda, la inclusión es clave en el sector cooperativo y mucho más para nosotros, lo cual se ve reflejado el trabajo diario con socios y clientes en todo el país.

A pesar de no tener una política de inclusión en cuanto a la diversidad de socios, no hay ningún tipo de discriminación en la oferta de nuestros productos y servicios, siempre y cuando el potencial cliente o socio cumpla con los requisitos correspondientes en cada caso.

SOCIOS POR EDAD	2019	2020
OTROS/jurídica	441	463
Menor a 18 años	0	0
18 a 35 años	54739	52489
36 a 50 años	86336	88584
51 a 60 años	45709	47662
Mayores de 60 años	42217	9
TOTAL	229442	236561

SOCIOS POR DIVERSIDAD	2019	2020
Ecuatorianos (blanco, mestizo, afroecuatoriano)	228520	235587
Extranjero	922	974
TOTAL	229442	236561

*Extranjeros: Personas con doble nacionalidad

PERFIL DE NUESTROS SOCIOS

Buscamos ampliar nuestro abanico de clientes hasta los diferentes rincones del país. De manera que la ubicación geográfica no sea un limitante para la atracción de nuevos socios. Nuestros servicios y productos tienen cobertura en gran parte a nivel nacional y esperamos estar en más provincias a mediano-largo plazo.

SOCIOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

	2019	2020
Socios con residencia en el mismo cantón (ciudad) de la entidad	181128	183748
Socios con residencia en otros cantones (o provincias) aledaños al de la entidad	23328	25044
Socios con residencia en otras regiones (en otras provincias)	24986	27769
TOTAL	229442	236561

ESTADO CIVIL

A continuación, detallamos la caracterización del número de socios por estado civil. De este análisis, se puede determinar que la mayor cantidad de socios están casados.

SOCIOS POR ESTADO CIVIL

	2019	2020
Solteros	81749	85622
Casados	118385	120324
Otros	29263	30615
TOTAL	229442	236561



NIVEL DE EDUCACIÓN

En el siguiente cuadro presentamos la caracterización del número de socios por nivel de formación o de instrucción.

SOCIOS POR NIVEL DE EDUCACIÓN	2019	2020
Primaria	65644	66962
Bachiller	103304	108806
Universidad	18066	19203
Máster	0	543
PhD	0	0
Otros	42428	39760
TOTAL	229442	236561



TIEMPO DE PERMANENCIA

> M2D2P1

Un indicador a destacar es que más de 120 mil de nuestros socios tienen sobre los 10 años confiando en nuestra cooperativa. Para nuestra organización, es de vital importancia la retención de nuestros clientes. Actualmente, en la organización se están implementando políticas de retención de socios, nuestro compromiso es mantener un excelente servicio con los clientes y mantenerlos activos. Así, al momento del cierre de cuenta se le detalla al socio los servicios que como institución se le ofrece entre los que se destacan: asistencias médicas, canales transaccionales, accesos a productos y servicios financieros.

A continuación, detallamos la caracterización del número de socios por antigüedad:

TIEMPO DE PERMANENCIA	2019	2020
Hasta 1 año	17914	11547
De 1 a 5 años	49490	51696
De 5 a 10 años	46689	51826
Superior a 10 años	115349	121492
TOTAL	229442	236561



PROTECCIÓN AL CLIENTE

VULNERABILIDAD

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 418-1

Nuestra área de Seguridad de la Información hace un seguimiento del uso adecuado de la información por parte de los colaboradores, para así prevenir posibles problemas y mitigar el riesgo de mal uso de tratamiento a la información personal de nuestros clientes. Hemos implementado una serie de políticas internas para monitorear la información que los colaboradores utilizan; de manera preventiva siempre se usan los canales oficiales y no aquellos que pongan en riesgo la sensibilidad de la información.



El sigilo bancario es normativo, ya que nos permite tener confidencialidad de los socios y clientes. De manera, el servicio al cliente conoce claramente que no se debe compartir información sensible sin previa autorización.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

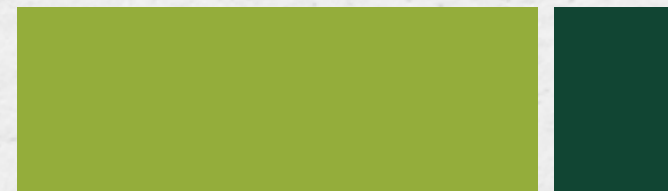
Durante el 2019 y 2020, hemos cumplido con todas las reglas de privacidad, atendiendo y resolviendo en forma oportuna.





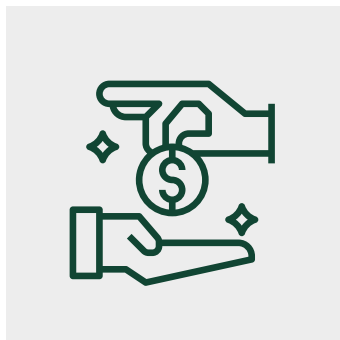
CAP. 5

PRODUCTOS Y SERVICIOS



CRÉDITOS CONCEDIDOS

> GRI 102-2, M3D7P2_1, G4-FS7



Nuestro enfoque de negocio son las personas naturales, tanto asalariados como microempresarios, en este sentido, los créditos de consumo y microcrédito son los que tienen mayor relevancia en la actualidad, son los segmentos de mayor impacto. Además, brindamos financiamientos con operaciones para este tipo de destinos a socios nuevos y si ya poseen historial de crédito, ofrecemos alcances de financiamientos con operaciones paralelas o renovaciones de sus créditos originales.

Dentro de la organización poseemos un producto específico que busca impactar en las mujeres, el mismo que está enfocado en los Grupos Comunales, los cuales deben estar integrados en su mayoría por mujeres. El 40% del total de integrantes del Grupo Comunal puede estar conformado por hombres, sin que se exceda de 5 hombres por grupo.

CRÉDITOS CONCEDIDOS

2019			2020		
Género	No. de Operaciones	Monto	Género	No. de Operaciones	Monto
Hombres	17237	127,144,227.73	Hombres	14084	106,759,183.89
Mujeres	19040	93,309,567.23	Mujeres	15797	78,699,979.39
Personas Jurídicas	86	27,801,619.90	Personas Jurídicas	30	15,630,886.76
TOTAL	36363	248,255,414.86	TOTAL	29911	201,090,050.04

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR REGIÓN

> GRI 102-7, M3D7P2_1

Mantenemos un enfoque de atención en las personas naturales, tanto asalariados como microempresarios. Por tal motivo, existe una desaceleración del crédito comercial e impulso al microcrédito, al igual que el consumo.

En los últimos años se evidencia un incremento en la colocación. Esto debido a que existe una transformación en la institución, implementando procesos simples, ágiles y efectivos, realizando seguimientos diarios a cada oficial de crédito para el cumplimiento de las metas establecidas.

En 2019 nuestra colocación de crédito fue de 248,451,792.93 USD. Para el 2020, esta cifra disminuyó a 201.708.287,14 USD. Existe una transformación institucional al implementar procesos simples, ágiles y efectivos, enfocándonos siempre en nuestros clientes. Sin embargo, la disminución del 18,8% se debió a las diferentes limitaciones ocasionadas por la pandemia mundial.

PORCENTAJE DEL PORTAFOLIO POR LÍNEA DE NEGOCIO, REGIÓN ESPECÍFICA, TAMAÑO Y SECTOR.

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR REGIÓN

2019				2020		
Segmento	Sierra	Costa	Total	Sierra	Costa	Total
Comercial	28,315,069.90	754,893.03	29,069,962.93	15959993,64	31529,97	15991523,6
Comunal	5,284,685.00	5,843,230.00	11,127,915.00	3742406,81	5303684	9046090,81
Consumo	51,997,935.18	6,115,042.34	58,112,977.52	48646569,37	5867326,24	54513895,6
Inmobiliario	29,676,888.10	3,352,070.00	33,028,958.10	10552537,25	690170,14	11242707,4
Microcrédito	65,519,542.92	20,545,931.00	86,065,473.92	74078477,88	18341594,39	92420072,3
Tarjeta de crédito	179293.18	17084.89	196,378.07	568496,87	49740.23	618237.10
Otros*	17,018,936.93	2,296,421.43	19,315,358.36	15,694,399.21	2,181,361.14	17,875,760.35
TOTAL	208,604,560.70	39,847,232.23	248,451,792.93	169,242,881.03	32,415,665.88	201.708.287,14

En el dato otros se incluyen refinanciamientos, reestructuraciones y campañas.

CRÉDITOS A NUEVOS SOCIOS

> M3D7P2_1

Adoptamos una política de prudencia de riesgo en cuanto a las colocaciones y centramos acciones en brindar alivio financiero a los socios que fueron afectados por la pandemia. No realizamos nuevas colocaciones en los meses de confinamiento, específicamente entre marzo y mayo del 2020, posteriormente se aplicaron políticas de semaforización por nivel de afectación de actividad económica y sensibilización de ingresos previo al otorgamiento de créditos.

Equilibrio real del poder entre asociados, de no aplicación para las Cooperativas NO Financieras:



CRÉDITOS CONCEDIDOS A NUEVOS SOCIOS				
	Número de créditos	Monto de los créditos	Número de los créditos	Monto de los créditos
	2019		2020	
Créditos de consumo	3499	17,143,890.19	2043	11,764,830.64
Créditos de vivienda	120	6,573,902.52	0	0
Créditos de comercio	5	4,239,000.00	1	2,000,000.00
Microcréditos	4564	28,057,614.01	2614	19,258,153.99
Comunales	2727	1,785,630.00	1527	929,750.53
Otros	36	204,496.52	87	545,031.43
TOTAL	11095	58,881,425.24	6272	34,497,766.59

SALDO CARTERA VIGENTE				
	2019		2020	
	No. De operaciones	Monto	No. De operaciones	Monto
Comercial	240	12,724,874.03	188	9,880,239.07
Comunal	7518	4,856,005.78	7821	5,725,973.1
Consumo	32491	181,761,868.53	29666	153,251,373.08
Inmobiliario	1893	63,403,915.32	1719	56,549,063.82
Microcrédito	23494	117,297,109.19	23920	139,310,071.67
Otros	3248	16,600,742.44	6492	32.027.919,79
Tarjetas de crédito			777	618,237.1
TOTAL	70079	404,559,896.68	70583	397,362,877.63

COMPROMISO DEL PRODUCTO

> FS7 / PACTO GLOBAL (DDHH)



Nuestro principal propósito es ayudar al crecimiento de pequeños negocios para que generen ingresos que les permitan cubrir las necesidades de su hogar. Así promovemos y brindamos oportunidades de ahorro para garantizar la sostenibilidad, seguridad y la autosuficiencia financiera de los integrantes del Grupo Comunal.

Valor monetario por producto social
NEGOCIOS ENFOCADO EN COMUNAL

	2019 Valor en USD	2020 Valor en USD
Crédito comunal	11,127,915.00	9,046,090.81
TOTAL	11,127,915.00	9,046,090.81

MERCADOS ATENDIDOS

> GRI 102-6

Atendemos en 23 agencias a nivel nacional, con un crecimiento de socios activos, como fue el caso de Sangolquí el cual terminó el 2020 con incremento del 28% de socios.



PARROQUIA	SECTOR	2019				2020			
		SOCIOS		CLIENTES		SOCIOS		CLIENTES	
		ACTIVOS	INACTIVOS	ACTIVOS	INACTIVOS	ACTIVOS	INACTIVOS	ACTIVOS	INACTIVOS
POMASQUI	POMASQUI	1261	50287	9407	25004	8819	25828	3708	61411
ATAHUALPA	ATAHUALPA	1072	5201	4551	5418	4499	5822	2391	4786
CALDERON	CALDERON	648	10488	6073	12634	5587	13287	1886	17081
LA MAGDALENA	VILLAFLORES	937	15595	7552	21918	7145	22684	2772	28273
LOS BANCOS	LOS BANCOS	683	7712	3224	5122	3059	5460	1628	8294
CARAPUNGO	CARAPUNGO	728	9939	4432	10025	3972	10633	1946	18925
GUAYLLABAMBA	GUAYLLABAMBA	134	2669	1858	3795	1765	3970	539	5343
IÑAQUITO	AMAZONAS	1386	14379	5489	14339	5032	14936	2894	22428
MARISCAL SUCRE	COLÓN	725	7163	3410	6504	3176	6907	1447	17403
CHIMBACALLE	EL RECREO	492	8000	3661	6858	3459	7358	1573	16451
TUMBACO	TUMBACO	669	11697	3899	6197	3769	6724	1989	15974
SANGOLQUÍ	SANGOLQUÍ	881	8466	4095	5376	3921	6021	2274	19613
CAYAMBE	CAYAMBE	331	6018	3419	4767	3128	5636	991	15021
CONCEPCIÓN	LA PRENSA	696	6105	2899	3163	2744	3551	1361	16536
SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO	172	8132	6115	6505	5877	7429	1084	27020
QUITUMBE	QUICENTRO SUR	747	8149	3648	3492	3314	4140	1907	20443
9 DE OCTUBRE	GUAYAQUIL	529	7496	2591	2245	2587	2873	1758	41869
18 DE OCTUBRE	PORTOVIEJO	345	7608	3066	2315	2934	2846	2506	18089
LIZARZABURU	RIOBAMBA	359	19176	1389	526	1459	793	16380	10584
EL SAGRARIO	IBARRA	67	1049	947	159	1056	359	112	9416
MANTA	MANTA	57	505	693	7	1088	113	96	10328
MACHALA	MACHALA	14	227	294	21	392	53	24	5386
LA LIBERTAD	LA LIBERTAD	-	-	-	-	322	-	4	3326

IMAGEN Y PRESTIGIO INSTITUCIONAL

Los productos de crédito que manejamos tienen un enfoque social. Nuestro trabajo está enfocado en la premisa de mejorar la calidad de vida de las personas, siendo esto por lo que la organización se esfuerza con cada crédito. Aquello se puede verificar mediante la actual participación de la empresa en el proyecto ECOMICRO, que pretende atender el propósito ambiental de los créditos agropecuarios.

En Cooprogreso, nos caracterizamos frente a la competencia por tiempos de respuesta fácil, ágil, simple y con excelencia.

Nos identificamos por nuestras políticas de crédito en función de la segmentación del score de crédito para la atención de montos y tipo de garantía, es decir, brindamos mayores facilidades a quienes han demostrado buen comportamiento de pago.

COMPROMISO DEL PRODUCTO

FS7 / PACTO GLOBAL (DDHH)

Nuestro principal propósito es ayudar al crecimiento de pequeños negocios para que generen ingresos que les permitan cubrir las necesidades de su hogar. Así promovemos y brindamos oportunidades de ahorro para garantizar la sostenibilidad, seguridad y la autosuficiencia financiera de los integrantes del Grupo Comunal.



Valor monetario por producto social – NEGOCIOS ENFOCADO EN COMUNAL

	2019 Valor en USD	2020 Valor en USD
Crédito comunal	11,127,915.00	9,046,090.81
TOTAL	11,127,915.00	9,046,090.81

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

> GRI 102-43

Nuestros estándares de calidad en la atención y servicio al cliente tienen como objetivo monitorear el grado de satisfacción de los socios y a su vez encontrar oportunidades de mejora. Es por ello que nos interesa conocer la opinión de nuestros clientes de forma permanente.

Constantemente evaluamos indicadores como la agilidad, la asesoría, la amabilidad y entre otros factores que nos permiten medir la atención que brindan los oficiales de crédito, inversiones y personal de servicio al cliente. Esto con la finalidad de siempre retroalimentar y crear mejores experiencias.

En el año 2020 incluimos parámetros de medición NPS por áreas de atención, indicador que propone medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones, el cual obtuvo una calificación del 88% de satisfacción.

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

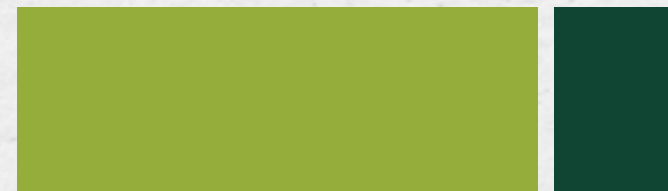
		2019	2020
Satisfacción del cliente		93%	95%
Recomendación		92%	93%
Promesa de servicio	Agilidad	91%	95%
	Asesoría	91%	94%
	Amabilidad	95%	96%





CAP. 6

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL



EMPLEO Y BENEFICIOS

> GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 405-1, CTP 1, CTP 2, CTP 3, CTP 4, CTP 5, CTP 6, CTP 7, M1D1EG2, M1D1REL2_1, M1D1REL2_2



Durante el 2020, el mundo laboral se vio profundamente afectado por la pandemia del Covid 19 y Cooprogreso tuvo como prioridad precautelar la mayor cantidad de empleos, la salud y seguridad de sus colaboradores y la de sus familias.



Nuestra fuerza laboral:

NÚMERO DE TRABAJADORES	2019	2020
Mujeres	223	209
Hombres	183	172
Mujeres cabeza de familia	75	80
TOTAL GLOBAL	406	381

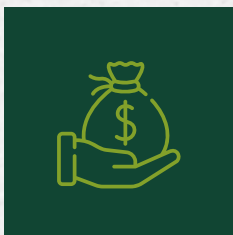


Al ingresar a la institución, todo el personal apertura una cuenta de ahorros para la acreditación de su sueldo. En ese sentido, todos nuestros colaboradores, son socios de Cooprogreso.

SOCIOS/AS QUE TAMBIÉN SON TRABAJADORES DE COOPROGRESO	2019	2020
Hombres	183	209
Mujeres	223	172
Mujeres cabeza de familia	75	80
TOTAL	406	381

SALARIOS Y POLÍTICAS

> GRI 405-2, M1D1S1, M1DIS2_1, M1D1S2_2



Todos nuestros colaboradores son socios y son parte de los mismos beneficios y tienen acceso a los productos que ofrecemos como institución. Tomamos como referencia los estudios recibidos de ICORED (Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas), para aplicar nuestra política de remuneraciones.

De modo que ese análisis cooperativo de los salarios en el sector nos permite establecer bandas salariales que generan equidad interna y que nos permitan ser competitivos en el mercado laboral. Así, superamos las compensaciones mínimas impuestas por el Gobierno (Salario Básico Unificado) para todos los cargos, e incluso los sectoriales.



En 2019, contratamos a la firma internacional Price PwC para realizar un estudio salarial completo en la institución con el fin de contar con información objetiva de cómo está nuestro esquema de compensación bajo parámetros de competitividad externa y equidad interna. Así, pudimos generar planes de acción que nos permitan definir una política salarial realista, sustentable en el tiempo y competitiva pensando siempre en nuestra gente y su bienestar.

Este estudio se realizó determinando y comparando las responsabilidades que exige cada uno de los cargos dentro de la Institución y, con base en lo anterior, establecimos el salario que el personal debe percibir por llevar a cabo dichas funciones. El resultado final de la valoración de cargos es la evaluación de equidad interna y competitividad externa. En la actualidad, continuamos considerando un marco metodológico y técnico de valoración de cargos para nuestras bandas salariales.

La encuesta de Clima Laboral incluye toda una dimensión y preguntas relacionadas a recompensas y reconocimientos enfocados en el desempeño laboral del personal. Incluye además, la remuneración y valoración afectiva de la recompensa que reciben los colaboradores. Así, el salario más bajo de la institución es de 450 USD, es decir, 50 dólares por encima del SBU aprobado por el gobierno.

GASTO TOTAL EN NÓMINA DE COLABORADORES

GASTO TOTAL EN NÓMINA DE COLABORADORES

2019

2020

TOTAL EN USD

\$ 7,643,507.57

\$ 7,197,580.23



Así como el aspecto de la remuneración, todas las políticas son institucionales y son elaboradas pensando en el bienestar de nuestro personal. Dichas políticas abarcan también desarrollo profesional y movilidad interna. Además, son propuestas por la Gerencia y aprobadas por el Consejo de Administración.

Beneficios y clima laboral

M1D2P5_2

Durante el 2020, tras la pandemia por la Covid-19, realizamos varias actividades en beneficio de los colaboradores y colaboradoras, entre las que se destacan: la medición anual de Clima Laboral, con la participación del 98% del personal, mediante la cual, se puede conocer su percepción y opinión respecto a diversos aspectos institucionales. Así, obtuvimos un resultado de 4,70/6, elevando este indicador de 4,51/6 en el año 2019. Con este resultado, continuaremos enfocándonos en diversos planes de acción para precautelar el Clima Laboral de cara al 2021.

Detallamos a continuación una lista de otras actividades en beneficio de nuestro equipo:



CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA:

En el 2020 trabajamos con mucha fuerza en mantener a nuestro personal siempre comunicado de noticias, protocolos de seguridad, eventos, decisiones, etc.



PROGRAMA DE CULTURA DE SEGURIDAD:

Se instauró este programa con la finalidad de promover el autocuidado y la prevención ante la emergencia sanitaria.



PROMOCIÓN DE BENEFICIOS INSTITUCIONALES:

Se realizó una encuesta de satisfacción para conocer el grado de conocimiento y satisfacción del personal con el beneficio no monetario más importante, el seguro médico. A través de una campaña de comunicación se logró posicionar este beneficio. Se dictaron charlas personalizadas para todas las agencias a nivel nacional y áreas, además se facilitó el acceso a la información a través de la intranet, se envió por whatsapp la información de cómo usar el seguro médico.



BONO EN DICIEMBRE POR NAVIDAD:

A pesar de la emergencia sanitaria, se entregó el bono al personal.



ENCUESTA DE SALUD SEMANAL:

Se instauró una encuesta semanal para monitorear el estado de salud de nuestros colaboradores a nivel nacional y para brindarles soporte médico, así como seguimiento en caso de contagios, o posible exposición al virus. De este modo precautelamos la salud de todos y todas.



DOTACIÓN DE EPP (COVID-19):

A costo de la institución se dotó a todo el personal de overoles, visores, mascarillas, guantes, alcohol, etc. para precautelar su salud.



INICIATIVAS VARIAS/INVERSIÓN PARA PRECAUTELAR SALUD DE COLABORADORES

Movilización, horarios, teletrabajo, señalética, túneles de desinfección, pediluvios, fumigación cada 2 horas a oficinas, entre otros.



ETAPAS DE LA CONTRATACIÓN

> M1D1EG2, M1D1EG2_2

Nuestra cooperativa se caracteriza por ser inclusiva en sus procesos de selección. En nuestros anuncios para las vacantes existentes en la institución no incluimos aspectos específicos en cuanto a: edad, género, etnia y capacidades especiales. Las políticas de contratación son inclusivas, por lo cual, las convocatorias para nuevas contrataciones no están direccionadas únicamente a nuestros socios, están abiertas a todos

los candidatos. Sin embargo, contratamos al personal en función de sus CVs y de la necesidad, priorizando en la selección que estos sean socios de la misma. Así también, los aspectos socioeconómicos de nuestros candidatos si se consideran en el proceso de selección, ya que al ser una institución financiera debemos verificar aspectos del buró financiero y conflicto de intereses, vinculados previo al ingreso a la cooperativa.

Contamos con el Manual de Políticas y procedimientos de Talento Humano, el cual incluye una Política de Selección, Contratación y Vinculación del Talento Humano. Todos nuestros manuales son debidamente aprobados por el Consejo de Administración y, en este manual, consta de manera expresa el procedimiento de selección, así como el tema inclusivo y de no discriminación.

Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad. Actualmente, nuestro gerente es también socio de la Cooperativa.

En el proceso de selección se consideran los siguientes aspectos:



Perfil duro del candidato (experiencia laboral, formación profesional y complementaria) con relación a la descripción de funciones previamente levantado y validado.



Evaluaciones psicométricas para conocer el nivel de desarrollo de sus competencias de acuerdo con el perfil requerido.



Evaluaciones de integridad a la terna finalista de candidatos.



Análisis de valores compartidos con la institución: Actitud, compromiso y resultados.



Entrevistas por competencias acompañadas por los líderes de cada área.



Referencias laborales.



Verificación documental de información del CV y socioeconómica.

TRABAJADORES CON ACCIÓN AFIRMATIVA (DISCAPACIDAD)

	2019	2020
Hombres	9	9
Mujeres	8	7
Mujeres cabeza de familia	1	1
TOTAL	17	16

TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA

(SEXO O GÉNERO)	2019	2020
Tiempo completo – hombres	183	51
Tiempo completo – mujeres	222	71
Tiempo parcial – hombres	0	119
Tiempo parcial – mujeres	1	137
TOTAL	406	378

Los siguientes valores fueron obtenidos del reporte mensual de nómina. En el sistema se registra la región y el tipo de contrato de nuestro personal.

TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA
(UBICACIÓN GEOGRÁFICA)

	2019	2020
Tiempo completo – región Sierra	339	100
Tiempo completo – región Costa	65	21
Tiempo completo – región Oriente	1	1
Tiempo parcial – región Sierra	1	208
Tiempo parcial – región Costa	0	48
Tiempo parcial – región Oriente	0	0
TOTAL	406	378

En la generación de empleo es posible evidenciar la diversidad de los nuevos colaboradores.

TRABAJADORES POR TIPO DE
CONTRATACIÓN (SEXO O GÉNERO)

	2019	2020
Contratación fija – hombres	177	170
Contratación fija – mujeres	222	208
Contratación temporal – hombres	0	3
Contratación temporal – mujeres	3	5
Contratación freelance – hombres	3	2
Contratación freelance – mujeres	1	1
TOTAL	406	389

TRABAJADORES POR TIPO DE
CONTRATACIÓN (UBICACIÓN GEOGRÁFICA)

	2019	2020
Contratación fija – región Sierra	334	315
Contratación fija – región Costa	64	62
Contratación fija – región Oriente	1	1
Contratación temporal – región Sierra	2	4
Contratación temporal – región Costa	1	4
Contratación temporal – región Oriente	0	0
Contratación freelance – región Sierra	4	3
Contratación freelance – región Costa	N/A	N/A
Contratación freelance – región Oriente	N/A	N/A
TOTAL	406	389

CAMBIOS DURANTE EL 2020

En lo referente a la estructura organizacional, en 2020 realizamos los siguientes cambios de denominación de áreas, alineados a nuestra planificación estratégica y a lo que se espera de cada área dentro de la institución:



Además, en línea con nuestra filosofía FASE, automatizamos varios de nuestros procesos de gestión de Talento Humano. Las vacaciones, permisos, solicitud de acceso a sistemas, proceso de ingreso y desvinculación son procesos que al gestionarse automatizadamente permiten generar mayor eficiencia y rapidez para nuestros clientes internos.

ROTACIÓN Y ESTABILIDAD LABORAL

> 401-1, M1D1EG1

En Cooprogreso promovemos una política de equidad salarial interna, sin embargo, en el caso de que el colaborador haya sido identificado como alto potencial, se evalúa la posibilidad de retención a través de una acción salarial.

Por otro lado, la institución cuenta con un Programa de Salario Emocional que contempla varios beneficios no monetarios, entre los cuales tenemos: programas de desarrollo, espacios de retroalimentación, capacitación constante, eventos y celebraciones institucionales, programas deportivos, espacios de integración y comunicación, convenciones, workshops, programas de reconocimiento, etc.

Especialmente, por medio del Programa de Promociones Internas, promovemos dichas políticas, cuyo objetivo es establecer lineamientos, criterios y requisitos para normalizar y formalizar el procedimiento de promociones internas en los procesos de selección de la Cooperativa.

Contamos con nuestro programa anual de **Gestión del Desempeño** para evaluar el nivel de contribución individual de nuestros colaboradores e identificar estrategias de capacitación y desarrollo que permitan cerrar las brechas identificadas.

De igual manera, el proyecto de sucesión institucional también contribuye a este objetivo identificando y potencializando el talento de la institución, a través de planes de desarrollo individual personalizados y alineados a los requerimientos individuales.

Por último, la construcción del Plan Anual de Capacitación en función al análisis de prioridad y pertinencia de las actividades formativas, levantadas de manera personalizada con cada área de la institución, pretende darles prioridad a las acciones de capacitación alineadas a los objetivos estratégicos de la institución.

Así mismo se enfoca en las capacitaciones normativas exigidas por nuestros entes de control y organismos reguladores.

A CONTINUACIÓN, SE DETALLAN ALGUNOS DE ESTOS PROGRAMAS:



Programa de Cambio Cultural orientado a reforzar el posicionamiento de nuestra Cultura Organizacional de crecimiento y medición, a través de intervenciones que impactan directamente en la conducta de los líderes y colaboradores de la institución a nivel personal y profesional y, en consecuencia, generan impacto en resultados y objetivos estratégicos.



Programa de Salario Emocional cuyo objetivo es que los colaboradores conozcan a detalle los beneficios a los que tienen acceso por formar parte de la familia Cooprogreso, los valoren y los reconozcan como diferenciador único frente a otras instituciones financieras y cooperativas.



Programa Gestión del Desempeño cuyo objetivo es revisar, orientar y mejorar la gestión de los colaboradores de la Institución a fin de mejorar sus resultados e impulsar su desarrollo continuo.



Programas de Desarrollo Organizacional cuyo objetivo es identificar, potenciar y retener el talento dentro de la institución a través de intervenciones que generen el desarrollo de competencias blandas en nuestros colaboradores, haciendo énfasis en liderazgo, comunicación y manejo de relaciones interpersonales.



Gestión del Clima Laboral que hace referencia a todas las acciones planteadas para contribuir en la creación de un clima laboral óptimo para nuestros colaboradores.



Política de Beneficios institucionales que incluye: seguro médico, alimentación, bono guardería, uniformes, bono antigüedad, bono resultados, utilidades, bono navideño, eventos sociales y deportivos, entre los más relevantes.

Por otro lado, el Plan Estratégico y Planes Operativos Anuales contemplan actividades enfocadas al fortalecimiento de cultura, clima, comunicación, integración, capacitación y desarrollo. Ambos planes son aprobados por el Consejo de Administración y tienen el objetivo de incrementar la estabilidad laboral mediante vínculos de identidad entre los trabajadores y Cooprogreso.

ANTIGÜEDAD DE LOS EMPLEADOS

	2019	2020
Hasta 1 año	112	90
De 1 a 5 años	111	109
De 5 a 10 años	115	115
Más de 10 años	68	67
TOTAL	406	381

DETALLE DE LOS NUEVOS EMPLEOS CREADOS DURANTE EL 2020:

➤ GRI 401-1, M1D1EG1, M1D1EG2_1, M1D1EG2_2, M1D1REL1

EMPLEOS NUEVOS CREADOS

	2019	2020
Total de empleos nuevos creados	112	58
N° de empleos nuevos generados para socios	112	58
N° de trabajadores que salieron de la cooperativa en el ejercicio (abandono, despido, etc.)	89	91
N° de trabajadores totales (a fin del ejercicio)	406	381

EMPLEOS NUEVOS GENERADOS PARA SOCIOS**2019 2020****TOTAL****112 58**

Buscamos siempre la permanencia y desarrollo de nuestro personal, a través de todos los beneficios monetarios y no monetarios contemplados dentro de su Manual de Políticas de Talento Humano en donde se hace referencia a:

Planes de compensación equitativos que consideran términos de equidad interna y competitividad externa.

Programas de entrenamiento que promueven el aprendizaje y desarrollo de nuestros colaboradores.

Beneficios institucionales que buscan cuidar el bienestar y salud de nuestra gente.

Procesos constantes de evaluación del desempeño, riesgo psicosocial y Clima Laboral que buscan monitorear de manera permanente el bienestar y satisfacción laboral de nuestros equipos, para impulsar planes de acción orientados a la mejora continua.



Como Cooprogreso, nos importa que nuestro personal perciba un paquete de compensación integral y competitivo con beneficios diferenciadores para ellos y sus familias. También que se desenvuelvan en un ambiente laboral óptimo con oportunidades de aprendizaje y desarrollo constantes para explotar al máximo sus potencialidades. Por ello, promovemos el crecimiento de nuestros colaboradores motivándolos a participar en los concursos internos para los cargos vacantes.

**LOS CAUSALES DE SALIDA DE LA INSTITUCIÓN
EN 2020 FUERON LOS SIGUIENTES:**


Renuncia voluntaria por:
Estudios, nuevas propuestas laborales,
propuestas salariales, asuntos familiares.



Temas de salud y jubilación.



Término de contrato por incumplimiento
de políticas / procedimientos o
indicadores de gestión.

**TRABAJADORES QUE SALIERON
DE LA COOPERATIVA**
2019 2020

Abandono	0	0
Despido	11	12
Otros	78	79
TOTAL	89	91

Debido a la crisis sanitaria y la disposición de distanciamiento físico, decidimos que nuestro personal evite salir a campo, la prioridad fue el distanciamiento físico y le dimos importancia al uso de canales digitales por parte de socios y clientes. Esto provocó que este grupo de colaboradores no pudieran desempeñar el rol para el que fueron contratados y la institución tuvo que prescindir de sus servicios, dentro de su período de prueba. Con absoluta responsabilidad y cumpliendo todo lo que determina la ley en cuanto al pago de sus liquidaciones, se incluyó para ellos de manera adicional a su liquidación, un bono económico y se extendió su permanencia en el seguro médico privado durante 3 meses posteriores a su salida para precautar su salud y la de su familia.

A estos colaboradores los consideramos como primeras opciones en los procesos de selección que actualmente estamos atendiendo en la Institución; y les estamos dando la prioridad para recontratarlos y que regresen a laborar nuevamente con nosotros.

En cuanto a la rotación laboral, esta es la consecuencia de varios factores, tanto externos como internos. Actualmente no contamos con políticas de rotación entre puestos; sin embargo, el programa de plan de sucesión permite a los colaboradores proyectar su crecimiento. Entre otros aspectos, la rotación en escalas salariales inferiores en Cooprogreso responde a la estrategia institucional de profesionalizar los cargos comerciales y de atención al cliente. Los cargos de escalas salariales inferiores son: Servicio al Cliente, Cobradores Extrajudiciales, Oficiales de Crédito, Inversiones y Comunal. Como institución, analizamos siempre la rotación favorable y la rotación negativa a través de entrevistas de salida personalizadas con el objetivo de intervenir en los factores que inciden cuando existe fuga de talentos.



Cuidamos de manera prioritaria los puestos de trabajo de nuestro personal durante la emergencia sanitaria de 2020, evitando al máximo tomar medidas de desvinculación. En este período tuvimos un grupo de colaboradores que ingresaron a la institución con el objetivo de realizar trabajo de campo y acercamiento in situ con socios y clientes para ofertar nuestros productos y servicios.



ROTACIÓN DE PERSONAL (SEXO O GÉNERO)

ROTACIÓN DE PERSONAL
(SEXO - GÉNERO)

	2019	2020
Femenino	12,92%	12,9%
Masculino	10,08%	10,1%

ROTACIÓN DE PERSONAL (UBICACIÓN GEOGRÁFICA)

ROTACIÓN DE PERSONAL
(UBICACIÓN GEOGRÁFICA)

	2019	2020
Sierra	19,64%	19,6%
Costa	3,36%	3,4%
Oriente	-	-

ROTACIÓN DE PERSONAL (EDAD)

ROTACIÓN DE PERSONAL
(EDAD)

	2019	2020
18 – 30	7,24%	7%
31 – adelante	15,76%	16%

DIVERSIDAD E IGUALDAD
DE OPORTUNIDADES

> GRI 405-1

Hemos sido siempre parte de las propuestas de gobierno respecto del Trabajo Joven y Mi Primer Empleo. También, hemos realizado convenios con instituciones de educación superior a fin de que los alumnos de últimos niveles puedan realizar sus pasantías. Contamos con colaboradores que han postulado bajo estas modalidades (pasantías o empleo joven) y que, actualmente, forman parte de nuestra institución porque hemos valorado su talento y hemos promovido su desarrollo.

EMPLEADOS POR EDAD

	2019	2020
18 A 35	220	181
36 A 50	158	170
51 A 60	25	26
MÁS DE 60	3	4
TOTAL	406	381

NUEVAS CONTRATACIONES
DE EMPLEADOS (EDAD)

	2019	2020
18 a 35	77	46
36 a 50	31	12
51 a 60	3	0
Más de 60	1	0
TOTAL	112	58

Según nuestro Código de Ética, garantizamos la inclusión de todo tipo de identidad étnica y cultural, reconociendo de esta forma los derechos en el ejercicio de sus funciones profesionales. Nuestras políticas fomentan la inclusión y el respeto a la diversidad en cuanto a estado civil, etnia y nivel académico. Por ello, detallamos a continuación el detalle de nuestro personal por su diversidad, estado civil, nivel de estudio, capacidades especiales, ubicación geográfica y sexo.

EMPLEADO/AS POR DIVERSIDAD (GRUPOS MINORITARIOS O GRUPOS VULNERABLES)

	2019	2020
Mestizos, Afro, Indígenas, Montubios	405	380
Extranjeros	1	1
TOTAL	406	381

EMPLEADOS POR ESTADO CIVIL

	2019	2020
Casados	204	200
Solteros	141	127
Otros (viudos, divorciados, unión libre)	61	54
TOTAL	406	381

EMPLEADOS POR NIVEL DE ESTUDIOS

	2019	2020
Doctorado	0	0
Maestría	13	16
Universidad completa	144	140
Bachillerato completo	245	221
Primaria completa	4	4
Sin estudios	0	0
TOTAL	406	381

En cuanto a la última tabla, es importante mencionar también que se da cumplimiento a la Ley Orgánica de Discapacidades, misma que en el Art. 47 señala que: "La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades."

Nuestras instalaciones y puestos de trabajo son inclusivos, es decir pensados en función a las necesidades de nuestro personal con discapacidad.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

	2019	2020
Hombres	9	9
Mujeres	8	7
TOTAL	17	16

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

EMPLEADOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

	2019	2020
Región Sierra	340	318
Región Costa	65	62
Región Oriente	1	1
TOTAL	406	381

**NUEVAS CONTRATACIONES
DE EMPLEADOS (UBICACIÓN GEOGRÁFICA)**

	2019	2020
Región Sierra	81	46
Región Costa	31	12
Región Oriente	0	0
TOTAL	112	58

No existe ninguna política por escrito que indique algo relacionado a vincular a nómina a más mujeres o mujeres cabeza de familia.

EMPLEADOS POR SEXO

	2019	2020
No. Mujeres	183	172
No. Hombre	223	209
TOTAL	406	381

**EMPLEADOS DEL ORGANO DE GOBIERNO
POR SEXO**

	2019	2020
No. Mujeres	223	209
No. Hombre	183	172
TOTAL	406	381

**NUEVAS CONTRATACIONES DE
EMPLEADOS (SEXO O GÉNERO)**

	2019	2020
Hombres	52	29
Mujeres	60	29
TOTAL	112	58



CAPACITACIÓN

> GRI 404-1, M1D1TF1_1, M5D1P1, M5D1P1_1, M5D1P1_2, M5D1P2, M5D2P2

Nuestra cooperativa invierte, principalmente, en el desarrollo profesional del personal por medio de la capacitación constante. Nuestros colaboradores participan de manera permanente en las capacitaciones que se dictan a nivel institucional y aquellas de carácter técnico específico para cada cargo.

Adicionalmente, nuestro personal asiste 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 quienes no dispongan de suficientes recursos para las mismas.

Por otro lado, contamos con un plan anual de capacitación y varios programas adicionales de desarrollo. Es importante mencionar que entre ellos está un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Además, pensando en el crecimiento y fomento de sus carreras profesionales, realizamos un análisis de capacidades que considera, evalúa y desarrolla competencias duras y blandas de nuestros colaboradores a través de programas institucionales de desarrollo.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS

	2019	2020
Número de acciones de formación	45	82
Monto invertido en los programas	\$116,435.11	\$20,145.38
Promedio de asistentes a los programas	15	34
Número total de asistentes a los programas	679	470
Total de horas de formación (año)	541	513

Durante el 2020 ejecutamos diversas campañas de comunicación, así como workshops de comunicación (presencial y virtual), enfocados en mantener informados a nuestros colaboradores acerca de los avances en proyectos estratégicos, logros y retos institucionales. Complementariamente, les otorgamos a nuestros líderes herramientas claves para que gestionen el desarrollo y contribución de sus equipos, a través de una retroalimentación oportuna, asertiva y constante. El 99% de nuestros líderes se certificaron en el programa "El Arte del Feedback", desarrollando en ellos y ellas la competencia de retroalimentación para ponerla en práctica con sus equipos.

TEMÁTICAS DE CAPACITACIÓN 2020:

Socialización del nuevo modelo de remuneración variable, asistencias médicas.

Taller de crédito.

Programa avanzado de identificación, monitoreo y detección de operaciones de la FT.

Capacitación operativa y funcional de RCSA RCS RMC RDP.

Diseño del sistema de indicadores de riesgo de alerta temprana.

Capacitación CRM.

Capacitación de Riesgo Operativo.

Debida diligencia.

Cumplimiento de medidas de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

Jornada de actualización de la Red Financiera del Desarrollo.

Implementación de la Norma de Educación Financiera.

Curso: Carrera Científico de Datos con Python.

Certificación Kudert.

Capacitación d2web.

Taller Riesgo de Liquidez.

Curso para Contraseñas Seguras.

Webinar: Salud Emocional en Tiempos de Crisis.

Gestión Estratégica de Riesgo de Liquidez.

Diseño de la Estrategia Digital.

Gestión del portafolio en tiempos de incertidumbre.

Programa Plus Agile Feedback.

Conversatorio laboral con el Ministro de Trabajo.

De la evaluación del desempeño a la gestión continua del rendimiento con OKRs.

Capacitación en Herramienta Radar.

Nuevo proceso de solicitud de accesos.

Taller El Arte del Feedback.

Automatización Robótica y Automatización Cognitiva.

Capacitación en Herramienta Sen.

Nuevo proceso de desvinculación.

Inteligencia Lúdica.

Taller de Power BI.

Actualización Tributaria.

Webinar: ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan las entidades financieras bajo la cultura de responsabilidad social?

Entrenamiento: Interpretación herramienta DISC.

Xx Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera.

Taller de Cultura de Seguridad.

Charla Seguro Médico.

Charla Seguridad Financiera.

Funcionalidad Sistema de Seguimiento Integral.

Brigada de salud virtual: ¿cómo cuidar la salud física y emocional de tu hijo en el retorno a clases durante el covid?

Cumplimiento de Normativa para Calificación de Proveedores.

Seguridad para trabajadores y supervisores de la construcción.

Re-instrucción de Cajeros y Servicio al Cliente.

Sistema de Gestión de Desempeño Social.

Charla: Salud Sexual y Reproductiva. Actualización Tributaria y Cierre Fiscal 2020.

Protección Personal para Conductores

y Motorizados.

Violencia Intrafamiliar, Laboral y Riesgos Psicosociales.

Actualización Laboral.

E-World Marketing Summit 2020 (Foro Mundial de MKT).

Inclusión Financiera en Tiempos de Covid-19.

Compras con Enfoque de Género. Lavado de Activos para Comité Ejecutivo y Colaboradores.

Análisis del Entorno Financiero Cooperativo.

Manejo de Cuentas Contables.

Administración del Tablero KANBAN para la gestión de tickets de servicio.

Uso de la Biblioteca para la gestión documental de contratos.

Uso de la aplicación para solicitudes de pago.

Técnicas de Crédito CRM.

Encuentro Digital de Gestión Humana.

Prevención: Consumo de Alcohol, Tabaco y otras Drogas.

Puntos Ciegos de Liderazgo. Taller OKR's.



En el marco de la pandemia por COVID-19, se ha impulsado la capacitación virtual y se contrató una plataforma e-learning que permite capacitar a los colaboradores mediante una herramienta lúdica en diferentes temas. Además, permitimos al personal tomar 16 horas laborales para capacitarse de manera autónoma sin cargo a vacaciones, o afectación alguna.

Hay que considerar también que cada año se levanta un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para la planificación anual y se ejecutan en un ejercicio de evaluación de pertinencia y prioridad institucional.

CAPACITACIONES BRINDADAS AL PERSONAL PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CONTAGIO POR LA COVID-19:

- ✓ Taller de Cultura de Seguridad.
- ✓ Webinar: Salud Emocional en Tiempos de Crisis.
- ✓ Webinar: ¿Cómo cuidar la salud física y emocional de los hijos en el retorno a clases durante la covid-19?
- ✓ Puntos Ciegos de Liderazgo.

Además, preocupados por la salud y seguridad de los colaboradores, se crearon más de 15 protocolos y varias campañas comunicacionales para difundir las acciones que mitigan los riesgos de contagio de coronavirus. Todos los protocolos están vigentes en la intranet.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

> GRI 102-41

En Cooprogreso promovemos varios espacios en los cuales el personal puede realizar propuestas, comunicar sus inquietudes, participar en toma de decisiones, en nuevos proyectos, etc. Si bien no existen asociaciones o sindicatos, los colaboradores no están privados de la libertad de asociación. Actualmente, no existen colaboradores acogidos a convenios colectivos, sin que esto atente contra el derecho del personal frente a la negociación colectiva.



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

> GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-4

En el año 2020 tuvimos dos accidentes; el primero fue catalogado como accidentes in itinere de tránsito, al trasladarse un colaborador desde su domicilio hasta las instalaciones de la cooperativa. El colaborador solo tuvo una lesión leve a nivel de su cuello y en este momento ya se encuentra totalmente recuperado.

El segundo accidente ocurrió en las instalaciones de la agencia Calderón por una caída, esta causó que la colaboradora tenga que someterse a una cirugía de rodilla. Los dos accidentes fueron reportados a Riesgos del Trabajo del IESS.

El registro de los accidentes se lo realiza a través de la plataforma de Riesgos del Trabajo del IESS. El tiempo límite para registrar el aviso de accidente ocupacional es de 10 días laborables. El mismo arrojará una fecha para la revisión de un médico ocupacional y calificará el riesgo del accidente con el fin de que la empresa pueda adoptar medidas correctivas a los accidentes para que no vuelvan a ocurrir.



Cada año se llevan a cabo, 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 registrados por los accidentes existieron y las lesiones registradas.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

	2019	2020
Número de accidentes	3	2
Tasa de frecuencia de accidentes	0,56%	0,82%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0%	0%
Tasa de días perdidos y ausentismo laboral	2,23%	9,21%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0%	0%

RESPECTO DE LA DISMINUCIÓN DE LA TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES Y DE DÍAS PERDIDOS POR AUSENTISMO LABORAL, SE DEBE A LA APLICACIÓN DE LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- ✓ Retroalimentación a los colaboradores en cada ocasión que se registra un accidente para evitar en lo posible que vuelva a ocurrir.
- ✓ Charlas informativas sobre la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Comunicados preventivos e informativos.
- ✓ Corrección de algunas condiciones subestándar que han existido en las agencias y matriz.
- ✓ A través de las reuniones de los comités de Seguridad y Salud ocupacional, proponiendo planes de acción preventivos y correctivos para cada caso.

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (SSO)

> GRI 403-1, GRI 403-4

Se controlan a través de actas de reunión, las mismas son enviadas al jefe de SSO. Las actas de reunión se envían cada dos meses por parte de los delegados de cada agencia, así, en total tenemos 23 agencias que cuentan con delegados de SSO conformados por una persona por agencia.

Los subcomités de SSO están presentes en tres agencias, los mismos están compuestos por tres personas por parte del trabajador y tres personas por parte del empleador y cada una con un suplente.

Está la Matriz donde se encuentra el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, que está conformado también bajo la estructura descrita de los subcomités. En este se reciben 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.

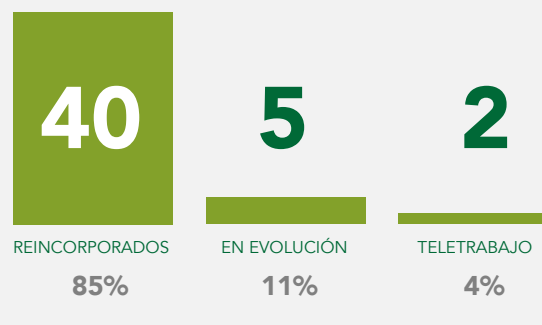
COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

	2019	2020
Cantidad de comités	22	23
Número de empleados que forman parte de los mismos	37	38
Número de ciudades donde mantienen estos comités	9	10

Acerca de la pandemia por la Covid-19:

La morbilidad del personal no fue afectada por la Covid-19, ya que en la mayoría de los casos tuvieron sintomatología leve. A pesar de esta mayoría, tuvimos un caso que fue grave, pero tras el debido tratamiento, ya se encuentra recuperado totalmente. En Cooprogreso, hasta el momento, no tenemos ningún caso de muerte relacionado a esta enfermedad.

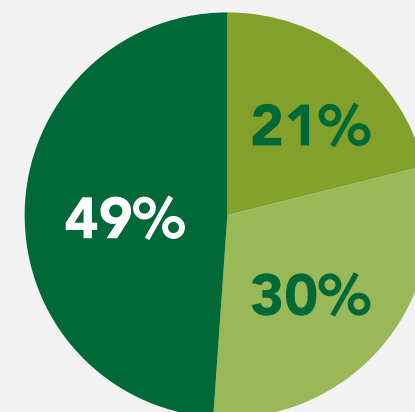
CASOS COVID-19



Los índices de días perdidos y ausentismo por la Covid-19, en el año 2020, fueron los siguientes:

PORCENTAJE AUSENTISMO LABORAL

- DÍAS PERDIDOS EN ENFERMEDAD GENERAL
- DÍAS PERDIDOS POR COVID
- DÍAS POR MATERNIDAD



Se registraron 47 casos, de los cuales 45 se han incorporado a las actividades laborales de manera presencial y 2 se encuentran en la modalidad de teletrabajo.

ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS:

Desde el mes de marzo de 2020, se activó el Plan de Contingencias y Protocolos de Actuación frente a la Covid-19. Gracias a este plan pudimos realizar distintas actividades para la prevención de contagios como:



- Acogernos a la modalidad de Teletrabajo.
- Dotación del equipo de protección personal (gel antiséptico, mascarilla hilo de cobre, guantes, visor, overol biológico).
- Comunicación sobre el correcto lavado de manos. Protocolo de Bioseguridad.
- Protocolo de actuación frente a la Covid-19.
- Protocolo de manejo de documentos.
- Plan de contingencia (incluye plan de retorno laboral de acuerdo con la semaforización).
- Tips de seguridad frente a la Covid-19 por tipo de cargo.
- Comunicación sobre el uso y mantenimiento de equipo de protección personal.
- Protocolo para salir y entrar a casa.
- Alfombra para desinfección de zapatos con pediluvio.
- Fumigación de agencias con amonio cuaternario y fumigación específica con guanidina cuando hay un caso positivo en la agencia.
- Sanitización de oficinas 2 veces por día.
- Dotación de guantes plásticos desechables para manipulación de monedas y billetes.
- Dotación de mascarillas para socios y clientes.
- Dotación de alcohol para desinfección de huelleros para transacciones de clientes.
- Campaña de Comunicación Interna reconociendo el trabajo de los Héroes Coopprogreso.
- Campaña de Comunicación Interna para comunicar protocolos en general.
- Encuesta a colaboradores a nivel nacional para conocer sus inquietudes y necesidades.
- Llamadas telefónicas a todos los colaboradores a nivel nacional para que nos sientan cercanos y atendiendo sus necesidades.
- Donación de mascarillas, guantes y víveres a la población de Pomasqui.
- Apoyo médico a colaboradores por medio de: Médico Ocupacional, Veris, Liberty, Coop Asistencia.
- Movilización de colaboradores para atención en agencias.
- Capacitación virtual.
- Vacunación contra influenza.
- Campaña de comunicación con tips para el teletrabajo, educación virtual, convivencia en casa, medidas ergonómicas, etc.
- Dotación de termómetros en todas las Agencias a nivel nacional.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

> GRI 416-1

Con la intención de dar un panorama detallado acerca de todas las medidas de bioseguridad implementadas en las diferentes áreas de la empresa, a continuación detallamos las mismas seccionadas por área:



2020

Cajas	Sanitización de huellero con alcohol. Distanciamiento de 2m en la fila de cajas, entre socio y socio. Dispensador de gel antibacterial, en las cajas. Señalética de distanciamiento en el piso, cumpliendo los 2m. Señalética de obligación: Uso de mascarilla, desinfección de manos, distanciamiento, desinfectar equipos de trabajo. Protocolo de manipulación de billetes y monedas. Protocolo de actuación para cajeros.
Servicio al Cliente	Sanitización de huellero con alcohol. Distanciamiento de 2m en la fila para atención a clientes entre socio y socio. Dispensador de gel antibacterial. Señalética de obligación: Uso de mascarilla, desinfección de manos, distanciamiento, desinfectar equipos de trabajo. Protocolo de actuación para el Balcón de Servicios.
Negocios	Mantener la distancia recomendada con el cliente (1,5 a 2 metros) Lavarse las manos cada 2 horas o después de tener contacto con algún cliente y si no es posible colocar el gel antibacterial como si estuviera realizando el lavado de manos. La atención a socios o clientes se deberá realizar de manera individual. Después de realizar el conteo del dinero, debe colocarse gel antibacterial como si estuviera realizando el lavado de manos. No acudir con accesorios (pulseras, anillo, aretes, reloj). Protocolo de manejo de documentos. Señalética de obligación: Uso de mascarilla, desinfección de manos, distanciamiento, desinfectar equipos de trabajo. Protocolo de manipulación de billetes y monedas.

Adicionalmente, diseñamos el Programa de “Los 5 Minutos de Seguridad” en todas las agencias a nivel nacional con la creación de una estrategia comunicacional interna para transmitir los protocolos de bioseguridad. También, buscamos difundir las herramientas para gestionar las diversas realidades de los equipos de trabajo en torno a la emergencia sanitaria.

El 2020 fue un año atípico y retador en la gestión de personas en el marco de la emergencia sanitaria, así que nos enfocamos en reinventarnos. Diseñamos e impulsamos las iniciativas y protocolos ya mencionados para preservar el bienestar y la salud de nuestros personal.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

> GRI 413-1, M1D2P4_2, M7D2P1_1, M7D2P1_2, M7D2P2, G4-FS14

Los programas de beneficio social se definen en la Planificación Estratégica de la Cooperativa y el Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el ente encargado de revisarlos. Todas las actividades que se llevan a cabo en favor de la comunidad se realizan con fondos propios de la institución, sin intervención o contribución alguna de entidades gubernamentales. Durante el 2020, por ejemplo, donamos 1500 canastas básicas a las comunidades en donde se encuentran nuestras agencias.

Como parte de las iniciativas que, como Cooprogreso, hemos implementado para realizar inclusión financiera de grupos vulnerables, mantenemos un producto de carácter comunitario llamado Crédito Comunal.

Este producto pretende atender las necesidades de pequeños comerciantes informales que no cuentan con un trabajo y/o remuneración mensual, como a mujeres cabeza de familia. De ese modo, les es posible mejorar sus condiciones y calidad de vida, así como las de sus familias.

Si bien, no hemos implementado planes de voluntariado, nuestros colaboradores han sido involucrados activamente en las actividades de relacionamiento con la comunidad y zonas de influencia. Por ejemplo, en nuestra campaña de reforestación, brigadas médicas, proyectos educativos, entre otras realizadas en anteriores años (2018). Estaremos trabajando próximamente para la aplicación de voluntariado corporativo y trabajo comunitario mediante el apoyo a nuestros stakeholders, e instituciones aliadas a la Mesa de Trabajo del ODS 1 con Pacto Global.

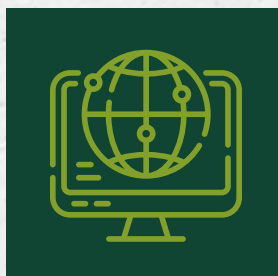


PROGRAMA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO

➤ M1D2P4_2, M5D1P2, M7D2P2_1, G4-FS16

La pandemia nos obligó a replantear la estrategia y migrar hacia una propuesta digital. En coordinación con la Comisión de Gestión Social se tuvieron que cambiar a las brigadas presenciales por charlas de salud preventiva virtuales dirigidas a colaboradores, miembros de la asamblea y socios.

En Cooprogreso contamos con un equipo de Educación Financiera, liderado por el área de Responsabilidad Social y apoyado por la Comisión de Educación. También contamos con un equipo conformado por jefes de agencias, oficiales de negocios y personal administrativo, quienes han sido entrenados y aportan en talleres para socios y personas de la comunidad. Debido a la pandemia, nos vimos en la obligación de replantear la estrategia del programa de Educación Financiera presencial y adaptarlo a un proceso de sensibilización a través de los medios digitales disponibles (redes sociales y mailing). Es por ello que los resultados únicamente se basan en el alcance y número de personas sensibilizadas.



Fomentamos nuestra iniciativa de educación por varios canales para llegar al socio y a la comunidad. Uno de ellos fue a través de talleres presenciales o los medios digitales disponibles, sin embargo, la pandemia hizo que replanteemos la forma de cómo llegar a nuestros stakeholders, por lo que sensibilizamos a través de cápsulas informativas de acuerdo con el siguiente alcance.

POSTEOS REDES SOCIALES

MES	#POST	ALCANCE	TEMA
Febrero	1	15.565,00	Importancia del ahorro - metas
Mayo	1	3.038,00	Necesidad de ahorro
Junio	1	6.115,00	No gaste más de lo que gana
Julio	3	92.246,00	Cómo construir un ahorro
Agosto	3	73.521,00	Presupuesto familiar
Noviembre	1	50.219,00	Cómo generar ahorro
PROMEDIO POST		40.117,33	



Este cuadro representa la frecuencia de posteos en el año, a través de redes sociales, especialmente Facebook. Generamos un promedio en el alcance, ya que muchos de los socios a los que llega el mensaje son los mismos. Otro canal disponible en el periodo 2020 fue el e-mailing masivo a través de la herramienta Doppler, la misma que dispara automáticamente mensajes programados de educación financiera a la base de socios que tienen registrado su correo electrónico:

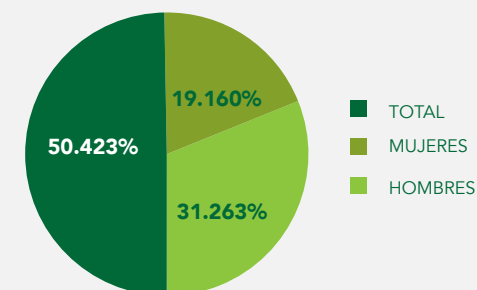
MES	MAILING ENVIADO	MAILING RECIBIDO
Mayo	69.141	15.409,00
Junio	32.885	10.705,00
Julio	32.617	7.905,00
Agosto	37.710	9.247,00
Noviembre	39.707	7.323,00
Diciembre	43.057	11.250,00
PROMEDIO MAILING		10.306,50

Para efectos de reportería al organismo de control se toma los valores promedios, se suman y se define el alcance, llegando a un total de 50.423 personas.

Al analizar el Informe Gerencial diciembre 2020 segmentando por género el alcance de la iniciativa de educación financiera revela lo siguiente:

MUJERES	19.160	38%
HOMBRES	31.263	62%
TOTAL	50.423	100%

ALCANCE DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR GÉNERO



PROGRAMA SALUD Y BIENESTAR

En enero 2020, se inicia con 20.270 afiliados debitados en febrero sube a 22.182 debido a que se incrementa por la estrategia de comercialización de las asistencias a través de los créditos. Sin embargo, a partir de marzo cae notablemente como consecuencia de la pandemia por Covid-19, llegando a valores de 16.406 en mayo. Finalmente, en diciembre de 2020 cerramos con un total de 19.742 afiliados, en ayuda médicas, dental y exequias.

En este mismo periodo, se han entregado 32.661 servicios médicos dentales y

exequiales. Además, por tema de bioseguridad, se incluyeron servicios adicionales como atenciones a la Covid-19 y telemedicina, con el objetivo de dar facilidades a los socios y sus familias ante la emergencia sanitaria. De tal manera que, mensualmente, se tiene un promedio de 3.044 atenciones brindadas, cuyo mayor porcentaje ha sido para socios afiliados con un 79,6%, seguido por atención a hijos con un 11,66% y, finalmente, cónyuges u otro beneficiario con el 8,1%.

GESTIÓN AMBIENTAL

> GRI 102-15, M7D3P1_1, M7D3P1_2

En Cooprogreso creamos sinergias entre actores estratégicos de la sociedad y nuestros grupos de interés, con el afán de mejorar los procesos de gestión ambiental para la comunidad.

Cumplimos a cabalidad con la normativa medioambiental. De tal manera que existen medidas y medios que fomenten y potencien el reciclaje dentro de la entidad. Entre estas medidas se encuentran el reciclaje, la reducción del consumo de agua y emisiones GRI el tratamiento de residuos. Además, para promover la reducción de CO₂, poseemos políticas de transporte colectivo que disminuyan la utilización de vehículo particular.

Contamos con un Certificado otorgado por el Municipio de Quito a favor de la Implementación de un formulario digital para mitigar el consumo de servicios básicos generados en la matriz.

UTILIZACIÓN DE MATERIALES Y RECICLAJE

> GRI 301-1 GRI 301-2

La concientización acerca del uso de recursos es fundamental para nosotros, además de que la globalización y el medio financiero exigen cambios que generen impactos ambientales positivos en todos los procesos. Por ello, la digitalización de varios procedimientos ha permitido centralizar la información en las bases de datos del sistema. Por su parte, esto ha permitido ahorrar aproximadamente el 70% del papel utilizado para apertura de cuentas de ahorro, solicitudes de crédito y otros servicios y productos financieros, lo que nos permitió llevar un registro integral de nuestros socios y clientes sin tener que apilar archivos.

Materiales utilizados por peso o volumen

MATERIALES USADOS

2019

2020

Papel y cartón en kg

50185.46

47463.90

En cuanto al reciclaje de nuestros insumos, el mobiliario de madera y aglomerado que no se utiliza se guarda en bodega. Sin embargo, existen usos alternativos que hemos implementado para adecuar espacios comunes en las oficinas. A más de representar un ahorro, le damos una segunda vida a los insumos.

ENERGÍA

> GRI 302-1, GRI 302-4

Uso de Combustible



Una de nuestras iniciativas durante el 2020 fue el generar beneficio de transporte para nuestro personal, implementando una flota de 6 furgonetas, facilitando así el recorrido para el personal que trabaja en nuestra matriz en Pomasqui. Si bien llevamos un registro del consumo de combustible, no hemos realizado el cálculo para transformar a carbono equivalente. Nuestro compromiso es conseguirlo para el 2021, ya que pronto contaremos con la herramienta que nos permita su realización.

Tipo de combustible

Galones

Diésel

4185.51

Gasolina

2850

ENERGÍA ELÉCTRICA

Durante el 2020, generamos campañas internas para sensibilizar a nuestros colaboradores con respecto al consumo de luz y de agua potable. Aún así, más allá de implementar la ideología del ahorro en nuestros colaboradores buscamos hacerlos parte de una cultura organizacional con conciencia social y ambiental.

Reducción del consumo energético:

	2019	2020
Total de energía	1,815,738.84 KW	1,542,729.66 KW
Energía ahorrada	245,708.26 KW	273,009.18 KW

USO DEL AGUA

> GRI 303-1

Extracción de agua por fuente

Durante el año 2020, redujimos en un 9,09% nuestro consumo de agua en todas las instalaciones, llegando así a una cantidad de consumo total de 14,288.00 M³. Esto se debió, como una de las principales razones a la ausencia del personal en las oficinas de la cooperativa debido al teletrabajo.

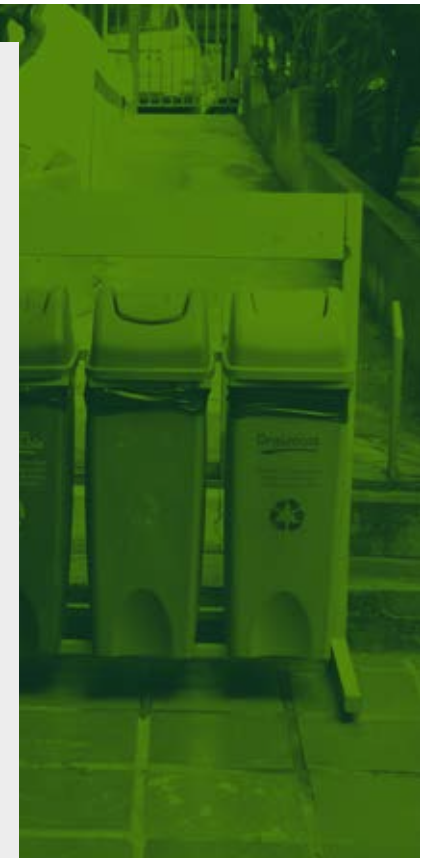
	2019	2020
Agua usada	15,716.80 M ³	14,288.00 M ³

GESTIÓN DE DESECHOS

> GRI 306-2

Contamos con contenedores para separación de basura en puntos estratégicos, tanto en la matriz como en 14 agencias a nivel nacional, sobre todo en aquellas que ya tienen la nueva imagen. Durante el 2020 no se realizó una medición de la cantidad de desechos generados debido a la ausencia de colaboradores en las agencias.

AGENCIA	NÚMERO DE CONTENEDORES
Pomasqui	3
Amazonas	2
Colón	2
Villaflora	2
Recreo	1
Quicentro	1
Sangolquí	1
Tumbaco	1
Ibarra	2
Guayaquil	2
Machala	1
Manta	2
Portoviejo	1
La Libertad	1





INDICADORES DE BALANCE SOCIAL



ÍNDICADORES DE BALANCE SOCIAL

La medición de los Indicadores de Balance Social se realizó en el 2019, para el 2020 se levantó toda la información cualitativa, misma que está incluida a lo largo de la presente memoria; la medición cuantitativa se mantuvo con las mismas cifras del período anterior.

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 analisis el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	4
Gobierno	Comité a cargo de la importancia de la memoria de sostenibilidad de la organización	5
Gobierno	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo	5
Gobierno	Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno	3
Gobierno	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	5
Gobierno	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	5
Gobierno	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos económicos, ambientales y sociales	4
Gobierno	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	5
Gobierno	Número de Asambleas	5
Gobierno	Normativa interna para el consejo de administración y el de vigilancia, para la transparencia de información	5
Gobierno	Reglamento de elecciones de miembros	5
Gobierno	Número de miembros de Gobierno por genero	5
Promedio		4,57

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

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

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

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

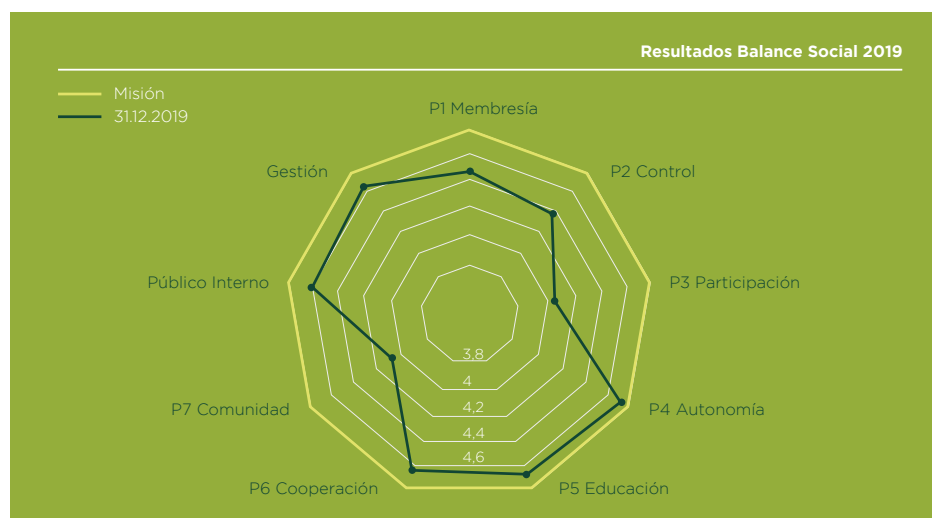
Cooperación entre cooperativas		Principio 6
Apartado	Descripción	Calificación
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Acuerdos suscritos con otras entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario	5
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Participación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

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

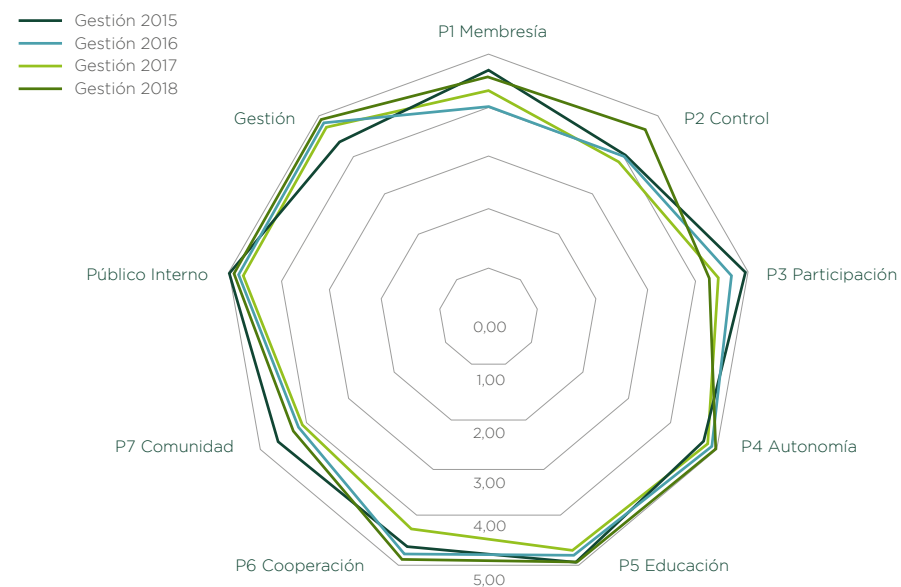
Publico interno		Principio 8
Apartado	Descripción	Calificación
Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Actividades destinadas sobre educación, prevención de enfermedades y fomento de la salud	5
Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación y estabilidad laboral	4
Prelación del 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



Ref.	Principios Balance Social	Misión	Resultados 2019
P1	Membresía	5	4,67
P2	Control	5	4,57
P3	Participación	5	4,25
P4	Autonomía	5	4,93
P5	Educación	5	4,88
P6	Cooperación	5	4,86
P7	Comunidad	5	4,27
PI	Público Interno	5	4,80
GES	Gestión	5	4,83

Resultados Balance Social Comparativo 2015 - 2016 - 2017 - 2018**Balance Social Comparativo 2013 - 2014 - 2015**

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

Resultados Comparativos 2015 - 2016 - 2017 - 2018

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

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	11	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	51	
	102-3 Ubicación de la sede	16	
	102-4 Ubicación de las operaciones	16	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	28	
	102-6 Mercados servidos	55	
	102-7 Tamaño de la organización	51	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	59	
	102-9 Cadena de suministro	40	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	40	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	32	
	102-12 Iniciativas externas	18	
	102-13 Afiliación a asociaciones	18	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	81	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	13	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	14	
	102-18 Estructura de gobernanza	27	
	102-19 Delegación de Autoridad	28	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	6-9	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	28	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	31	
	102-25 Conflictos de intereses	30	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	30	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de Gobierno	30	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	30	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	32	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	32	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	32	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	31	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	102-40 Lista de grupos de interés	10	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	73	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	10	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	57	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	10	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	35	
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	11	
	102-47 Lista de temas materiales	24	
	102-48 Reexpresión de la información	11	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	11	
	102-50 Periodo objeto del informe	11	
	102-51 Fecha del último informe	11	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	11	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	11	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	11	
	102-55 Índice de contenidos GRI	88	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	102-56 Verificación externa	11	
Temas Materiales			
GRI 200: Estándares temáticos económicos			
GRI 201: Desempeño económico 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	35	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	35	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	40	
GRI 205: Anticorrupción 2016			Anticorrupción Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 300: Estándares temáticos ambientales			Medio Ambiente Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente
GRI 301: Materiales 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	81	
	301-2 Insumos reciclados	81	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 302: Energía 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	81	
	302-4 Reducción del consumo energético	81	
GRI 303: Agua 2018			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 303: Agua 2018	303-1 Extracción de agua por fuente	82	
GRI 306: Efluentes y residuos 2020			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 306: Efluentes y Residuos 2020	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	82	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 400: Estándares temáticos sociales			Derechos Humanos Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. Estándares Laborales Principio 3 Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
GRI 401: Empleo 2016			
	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	59	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	74	
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	74	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	74	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	71	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	59	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 413: Comunidades locales 2016			
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	77	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	78	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	77	
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	33	
FS16	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	79	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	49	
Tema Material: Cartera de productos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35-40-41-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-40-49	
FS7	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	24	

MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD 2020
COOPROGRESO