



## CAE<sup>1</sup> INCORPORADO

### EVALUANDO ANUALMENTE LA GOBERNANZA Y DESEMPEÑO SOCIAL

Beneficiario de Cooprogreso

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso LTDA nació en la parroquia de Atahualpa (Provincia de Pichincha) en agosto de 1969 con 32 socios, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico del sector con soluciones financieras y cooperativas. Poco después abrieron una oficina en Pomasqui, que en poco tiempo se convirtió en casa matriz, por la cantidad de socios y capitales colocados e invertidos; la cooperativa fue creciendo y abriendo sucursales hasta contar con 19 agencias y 5 ventanillas operativas. Actualmente Cooprogreso se encuentra en búsqueda de nuevos mercados que permitan brindar soluciones financieras sus socios y la comunidad.



Cooprogreso es una entidad debidamente regulada bajo la legislación vigente en el país, pertenece al segmento 1 que aglutina a las cooperativas más grandes del país. En la actualidad cuenta con una calificación de riesgo de "AA", entre las mejores del sector cooperativo.

Su visión estratégica es profundizar la sostenibilidad de su desarrollo en un marco que le permita proveer servicios financieros ágiles e incluyentes a las actividades emprendedoras y productivas del país, mediante procesos eficientes e innovadores.

Con el crecimiento previsto busca mantenerse entre las 4 cooperativas más grandes del Ecuador, liderar el segmento de micro crédito y alcanzar una calificación de riesgo AAA.

El portafolio de crédito de Cooprogreso se basa fundamentalmente en la actividad microempresarial, vivienda, consumo y comercial (PYMES, empresarial, corporativo).

Las principales actividades económicas de sus clientes son: dependientes del sector privado, comercio, reparación de automotores, transporte, agricultura, ganadería, caza y actividades conexas, entre otras.

## INFORMACIÓN GENERAL

**LOCACIÓN:** Pomasqui, Ecuador

### ZONAS GEOGRÁFICAS - SUCURSALES

19 agencias y 5 puntos de atención  
 Área urbana: Pomasqui, Calderón, Villaflores, Carapungo, Guayllabamba, Amazonas, Colón, Mariscal, Tumbaco, Sangolquí, Cayambe, Prensa, Santo Domingo de los Tsáchilas, Quicentro Sur, Guayaquil, Portoviejo, Riobamba.  
 Área rural: Atahualpa, Los Bancos, Nanegalito, Pacto, Puéllaro, Perucho, San José de Minas.

### COMITÉ DE GOBERNANZA

Juan Carlos Rivera, Presidente del Consejo de Administración – Presidente del Comité de Gobernanza  
 Carlos Pazmiño, Miembro del Consejo de Administración  
 Elizabeth Arévalo, Miembro del Consejo de Administración  
 Jorge Guadalupe, Presidente del Consejo de Vigilancia  
 Stalin Muñoz, Gerente General

**CANTIDAD DE CLIENTES:** 204.481 (Dic. 2017)  
 45,6% Mujeres

**CARTERA:** Cartera Bruta US\$: 273.924.877 (Dic. 2017)

Microcrédito: US\$ 85.314.525

Cientes de crédito: 49.066

Crédito Promedio US\$: 5.583

**CONSULTOR CAPACITADOR:** Patricio Chanaba P.

**DURACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO GIF**  
 12 meses

**FECHA DEL TALLER INICIAL y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE GOBERNANZA**  
 2 de febrero de 2017

### DIAGNÓSTICO

Fecha de aprobación Ex Ante: Junio de 2017

Puntaje de inicio: 63,82%

Fecha de aprobación Ex Post: Junio de 2018

Puntaje de cierre: 98,25%

### REDES A LAS QUE PERTENECE

COONECTA, SERVIPAGOS, Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, ICORED, Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, Pacto Global, FINANCOOP, Cámara de Comercio de Quito, Cámara Ecuatoriana Americana, Consorcio Ecuatoriano de la Responsabilidad Social, Consorcio Metropolitano de la Responsabilidad Social.

### ENTE REGULADOR

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

# ACOMPAÑAMIENTO GIF

En Cooprogreso el desarrollo del Proyecto GIF ha permitido profundizar, más allá de la normativa, el tema de buena gobernanza e interiorizarlo en la institución, de la misma manera, el avanzar en la inclusión financiera ha permitido fortalecer su código de conducta y sus programas de Responsabilidad Social Empresarial.

El Comité de Gobernanza ha ayudado a establecer las normativas que requerían de actualización y gestionar su cambio, principalmente en cuanto a la aprobación de los Estatutos de la Institución para que se incluyan los temas relacionados a la buena gobernanza, así como normativas secundarias relacionadas al Código de Ética, Reglamento del Consejo de Administración, Código de Buena Gobernanza, etc.

Dentro de su Plan de Mejora, Cooprogreso priorizó los siguientes pilares de Gobernanza:

- ▶ Derechos de Propiedad
- ▶ Órgano de Dirección
- ▶ Gestión
- ▶ Cumplimiento y Gestión de Riesgos
- ▶ Ética y Conflicto de Interés
- ▶ Comunicación y transparencia de la información

En general los resultados alcanzados por la Cooperativa Cooprogreso con el Proyecto GIF son destacados. Según la metodología del Proyecto, tanto en el aspecto formal como en el factual, el desarrollo de normativa interna y la implementación de procesos para cada estándar ubican a la entidad con un alto puntaje de calificación. Salvo en el Pilar II "Órgano de Dirección", donde existen ciertos procesos pendientes de ejecución, en los demás el puntaje alcanzado es el máximo.

En su proceso de mejora priorizaron el trabajo sobre 23 estándares y lograron mejorar su calidad de Gobernanza en 34,4 puntos porcentuales. Se verifica también que en la dimensión formal mejoran 64 puntos porcentuales y en la factual 18 puntos.

Entre los resultados más importantes en la mejora de estándares de calidad de gobernanza en esta institución se destacan:

- ▶ Manuales de riesgo ajustados
- ▶ Implementación del Código de Gobierno Corporativo
- ▶ Ejecución de código de buenas prácticas de Gobierno Corporativo
- ▶ Fortalecimiento del código de ética
- ▶ Mejoras en la política de información y comunicación
- ▶ Implementación de las mejores prácticas de transparencia y protección al cliente (Sistema de Atención al Usuario)
- ▶ Tránsito de procesos factuales a formales en Control Interno y Auditoría
- ▶ Formalización de roles gerenciales
- ▶ Fortalecimiento de las competencias de sus órganos de gobierno
- ▶ Crecimiento de la Cartera de Clientes
- ▶ Oferta diversificada de productos y servicios con enfoque de inclusión financiera



Comité de Gobernanza COOPROGRESO

## LECCIONES APRENDIDAS

### ✓ BRECHAS ENTRE LO FORMAL Y LO FACTUAL

El diagnóstico ex ante determinó que, en relación a estándares de gobernanza, la mayor brecha que presentó la Cooperativa fue en la parte formal, es decir, en la inexistencia de normativa interna suficiente al respecto. En este sentido la cooperativa decidió reducir estas brechas y formalizar las buenas prácticas para reforzar el camino hacia la adecuada formalización y estandarización del trabajo que realizan por la inclusión financiera.

### ✓ ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA

La Cooperativa debe mantener el enfoque de mejora en la estructura global de gestión de la entidad, es decir, generando la implantación de los pilares y estándares de buena gobernanza de forma sistemática y a través de la introducción en los sistemas, procesos y metodologías institucionales.

### ✓ OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Una de las debilidades más comunes en las organizaciones es la falta de reiteración estratégica sobre los objetivos que desea alcanzar y en la forma que determina hacerlo. Esto es particularmente importante en entidades financieras, donde la sostenibilidad radica de sobremanera en la calidad de la gestión y en la recurrencia de la medición de resultados. En ese sentido, el procesamiento de este Estándar en la estructura normativa de la Cooperativa resultó en un ejercicio de valor agregado para la más alta instancia de dirección, sobre la necesidad y pertinencia de promover prácticas sanas de administración y mecanismos de medición recurrente, lo que les permite tener claro el rumbo, ajustando y validando el camino por el cual van a llegar a ello.

### ✓ INFORME ANUAL DE GOBERNANZA Y DESEMPEÑO SOCIAL

El desarrollo de un esquema de informe de buena gobernanza para la Cooperativa fue un espacio de análisis y de compromiso sobre las acciones que es necesario ejecutar para su correcta implementación. El haber incluido la disposición sobre la presentación oficial de un informe de estas características, por parte del Consejo de Administración en el Estatuto de la institución, y de haber sido aprobado su esquema por parte de ese máximo organismo de dirección, determina que el mencionado proceso conllevará intervenciones positivas de tipo estructural para las áreas clave de la entidad, promoviendo su crecimiento de manera sostenida.

Esta es una forma de aprender de las experiencias, es decir construyendo el ciclo de aprendizaje experiencial (CAE):



Elaborado por Rocío Pastor, Activa



Directorio COOPROGRESO

Co-Ejecutado por:



Financiado por:

