

# Balance *Social* Cooperativo

## 2023

Reporte de Sostenibilidad  
Económica, Social y Ambiental





**Balance Social Cooperativo, Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental, auditado por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional**

Director Ejecutivo: Danilo Salerno

CADIC (Centro de Acción, Desarrollo e Investigación en Cooperativas y Mutuales)

Liliana González - Auditora Social Cooperativas de las Américas

Juan Carlos San Bartolomé – Auditor Social Cooperativas de las Américas

**Responsables Internos por Coopeuch, Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Carlos Orella Laurent - Gerente Planificación Estratégica y Experiencia

Carolina Sorensen Mckendrick -Directora de Comunicaciones y Sostenibilidad

El presente Balance Social Cooperativo - Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental sigue los lineamientos generales establecidos por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), realizándose una adaptación integral a la realidad y características de Coopeuch.

## ACERCA DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO (BSCOOP)

El presente Balance Social Cooperativo - Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental corresponde al ejercicio Económico-Social del año 2023, sexto que realiza Coopeuch, a partir de la decisión política institucional de iniciar el proceso de medición de su Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop), basada en la ponderación del cumplimiento de los Principios Cooperativos Universales y en el avance al aporte del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los reportes generados en este proceso han recibido la Certificación de Calidad en Balance Social Cooperativo, otorgada por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, encuadrándose en el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa.

La elaboración de este documento se plantea a partir del enunciado de los Principios Cooperativos y sus objetivos se formulan en la búsqueda de:

- *Ponderar el impacto de asumir la RSCoop en los actores sociales y grupos de interés*
- *Sensibilizar al movimiento cooperativo hacia la medición de la Responsabilidad Social Cooperativa*
- *Profundizar las prácticas de Responsabilidad Social Cooperativa de la dirigencia y el personal*
- *Generar espacios de apertura para el modelo empresarial cooperativo, influyendo en los grupos de interés, organizaciones e instituciones*

- *Generar información que tienda a un proceso de formación en las comunidades, fortaleciendo el mensaje cooperativo en el territorio*
- *Articular las acciones del movimiento cooperativo con el estado, con el objetivo de generar políticas públicas coherentes con las propuestas*
- *Presentar reportes que muestren cuantitativa y cualitativamente la transparencia de los actos de la cooperativa a los distintos actores sociales <sup>(1)</sup>*

Se coincide con la ACI cuando expresa “la ponderación desde los principios cooperativos se realiza analizando el cumplimiento de cada uno, articulándolos y transversalizando las acciones... Los principios cooperativos no existen uno aislado de otro. Son principios interdependientes que se refrendan y refuerzan entre sí... Si se respetan y aplican todos los principios en el funcionamiento cotidiano de una empresa cooperativa, esta será más sólida y sostenible” <sup>(2)</sup>

El Balance Social Cooperativo (BSCoop) es:

- Una ponderación de la gestión que establece un balance entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios
- Un instrumento de medición del impacto de la cooperativa en la comunidad
- Una herramienta estratégica de evaluación sistemática del cumplimiento de los principios cooperativos

- Una herramienta comunicacional
- Un análisis del cumplimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental y los aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Coopeuch al comprometerse con esta evaluación y el proceso que requiere su construcción, facilita:

- *Consolidar una fuerte identidad cooperativa*
- *Brindar datos objetivos para la defensa política del movimiento*
- *Generar condiciones para la incidencia en las políticas públicas <sup>(3)</sup>*
- *Demostrar el cumplimiento del compromiso asumido por parte de la Alianza Cooperativa Internacional, en cuanto a trabajar para avanzar en el logro de los 17 ODS de la Agenda 2030 - Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas*

(1) GONZÁLEZ, Liliana y SAN BARTOLOMÉ, Juan Carlos: “Balance Social Cooperativo: Una construcción en construcción. Ética, compromiso y transparencia en la gestión cooperativa”, Ed. Red Gráfica. 2008, pág. 34

(2) Alianza Cooperativa Internacional: “Notas de Orientación para los Principios Cooperativos” - 2015.

(3) Idem 1



En las conclusiones de las distintas conferencias y cumbres celebradas por Cooperativas de las Américas, queda explícitamente expresada la necesidad de “facilitar la implementación general del Balance Social Cooperativo entre las cooperativas de la región”.

Desde la Auditoría Social Cooperativa, se aclara que el trabajo de análisis y ponderación se realiza en tres instancias:

- Al finalizar el análisis y evaluación de cada principio cooperativo
- En la presentación del cuadro de síntesis comparativa de indicadores propuesto para el reporte
- En el informe final donde se destacan aspectos salientes que surgen de la articulación y transversalización de todos los principios cooperativos y los ODS

## Enfoque multi actor

El cumplimiento de los objetivos propuestos facilita la implementación de los procesos de los diferentes grupos, sectores y actores involucrados. El trabajo integrado entre la auditoría social externa y los responsables internos se basa en un enfoque transdisciplinario centrado especialmente en el territorio, los actores sociales públicos y privados.

Esta mirada rescata y destaca especialmente:

- Identificación de las necesidades encuadradas en la propuesta cooperativa
- Construcción colaborativa del equipo de trabajo
- Trabajo en territorio con generación de capacidades entre los diferentes actores
- Sistematización de la información
- Adaptación del proceso a su contexto y sus actores sociales
- Acercamiento de la información a los actores sociales, grupos de interés y búsqueda de concertación
- Diálogo de conocimientos y saberes hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental
- Propuesta de mejoras con monitoreo participativo como herramienta de seguimiento y aprendizaje
- Medición y evaluación de indicadores cuantitativos y cualitativos

## Grupos de interés identificados

- Socios
- Consejo de Administración
- Cuerpos colegiados
- Delegados
- Cuerpo gerencial
- Colaboradores
- Proveedores
- Medios de comunicación
- Entidades regulatorias
- Autoridades (locales, regionales y nacionales)
- Sindicatos Coopeuch
- Sector cooperativo (local, nacional e internacional)
- Comunidad y organizaciones de la sociedad civil
- Entidades educacionales
- Comunidad de negocio
- Mercado financiero
- Empresas en convenio

# ALCANCE Y COBERTURA DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO, REPORTE DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL, ECONÓMICA Y AMBIENTAL

## Nombre de la publicación:

Balance Social Cooperativo, Reporte de Sostenibilidad Social, Económica y Ambiental

## Número de publicación:

Sexto Balance Social Cooperativo

## Período:

Del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Incluye información comparativa con algunos Indicadores de los años 2021 y 2022

## Alcance geográfico:

Área de influencia de Coopeuch

## Periodicidad:

Anual

## Lineamientos y estándares utilizados:

El presente reporte sigue los lineamientos establecidos por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, haciéndose una adaptación a las características de Coopeuch

En base a ello se toman para su medición:

- *Los principios cooperativos, según la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional*
- *Los 17 ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas*

También se consideran:

- *Pacto mundial de las Naciones Unidas*
- *Guía internacional de responsabilidad social ISO 26000/2010*

## Análisis de materialidad:

Se realizaron análisis de materialidad y verificación en función de los principios cooperativos, los cuales cuentan con dimensiones e indicadores para su medición y evaluación que permiten brindar información relevante y necesaria para los stakeholders

## Aprobaciones y revisiones:

La revisión de contenidos del Balance Social Cooperativo se realiza interna y externamente. Dentro de la cooperativa, existen responsables internos que facilitan los datos que son revisados por la Gerencia General y por el Consejo de Administración

## Verificación externa:

El Balance Social Cooperativo es verificado externamente por los auditores sociales cooperativos de Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, licenciada Liliana González y licenciado Juan Carlos San Bartolomé

## Referencias:

Dentro del presente Balance Social Cooperativo, la palabra “cooperativa” hace referencia a Coopeuch. Por el significado de otros términos se puede consultar el glosario

# DATOS IDENTIFICATORIOS

## COOPEUCH, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**Fecha de Fundación:** 31 de octubre de 1967

Balance Social Cooperativo al 2023

### Inscripciones:

- Decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 122 de fecha 29 de enero de 1968, publicado en el Diario Oficial N° 26.970 de fecha 16 de febrero de 1968.

### Modificaciones estatutarias:

- Resolución de Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 288, 7 noviembre de 1979
- Resolución de Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 122 del 11 de mayo de 1983
- Resolución de Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 33 del 21 de febrero de 1992
- Resolución de Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 5 del 22 de enero de 1999
- Resolución de Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 26 del 22 de marzo de 2001
- Resolución de Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción N° 45 del 11 de mayo del 2001
- Junta extraordinaria de socios de fecha 11 de octubre del 2003 - Inscripción a fojas 428, número 328, Registro de Comercio del año 2004 del Conservador de Raíces de Santiago - Diario Oficial del 22 de diciembre del 2003
- Junta general de socios de fecha 17 de noviembre de 2007 - Inscripta a fojas 53900, número 38162, Registro de Comercio del año 2007, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2007 - Diario Oficial de fecha 14 diciembre 2007
- Junta general de socios de fecha 24 abril del 2010 - Inscripta a fojas 30215, número 20879, Registro de Comercio del año 2010, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago - Diario Oficial: 19 junio 2010
- Junta general de socios de fecha 16 de abril de 2011.- Inscripta a fojas 33713, número 25174, del Registro de Comercio del año 2011, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago - Diario Oficial: 20 y 22 junio 2011
- Junta general de socios de fecha 26 de abril de 2014 - Inscripta a fojas 54597, número 33712, del Registro de Comercio del año 2014, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago - Diario Oficial: 02 de agosto del 2014
- Junta general de socios de fecha 23 abril de 2016 - Inscripta a fojas 46905, número 25680, del Registro de Comercio del año 2016, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago - Diario Oficial: 04 de julio 2016
- Junta general de socios de fecha 17 diciembre de 2016 - Inscripta a fojas 11235, número 6288 de Registro de Comercio del año 2017, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago - Diario Oficial: 03 de febrero de 2017
- Junta general de socios de fecha 24 de junio de 2017 - Inscripta a fojas 66902, número 36026 del Registro de Comercio del año 2017, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago - Diario Oficial: 06 de setiembre de 2017
- Junta extraordinaria de delegados de fecha 23 marzo 2019 - Aprobó la modificación de la razón social de la cooperativa, cambio en los elementos de composición y funcionamiento de los órganos de gobierno, además de aspectos relacionados con la reforma estatutaria y el Reglamento de Elecciones
- Junta extraordinaria de delegados de fecha 14 de abril de 2021 - Aprobó la modificación a estatutos sociales y modificaciones al reglamento de elecciones

### Domicilio legal:

Casa Matriz: Agustinas N° 1141, Santiago

### Sitio web:

[www.coopeuch.cl](http://www.coopeuch.cl)

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

<b>Presidenta</b>	Siria Jeldes Chang
<b>Vicepresidente</b>	Andrés Reinstein Álvarez
<b>Secretario</b>	Carlos González Cáceres
<b>Consejeros</b>	Claudia Escobar Godoy Claudia Alejandra Marfin Katia Trusich Ortiz Pedro Del Campo Toledo

## JUNTA DE VIGILANCIA

<b>Presidente:</b>	Hugo González Alarcón
<b>Integrantes:</b>	Paula Pérez Silva Jorge Gompertz Pumarino

## COMITÉ DE CRÉDITO

<b>Presidente:</b>	Sergio Zúñiga
<b>Integrantes:</b>	Andrea Brandt Felipe Morandé Paula Valenzuela

## CUERPO GERENCIAL

<b>Gerencia General</b>	Rodrigo Silva Iñiguez
<b>Gerencia División Finanzas y Administración</b>	Claudio Ramírez Hernández
<b>Gerencia División Sucursales, Canales y Convenios</b>	Oliver Negrete Rebolledo
<b>Gerencia División Productos y Marketing</b>	Marcela Núñez Valenzuela
<b>Gerencia División Operaciones y Tecnología</b>	Luis Figueroa González
<b>Gerencia División Riesgo</b>	Juan Pablo Díaz del Pozo
<b>Gerencia División Transformación Digital</b>	Rubén Ulloa Ulloa
<b>Gerencia Desarrollo de Personas</b>	Oscar Pontillo Tobar
<b>Gerencia de Planificación Estratégica y Experiencia</b>	Carlos Orella Laurent
<b>Gerencia de Analítica y Datos</b>	Mauricio Castro Fuentes
<b>Directora de Comunicaciones y Sostenibilidad</b>	Carolina Sorensen Mckendrick
<b>Gerencia de Cumplimiento</b>	Rodrigo Fuentes Guzmán
<b>Fiscal</b>	Juan Pablo Rivadeneira Amesti

Participa adicionalmente, el **Gerente de Auditoría Interna**, Juan Andrés Barrera Silva quien reporta directamente al Consejo de Administración y es parte del Cuerpo Gerencial, siempre conservando su rol independiente.

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

## Cuentas, Créditos y Tarjetas

### Crédito de Consumo

Libre disponibilidad  
Tercera edad  
Pensionados  
Universal

### Crédito Hipotecario

Vivienda  
Fines Generales

### Crédito MYPE

### Medios de Pago

Cuenta Vista  
Tarjeta de Crédito  
Tarjeta Dale Coopeuch  
Monedero Digital

## Corredora de Seguros

### Seguro de Vida

### Seguro Educación Protegida

### Seguros de Auto

Seguro Auto Full  
Seguro SOAP

### Seguros de Salud

Renta Diaria Hospitalización  
Enfermedades Graves

### Seguros de Bienes

Seguro Hogar  
Seguro Robo

## Ahorro e Inversión

### Depósito a Plazo

### Cuentas de Ahorro

Adultos Reajutable  
Niños Nominal  
Adultos Nominal  
Niños Reajutable  
Ahorro Vivienda

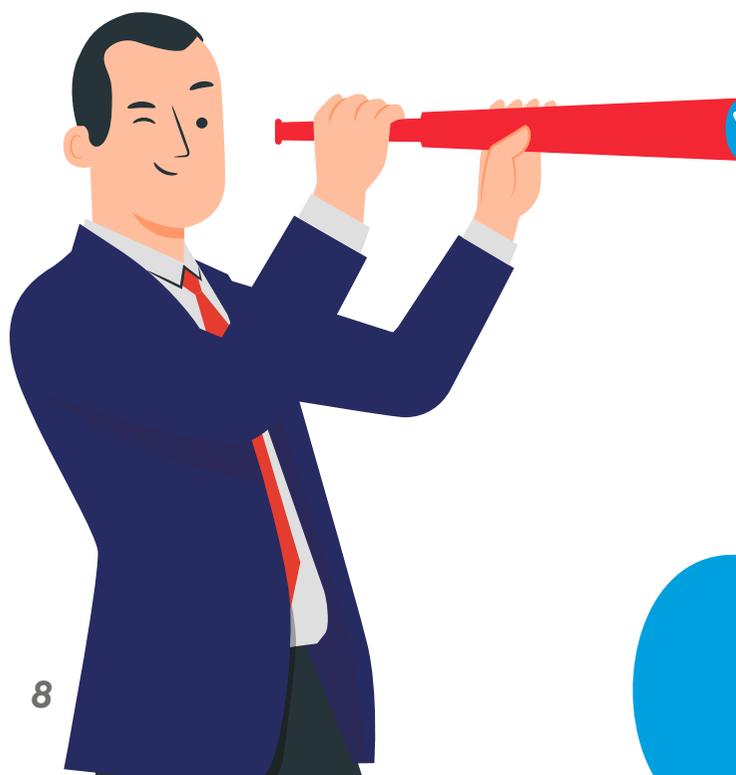
## Inversiones

### Fondo Mutuo Coopeuch Compass Liquidez

### Fondo Mutuo Coopeuch Compass Conservador

### Fondo de Inversión Coopeuch DVA Balanceado Innovador

### Fondo de Inversión Ameris DVA E-Fund



# ÁREA DE INFLUENCIA DE COOPEUCH

Coopeuch es una cooperativa de ahorro y crédito con presencia en todo el país, a través de 88 oficinas distribuidas en 16 regiones del territorio chileno.

76 de estas sucursales están en distintas comunas del país y 12 en empresas en convenios. Dispone también de un equipo de ejecutivos, que atiende a los socios en sus lugares de trabajo y que cuentan con las herramientas necesarias para gestionar una atención ágil, cercana, eficiente y rápida.

Además, existen otros canales de atención como:

- *Contact Center*
- *Sitio web*
- *App Coopeuch*
- *Redes sociales*

Estos modelos de atención, permiten garantizar un servicio cercano, creíble, confiable y personalizado en cualquier canal, con altos niveles de eficiencia y productividad.

**Casa Matriz:** Agustinas N° 1141 – Santiago

## Sucursales:

### Región Arica y Parinacota

**Arica**  
Baquedano N° 301

### Región de Tarapacá

**Iquique**  
Patricio Lynch N° 427

**Alto Hospicio**  
Av. La Pampa N° 3121

**Hospital de Iquique**  
Thompson 1496

### Región de Antofagasta

**Antofagasta**  
José de San Martín N° 2748

**Calama**  
Sotomayor N° 2063

**Taltal**  
Av. Arturo Prat N° 637

**Tocopilla**  
21 de mayo N° 1999-D

### Región de Atacama

**Copiapó**  
Colipi; N° 484 Locales H-103 y H-104,  
Mall Plaza Real

**Vallenar**  
Arturo Prat N° 981

### Región de Coquimbo

**La Serena**  
Balmaceda N° 391, Of.105 - 106

**Ovalle**  
Vicuña Mackenna N° 461

**Los Vilos**  
Avenida Caupolicán 488-A

**Coquimbo**  
Aldunate N° 1007

**Illapel**  
Independencia N° 411

**Universidad de La Serena**  
Anfión Muñoz 875

### Región de Valparaíso

**La Ligua**  
Calle Polanco N° 310

**Quillota**  
Maipú N° 326

**Viña del Mar**  
Villanelo N° 166

**Los Andes**  
O'Higgins N° 288

**Quilpué**  
Aníbal Pinto N° 634

**San Felipe**  
Portus N° 1194 Locales 2 y 3

**La Calera**  
Carrera N° 651

**Valparaíso**  
Condell N° 1257

**San Antonio**  
Centenario N° 35

**Universidad de Playa Ancha**  
Av. Guillermo González de Hontaneda 897,  
Valparaíso

### Región Metropolitana

**Independencia**  
Avenida Independencia N° 1038

**Providencia**  
Av. Providencia N° 1381

**Gran Avenida**  
Av. José Miguel Carrera N° 4696, San Miguel

**Talagante**  
Francisco Chacón N° 785, local 5

**Buín**  
Aníbal Pinto N° 348

**Quilicura**  
Av. Raimundo Romo N° 393

**Irarrázaval**  
Av. Irarrázaval N° 3031, Ñuñoa

**La Florida**  
Av. Vicuña Mackenna Poniente N° 7405

**Casa Matriz II / Santiago Centro**  
San Antonio N° 347, Local 1

**Melipilla**  
Ignacio Serrano N° 144-A

**Puente Alto**  
Av. Concha y Toro N° 061,

**Maipú**  
Av. Pajaritos N° 1640

**San Bernardo**  
O'Higgins N° 504

**San Pablo**  
Av. San Pablo N° 3239, Santiago

**Hospital San Juan de Dios**  
Huérfanos N°3255 (ofic. Atep),  
Santiago

**Hospital El Carmen**  
Av. Rinconada N°1201, Piso 1, Maipú

**Hospital Barros Luco**  
Av. José Miguel Carrera N°3204,  
Edificio Fenats, Puente Alto

## Región de O'Higgins

**Rancagua**  
Carlos María O'Carrol N°695

**San Vicente**  
Arturo Prat N° 661, Local 6

**Santa Cruz**  
General del Canto N° 12

**San Fernando**  
Avda. Manuel Rodríguez N° 786

**Rengo**  
Arturo Prat N°041

**Hospital Regional de Rancagua**  
Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°  
3095

**Hospital San Juan de Dios de San  
Fernando**  
Negrete N° 1401

## Región del Maule

**Curicó**  
Estado N° 418

**Linares**  
Kurt Moller N° 509

**Parral**  
Aníbal Pinto N° 815-C

**Constitución**  
Vía Local 702-B

**Talca**  
Uno Sur N° 885

**Cauquenes**  
Claudina Urrutia N° 321

**San Javier**  
Av. Chorrillos N° 1425 (A y B)

**Hospital de Linares**  
Brasil N°753

**Hospital Regional de Talca**  
1 Norte N° 1990, Piso 3

## Región de Ñuble

**Chillán**  
Arauco N° 766

**Quirihue**  
Independencia N°579

## Región del Biobío

**Los Ángeles**  
Almagro N° 285

**Coronel**  
Calle Manuel Montt N° 157

**Cañete**  
Saavedra N° 827

**Concepción**  
Barros Arana N° 355

**Talcahuano**  
Bulnes N° 171

**Cabrero**  
Aníbal Pinto N°397

**Los Álamos**  
18 de Septiembre N° 13

**Hospital Regional de Concepción**  
San Martín N°1436

**Hospital de Los Ángeles**  
Av. Ricardo Vicuña N° 147

## Región de La Araucanía

**Angol**  
Chorrillos N° 364

**Victoria**  
Pedro Lagos N° 640

**Temuco**  
Bulnes N° 770

**Nueva Imperial**  
Prat N° 277

**Villarica**  
Pedro Montt N° 563

## Región de Los Ríos

**Valdivia**  
San Carlos N° 195, Local 8

**La Unión**  
Comercio N°319

**Paillaco**  
Camilo Henríquez N° 220, Local 2

## Región de Los Lagos

**Osorno**  
Eleuterio Ramírez N° 834

**Puerto Varas**  
San José N° 420

**Ancud**  
Pudeto N° 301

**Puerto Montt**  
Antonio Varas N°567

**Castro**  
Blanco Encalada N°324, Local 2.

## Región de Aysén

**Coyhaique**  
Condell N° 140

**Puerto Aysén**  
Sargento Aldea N° 731

## Región de Magallanes

**Puerto Natales**  
Bulnes N° 688 Local 5

**Punta Arenas**  
José Nogueira N° 1140

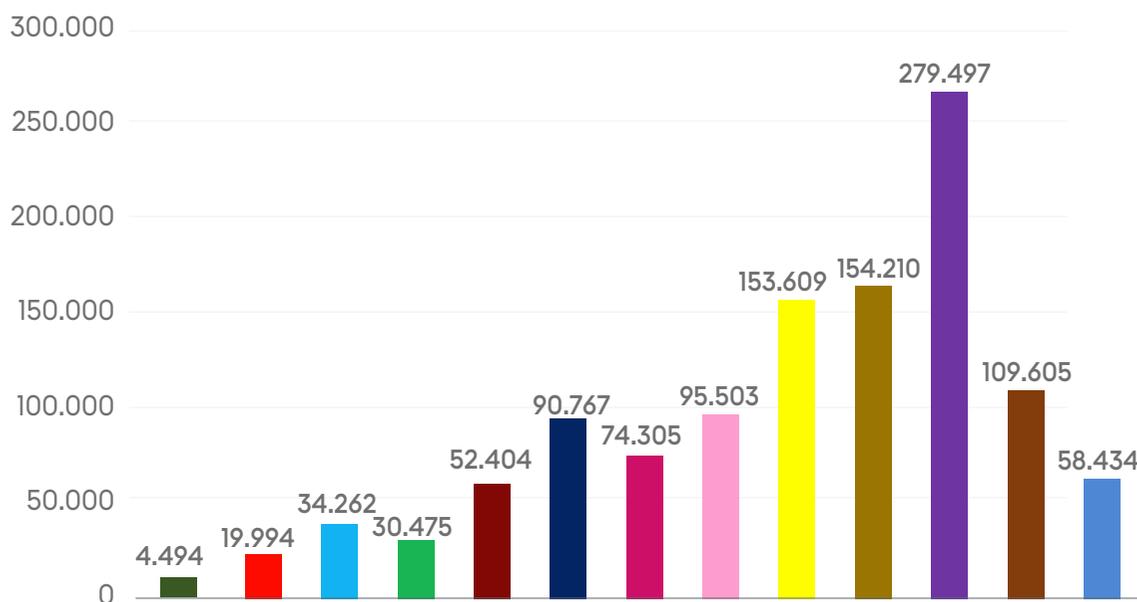
## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE SUCURSALES

ZONA / REGIÓN	SUCURSALES
<b>Zona Norte</b>	<b>16</b>
Arica y Parinacota	1
Tarapacá	3
Antofagasta	4
Atacama	2
Coquimbo	6
<b>Zona Centro</b>	<b>44</b>
Valparaíso	10
Metropolitana	18
O'Higgins	7
Maule	9
<b>Zona Sur</b>	<b>28</b>
Ñuble	2
Biobío	9
Araucanía	5
Los Ríos	3
Los Lagos	5
Aysén	2
Magallanes	2

La distribución territorial de Coopeuch también se observa con la presencia de socios en **346 comunas** chilenas, tal como lo demuestra el siguiente cuadro.

Comunas	Habitantes	Socios 2021	Socios 2022	Socios 2023	Variación 2022/2023
38	- de 5.000	4.242	4.494	4.759	5,90%
55	5.001 a 10.000	17.834	18.858	19.944	5,75%
52	10.001 a 15.000	30.340	32.284	34.262	6,12%
35	15.001 a 20.000	26.919	28.779	30.475	5,89%
40	20.001 a 30.000	48.983	52.404	55.488	5,88%
37	30.001 a 50.000	80.350	85.805	90.767	5,78%
14	50.001 a 75.000	64.710	69.730	74.305	6,56%
19	75.001 a 100.000	84.140	90.384	95.503	5,66%
22	100.001 a 150.000	132.232	143.218	153.609	7,25%
12	150.001 a 200.000	136.131	145.773	154.210	5,78%
15	200.001 a 300.000	245.571	262.961	279.497	6,28%
5	300.001 a 500.000	94.886	102.312	109.605	7,12%
2	+ de 500.000	51.141	55.332	58.434	5,60%
<b>346</b>		<b>1.017.879</b>	<b>1.092.334</b>	<b>1.160.858</b>	<b>6,27%</b>

## Presencia territorial de socios por comuna



## Cantidad de habitantes por comuna



Del cuadro de presencia territorial de socios por comuna se observa un incremento en todas ellas, a pesar de que el porcentaje mayor

**(24,07%) se encuentra en las 15 comunas cuya cantidad de habitantes está entre los 200.001 a 300.000**

## Desde la Auditoría Social Cooperativa se destaca que Coopeuch es:

Una de las organizaciones más descentralizadas del mercado financiero de Chile, con presencia permanente en zonas de baja densidad demográfica. Esto se fundamenta en:

- Total de sucursales: 88
- Presencia en las 346 comunas de 16 regiones del territorio chileno

Sucursales:

- 18% zona norte
- 50% zona centro
- 32% zona sur

# 144.928

personas, es decir un 12,5% del total de socios viven en localidades menores de 30.000 habitantes.

# 73%

de los socios vive en regiones fuera de la Región Metropolitana.

# HISTORIA

## Década 1960

- Coopeuch es creada por 62 funcionarios de la Universidad de Chile

## Década 1970

- Inicio de la fiscalización por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

## Década 1980

- Inicio de operaciones fuera de Universidad Chile
- Apertura de la primera sucursal regional en Concepción
- El Banco Central permite el incremento en el endeudamiento de Coopeuch de 1,50 a 2 veces el capital y reservas

## Década 1990

- Ingreso a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

## Década 2000

- Coopeuch opera bajo Normas de Basilea
- Inicio de proceso de clasificaciones de riesgo
- Lanzamiento de la tarjeta de crédito Coopeuch
- Comienzo de operaciones de seguros de
- Se obtiene la primera clasificación de riesgo internacional con clasificadora S&P, quien otorga un rating BBB-
- Clasificadoras Fitch Ratings y Feller Rate elevan la clasificación de riesgo de Coopeuch a A+
- Dos importantes emisiones: primer bono institucional a un plazo de 4 años y la emisión masiva de depósitos en el mercado de deuda institucional
- Nace la Fundación Coopeuch
- Clasificadora de riesgo Fitch Ratings otorga a Coopeuch rating local de AA-

- Clasificadora de riesgo S&P mejora el rating internacional de Coopeuch a BBB
- Se obtiene clasificación de riesgo internacional con clasificadora Fitch Ratings, que otorga un rating BBB

## Década 2010

- Inicio de nuevas inversiones en tecnología, en particular un nuevo Core (en IBS)
- La clasificadora de riesgo Feller Rate elevó el rating local de Coopeuch a AA-
- Implementación de tecnología CHIP en tarjetas de crédito
- Lanzamiento del estudio Coopeuch: Índice de Ahorro para la Clase Media
- Implementación de la nueva plataforma de venta móvil
- Redefinición de los lineamientos estratégicos
- Lanzamiento del nuevo Código de Ética y la implementación de una línea de denuncia
- Nuevas funcionalidades digitales para socios
- Coopeuch supera los US\$ 2.000 millones en activos
- Premio ICARE, Categoría Empresa, por la contribución al desarrollo del país
- Coopeuch y la Fundación Coopeuch reciben premios otorgados por la SBIF (actual CMF), por su aporte a la educación e inclusión financiera
- Establecimiento del programa de emisión de bonos internacionales (EMTN por sus siglas en inglés) en la Bolsa de Irlanda
- Primera emisión de un bono internacional en Suiza, por un monto de 25 millones de francos suizos.
- Lanzamiento de proyecto Transferencia Electrónica de Fondos (TEF)

- Aprobación de parte de la SBIF para constituir la Corredorade Seguros
- Obtención clasificación de riesgo internacional de Baa2 con Moody's
- Realización, a partir de la reforma estatutaria aprobada en el 2017, de 34 Asambleas locales con elección de 119 delegados
- Coopeuch se ubica dentro de las 50 organizaciones con mayor reputación en Chile, según el estudio RepTrak 2018
- Confección de primer Balance Social Cooperativo, que visibiliza la contribución social, económica y ambiental que genera Coopeuch en sus grupos de interés.
- Primera emisión de un bono social por un monto de 3.000 millones de yenes, en el mercado japonés
- Coopeuch obtiene una mejora en los ratings de riesgo internacional por parte de S&P (BBB+) y Fitch Rating (BBB+)
- Clasificadoras Fitch Ratings y Feller Rate aumentan el rating local de Coopeuch a AA
- Realización de la primera Junta Ordinaria de Delegados
- Lanzamiento de Dale Coopeuch, primera tarjeta de prepago 100% virtual y disponible para socios y clientes
- Aparición por primera vez en el ranking Merco Empresas, alcanzando el lugar 70 y en el ranking Merco Responsabilidad Corporativa, la posición 43
- Moody's realiza una mejora de la clasificación internacional de Coopeuch a Baa1
- La cooperativa obtuvo por sexto año consecutivo el premio ProCalidad (2016 - 2021)

## Década 2020

- Incorporación de la modalidad Webpay a la tarjeta Dale Coopeuch
- Liberación de “Pago Online” en web pública, para realizar pagos de productos y servicios
- Renovación de tecnología de Contact Center a nueva plataforma digital
- Ingreso del socio 1 millón
- En el ranking de las compañías más innovadoras de Chile, Coopeuch se ubicó en el segundo lugar de la categoría "Banca" y se posiciona 18 en ranking global nacional
- Adhesión a Pacto Global Red Chile
- Por séptimo año consecutivo obtención del primer lugar premio Procalidad, sector Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito
- Obtención del Sello 40 horas jornada laboral debido a la reducción de la jornada laboral a 39 horas
- En el ranking Merco Talento Chile, la cooperativa se ubica en el lugar 23
- Obtención de premio a empresa con mejor Gobierno Corporativo de Chile, según la revista Global Banking and Finance
- S&P publica por primera vez ratings ESG (Ambiental, Social y Gobernanza, por sus siglas en inglés) para la cooperativa, asignando un rating “E-2 / S-1 /G-2” en una escala de 1 a 5, siendo la categoría 1, la mejor calificación
- Moody’s realiza una mejora de la clasificación internacional de Coopeuch a A3



## 2023

- 56 años de vida institucional
- Cuenta con más de 1 millón 100 mil socias y socios
- Aumento de participación de mercado para el producto consumo en cuotas, alcanzando el 9,3%
- Sexta posición como institución financiera en créditos de consumo en cuotas, en el mercado
- Consolidación como segundo actor del sistema financiero en número de cuentas de ahorro
- Implementación de funcionalidad digital “Ahorrando”, disponible en la App Coopeuch
- Alcance de 631 mil cuentas vistas, crecimiento de 15%
- Segunda institución con el mayor crecimiento del producto hipotecario
- Relanzamiento de la plataforma Coopeuch Educa
- Lugar 42 en ranking Merco Empresa, lugar 25 en Merco Talento y lugar 34 en ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo
- Las clasificadoras de riesgo de crédito Feller Rate y Fitch Ratings mejoraron la clasificación local de la cooperativa desde de AA a AA+ quedando a un escalón de la clasificación más alta a nivel nacional
- Coopeuch consigue una opinión favorable sobre la publicación del Marco de Financiamiento Social, el cual permitirá acceder a financiamiento en los mercados de deuda, mediante instrumentos etiquetados como sociales
- Reconocimiento de “Sello Excelencia” del programa Huella Chile. Obtención de sellos de “Neutralización” y “Reducción” de gases de efecto invernadero, los que se suman al sello “Cuantificación”

## SISTEMA DE ORIENTACIÓN

Para analizar el sistema de orientación de Coopeuch, se comienza del objeto previsto en el TÍTULO PRIMERO - ARTÍCULO SEGUNDO de su estatuto, que explicita: “El objeto de la cooperativa es: /i/ la prestación de servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios; /ii/ la realización, tanto con sus socios como con terceros, de todas las operaciones que la Ley General de Cooperativas y su reglamento permita a las cooperativas de ahorro y crédito; /iii/ promover los principios y valores cooperativos entre sus socios; y /iv/ propender al bienestar personal y económico de estos últimos”.



### Con socios, clientes y sus familias

- Contribuir al desarrollo, mejorando su calidad de vida
- Entregar la mejor calidad de servicio en cada interacción, por cualquier canal
- Ofrecer una completa gama de productos y servicios competitivos
- Asesorar e informar en forma oportuna y transparente
- Seguir siendo un actor relevante en el segmento, que garantice la sustentabilidad a largo plazo de la cooperativa

### Con los colaboradores

- Ser el mejor lugar para trabajar
- Ofrecer posibilidades de desarrollo y crecimiento, premiando el talento
- Generar relaciones sólidas basadas en el respeto mutuo, la confianza, la igualdad de oportunidades y no discriminación
- Adecuadas compensaciones y beneficios

### Con los empleadores en convenio

- Ser socios estratégicos que construyan relaciones de confianza de largo plazo y cuyo objetivo es el beneficio de nuestros asociados
- Cercanía y trabajo en equipo, apoyando y resolviendo con rapidez

### Con la comunidad, sociedad y país

- Seguir apoyando a nuestro entorno y comunidad en general con acciones que acerquen la educación a nuestros públicos de interés
- Aumentar el bienestar de la sociedad y país a través de la inclusión financiera
- Ser respetuosos con el medioambiente

## SISTEMA DE GESTIÓN

La cooperativa ha seguido un enfoque de crecimiento guiado por planes estratégicos, los cuales establecen metas y objetivos a nivel organizacional, así como las acciones necesarias para alcanzarlos en un horizonte temporal definido. Esta práctica ha garantizado una gestión integral efectiva, permitiendo la anticipación a las tendencias de la industria y la adaptación a las necesidades de los socios a lo largo del tiempo.

Con la implementación de anteriores planes estratégicos, la adopción de nuevos estándares de operación y recogiendo lo que solicitan socios y clientes, entre otros aspectos, se ha ampliado y mejorado la oferta de productos y optimizado las experiencias digitales y presenciales, fortaleciendo el modelo phygital. Hasta unos pocos años atrás, quienes se vinculaban con la cooperativa lo hacían, principalmente, a través de un solo producto. Hoy esa realidad cambió hacia un enfoque centrado en el socio, y los cooperados utilizan la amplia oferta disponible (ahorro, crédito, medios de pago, seguros, inversiones) en todos los canales de atención.

El plan estratégico concluido en diciembre de 2023 fue elaborado para un período de dos años, abarcando desde 2022 hasta 2023. Se estructuró en tres ejes principales, con un enfoque destacado en: fortalecer la identidad cooperativa y la sostenibilidad; instalando acciones para ampliar el impacto a más personas y que se puedan beneficiar del modelo cooperativo; y desarrollando nuevos modelos de negocio alineados con el propósito de la organización.

### Ejes estratégicos del plan 2022-2023:



Se resaltan los siguientes avances logrados en el ejercicio:

- Se sumaron 102.947 nuevos socios a la cooperativa, fortaleciendo la base societaria y su alcance
- El nivel de transacciones totales de la cooperativa se amplificó por más de 5 veces, comparando el promedio de los últimos 4 años (2020-2023)
- Las agencias de calificación Feller Rate y Fitch Ratings mejoraron la clasificación de riesgo de la cooperativa, reflejando su solidez financiera y gestión adecuada de riesgos
- El programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente otorgó a la cooperativa el "Sello Excelencia" en reconocimiento a sus prácticas sostenibles

En cuanto al desarrollo de productos y servicios financieros, se destacan los siguientes logros:

- El crédito de consumo en cuotas experimentó un crecimiento nominal del 16%, alcanzando una participación de mercado del 9,3% en el segmento de consumo a plazos
- Los activos y pasivos de la cooperativa crecieron de manera adecuada, en línea con su apetito por el riesgo definido
- Se registraron 630.597 cuentas vistas y 237.414 cuentas en la tarjeta digital Dale Coopeuch, evidenciando un incremento significativo en el uso de los servicios digitales

- En créditos hipotecarios, se otorgaron 2.291 financiamientos, de los cuales aproximadamente el 27% fueron subsidios habitacionales, reforzando el compromiso inclusivo de la cooperativa
- Las cuentas de ahorro cerraron el año con un saldo de \$644.633 millones
- Los Depósitos a Plazo (DAP) alcanzaron un saldo de \$425.668 millones, representando un incremento de \$82.803 millones respecto al período anterior
- El capital de la cooperativa experimentó un crecimiento sólido y estable, alcanzando los \$602.297 millones, lo que equivale a un aumento del 6,8% en comparación con el año anterior

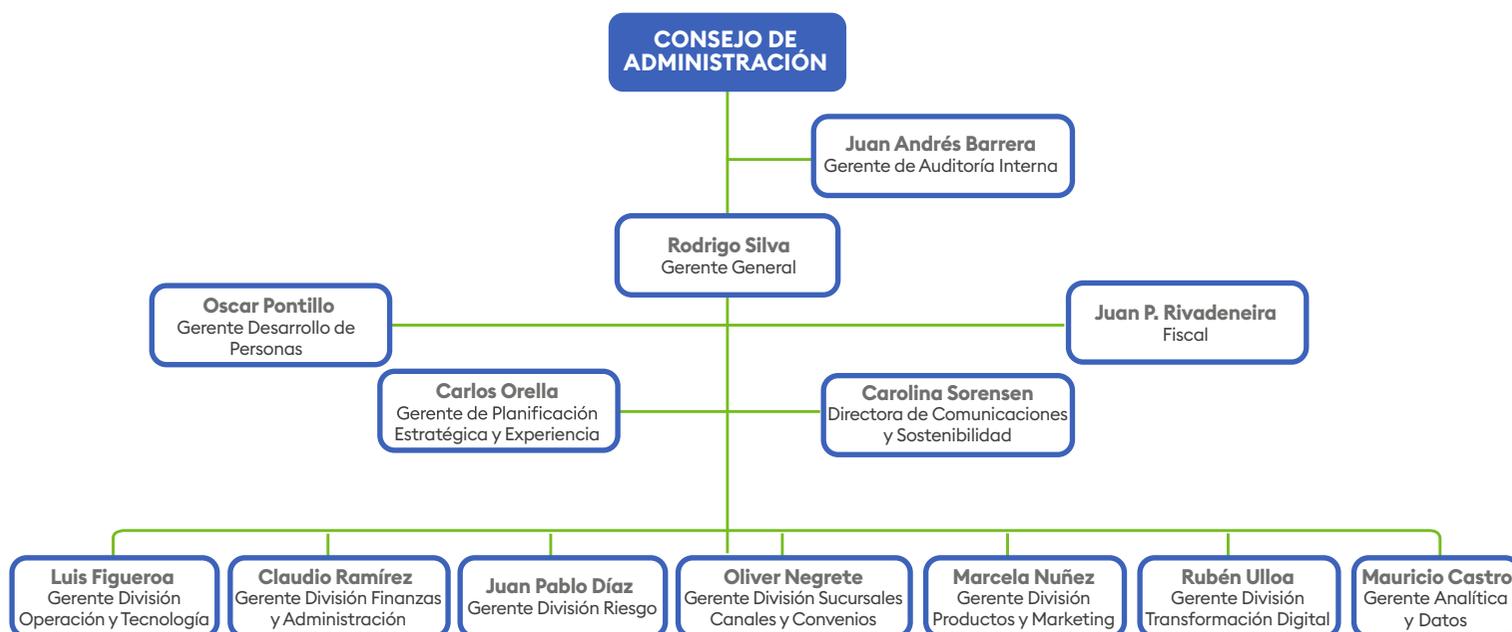
La cooperativa también mejoró sus procesos digitales, reduciendo los tiempos de respuesta a los socios. Esto se refleja en los siguientes indicadores:

- La captación de socios digitales ha tenido un aporte de casi 200 mil cooperados
- En relación con el pago digital de productos Coopeuch (créditos, ahorros e inversiones), funcionalidad construida en 2020, ha llegado a representar cerca del 60% de la recaudación de los distintos productos
- El 80% de los movimientos de giros y depósitos se hacen digitalmente y el movimiento de la Cuenta de Ahorro Digital, representa el 50% de los movimientos mensuales de este producto

- 13.809.004 visitas al sitio web, alcanzando un promedio de 1.150.750 visitas mensuales
- Se realizaron 1.495.267 simulaciones de crédito de consumo en el sitio web
- 260 mil personas usan de manera recurrente la App Coopeuch
- Se llevaron a cabo 11.578.629 transferencias, siendo el 14% realizadas a través del sitio web y el 86% a través de la aplicación móvil
- La ciberseguridad se ha integrado a la estrategia de desarrollo digital, permitiendo implementarlas de manera segura, con altos niveles de responsabilidad y éxito. Permanentemente se incorporan tecnologías de última generación que permiten desarrollarse en escenarios dinámicos y complejos a los que la cooperativa está expuesta, considerando el ecosistema nacional e internacional

# ORGANIGRAMA COOPEUCH

La estructura de la cooperativa se muestra a continuación:



## Nota de la Auditoría Social Cooperativa

El cumplimiento del propósito, la misión y la visión serán transversales con el análisis del cumplimiento de los principios cooperativos y el avance en el logro de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Se presentará una síntesis de Indicadores en el informe final del presente Balance Social Cooperativo, Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental.

# IDENTIDAD



## RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

### Gobernanza

#### Principios Cooperativos



#### Plan Estratégico

#### Agenda 2030



### Gobernabilidad

## PRINCIPALES CIFRAS DE COOPEUCH

- **56 años** de existencia
- **Principal cooperativa de ahorro y crédito de Chile** y una de la más importantes a nivel Latinoamérica
- **1.160.858 socios**, con un crecimiento neto del 6,27%
- **88 oficinas** en las **16 regiones** del territorio chileno
- **73%** de los socios viven en regiones fuera de la Región Metropolitana
- **56%** de los socios son mujeres
- **2.033 colaboradores** en todo el país
- Cooperativa de ahorro y crédito de envergadura en América Latina, con **\$3.132 millones en activos totales**
- **Coopeuch promueve la inclusión financiera y el ahorro** en todo el territorio chileno, con una amplia oferta de productos y servicios financieros
- El Remanente del ejercicio alcanzó un monto de **\$58.341 millones**
- Actor relevante de la industria financiera, con **1.030.702 cuentas de ahorro** a nivel nacional
- Saldo en cuentas de ahorro, al cierre del ejercicio, de **\$644.633 millones**
- Saldos de Depósitos a Plazo, que totaliza en el ejercicio **\$425.668 millones**
- Crecimiento en créditos de consumo en cuotas. Con un aumento del **15,8%** nominal con respecto al 2022
- Participación de mercado de un **9,3%** en consumo cuota
- El parque de medios de pago alcanzó los **1.027.750**, lo que se traduce en un **62%** de los socios que cuentan con un medio de pago Coopeuch:
  - **67.540 tarjetas de crédito**
  - **630.597 cuentas vistas**, con un crecimiento del 15,2% con respecto al ejercicio anterior
  - **92.199 monedero digital**
  - **237.414 tarjetas Dale Coopeuch**, lo que equivale a un crecimiento del 6% con respecto al año anterior
- **19.745 socios** cuentan con créditos hipotecarios para vivienda
- El **65%** del total de los créditos otorgados corresponden a mujeres
- **81% de satisfacción** global de parte de los socios
- Más de **13 millones 800 mil visitas** al sitio web
- Coopeuch ocupa la **posición 42** en ranking de reputación corporativa Merco Empresa y el **lugar N° 34** en el Ranking Merco Responsabilidad ESG y el **lugar 25°** en Merco Talento 2023, lo que la ubica como una de las empresas que mejor atrae y retiene el talento personal
- Coopeuch se ubicó como la **segunda empresa** que tuvo mayor avance según la encuesta de Cadem “Marcas Ciudadanas: Compromiso”
- **“Sello de Excelencia”** del Programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente de Chile
- **Reconocimiento especial del Club de la Innovación** por aporte y desarrollo a la innovación en Chile

## CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS POR COOPEUCH

### Dentro de los reconocimientos recibidos, se destacan:

- Feller Rate y Fitch Ratings subieron la clasificación de Coopeuch de AA a AA+
- Coopeuch es la institución con la mejor tasa de solución a reclamos presentados por sus socios y clientes, en toda la industria financiera. Alcanzó un 80,6% de acuerdo con información del Servicio Nacional de Consumidor – Sernac
- Coopeuch se posicionó en el lugar 42 de las empresas con mejor reputación corporativa en Chile, según el Ranking “Merco Empresas Chile 2023”
- Ranking Merco Talento Chile: Coopeuch ocupó el lugar 25 entre las 100 mejores empresas para atraer y retener talento
- Ranking Merco Talento Universitario: Coopeuch se ubicó en la posición 71 entre las mejores empresas para trabajar según los universitarios
- Coopeuch reconocida como una de las empresas más responsables de Chile ocupando la posición 34 en el Ranking Merco Responsabilidad ESG
- Reconocimiento especial del Club de la Innovación a Coopeuch por aporte y desarrollo a la innovación en Chile, resaltando la cercanía, participación y cooperación en distintas actividades e instancias
- Coopeuch recibió el “Sello de Excelencia” del Programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente, que incluye los 4 sellos de dicho Programa, obteniendo el máximo reconocimiento
- Coopeuch se ubicó como la segunda empresa que tuvo el mayor avance en la encuesta de Cadem “Marcas ciudadanas: Compromiso”
- El Gerente General de Coopeuch, Rodrigo Silva, fue destacado por CADEM dentro de los ejecutivos que impulsan marcas ciudadanas en Chile
- Certificación en Calidad en Balance Social Cooperativo, por quinto año consecutivo, otorgado por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional
- Coopeuch recibió de Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, el certificado de calidad en Balance Social Cooperativo, correspondiente al Balance Social Cooperativo del ejercicio económico social anual 2022

# LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

## **1<sup>er</sup> Principio:**

**“Membresía Abierta  
y Voluntaria”**

## **2<sup>do</sup> Principio:**

**“Control Democrático  
de los Miembros”**

## **3<sup>er</sup> Principio:**

**“Participación Económica  
de los Miembros”**

## **4<sup>to</sup> Principio:**

**“Autonomía e  
Independencia”**

## **5<sup>to</sup> Principio:**

**“Educación, Entrenamiento  
e Información”**

## **6<sup>to</sup> Principio:**

**“Cooperación entre  
Cooperativas”**

## **7<sup>mo</sup> Principio:**

**“Compromiso con la  
Comunidad”**

Primer Principio

# Membresía abierta y voluntaria





## PRIMER PRINCIPIO

# Membresía abierta y voluntaria

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa”

La observancia y cumplimiento de este principio se analiza a partir de las siguientes dimensiones:

- **P1.D1 - APERTURA COOPERATIVA Y SALIDA VOLUNTARIA**
- **P1.D2 - NO DISCRIMINACIÓN**
- **P1.D3 - MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS**

## P1.D1 - APERTURA COOPERATIVA Y SALIDA VOLUNTARIA

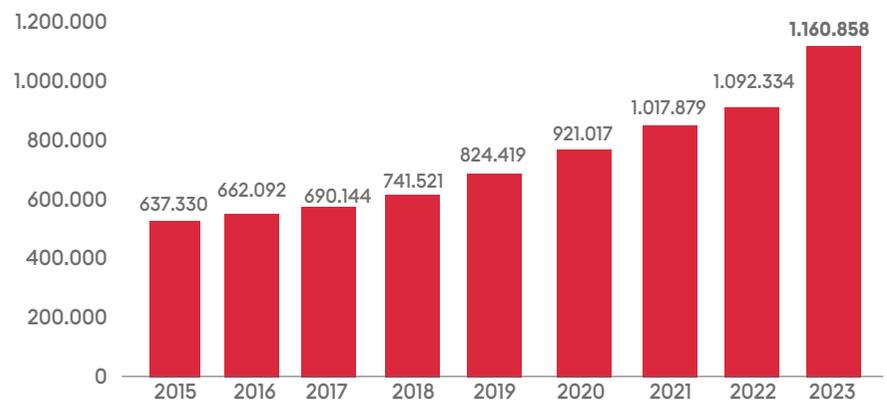
De acuerdo con lo establecido en el estatuto de Coopeuch - modificado por Junta General de Socios de fecha 24 de junio de 2017 - en su artículo octavo, requisitos de los socios: “Para ser socio de la cooperativa bastará ser titular de una o más cuotas de participación...”

### Variables

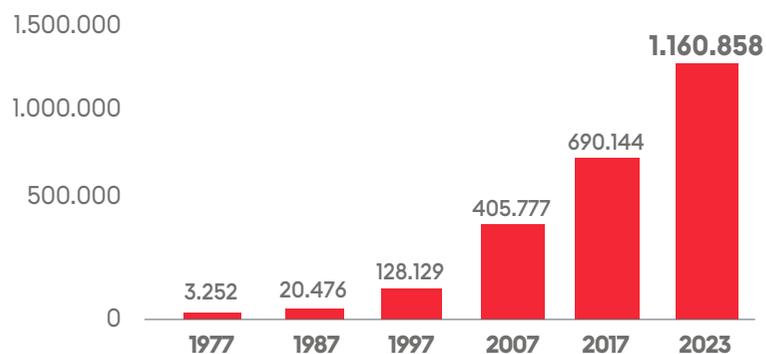
	2022	2023
Socios al comienzo del ejercicio	1.017.879	1.092.334
Altas netas del ejercicio	74.455	68.524
<b>Socios al finalizar el ejercicio</b>	<b>1.092.334</b>	<b>1.160.858</b>

### Cuadro de evolución de socios

Fecha	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Socios	741.921	824.419	921.017	1.017.879	1.092.334	<b>1.160.858</b>
Incremento	7,50%	11,12%	11,72%	10,52%	7,31%	<b>6,27%</b>



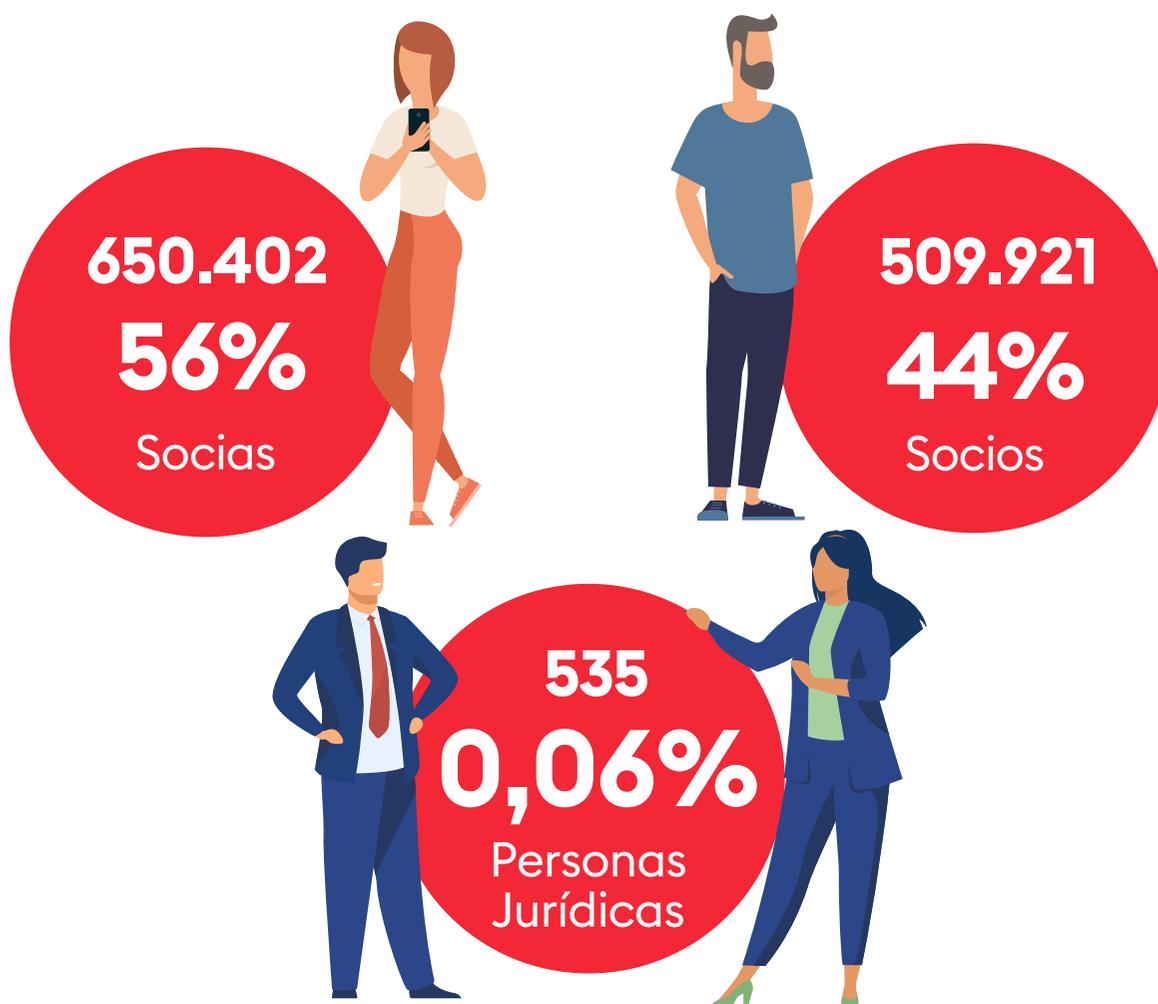
## Cuadro de evolución de socios por década



Los cuadros presentados demuestran el sostenido crecimiento de socios en Coopeuch, desde su creación en 1967, con un incremento neto de más de 330.000 personas en los últimos cinco años, resaltándose:

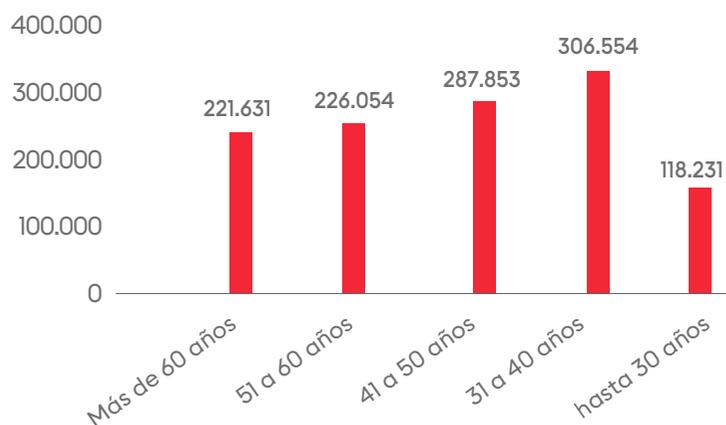
- 6,27% de crecimiento en el ejercicio analizado.
- La base societaria se ha duplicado en los últimos años. Hoy, 1 de cada 8 personas que trabajan en Chile son socios de la cooperativa.

## Socios



## Desagregación de datos de socios:

Edad (sólo se consideran personas naturales)



## Nivel educacional



## Distribución de socios por zonas y regiones

Zona/ Región	Socios Región 2021	Socios por Zona 2021	Socios Región 2022	Socios por Zona 2022	Socios Región 2023	Socios por Zona 2023	Oficinas
<b>Zona Norte</b>		<b>169.622</b>		<b>182.066</b>		<b>195.026</b>	<b>16</b>
Arica y Parinacota	24.322		25.558		27.045		1
Tarapacá	22.664		24.571		26.612		3
Antofagasta	42.615		45.662		48.988		4
Atacama	28.898		30.615		32.303		2
Coquimbo	51.123		55.660		60.078		6
<b>Zona Centro</b>		<b>510.011</b>		<b>551.282</b>		<b>588.142</b>	<b>44</b>
Valparaíso	121.729		130.010		138.421		10
Metropolitana	272.445		297.027		317.956		18
O'Higgins	50.976		54.237		57.313		7
Maule	64.861		70.008		74.452		9
<b>Zona Sur</b>		<b>338.246</b>		<b>358.986</b>		<b>377.690</b>	<b>28</b>
Ñuble	27.995		29.536		30.531		2
Biobío	110.010		117.047		123.436		9
La Araucanía	72.340		77.006		81.230		5
Los Ríos	29.862		31.668		33.370		3
Los Lagos	68.905		73.441		77.462		5
Aysén	12.729		13.295		13.982		2
Magallanes	16.405		16.993		17.679		2
<b>Total</b>	<b>1.017.879</b>		<b>1.092.334</b>		<b>1.160.858</b>		<b>88</b>

Del análisis de los cuadros precedentes se pondera:

**Altos porcentajes de socios jóvenes y en edad activa. 73% de los socios se encuentran en regiones fuera de la Metropolitana.**

**La región Metropolitana concentra:**

27% de socios  
8% de las sucursales

**Zona Centro sin la R. Metropolitana:**

23% de los socios  
30% de las sucursales

**Zona Sur:**

31% de socios  
32% de las sucursales

**Zona Norte:**

17% de socios  
18% de las sucursales

## Cuadro de Socios por región según índices de pobreza

Regiones	N° habitantes Casen	% pobreza por región	N° socios por región 2023	% socios por región 2023
<b>Zona Norte</b>				
Arica y Parinacota	257.820	9,2%	27.045	10%
Tarapacá	398.497	11%	26.612	7%
Antofagasta	710.852	7,6%	48.988	7%
Atacama	318.349	8,2%	32.303	10%
Coquimbo	862.590	7,9%	60.078	7%
<b>Zona Centro</b>				
Valparaíso	2.000.782	6,6%	138.421	7%
Metropolitana	8.322.578	4,4%	317.956	4%
O'Higgins	1.012.350	7%	57.313	6%
Maule	1.156.721	8,6%	74.452	6%
<b>Zona Sur</b>				
Biobío	1.677.636	7,5%	30.531	2%
Ñuble	517.929	12,1%	123.436	24%
Araucanía	1.025.247	11,6%	81.230	8%
Los Ríos	409.908	5,9%	33.370	8%
Los Lagos	903.887	7%	77.462	9%
Aysén	108.037	4%	13.982	13%
Magallanes	181.475	3,4%	17.679	10%
<b>Total</b>	<b>19.864.658</b>	<b>6,5%</b>	<b>1.160.858</b>	<b>6%</b>

**67%** de los socios de Coopeuch se encuentran en regiones con índices de pobreza superior a la media nacional, según datos de la encuesta Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2023

Se destaca como un logro importante de Coopeuch contar con una red de sucursales en todo el territorio chileno. Esto facilita la entrega de sus productos y servicios a todos sus socios.

En lo correspondiente a la salida voluntaria de los socios, se contempla en los artículos décimo tercero y décimo (13 y 14) del estatuto.

## P1.D2 - NO DISCRIMINACIÓN

### Cuadro "No discriminación"

En relación con género

	Ej. 2020	Ej. 2021	Ej. 2022	Ej. 2023
Socias mujeres	57%	57%	56%	56%
Mujeres consejeras titulares	43%	43%	43%	57%
Mujeres en Junta de Vigilancia	33%	33%	33%	33%
Mujeres en Comité de Crédito	33%	33%	33%	50%
Mujeres colaboradoras	49%	48%	49%	50%

- **Presidencia** de la cooperativa es desempeñada por una mujer.
- **56%** de socias son mujeres.
- **37%** de jóvenes socios menores de 40 años.
- **50%** de los colaboradores son mujeres.
- **65%** de los créditos se otorgan a mujeres.

En lo que respecta a la desagregación de créditos por género, se observa que del total de estos (consumo e hipotecarios), el **65%** se otorgaron a mujeres y de ellos el **74%** se entregaron fuera de la región Metropolitana, tal como se observa en el siguiente cuadro.

Región	Cantidad de créditos a mujeres
Arica y Parinacota	3.325
Tarapacá	4.252
Antofagasta	7.201
Atacama	5.191
Coquimbo	9.800
Valparaíso	21.530
Metropolitana	47.525
O'Higgins	11.459
Maule	14.057
Ñuble	5.513
Biobío	19.668
Araucanía	14.213
Los Ríos	5.647
Los Lagos	12.799
Aysén	2.516
Magallanes	2.772
<b>Total</b>	<b>187.468</b>

## PI.D3 - MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

Coopeuch realiza anualmente una encuesta a nivel nacional para medir el nivel de satisfacción de los socios y de esa manera conocer sus opiniones e inquietudes.

Los resultados de las evaluaciones de servicios realizadas en el ejercicio permiten observar un índice de satisfacción global de 81%, lo que demuestra que 8 de cada 10 socios de Coopeuch se encuentran satisfechos con los servicios que la cooperativa les brinda.

### NOTA DE LA AUDITORÍA SOCIAL COOPERATIVA

Del análisis de las distintas dimensiones que conforman el Primer Principio Cooperativo, se observa:

- Continuo incremento en la cantidad de socios, observándose crecimientos netos del 6,27% en el ejercicio y un 41% en los últimos cinco años. Se alcanzó al cierre de 2023 la cantidad de 1.160.858 socios.
- Coopeuch es una cooperativa de ahorro y crédito descentralizada, porque el 73% de sus socios se encuentran fuera de la Región Metropolitana.
- Un 67% de los socios se ubican en regiones con índices de pobreza superior a la media nacional, en donde se asienta el 55% de la población de Chile. Este hecho demuestra la función social del crédito y el modelo cooperativo de inclusión financiera de Coopeuch.
- La red de sucursales distribuida a lo largo de todo el territorio chileno facilita la descentralización de su operatoria y direcciona su accionar a consolidar la inclusión y la igualdad de oportunidades.

- La desagregación por edades muestra una oportunidad muy interesante para la colocación de productos y servicios adaptados a las necesidades de los socios. Respecto al mismo punto, debe incluirse el nivel educacional que muestra que más de un 50% posee estudios universitarios o técnicos.
- Del total de socios, un 56% son mujeres (650.402) y un 36,59% son jóvenes de 40 o menos años. Estos datos van en línea con el cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible N°5 y N°10.
- 65% de los créditos corresponden a mujeres y de los mismos, el 74% fueron otorgados en regiones fuera de la región Metropolitana. Esta lectura consolida la articulación realizada por esta Auditoría Social Cooperativa, con el ODS N°5 de la Agenda 2030, cuando explicita “si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto”.

- Las lecturas ut-supra consolidan la observación que, no surgen en forma explícita o implícita situaciones de discriminación por razones de género, ni basadas en clases sociales, etnias, religión o partidismo político.
- En referencia a la medición del nivel de satisfacción de los socios, se observa un crecimiento en el porcentaje de personas satisfechas con los servicios que Coopeuch les brinda. El resultado de las encuestas demuestra que un 81%, es decir, 8 de cada 10 personas se sienten satisfechas con los servicios que brinda la cooperativa, superior al ejercicio anterior que era de un 77%.

En síntesis, las lecturas de las variables e indicadores demuestran que existe un total cumplimiento por parte de Coopeuch en cuanto a ser una organización voluntaria abierta para las personas dispuestas a asociarse, de acuerdo con lo establecido en el Primer Principio Cooperativo de “Membresía Abierta y Voluntaria”.

En relación al cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se destacan avances en:



Segundo Principio

# Control democrático de los miembros





## SEGUNDO PRINCIPIO

# Control democrático de los miembros

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (1 socio = 1 voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos”

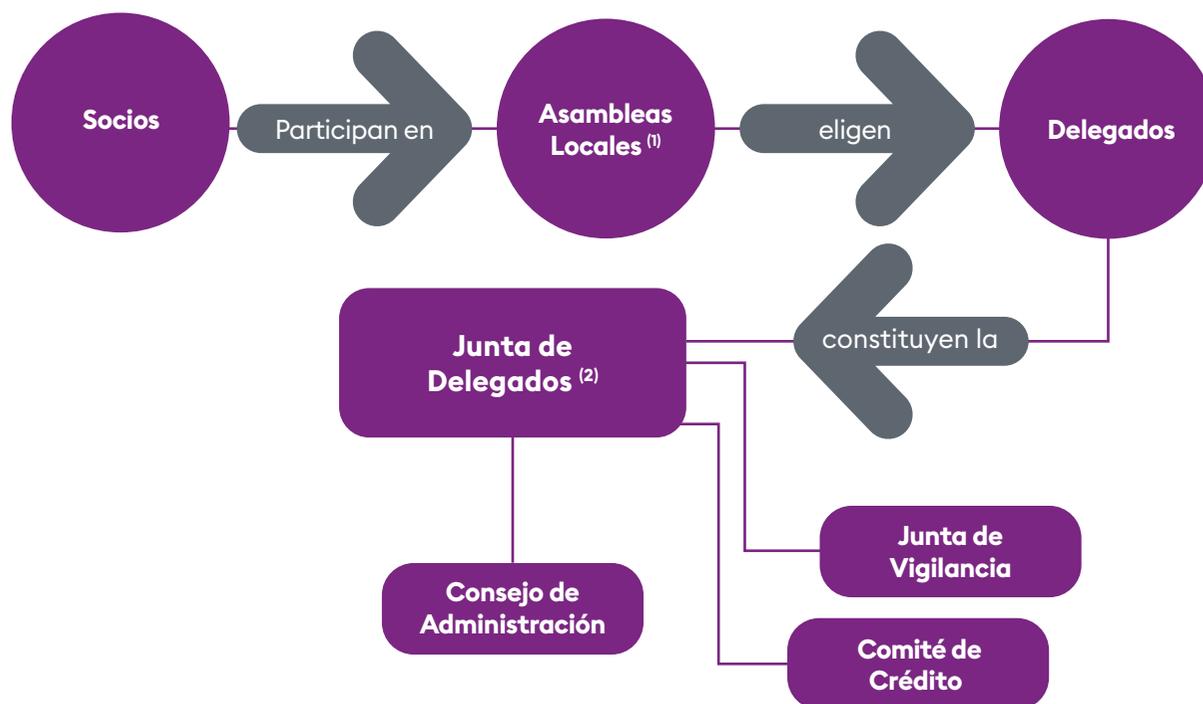
El análisis y ponderación del cumplimiento del segundo principio cooperativo se verifica a través de las siguientes dimensiones:

- **P2.D1 - PARTICIPACIÓN EN LAS ASAMBLEAS**
  - P2.D1.1 - Asambleas locales
  - P2.D1.2 - Junta de Delegados
- **P2.D2 - GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPEUCH**
- **P2.D3 - ACCESIBILIDAD A CARGOS SOCIALES**
- **P2.D4 - EQUILIBRIO REAL DE PODER ENTRE LOS SOCIOS**
- **P2.D5 - CLIMA LABORAL - POTENCIAL HUMANO**

## P2.D1 - PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS

### P2.D1.1 - Asambleas Locales

Se mantiene la democracia participativa, de acuerdo con la modificación estatutaria realizada en el año 2017.



(1) Una Asamblea Local por cada provincia de Chile a la que se encuentren adscritos 8.000 socios o más y en ella podrán participar todos los socios de la Cooperativa que se hayan adscrito a dicha provincia.

(2) La Junta de Delegados elige a los integrantes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.

## • Variables:

Durante el ejercicio 2023, se realizaron trece Asambleas Locales correspondientes a las regiones Metropolitana, O'Higgins y Maule. En estas asambleas se contó con la asistencia de 494 socios, los cuales eligieron a un total de 71 delegados de un total de 94 candidatos. La participación aumentó en un 17% de socios respecto a las realizadas el año anterior.

## • Zona Centro:

**Fecha de realización:** 10 de agosto 2023

**Regiones:** Metropolitana, O'Higgins y Maule.

Región	Provincias asociadas	Asamblea	Total socios	Socios asistentes	Delegados electos
O'Higgins	Cachapoal – Cardenal Caro	Rancagua	43.010	42	7
O'Higgins	Colchagua	San Fernando	12.201	22	2
Maule	Curicó	Curicó	18.407	54	3
Maule	Linares	Linares	16.620	14	3
Maule	Talca - Cauquenes	Talca	36.593	58	6
Metropolitana	Santiago	La Florida	100.428	32	16
Metropolitana	Santiago	Maipú	29.720	45	5
Metropolitana	Cordillera	Puente Alto	31.655	18	5
Metropolitana	Maipo	San Bernardo	23.675	26	4
Metropolitana	Talagante	Talagante	11.110	23	2
Metropolitana	Melipilla	Melipilla	9.561	66	2
Metropolitana	Santiago - Chacabuco	Santiago	87.589	80	15
Metropolitana	Chacabuco	Colina	8.378	14	1
<b>Total</b>			<b>428.947</b>	<b>494</b>	<b>71</b>

## • Indicadores:

Participación de socios en Asambleas Locales.

	Asambleas Locales realizadas				
	Año 2021	Año 2022 correspondientes al año 2020 postergada	Año 2022 correspondientes al año 2021 postergada	Año 2022	Año 2023
	No se realizaron por efectos de la pandemia Covid 19	16/06/2022	23/06/2022	24/11/2022	10/08/2023
Asistentes	-----	421	641	495	494

## P2.D2.1 - Junta de Delegados

El 19 de abril de 2023 se celebró la Junta de Delegados ordinaria en forma virtual, que contó con la participación de 172 delegados.

62 nuevos delegados surgieron de las asambleas locales 2022.

### Junta de Delegados celebrada en el ejercicio 2023 de forma virtual:

#### ORDINARIA

**Fecha de realización:** 19/04/2023

**Modalidad:** Virtual.

**Delegados vigentes a participar:** 172

**Delegados/as asistentes:** 172

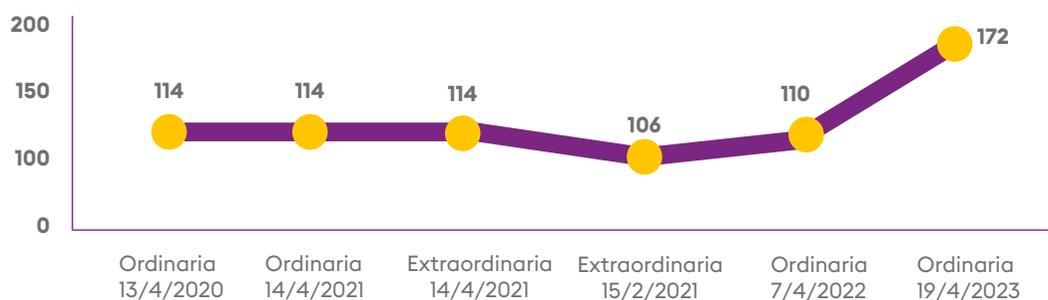
**% de Asistencia:** 100%

#### Temas tratados:

- Aprobación acta de la última Junta de Delegados ordinaria
- Aprobación Memoria ejercicio 2022
- Aprobación balance general y estados financieros 2022
- Distribución de remanentes y/o excedentes 2022
- Elección de miembros del Consejo de Administración
- Elección de los miembros de la Junta de Vigilancia



### DELEGADOS ASISTENTES



## P2.D2 - GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPEUCH

El Gobierno corporativo de Coopeuch es un modelo organizado de la siguiente forma:

- **Asambleas locales**
- **Junta de Delegados**
- **Consejo de Administración**
- **Junta de Vigilancia**
- **Comité de Crédito**
- **Comités de Gestión**
- **Cuerpo Gerencial**
- **Comités del Cuerpo Gerencial**

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De acuerdo a lo que estipula el artículo Décimo Quinto del estatuto, el Consejo de Administración “tiene a su cargo la administración superior de los negocios de la cooperativa, y la representa judicial y extrajudicialmente para el cumplimiento del objeto social, sin perjuicio de la representación que compete al Gerente General...” Dicho órgano está integrado por siete miembros titulares elegidos por la Junta de Delegados, con una duración de tres años en sus funciones, eligiéndose entre los mismos los cargos de presidente, vicepresidente y secretario de dicho cuerpo.

#### Total de miembros del Consejo de Administración: 7

- Hombres: 3
- Mujeres: 4

**Se destaca el aumento del número de mujeres en el Consejo de Administración, con la incorporación de Claudia Marfín como miembro titular. Se mantuvo Siria Jeldes Chang en la presidencia, y Katia Trusich y Claudia Escobar como consejeras titulares.**

El Consejo de Administración mantiene reuniones dos veces por mes en forma ordinaria y también se reúne de manera extraordinaria, de ser necesario, en función de temas específicos que así lo requieran. Sus integrantes participan, junto al Cuerpo Gerencial de Coopeuch, de jornadas estratégicas donde se analizan temas relevantes del quehacer de la cooperativa.

Se destaca como positivo – ya señalado en reportes anteriores desde la Auditoría Social Cooperativa – las autoevaluaciones cada dos años del Consejo de Administración. Las mismas son parte de un proceso de mejora continua de su gestión.

Durante el ejercicio, el Consejo de Administración ha sostenido las siguientes reuniones mediante plataformas tecnológicas con especialistas en temáticas referentes al escenario político, económico y social de Chile:

#### Sesión Consejo de Administración N°4

Fecha: 08-03-2023  
Expositor: Roberto Zahler  
Tema: Economía

#### Sesión Consejo de Administración N° 5

Fecha: 22-03-2023  
Expositor: Mauricio Morales  
Tema: Nuevo Proceso Constituyente

#### Sesión Consejo de Administración N°8

Fecha: 10-05-2023  
Expositor: Ciro Colombara  
Tema: Congreso Futuro

#### Sesión Consejo de Administración N°14

Fecha: 22-08-2023  
Expositores: Rodrigo Aldoney, Guillermo Acuña y Pablo Albertz de Carey  
Abogados  
Tema: Delitos Económicos

#### Sesión Consejo de Administración N°16

Fecha: 11-10-2023  
Expositor: Nelson Contador, Abogados & Asociados  
Tema: Ley 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas

#### Sesión Consejo de Administración N° 18

Fecha: 08-11-2023  
Expositor: Mauricio Morales  
Tema: Nueva Propuesta Constitucional

#### Sesión Consejo de Administración N° 20

Fecha: 27-12-2023  
Expositor: Luis Hernán Cubillos  
Tema: Gobierno Corporativo

Con la participación de integrantes del Consejo de Administración y, a efectos de facilitar el seguimiento de la gestión, funcionan los siguientes Comités de Gestión.

- *Comité de Riesgo de Crédito*
- *Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico*
- *Comité de Auditoría*
- *Comité de Personas*
- *Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho*
- *Comité de Activos y Pasivos (CAPA)*

Durante el ejercicio se creó un nuevo Comité:

- *Comité ESG (Ambiental, Social y Gobernanza)*

La Gerencia de Auditoría Interna depende directamente del Consejo de Administración.

## JUNTA DE VIGILANCIA

El Estatuto de Coopeuch, establece en su TÍTULO SEXTO – DE LA JUNTA DE VIGILANCIA – ARTÍCULO QUINCUGÉSIMO TERCERO, la Junta de Vigilancia es un cuerpo colegiado compuesto por tres miembros elegidos por la Junta de Delegados. Sus mandatos tienen una duración de tres años y no podrán ser reelectos por más de dos períodos, sean o no consecutivos. Sus miembros son elegidos por parcialidades todos los años, formando ciclos de tres años cada uno, debiendo elegirse a un miembro cada año.

### Total de miembros de Junta de Vigilancia: 3

- Hombres: 2
- Mujeres: 1

## COMITÉ DE CRÉDITO

El Comité de Crédito es el órgano encargado de “controlar que las operaciones de crédito de dinero que realice la Cooperativa cumplan con la normativa legal y con los reglamentos, manuales y normas que haya aprobado al efecto el Consejo de Administración, pudiendo realizar reparos a las solicitudes de crédito u otra operación que se disponga a efectuar la Cooperativa, en caso de que no cumplan con las normas mencionadas” (artículo Sexagésimo – Estatuto). El mismo está formado por cuatro miembros, socios de la cooperativa, designados por el Consejo de Administración cuyos mandatos durarán dos años y podrán ser elegidos hasta por un máximo de tres períodos, sean o no consecutivos. En el ejercicio se incrementó la cantidad de integrantes del Comité.

### Total de miembros de Comité de Crédito: 4

- Hombres: 2
- Mujeres: 2

## CUERPO GERENCIAL

El Gerente General de Coopeuch, Rodrigo Silva Iñiguez, lidera la Alta Administración, siendo el responsable de la gestión estratégica de la cooperativa.

El Cuerpo Gerencial está compuesto por el Gerente General y por gerentes quienes son responsables también de liderar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El Cuerpo Gerencial está integrado por:

- *Gerente División Finanzas y Administración, Claudio Ramírez Hernández*
- *Gerente División Sucursales Canales y Convenios, Oliver Negrete Rebolledo*

- *Gerente División Productos y Marketing, Marcela Núñez Valenzuela*
- *Gerente División Operaciones y Tecnología, Luis Figueroa González*
- *Gerente División Riesgo, Juan Pablo Díaz del Pozo*
- *Gerente División Transformación Digital, Rubén Ulloa Ulloa*
- *Gerente Desarrollo de Personas, Oscar Pontillo Tobar*
- *Gerente de Analítica y Datos, Mauricio Castro Fuentes*
- *Gerente de Planificación Estratégica y Experiencia, Carlos Orella Laurent*
- *Fiscal, Juan Pablo Rivadeneira Amesti*
- *Directora de Comunicaciones y Sostenibilidad, Carolina Sorensen McKendrick*
- *Gerente de Auditoría Interna, depende en forma directa del Consejo de Administración y participa en el Cuerpo Gerencial, pero conservando su rol de independiente*

Con el objetivo de eficientizar la gestión, el Cuerpo Gerencial, participa en los siguientes Comités:

- *Comité de Ética y Conducta*
- *Comité de Cumplimiento Normativo*
- *Comité Eficiencia de Gastos*
- *Comité de Productos*
- *Comité de Innovación*
- *Comité Ejecutivo de Seguridad de Información y Ciberseguridad*
- *Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional*
- *Comité Ejecutivo ESG*
- *Comité de Experiencia de Servicio*
- *Comité Técnico de Modelos y Metodologías*
- *Comité ALM*
- *Comité Contable*

## P2.D3 - ACCESIBILIDAD A CARGOS SOCIALES

Un rasgo distintivo del Consejo de Administración y de los órganos institucionales es que su conformación favorece la toma de decisiones consensuada, que se basa en la pluralidad de ideas y la diversidad.

Indicadores	2021	2022	2023
Acceso de mujeres a cargos directivos	38%	38%	50%
Acceso de mujeres al Consejo de Administración	43%	43%	57%
Acceso de mujeres en cargos de la Junta de Vigilancia	33%	33%	33%
Acceso de mujeres a Comité de Crédito	33%	33%	50%

Como demuestran los cuadros ut-supra se mantiene lo establecido en el Estatuto Social en cuanto a la gobernanza y la gobernabilidad. Se observan mecanismos que facilitan contar con una estructura democrática de participación.

## P2.D4 - EQUILIBRIO REAL DE PODER ENTRE LOS SOCIOS

Recordamos que en el análisis de esta dimensión se ponderan el financiamiento y los depósitos, correspondientes a los 10, 50 y 100 mayores socios y su participación sobre el total de las carteras.

Número de personas	Financiamiento Cifras al 31/12/2022		Financiamiento Cifras al 31/12/2023	
	Saldo de deuda	% Sobre cartera total	Saldo de deuda	% Sobre cartera total
10 mayores	6.566.029.379	0%	6.775.172.320	0%
50 siguientes	14.253.971.536	1%	17.270.780.179	1%
100 siguientes	15.905.317.487	1%	20.381.935.253	1%
Resto de Personas	2.012.981.461.000	98%	2.386.433.624.865	98%
<b>Total</b>	<b>2.049.706.779.402</b>	<b>100%</b>	<b>2.430.861.512.617</b>	<b>100%</b>

Los cuadros precedentes ratifican que no se observa concentración en un grupo de socios, ni en ahorros, ni en la cartera de créditos.

Del análisis del total de compras realizadas en el ejercicio, se observa que el 94% del monto total de compras corresponden a proveedores nacionales y que el 6% a proveedores extranjeros, lo que demuestra que Coopeuch se provee mayoritariamente en el mercado nacional, favoreciendo el circuito económico financiero local, y del total de proveedores nacionales un 29% son pymes.

Número de personas	Depósitos(*) Cifras al 31/12/2022		Depósitos(*) Cifras al 31/12/2023	
	Saldo de deuda	% Sobre cartera total	Saldo de deuda	% Sobre cartera total
10 mayores	4.186.726.810	1%	4.851.228.560	1%
50 siguientes	7.514.095.360	2%	9.338.288.990	2%
100 siguientes	10.360.365.980	3%	11.897.794.440	3%
Resto de Personas	320.803.736.300	94%	399.580.636.660	94%
<b>Total</b>	<b>342.864.924.450</b>	<b>100%</b>	<b>425.667.948.650</b>	<b>100%</b>

Concepto	Porcentaje
Compras a proveedores nacionales	94%
Compras a proveedores extranjeros	6%

(\*) A partir del año 2022 se incluyen todos los saldos, tanto de socios como de no socios.

## P2.D5 - CLIMA LABORAL - POTENCIAL HUMANO

Como se informa en los reportes anteriores, desde el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa, las personas no son consideradas un recurso, sino potencialidades en movimiento.

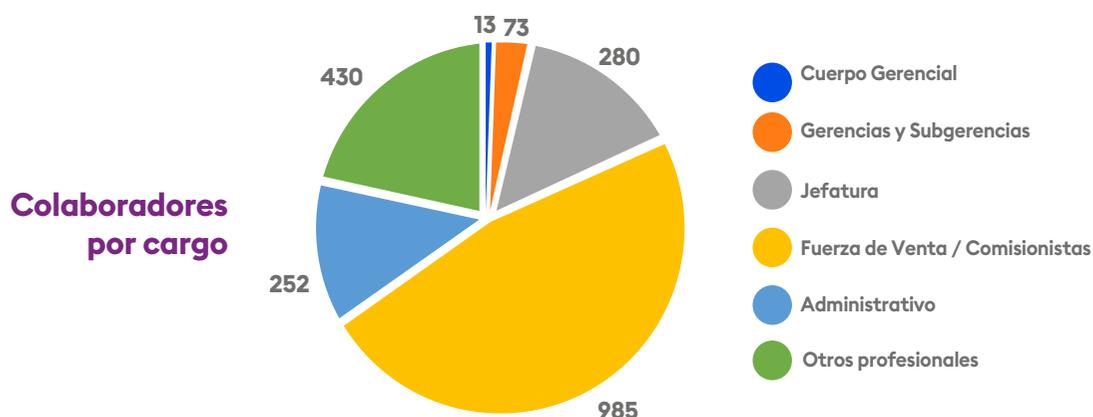
En Coopeuch los colaboradores ocupan un lugar significativo, como actor social en la vida de la organización.

### Potencial humano 2023



### Cuadros de estructura jerárquica

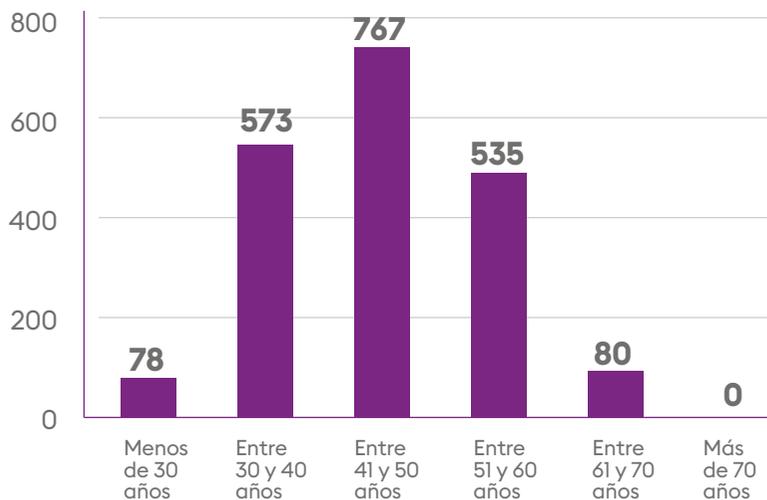
Cargos	Mujeres	Hombres	Total
Cuerpo Gerencial	2	11	13
Gerencias y Subgerencias	25	48	73
Jefaturas	108	172	280
Fuerza de Venta / Comisionistas	623	362	985
Administrativo	88	164	252
Otros profesionales	172	258	430
<b>Total</b>	<b>1.018</b>	<b>1.015</b>	<b>2.033</b>



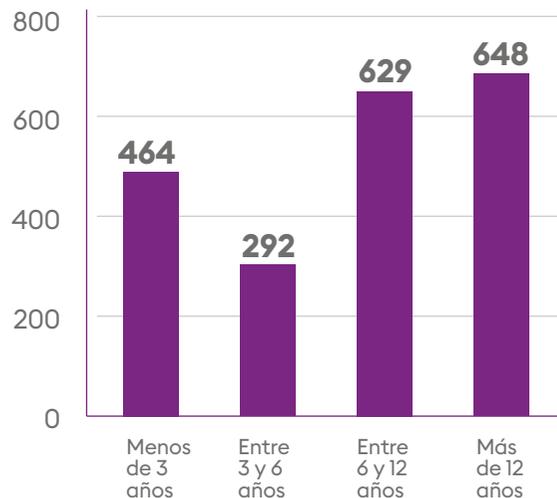
Se observa que se mantiene la tendencia a la equidad de hombres y mujeres en la estructura funcional.

## Desegregación de los colaboradores por:

### Edad



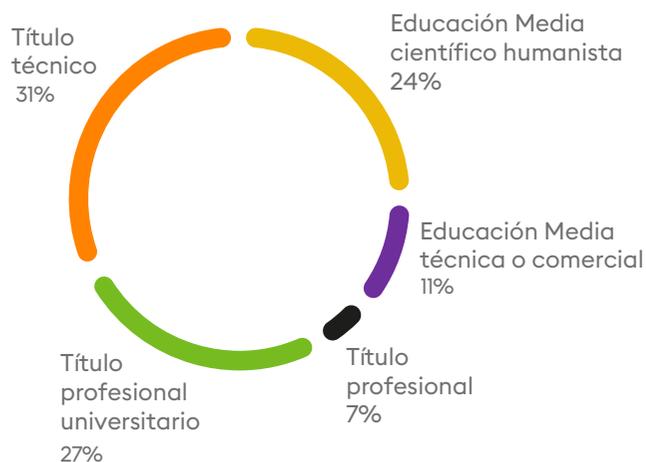
### Años de servicio



El mayor porcentaje de colaboradores se encuentran en la franja de 41 a 50 años (37,72%) y en lo referente a la antigüedad, los mayores porcentajes se concentran en los rangos que van entre 6 y 12 o más años de servicio. Más del 62% de los colaboradores poseen una antigüedad en el trabajo mayor a 6 años.

## Nivel de estudio

Estudios	Colab.
Educación Media científico humanista completa	496
Educación Media técnica o comercial completa	225
Título profesional	145
Título profesional universitario	551
Título técnico	616
<b>Total</b>	<b>2.033</b>



Se observa un alto grado de educación académica de los colaboradores con foco en los títulos profesionales universitarios y técnicos.

Se destaca también que, del total de colaboradores, un **64%** son socios de Coopeuch, 621 mujeres y 680 hombres.

- **Desarrollo del potencial humano**
- **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión**

Coopeuch ha considerado y privilegiado en forma permanente como fortaleza a sus colaboradores y actúa de acuerdo con lo establecido en el cooperativismo y a los ODS, con equidad de criterios evitando cualquier tipo de discriminación que afecte a los derechos de los colaboradores.

La brecha salarial de género es una medida que muestra la distancia entre la remuneración percibida por mujeres y hombres respecto a un mismo indicador. Coopeuch en 2023 tuvo una brecha salarial de 1,8%, lo que corresponde al resultado del cálculo del promedio general, ponderado por la segmentación de cargo y género.

**Brecha salarial año 2023: 1,8%**

- **Selección de personal**

En 2023 ingresaron un total de **211 nuevos colaboradores** a Coopeuch, lo cual facilita seguir creciendo como empresa cooperativa y avanzar en un mejor posicionamiento en el mercado financiero.

- **Promociones internas**

Con el objetivo de posibilitar el crecimiento de los talentos de la organización y facilitar el clima y la gestión, Coopeuch mantiene su política de promociones internas.

**Promociones internas realizadas en 2023: 91**

Del total de promociones internas, **55** fueron en desarrollo de cargos de liderazgo, de las cuales 31 fueron mujeres. **Del total de 91 promociones internas 52 fueron mujeres.**

- **Compromiso con la inclusión laboral - Colaboradores en situación de discapacidad**

Coopeuch continúa trabajando en la creación de oportunidades para la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad. En este sentido y dando cumplimiento a lo exigido por la Ley 21.275 posee tres gestores de inclusión laboral en la Gerencia Desarrollo de Personas.

Cuenta con una dotación de **24 colaboradores en situación de discapacidad** (15 mujeres y 9 varones), correspondiente al 1%.

- **Prácticas profesionales**

Se recuerda que prácticas profesionales, es un proyecto iniciado en el año 2017, a través del cual Coopeuch recibe en distintas áreas a alumnos en práctica, con el objetivo de acompañar y apoyar el desarrollo de nuevos profesionales y con la expectativa de atraer talentos jóvenes a la cooperativa.

- **Estudiantes que realizaron prácticas en 2023: 13 (Mujeres: 5 / Hombres: 8)**
- **Total de alumnos que realizaron prácticas profesionales desde la implementación del proyecto: 96**
- **Prevención de acoso**

Se mantienen como canales de denuncias disponibles los siguientes:

- **Línea de denuncia en intranet (“línea de confianza”)**
- **Línea de denuncia en sitio web Coopeuch**
- **Gerencia de Desarrollo de Personas.**

Se reitera como en reportes anteriores que, en dichos canales, se protege la identidad de las personas denunciantes.

Durante el 2023 no se registraron denuncias relacionadas al acoso sexual y una de acoso laboral.

- **Capacitaciones**

El tema de las capacitaciones se analizará específicamente en el desarrollo del Quinto Principio Cooperativo: “Educación, Entrenamiento e Información”. Se llevan adelante en forma permanente actividades de formación y de capacitación con el objetivo de potenciar y desarrollar las capacidades de los colaboradores.

- **2.016 colaboradores capacitados**
- **109 cursos realizados**
- **35.363 horas de capacitación**

### Academia Coopeuch

Es un espacio de aprendizaje dedicado a los colaboradores, que les permite acceder a formación personalizada, dependiendo del rol que desempeñen. En esta plataforma, se dispone de un repositorio de conocimientos, que incluye cursos normativos y de negocio.

Esto permite cumplir con los estándares establecidos y mantener a los equipos actualizados y capacitados de manera acorde a sus responsabilidades específicas. Hasta la fecha, el 99% de los colaboradores ha participado en cursos de la academia.

- **Iniciativas experiencia del colaborador 2023**

En 2023 uno de los principales objetivos fue implementar y seguir reforzando distintas iniciativas que permiten contribuir al bienestar físico y emocional de los colaboradores y de sus familias. En este sentido las acciones tienen como objetivo mejorar cada vez más la experiencia que viven los colaboradores en Coopeuch.

## • Programa “Coopeuch Contigo”

Tal como se mencionó en reportes anteriores, el programa “Coopeuch Contigo” tiene como propósito apoyar a todos los colaboradores y su grupo familiar frente a contingencias de salud que afecten su calidad de vida y precisen una intervención, canalizando sus requerimientos, mediante la asesoría, orientación y apoyo en ámbitos sociales, psicológicos y legales.

En el ejercicio se apoyó a **669 colaboradores y sus familias** y en los cinco años de implementación ha acompañado a cerca de **1.200 colaboradores y sus familias** a través de los siguientes pilares:

- **Económico**
- **Apoyo psicológico**
- **Orientación social**
- **Apoyo legal**

A su vez, se continúan llevando adelante las siguientes acciones e iniciativas de acompañamiento a la familia Coopeuch:

- **Apoyo psicológico**

Uno de los principales ejes del programa “Coopeuch Contigo” es cuidar del bienestar emocional de los colaboradores y sus familias. El servicio de orientación psicológica se realiza en conjunto con las fundaciones Paréntesis y Dodo.

A través de este programa, se han realizado **250 sesiones psicológicas a colaboradores y sus familiares** lo que ha permitido convertirse en un apoyo real para cada uno de ellos.

- **Orientación social**

Este es un espacio de acompañamiento que busca aportar a mejorar la calidad de vida y bienestar de los colaboradores a través de la prevención, orientación y ayuda profesional.

Las principales temáticas abordadas están relacionadas con:

- **Situaciones de estrés que estén afectando el ámbito personal, familiar, social u otros**
- **Casos de salud mental, realizando abordaje, consejería y/o derivación y seguimiento**
- **Casos de salud física, entregando orientación y efectuando operativos preventivos**
- **Gestión de Redes y coordinación intersectorial, que sean de utilidad para los colaboradores y su grupo familiar**
- **Desarrollo de programas o proyectos enfocados a generar bienestar integral**

---

**220 colaboradores y sus familias beneficiados durante el 2023**

---

## • Campaña vacunación Influenza 2023

En el ejercicio se diseñó un plan integral de inmunización, con la finalidad de cuidar la salud de los colaboradores y su familia, protegiéndolos del virus de la influenza.

Proceso de vacunación:

- **Se ejecutó en marzo y abril de 2023**
- **Se administraron 1.872 dosis incluyendo a colaboradores y sus familias**

## • Charlas y talleres de bienestar físico y emocional

Con el objetivo de colaborar al bienestar físico y emocional de los colaboradores, durante 2023 se realizaron **14 charlas** con profesionales especializados que abarcaron diversas temáticas.

Algunas de las acciones e iniciativas implementadas fueron:

- **Asesorías previsionales para colaboradores**
- **Campaña de Inmunización colaboradores y familias**
- **Charlas de calidad de vida**
- **Charlas preventivas de enfermedades respiratorias**
- **Charlas de salud mental**
- **Desafíos de la adolescencia**
- **Operativos de salud oftalmológicos**
- **Operativo de salud nutricional: Toma de IMC y presión arterial**
- **Asesorías nutricionales**
- **Charlas de prevención del cáncer de mamas**
- **Refuerzo de convenios oncológicos**
- **Exámenes preventivos – Alianzas**

---

**14 charlas realizadas**

**Participaron más de 1.000 colaboradores**

---

### • **Encuentro de Gerencia General con colaboradores**

Se realizaron en el ejercicio, siete encuentros virtuales de Gerencia General con los líderes de la organización y con colaboradores. Los temas abordados fueron del ámbito estratégico, avances de los objetivos de la cooperativa y algún tema específico de acuerdo a las necesidades.

### • **Conversemos con nuestro Gerente General**

Con el fin de facilitar el clima laboral y la pertenencia del potencial humano de Coopeuch, durante el 2023 se realizaron en la casa matriz, ocho desayunos presenciales con colaboradores de la organización, de los cuáles participaron 63 personas.

### • **Beneficios**

#### • **Becas de Desarrollo Académico**

Con el objetivo de impulsar y apoyar el crecimiento profesional de sus colaboradores y/o de sus hijos, Coopeuch otorga Becas de Desarrollo Académico

Durante el ejercicio se entregaron las siguientes becas:

#### Colaboradores becados 2023

Técnico	2
Pregrado	12
Postgrado	7
<b>Total</b>	<b>21</b>

#### Becados hijos colaboradores 2023

Becado 1er año	1
Becado 2do año	1
Renovación de Beneficio	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

Desde el año 2011 Coopeuch ha entregado:

- **Becas de Desarrollo Académico otorgadas a colaboradores: 273**
- **Becas a hijos de colaboradores: 46**
- **Reconocimiento por años de servicio**

En el ejercicio se reconocieron a 222 colaboradores que cumplieron 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años de servicio en la cooperativa.

### • **Bono Escolaridad**

Apoyo que se brinda a colaboradores con hijos cursando estudios regulares en los niveles de enseñanza básica, media y universitaria.

- **Año 2021: 1.800 bonos**
- **Año 2022: 1.702 bonos**
- **Año 2023: 1.679 bonos**

### • **Ceremonia y Premio Excelencia Académica**

Se celebró la premiación a hijos de colaboradores que tuvieron un desempeño académico destacado durante el año 2022.

Se reconocieron a **728 niños y jóvenes** de enseñanza básica, media y universitaria en el Ejercicio.

- **Básica: 360**
- **Media: 162**
- **Superior: 206**

Desde la implementación de este reconocimiento, en el año 2006, se han premiado a más de **6.200 niños y jóvenes**.

## • Bonos Internos

- Bono por nacimiento
  - Bono por matrimonio o Acuerdo Civil
  - Bono por defunción
  - Bono de titulación
  - Bono de vacaciones
  - Bono Año de Servicio
  - Bono de escolaridad
  - Bono de inclusión
- **Aguinaldo de Fiestas Patrias y de Navidad**
  - **Seguro Complementario de salud, vida y dental**
  - **Uniformes corporativos**
  - **Jornadas flexibles para colaboradoras embarazadas**
  - **Sala de Cuna para hijos de colaboradoras**
  - **Protección a la lactancia colaboradoras**
  - **Permiso para celebrar cumpleaños hijos de colaboradores**
  - **Días de permiso por nacimiento para padres, adicionales al permiso legal**
  - **Premio y ceremonia de Excelencia Académica**
  - **Mejora en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias: Jornada de 39 horas, días libres y permisos**
  - **Acceso a programas de salud para promover la seguridad y bienestar de los colaboradores: Seguro y vacunaciones**

## • Clima Laboral

Coopeuch realiza desde el año 2012, una Encuesta de Clima a colaboradores. La iniciativa ha sido de manera permanente y refleja las buenas relaciones laborales, el trabajo colaborativo y el crecimiento profesional de las personas que forman parte de la cooperativa. El objetivo es situar a Coopeuch como el mejor lugar para trabajar

Los resultados obtenidos en la medición 2023 demuestran:

- **93% Media global**
- **98% Satisfacción General**

**9 de cada 10 colaboradores** se sienten satisfechos de trabajar en Coopeuch.



## Nota de Auditoría Social Cooperativa

El análisis y evaluación de los diversos indicadores que conforman las dimensiones del Segundo Principio Cooperativo permiten aseverar:

### Estructura institucional:

- Total, de cumplimiento con lo estipulado en la legislación vigente, el Estatuto y las Resoluciones Internas
- Capacitación permanente a los colaboradores
- Alto compromiso en los roles de liderazgo
- Autoevaluación de la gestión institucional
- Presencia sostenida y en aumento de mujeres en los órganos institucionales
- Gestión democrática participativa como base de la democracia representativa
- Fortalecimiento del modelo cooperativo con la creación de nuevos Comités de Gestión

### Estructura funcional colaboradores:

- Coopeuch cuenta con 2.033 colaboradores, no sólo en el área metropolitana, sino también en otras regiones.
- La articulación de la edad, la antigüedad, la equidad de género y el nivel de estudios facilita visionar como altamente positivo esos valores, ya que favorecen la formación de equipos en la gestión y la operatoria de la organización.
- Consolidación de una política de no discriminación con cumplimiento de los Derechos Humanos de acuerdo con lo solicitado por la Alianza Cooperativa Internacional, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Global.
- Brecha salarial del ejercicio: 1,8%

- Indicadores de inclusión: 1% de la dotación Capacitación permanente a los colaboradores.
- Promociones internas que demuestran profesionalización y relevamiento interno para los cargos a cubrir.
- Alto nivel de satisfacción de los colaboradores por pertenecer a Coopeuch, demostrado en los resultados de la Encuesta de Clima: 98% satisfacción general.
- Destacados beneficios para los colaboradores que superan ampliamente a los exigidos por la legislación laboral.

Desde la propuesta de los Principios del Pacto Global, se puntualiza que:

- Existe un cumplimiento de las normas laborales.
- No existe ninguna forma de trabajo forzoso.
- No existe trabajo infantil.
- No se observa discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

Las variables e indicadores puestos a disposición para el análisis del cumplimiento del Segundo Principio Cooperativo facilitan afirmar que existe total observancia del Principio Cooperativo de Control Democrático de los Miembros.

Se observa impacto positivo en el cumplimiento de Metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Tercer Principio

# Participación económica de los miembros





## TERCER PRINCIPIO

# Participación económica de los miembros

“Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía”

El principio de “Participación Económica de los Miembros” se pondera teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- **P3.D1 - CAPITAL COMO PROPIEDAD COMÚN**
- **P3.D2 - ASIGNACIÓN DE REMANENTE (EXCEDENTES)**
- **P3.D3 - VALOR AGREGADO COOPERATIVO**
  - **P3.D3.1 - Valor Agregado Cooperativo Visibilizado**
  - **P3.D3.2 - Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado**
- **P3.D4 - PRÁCTICA JUSTA DE OPERACIÓN**

## P3.D1 - CAPITAL COMO PROPIEDAD COMÚN

Año	Capital MM\$	Remanente MM\$
2016	292.333	42.689
2017	313.008	55.736
2018	340.863	60.636
2019	372.022	62.636
2020	411.874	52.897
2021	478.015	62.274
2022	563.628	55.145
2023	602.297	58.341

El cuadro precedente muestra un crecimiento constante del capital en los últimos ejercicios, siendo el incremento anual nominal de **6,86%** con respecto al ejercicio anterior. Esto obedece, principalmente, a la permanente incorporación de nuevos socios.

## P3.D2 - ASIGNACIÓN DE REMANENTE

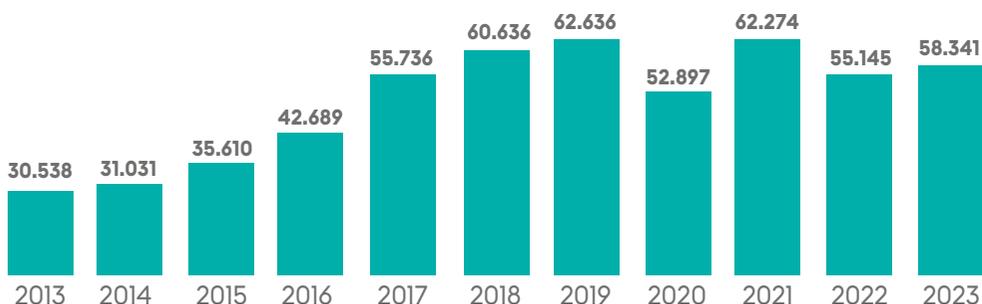
El resultado de 2023 alcanzó un monto de \$ 84.697 millones, lo que representó una disminución del 29% nominal, respecto a 2022.

Esta diferencia se explica por la menor inflación, los mayores egresos financieros y mayores provisiones por riesgo de créditos.

Sin embargo, el crecimiento comercial experimentado en el año 2023 permitió mantener sólidos indicadores financieros, además, de un monto de Remanente de \$58.341 millones, mayor a los \$55.145 millones del ejercicio anterior.

Resultado del ejercicio	MMS	84.697
Menos		
Reajuste de cuotas de participación		26.356
<b>Remanente del ejercicio</b>		<b>58.341</b>

Ejercicio	Remanente MM\$
2013	30.538
2014	31.031
2015	35.610
2016	42.689
2017	55.736
2018	60.636
2019	62.636
2020	52.897
2021	62.274
2022	55.145
2023	58.341



El cuadro precedente facilita observar un incremento en el monto del remanente del ejercicio de un 5,79% nominal, con respecto al año anterior.

Durante el 2023, Coopeuch distribuyó entre los socios **\$ 55.145 millones** correspondiente al remanente de 2022.

Región	N° Socios	Monto MMS
Arica y Parinacota	25.539	1.767
Tarapacá	24.503	1.181
Antofagasta	45.565	2.103
Atacama	30.543	1.482
Coquimbo	55.584	2.373
Valparaíso	129.821	6.356
Metropolitana	298.336	11.297
O'Higgins	54.192	2.734
Maule	69.938	3.826
Biobío	116.811	6.852
Ñuble	29.483	1.995
Araucanía	76.871	4.900
Los Ríos	31.607	1.750
Los Lagos	73.281	4.305
Aysén	13.281	1.050
Magallanes	16.979	1.176
<b>Total</b>	<b>1.092.334</b>	<b>55.145</b>

### P3.D3 - VALOR AGREGADO COOPERATIVO (V.A.C.)

Recordamos – tal lo mencionado en Reporte anteriores - que “La cuenta de valor agregado calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los propietarios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad” (Cooperativas de las Américas).

Del análisis del Valor Agregado Cooperativo en Coopeuch destacamos que existe:

- **Valor Agregado Cooperativo Visibilizado – VACV**
- **Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado - VACI**

## P3.D3.1 - VALOR AGREGADO COOPERATIVO VISIBILIZADO

El Valor Agregado Cooperativo Visibilizado – VACV - surge de la ponderación de los datos otorgados por la contabilidad, desagregado en:

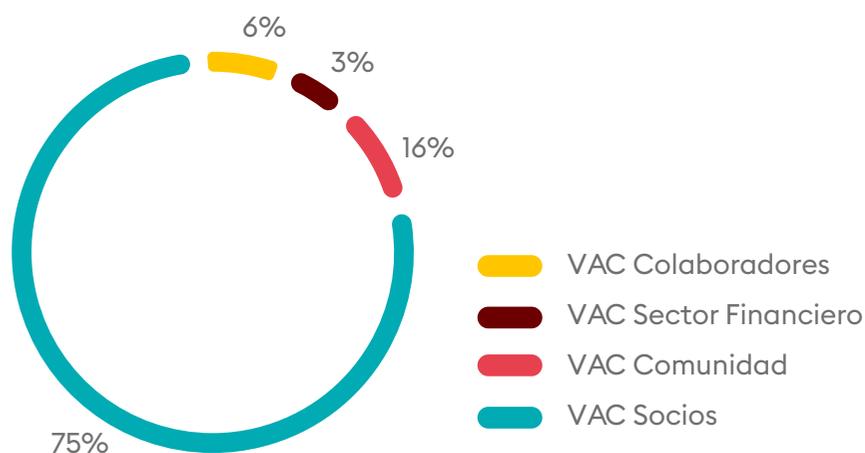
- *Valor Agregado Cooperativo Visibilizado distribuido a colaboradores: representa los distintos beneficios que Coopeuch brinda a sus colaboradores, ya sea en remuneraciones, beneficios y capacitaciones*
- *Valor Agregado Cooperativo Visibilizado al sector financiero: representa los intereses, gastos y comisiones abonadas a instituciones financieras*
- *Valor Agregado Cooperativo Visibilizado a comunidad: su valor refleja el importe que en el ejercicio se aportó en concepto de impuestos y tasas, como así también por las distintas actividades que, enmarcadas en la política institucional, demuestran un compromiso social con la comunidad, como lo son las actividades educativas, culturales, eventos y otras*
- *Valor Agregado Cooperativo a socios: representa más allá del Remanente distribuido a los mismos en el ejercicio, las inversiones realizadas en actividades y eventos dedicados a los mismos como así también conceptos generados por la operatoria*

### Cálculo de Valor Agregado Cooperativo Visibilizado – VACV

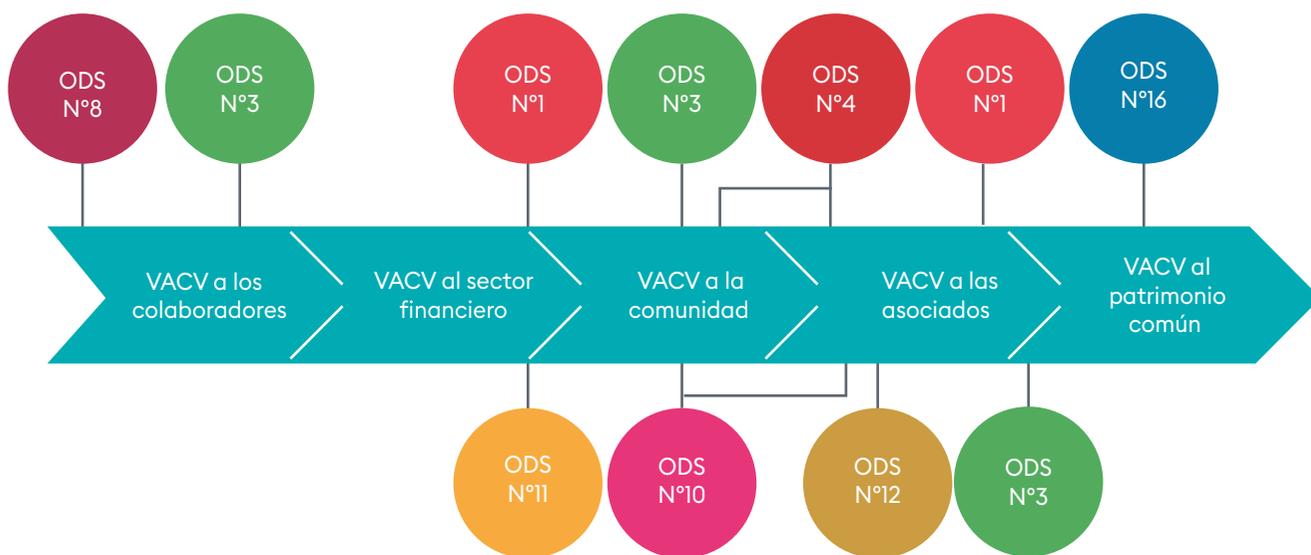
	MM\$
<b>VACV a colaboradores</b> _____	67.113
• Remuneraciones, beneficios y capacitaciones	
<b>VACV al sector financiero</b> _____	37.696
• Intereses y comisiones pagadas	
<b>VACV a la comunidad</b> _____	183.142
• Impuestos, tasas y contribuciones pagadas	
• Aportes y padrinazgos a instituciones	
• Aportes a asociaciones y foros cooperativos	
• Actividades de educación a la comunidad	
• Eventos para la comunidad	
• Intereses pagados a instituciones financieras nacionales	
• Intereses por bonos a instituciones nacionales	
• Reajustes bono Coopeuch instituciones financieras nacionales	
• Intereses pagados a no socios	
• Compras a proveedores nacionales	
<b>VACV a socios</b> _____	881.679
• Remanente distribuido	
• Representación institucional	
• Inversión en educación	
• Asambleas	
• Intereses pagados a socios	
• Préstamos otorgados a socios	

**Valor Agregado Cooperativo Visibilizado – VACV MM\$ 1.169.630**

## Distribución del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado



Desde la Auditoría Social Cooperativa se demuestra en el siguiente gráfico la relación y el cumplimiento de los distintos ítems que componen el Valor Agregado Cooperativo Visibilizado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



## P3.D3.2 - VALOR AGREGADO COOPERATIVO INVISIBILIZADO

El Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado – VACI - “es propio de la actividad institucional y de las actividades que realiza la Cooperativa, no surge de la contabilidad tradicional y significa un beneficio no contable que se traduce en ahorro para los socios” <sup>(5)</sup>

En forma destacada cabe mencionar como parte de este concepto:

- *“Dispersión geográfica que facilita la llegada del crédito a los sectores que lo necesitan, no generando atomización sólo en las grandes ciudades*
- *Otros beneficios a la comunidad:*
  - *Lo que significa la cooperativa como fuente de empleo directo e indirecto y el circuito económico financiero que genera en el país*
  - *Compromiso y presencia participativa desde la “Responsabilidad Social por los Demás”, como valor cooperativo*
  - *Know how brindado como consecuencia de las alianzas estratégicas que se traducen en mejoras de la calidad de vida de los socios.*
- *Cambios mentales a partir de las actividades educativas, culturales y sociales, no sólo desde los servicios propios de la cooperativa sino desde su fuerte compromiso con la comunidad* <sup>(6)</sup>

Trasladados estos ítems a la gestión cooperativa concreta de Coopeuch, quedan comprendidos en el VACI los siguientes aspectos:

- *Beneficios por diferencias de tasas*
- *Ahorro por costos menores en comisiones y gastos de servicios financieros*
- *Actividades educativas, culturales y sociales gratuitas a las socias y a sus comunidades*
- *Educación financiera a los socios y a la comunidad favoreciendo la economía doméstica y empresaria*
- *Ahorro por descuentos en comercios*

### Cálculo de Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado – VACI

	MM\$
<b>VACI por servicios Financieros</b> _____	11.570
• Beneficios por diferencia de tasas.	
<b>VACI por Actividades Sociales, Educativas y Culturales</b> _____	352
• Actividades culturales gratuitas	
• <i>Festival Puerto de Ideas</i>	
• <i>Programa Sembrando cultura</i>	
• Actividades Educativas Gratuitas	
• <i>Programa 60+ Digital Educación financiera UC</i>	
• <i>Charlas de educación financiera y economía</i>	
<b>VACI por Beneficios</b> _____	13.378
• Ahorro producido en socios:	
• <i>Sistema de puntos</i>	
• <i>Bonos y descuentos por alianzas con comercios</i>	

**Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado – VACI MM\$ 25.660**

(5) GONZALEZ, Liliana y SAN BARTOLOME, Juan Carlos: “Balance Social Cooperativo”: Una Construcción en construcción: Ética, compromiso y transparencia en la gestión cooperativa”, Ed. Red Gráfica, 2008, Buenos Aires.

(6) idem 5.

El Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado tuvo un aumento del 31,33% con respecto al ejercicio anterior, fundamentado en el beneficio por diferencia de tasas y los beneficios producidos por el ahorro a socios por sistema de puntos, bonos y descuentos en comercios por alianzas. El beneficio por diferencia de tasas obedece principalmente al modelo de créditos de consumo de Coopeuch, que atiende a créditos menores de 200 UF. Este hecho demuestra y pone de manifiesto la función social del crédito y el carácter inclusivo del modelo cooperativo de Coopeuch.

Se incluyen, sin cuantificación, pero formando parte del **Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado (VACI)**:

- Sostenimiento de actividades educativas y culturales presenciales y online para la comunidad.
- Políticas crediticias que equilibran lo social con lo financiero, manteniendo la especificidad cooperativa.
- Atención personalizada y cercanía con los socios.

### Valor Agregado Cooperativo Total – VAC

<b>Valor Agregado Cooperativo Visibilizado</b> _____	<b>MMS</b> 1.169.630
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VACV a Colaboradores</li> <li>• VACV al Sector Financiero</li> <li>• VACV a la Comunidad</li> <li>• VACV a Socios</li> </ul>	
<b>Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado</b> _____	25.660
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VACI por Servicios Financieros</li> <li>• VACI por Actividades Sociales, Educativas y Culturales</li> <li>• VACI por Beneficios</li> </ul>	

**Valor Agregado Cooperativo Total: 1.195.290**

### Análisis del Valor Agregado Cooperativo últimos cinco años

	Ej. 2019 MMS	Ej.2020 MMS	Ej.2021 MMS	Ej.2022 MMS	Ej.2023 MMS	Total VAC 5 ejercicios MMS
VACV a Colaboradores	62.098	40.156	42.394	69.593	67.113	281.354
VACV Sector Financiero	23.957	11.225	20.910	58.487	37.696	152.275
VACV a Comunidad	74.439	85.831	87.202	95.756	183.142	526.370
VACV a Asociados	623.770	702.693	471.271	775.176	881.679	3.454.589
<b>VACV TOTAL</b>	<b>784.264</b>	<b>839.905</b>	<b>621.777</b>	<b>999.012</b>	<b>1.169.630</b>	<b>4.414.588</b>
<b>VACI TOTAL</b>	<b>23.329</b>	<b>13.190</b>	<b>14.380</b>	<b>19.538</b>	<b>25.660</b>	<b>96.097</b>
<b>VAC TOTAL</b>	<b>807.593</b>	<b>853.095</b>	<b>636.157</b>	<b>1.018.950</b>	<b>1.195.290</b>	<b>4.510.685</b>

### Observación

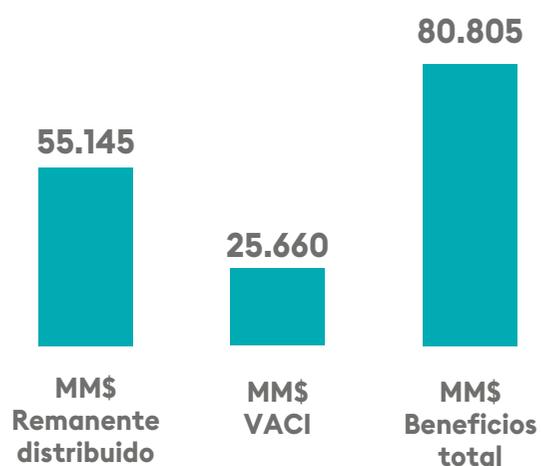
Un análisis muy especial merece el Valor Agregado Cooperativo distribuido a socios, porque más allá del importe reflejado en el V.A.C. Visibilizado, también se debe computar el V.A.C. Invisibilizado, generado por los productos, servicios y actividades sociales, educativas y culturales que brinda Coopeuch.

Del análisis y observación del cuadro precedente se pondera:

- Crecimiento de 17,08% del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado.
- 31,33% de aumento del Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado.
- Un beneficio y ahorro a los socios en los últimos cinco ejercicios por un monto total de MM\$ 96.097 por servicios gratuitos o a menor costo que el mercado.

### Beneficio real a los socios

La suma de los remanentes distribuidos más el Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, permiten observar el beneficio real que Coopeuch produjo a los socios.



Si consideramos el beneficio real a los socios en los ejercicios anteriores, observaremos que el beneficio total que Coopeuch les generó en los seis años asciende a la suma de **\$ 465.754 millones**.

## P3.D4 - PRÁCTICA JUSTA DE OPERACIÓN

Esta dimensión refiere a la conducta ética de la cooperativa en sus actividades. Se incluyen en ellas las relaciones con:

- Socios
- Proveedores
- Otras organizaciones
- Estado

Como se explicó en reportes anteriores, Coopeuch tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades financieras de sus socios, especialmente se destaca la oferta de sus productos y servicios orientados a las personas.

En este sentido, se enumeran los beneficios que tiene ser socio de Coopeuch:

### Oferta integral de productos y servicios financieros

Productos Financieros:

- **Cuentas Créditos y Tarjetas**
  - **Consumo**
    - Libre Disponibilidad
    - Tercera Edad
    - Pensionados
    - Universal
  - **Hipotecario**
    - Vivienda
    - Fines Generales
  - **MYPE**
  - **Medios de Pago**
    - Cuenta Vista
    - Tarjeta de Crédito
    - Tarjeta Prepago Dale
    - Monedero Digital

- **Corredora de Seguros**

- Seguro Vida
- Seguro Educación Protegida
- Seguros de Auto
  - Seguro Auto Full
  - Seguro SOAP
- Seguros de Salud
  - Renta Diaria Hospitalización
  - Enfermedades Graves
- Seguros de Bienes
  - Seguro Hogar
  - Seguro Robo

- **Ahorro e Inversión**

- Depósito a Plazo
- Cuentas de Ahorro
  - Adultos Reajutable
  - Niños Nominal
  - Adultos Nominal
  - Niños Reajutable
  - Ahorro Vivienda

- **Inversiones**

- Fondo Mutuo Coopeuch Compass Liquidez
- Fondo Mutuo Coopeuch Compass Conservador
- Fondo de Inversión Coopeuch DVA Balanceado Innovador
- Fondo de Inversión Ameris DVA E-Fund

- **Cuota de Participación**

- **Distribución del Remanente**

- **Becas de Educación Superior**

- **Bonos de Ingreso y Titulación de Educación Superior**

- **Catálogo de Productos Suma**

- **Eventos culturales**

- Festival Puerto de Ideas de Valparaíso: 1.700 personas asistentes
- Programa Educativo Festival Puerto de Ideas: 750 alumnos asistentes
- Programa Sembrando Cultura: 1.500 asistentes

- **Descuentos en comercios**

- Alianzas con más de 60 comercios a nivel nacional y regional
  - Salud
  - Turismo
  - Alimentación
  - Hogar, vestuario y calzado
  - Educación
  - Entretenimientos y Tecnología
  - Servicios
  - Alianzas verdes

- **Más de \$ 13.738 millones** de ahorro a socios en el ejercicio, como consecuencia de las alianzas comerciales, bonos y puntos Coopeuch (superior en un 4,9% al ahorro total generado en el 2022)

- **\$20.386** de ahorro promedio por socio

- **58%** de los socios utilizaron este beneficio en 2023

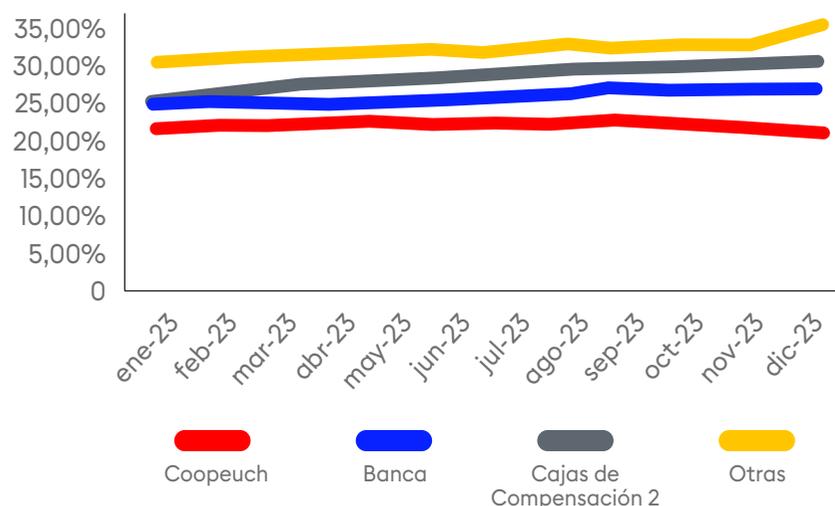
### • Puntos Coopeuch

- Los socios que utilizan el producto de tarjetas de crédito y cuenta vista, optan del beneficio del sistema de puntos que les permite con los mismos cargar teléfono, pagar el estado de cuenta, pagar cuentas de servicios básicos, obtener *gift card* para grandes tiendas, supermercados, entretenimientos, entre otros. El beneficio que se brinda es el 1% en tarjetas de créditos y 0,3% en cuenta vista.
- **46.013 canjes realizados por socios**, que generaron un ahorro total de **\$657.208.079** lo que representa un aumento del **17%** de socios y un ahorro promedio por socio de \$14.283.
- **673.937 socios fueron beneficiadas por descuentos en comercios y puntos Coopeuch.**



### Cuadros comparativos de tasas anuales

Se muestra a continuación la comparación en las tasas de crédito de consumo entre Coopeuch, la banca, otras cooperativas y cajas de compensación. El mismo refleja el ahorro producido por Coopeuch a los socios en los servicios financieros, los cuales se encuentran cuantificados en el cálculo del Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado.



(\*) Cuadro comparativo de tasas anuales asociados a créditos de hasta UF 200

El gráfico precedente, permite ponderar que, en el segmento de créditos de consumo, Coopeuch continúa siendo una de las instituciones con productos más convenientes entre las entidades del mercado financiero chileno.

## Relacionamiento con proveedores: Responsabilidad Social en la cadena de valor

Como parte integral de la gestión de proveedores, la cooperativa cuenta con diferentes procesos de control y evaluación a lo largo de todo el ciclo de vida del proveedor, asegurando que cumplan con los estándares definidos por la organización y la normativa vigente, tales como: debida diligencia, técnicamente idóneos, comercialmente eficientes, con altos estándares de continuidad operativa, ciberseguridad y que compartan los principios y valores de Coopeuch.

El abordaje de dicha tarea se realiza desde dos puntos de vistas:

- *Ámbito comercial: con el objetivo de lograr los mejores precios, eficiencias operacionales, economía de escala, calidad y niveles de servicios*
- *Continuidad integral de la cadena de suministro, trazabilidad de los procesos, estabilidad de los proveedores y fortalecimiento del vínculo con los mismos*

En ese sentido, en Coopeuch existe un trabajo colaborativo con las diferentes áreas de la cooperativa que permite tener una mirada analítica y completa de los proveedores con el fin de determinar riesgos, controles y planes asociados.

Dentro del Modelo de gestión de proveedores, el proceso de segmentación es considerado una de las etapas clave del mismo y se construye gracias a diversas variables y características propias de los servicios entregados, permitiendo así cuatro tipos de clasificaciones:

- *Estratégicos*
- *Relación operacional*
- *Transaccionales y básicos*
- *Arriendo*



Dicho procedimiento permite definir, priorizar y desarrollar planes de acción con una gestión diferenciada para cada tipo de proveedores según su desempeño, tal lo estipulado en la Normativa Interna de Coopeuch.

- **673** proveedores vigentes al cierre del ejercicio
- Estratégicos: **29**
- Relación operacional: **62**
- Transaccionales y básicos: **489**
- Arriendo de bienes raíces: **93**
- **96** proveedores nuevos en el 2022
- **94%** proveedores nacionales
- **6%** son de regiones
- **47%** proveedores pymes

Durante el 2023 se continuó realizando avances en la Gestión de Proveedores.

- **Pagos de facturas en menos de 30 días:**

- Promedio de pagos de factura en el 2023: se mejoró el promedio a **8,5 días**
- En los últimos 5 años el pago promedio a proveedores **descendió a 17 días**
- **99,2%** de pagos de facturas dentro de los 30 días
- **90% de las facturas se pagaron en menos de 20 días**

Estas directrices están completamente enmarcadas con el cumplimiento de la normativa legal, realizando todas las gestiones necesarias para efectuar sus pagos en menos de los 30 días que estipula la ley. Es más, Coopeuch tiene el compromiso de efectuarlos en menos de 20 días.

En 2018, los días promedio de pago eran de 25,5 y en 2023 fue de 8,5 días.

Año	Tiempo promedio de pago (días)
2018	25,5
2019	18,3
2020	10,2
2021	9,5
2022	9,1
2023	8,5

Pago	Proveedores nacionales			Proveedores internacionales		
	Menor a 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días	Menor a 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
<b>Monto total</b> (millones de pesos)	67.030	3	0,319	4.767	11	-

- **Evaluación a Proveedores**

- En el 2023 se incorporó una nueva medición para evaluar el nivel de madurez de temática ESG (Económico, Social y Gobernanza) de los proveedores

En lo referente a la política de subcontratación, Coopeuch cuenta con una serie de normas internas que regulan la contratación de personal externo. Una de ellas es la Política de Proveedores, en la que se establecen los lineamientos generales y se entrega un marco regulador para los procesos de abastecimiento y contratación de servicios, velando por el cumplimiento de principios y valores junto con una correcta gestión de riesgo en toda la cadena de suministro.

Otro aspecto relevante de esta política es que los proveedores respeten a sus empleados, contratistas y subcontratistas, especialmente en la no tolerancia a ningún tipo de acoso, abuso, intimidación para personal externo dentro o fuera de las dependencias de Coopeuch.

## Nota de Auditoría Social Cooperativa

Con referencia al cumplimiento del Tercer Principio Cooperativo, los datos analizados permiten inferir:

- **Gestión de productos y servicios** desde la especificidad cooperativa: eficiencia empresarial y eficacia asociativa.
- **Productos y servicios diseñados** de acuerdo a las necesidades y demandas de los socios.
- **Destacada función social del crédito** que contribuye a la mejora de la calidad de vida de los socios y sus familias, con impacto en las 346 comunas de 16 regiones que abarca el área de influencia de la cooperativa.
- **Posicionar la “diferencia cooperativa”** con alto desempeño de la dirigencia y los funcionarios en la toma de decisiones.
- **Cantidad de servicios** a los que pueden acceder los socios, destacándose su amplitud y diversidad.
- **Cumplimiento de las “Prácticas Justas de la Operación”** recomendado en Materia Fundamental de las Normas ISO 26000.
- **El análisis del Valor Agregado Cooperativo** permite observar:
  - Crecimiento de 17,08% del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado
  - 31,33% de aumento del Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado
  - Ahorro para socios por un monto total de \$ 96.097 millones en los últimos seis años
  - Se mantiene una muy buena distribución porcentual del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado
- El Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado permite:
  - Cuantificar y cualificar los distintos beneficios otorgados por Coopeuch a los socios reflejando la “diferencia cooperativa”
  - Demostrar la presencia de Coopeuch en todas las regiones del territorio nacional
- **Mantener el Relacionamento con proveedores**, dentro de Prácticas Justas de la Operación, con requisitos en avances hacia el logro de las metas del ODS N°12 de Producción y Consumo Responsable.

Se reitera que si analizamos el Valor Agregado Cooperativo desde la función social del crédito, queda demostrado el alto impacto positivo de Coopeuch en el territorio, marcando la posibilidad de logro de desarrollo sostenible, con Responsabilidad Social Cooperativa.

El análisis del documento permite aseverar con contundencia que existe total cumplimiento del Tercer Principio de “Participación Económica de los Miembros”.

En relación con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se mantiene en avance de cumplimiento, los siguientes:



Cuarto Principio

# Autonomía e independencia





## CUARTO PRINCIPIO

# Autonomía e independencia

**“Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa”**

Este principio se analiza a partir de las dimensiones:

- **P4.D1 - INDEPENDENCIA FINANCIERA/ECONÓMICA**
- **P4.D2 - PREVENCIÓN EN LA LUCHA DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA NO PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**
- **P4.D3 - CIBERSEGURIDAD – PROTECCIÓN DE LOS DATOS**

## P4.D1 - INDEPENDENCIA FINANCIERA/ECONÓMICA

Con respecto a esta dimensión, se destacan los siguientes hechos e Indicadores:

- Cooperativa líder en consumo cuota, con una participación de mercado de 9,3%
- Modelo empresarial cooperativo sólido
- Cooperativa de ahorro y crédito que se caracteriza por contar con:
  - *Consolidada posición financiera*
  - *Fuentes de financiamiento diversificado*
  - *Sólida rentabilidad operacional histórica*
- **1.030.702** cuentas de ahorro a nivel nacional
- Sólidos niveles de Ratio de Basilea, que se ubican en **34,59%** a fin del 2023, muy superiores al 10% exigido por la regulación
- Un total de **630.597** cuenta vista, lo que significa un **crecimiento del 15,2%** con respecto a niveles de diciembre de 2022
- **62%** de los socios cuentan con medios de pago Coopeuch
- Crecimiento del **27%** nominal anual en colocaciones de créditos hipotecarios
- Resultado del ejercicio de **\$ 84.697 millones**
- Remanente del ejercicio, alcanzó una cifra de **\$ 58.341 millones**
- Curva ascendente del Índice de riesgo total cartera, logrando en el 2023 un **3,48%**
- Modelo de negocios enfocado en el descuento por planilla, lo que asegura bajos niveles de riesgo
- Clasificaciones de Riesgo
  - Moodys:
    - Internacional:
      - Corto plazo P-2
      - Largo Plazo: A3 Outlook estable
  - S&P:
    - Internacional
      - Corto plazo A-2
      - Largo plazo: BBB+ Outlook negativo
  - Fitch Rating:
    - Nacional
      - Corto plazo NI+
      - Largo plazo: AA+ Outlook estable
  - Feller Rate:
    - Nacional
      - Corto plazo: NI+
      - Largo plazo: AA+ Outlook estable
  - Indicadores de Rentabilidad:
    - **ROE – Rentabilidad sobre capital y reservas: 12,78%**
    - **ROA – Rentabilidad sobre Activos: 2,70%**

**La información presentada para el análisis de la presente dimensión, demuestra que Coopeuch:**

- Sostiene una sólida posición de capital con muy buenos indicadores de rentabilidad
- Para Feller Rate y Fitch Ratings la clasificación subió de AA a AA+
- Posee solvencia económica, patrimonial y financiera

## P4.D2 -PREVENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA NO PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Coopeuch posee un sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva, a los efectos de evitar ser utilizada como medio para legitimar activos provenientes de actividades u operaciones ilícitas y como canal para el financiamiento de actividades terroristas.

Para ello cuenta con:

- Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho, como uno de los Comités de Gestión del Consejo de Administración. Tiene por objeto la administración integral respecto a la prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y la No Proliferación de Armas Nucleares.
- Gerente de Cumplimiento a cargo de coordinar las políticas y procedimientos de prevención de estos delitos y del cumplimiento de las obligaciones contenidas en la ley y circulares emitidas por los organismos que supervisan y regulan a las cooperativas de ahorro y crédito.
- Política que contiene los roles y responsabilidades definidas en las estructuras internas de la cooperativa que participan en el combate contra estos delitos.
- Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la No Proliferación de Armas Nucleares que contienen el marco regulatorio y normativo para prevenir y mitigar que se materialicen estos riesgos.
- Plataformas tecnológicas para la detección, monitoreo y reporte de operaciones sospechosas y/o inusuales.
- Capacitaciones permanentes a sus colaboradores sobre las normas vigentes en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, sus políticas, los sistemas y los procedimientos en uso establecidos al respecto.
- Código de Ética y Conducta que contiene normas y directrices que regulan el comportamiento ético y profesional de cada una de las personas que desempeña alguna labor en la cooperativa para la prevención de estos delitos.
- Auditoría interna que verifica de manera independiente y periódica el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos establecidos por la cooperativa para la prevención de estos delitos.

### Prevención de Delitos Ley 20.393

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de Coopeuch contempla los requisitos establecidos en la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, con el objetivo de promover, mitigar y prevenir la ocurrencia de delitos en el interior de la organización. Dicho modelo ha sido certificado por BH Compliance, empresa independiente inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de acuerdo a lo exigido por dicha ley.

En Coopeuch se destacan las siguientes acciones en tal sentido:

- Encargado de Prevención de Delitos elegido por el Consejo de Administración para velar por el correcto establecimiento, administración y operación del Modelo de Prevención de Delitos.
- Identificación de las actividades y/o procesos de riesgo en esta materia, contándose con controles para prevenir y mitigar la ocurrencia de estos delitos.
- Marco normativo y regulatorio interno para la prevención de los delitos contenidos en la Ley.
- Línea de Denuncia para colaboradores en la intranet corporativa y en el sitio web de Coopeuch para socios, clientes y proveedores.

- Capacitaciones y difusión permanente en esta temática a sus colaboradores a efectos de que adquieran y/o actualicen los conocimientos necesarios para comprender y cumplir con el marco de aplicación de la ley.
- Evaluaciones y monitoreos continuos, en base a muestras aleatorias, al cumplimiento de la correcta aplicación de los controles destinados a la prevención y mitigación de los delitos contemplados en la ley
- Código de Ética y Conducta que regula el comportamiento ético y profesional que se espera de cada una de las personas que desempeña alguna labor en la cooperativa.

En conformidad con la publicación de la Ley N° 21.595 sobre Delitos Económicos y Medioambientales, que introdujo modificaciones a la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, Coopeuch se encuentra actualizando su Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de manera que éste cumpla con todos los nuevos requisitos establecidos.

## P4.D3 - CIBERSEGURIDAD – PROTECCIÓN DE LOS DATOS

En materias de ciberseguridad, Coopeuch busca avanzar en la madurez de sus procesos y en la digitalización de estos, junto con una adecuada identificación y tratamiento de los riesgos y amenazas.

Permanentemente se incorporan tecnologías que permiten que la cooperativa establezca una estrategia ante escenarios dinámicos y complejos, considerando el ecosistema nacional e internacional. Coopeuch trabaja día a día para detectar, contener y responder ante cualquier amenaza externa. Los equipos son entrenados y en este sentido, se ha desarrollado una estrategia robusta que incorpora la entrega de conocimientos, a través de distintos formatos y canales, ejercicios simulados a los colaboradores y también con contenido especial para los socios y clientes. En términos de estructura, la cooperativa cuenta con una gerencia de dedicación exclusiva y con presupuestos adecuados a la estrategia de Coopeuch.

Robustecer los monitoreos que permitan tener mayor visibilidad de las amenazas y avanzar en la madurez de los controles, es una de las principales tareas a desarrollar en ámbitos de la ciberseguridad, junto con un estricto plan de pruebas asociado a continuidad de negocios, simulaciones de ataques y penetración en nuestros distintos ambientes.

Anualmente se define un plan central que contiene iniciativas técnicas y de gestión, haciéndose una revisión permanente para realizar los ajustes de manera dinámica a efectos de ser proactivos frente al escenario de ciberseguridad mundial que se observa.

Entre las iniciativas desarrolladas durante el 2023 se destacan:

- *Desarrollo y ejecución de 191 pruebas y ejercicios de los planes de continuidad de negocio y tecnológicos principalmente*
- *Avances importantes en el diseño e implementación de un Sistema de Continuidad de Negocios (SGCN)*
- *Medición de la adherencia a políticas y normas internas*
- *Ejecución de Programa Técnico de Pruebas de Ciberseguridad (Pentest)*
- *Pruebas de simulación de amenazas, basado en ataques reales*
- *Visitas a 22 sucursales a lo largo de Chile*
- *Charlas a equipos técnicos y estratégicos de la cooperativa.*
- *Prueba del Plan de Crisis, simulando infección por Ransomware*
- *Robustecimiento de nuestras plataformas de inteligencia de amenazas y mejoras en la capacidad interna*

## Nota de Auditoría Social Cooperativa

Los distintos indicadores que componen las dimensiones del presente Principio Cooperativo permiten ponderar:

- Total cumplimiento con los requisitos y regulaciones establecidos en el marco legal aplicable.
- Información clara, precisa y transparente.
- Cooperativa de ahorro y crédito que se caracteriza por contar con:
  - Consolidada posición financiera.
  - Fuentes de financiamiento diversificadas.
  - Sólida rentabilidad operacional histórica.
  - Crecimiento en total de activos.
  - Incremento patrimonial.
  - Niveles de Ratio de Basilea, que se ubican en 34,59%, muy superiores a lo exigido por la regulación.
  - Modelo de negocios enfocado en el descuento por planilla, lo que asegura bajos niveles de riesgo.
  - Nuevas mejoras en las calificaciones de riesgos por parte de las agencias internacionales.
- Total cumplimiento con las normas legales establecidas en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva, en relación directa con el Décimo Principio del Pacto Global.
- Modelo de Prevención de Delitos certificado por BH Compliance y actualmente en actualización a la Ley N° 21.595 sobre Delitos Económicos y Medioambientales, que introdujo modificaciones a la Ley N° 20.393.
- Fortalecimiento de las acciones en ciberseguridad a efectos de asegurar la continuidad del negocio y de ser proactivos frente al escenario de ciberseguridad mundial que se observa.
- En relación a su “Autonomía e Independencia” en respecto de otras entidades e instituciones, no se observan condicionamientos, hecho que posibilita una toma de decisiones libre en la gestión.

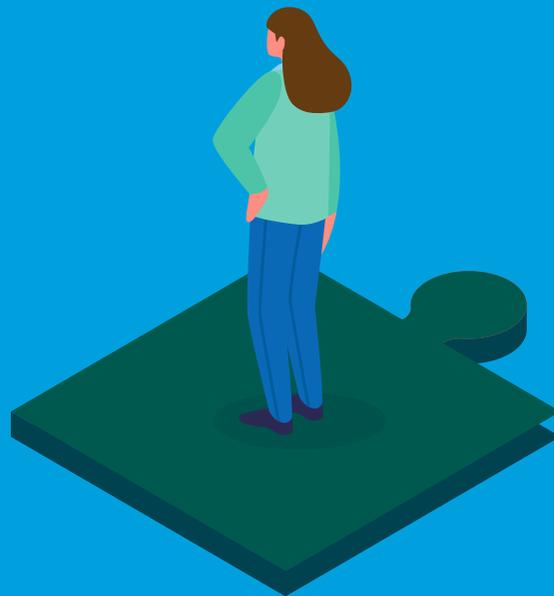
Lo expresado precedentemente permite afirmar que en Coopeuch, existe total cumplimiento del Cuarto Principio Cooperativo Universal de “Autonomía e Independencia”.

Se observa avances en el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible N°16 de la ONU: “Paz, justicia e instituciones sólidas”.



Quinto Principio

# Educación, entrenamiento e información





## QUINTO PRINCIPIO

# Educación, entrenamiento e información

**“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes creadores de opinión - acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo”**

En la ponderación del cumplimiento del quinto principio se analizan las siguientes dimensiones:

- **P5.D1 - INVERSIÓN EN EDUCACIÓN**
- **P5.D2 - INVERSIÓN EN COMUNICACIÓN**

## P5.D1 - INVERSIÓN EN EDUCACIÓN

### Socios

- *Becas Coopeuch – Socios y sus hijos*

### Becas de apoyo

En el transcurso del 2023 se otorgaron 30 becas de apoyo para socios e hijos de socios que se encuentran cursando educación superior.

- **Objetivo:** apoyar económicamente a socios y sus hijos en sus estudios superiores. Se privilegia a las familias con mayores necesidades socioeconómicas.
- **Destinatarios:** estudiantes de las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores. Considera también universidades privadas, centros de formación técnica e institutos profesionales reconocidos por el Ministerio de Educación.
- **Beneficiarios:**
  - **30 becas**, de las cuales 50% son para hijos de socios y 50% para socios. Al importe de la beca se le suma el reembolso del 100% de la matrícula.
  - Becas entregadas:
    - Inversión realizada en 2023: **\$138.280.236.**
    - **602 becas** en 22 años.

### Bonos de Estudio – inversión anual

Además de las becas, durante 2023 Coopeuch continuó con la entrega de los bonos de estudios a los socios que cursan estudios superiores y no cuentan con recursos suficientes para hacerlo.

### Bonos de Estudio

Año	Unidades	Total Pesos
2010	9.264	351.343.010
2011	8.550	314.900.001
2012	8.147	298.810.000
2013	7.847	248.660.000
2014	9.293	356.470.000
2015	8.509	313.500.000
2016	8.054	294.120.000
2017	5.190	257.990.000
2018	4.178	210.340.000
2019	4.709	238.870.000
2020	3.568	174.660.000
2021	3.780	182.170.000
2022	4.820	352.774.122
2023	6.008	272.840.000
<b>Total 13 años</b>	<b>91.917</b>	<b>3.867.507.133</b>

- **6.008 bonos** entregados en el ejercicio.
- **91.917 bonos** entregados en 13 años.
- Inversión en el ejercicio en bonos de estudios **\$272.840.000**

**Inversión total del ejercicio en beneficios educativos para socios e hijos: \$ 411.120.236**

### Colaboradores

- **109 cursos** realizados en el ejercicio.
- **2.016 colaboradores** capacitados en el ejercicio, es decir 99% de los colaboradores.
- **35.363 horas** de capacitación.
- **17,54 horas** de promedio anual de horas de capacitación por persona.
  - *18,27 horas promedio en mujeres*
  - *16,81 horas promedio en hombres*

Durante el transcurso del ejercicio se llevaron a cabo distintos acciones y actividades que se enmarcan en las siguientes categorías:

Categoría	Cantidad de cursos	Participantes
Bienestar	15	1.000
Digital/agilidad/innovación	9	384
Inclusión y diversidad	3	223
Inducción nuevos colaboradores	10	161
Programa líderes	21	1.523
Conocimientos técnicos	51	4.208
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>7.499</b>

### Programa Líderes que Transforman 2023

El Programa Líderes que Transforman se viene implementando desde el ejercicio anterior y está destinado a fortalecer el rol del líder en la organización. El mismo está destinado a líderes de la red (agentes, jefes de oficina y supervisores) con el objetivo de potenciar y entregar herramientas que faciliten su rol y desempeño.

En el ejercicio se registraron 93 participantes, con un 93% de asistencia y 96% de aprobación.

**93 nuevos líderes participantes**

### Programa de Inducción

Con el objetivo de hacer conocer la “cultura Coopeuch” a los nuevos colaboradores, la cooperativa implementó hace varios años el programa de inducción.

A partir del mismo se realizan las siguientes acciones:

- *Correo a líder del nuevo colaborador, con el objetivo de generar una buena bienvenida y coordinar pasantías respectivas y contar con un compañero de viaje.*
- *Correo de bienvenida al nuevo colaborador, junto a manual de ingreso.*
- *Reunión de bienvenida, realizada una vez al mes de manera remota, con distintos representantes de la Gerencia de Desarrollo de Personas.*

**161 personas participaron del proceso en el año**

### Programa de reconocimiento “La Ruta de la Excelencia”

Desde el año 2014 Coopeuch sostiene el programa de reconocimiento cuyo objetivo es destacar a los colaboradores que cumplen un papel relevante en el día a día y que han obtenido un desempeño integral y de excelencia basado en el cumplimiento de la evaluación de desempeño, cumplimiento comercial y calidad, además de demostrar una actitud positiva y proactiva.

**270 colaboradores reconocidos en el año 2023**

**2.084 colaboradores reconocidos desde el año 2014, en las categorías de Experto y Referente**

## Programa de Educación Financiera

En el año 2023, Coopeuch reforzó su compromiso de generar inclusión de calidad con nuevas iniciativas de educación financiera.

En línea con su desafío estratégico, Coopeuch puso a disposición de sus socios y de la comunidad una nueva iniciativa de educación financiera, que consiste en una plataforma donde los usuarios acceden a didácticos y novedosos contenidos, junto con recibir asesoría e información que los ayude a tomar mejores decisiones sobre sus finanzas personales y mejorar su calidad de vida.

Esta plataforma web contiene también los 12 capítulos de la primera temporada de “Coopeuch Educa TV”, un programa realizado por la institución, que aborda distintos temas orientados a generar más educación financiera y muestra interesantes experiencias sobre los atributos del modelo cooperativo. Este programa se transmite además en el canal de Youtube de Coopeuch.

También destaca la sección del Programa 60+ Digital, iniciativa desarrollada por Coopeuch junto a la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Fundación Conecta Mayor, que permite a las personas mayores conocer y comprender el uso de las herramientas tecnológicas, incorporarse a la digitalización y enfrentar de mejor manera sus necesidades cotidianas.

Para acceder a esta plataforma, se puede ingresar a través de [www.coopeuch.cl](http://www.coopeuch.cl) o directamente en [www.coopeucheduca.cl](http://www.coopeucheduca.cl).

Las actividades que se desarrollan en el programa son gratuitas, lo que constituye un beneficio para los destinatarios del mismo, que se encuentra cuantificado en el capítulo correspondiente al Tercer Principio Cooperativo, en la dimensión Valor Agregado Cooperativo.

Los ejes temáticos desarrollados en el programa son:

- *Uso y contratación de productos financieros*
- *Planificación y presupuesto familiar*
- *Endeudamiento responsable*
- *Ciberseguridad y alfabetización digital*
- *Inversiones*

Durante el 2023 se continuó con actividades a través de los formatos digitales, desarrollándose las siguientes:

### • Canal Coopeuch Educa TV

Serie de 12 programas que tienen como objetivo educar a los usuarios en el conocimiento y uso de productos financieros, así como dar a conocer el modelo cooperativo a través de testimonios de cooperativas de distintos sectores productivos del país.

#### Principales resultados:

*Alcance:* 4.084.957 impresiones  
*Reproducciones totales:* 181.320  
*Reproducción 100% video:* 21.638

### • Lanzamiento sitio web Coopeuch Educa:

Sitio de contenidos de educación financiera para conocer y usar los distintos productos financieros. Cuenta con la sección Coopeuch Educa TV, el programa de alfabetización 60+digital, glosario de términos financieros, entre otros.

#### Principales resultados:

*Alcance:* 10.800.000 impresiones  
*Personas alcanzadas:* 3 millones  
*Visitas al sitio:* 111.758 sesiones  
*Usuarios únicos:* 55.703 visitantes durante 2023

### • Ciclo 2023 Masterclass de Inversiones

En conjunto con el sitio web de contenidos Rankia, durante el año se impartieron charlas de Masterclass para aprender inversiones desde cero.

#### Principales resultados:

*Alcance:* 1.943.329 personas  
*Conectados en vivo:* 1.432 usuarios  
*Visualizaciones:* 194.602  
*Satisfacción Neta:* 88% evaluación de los participantes

- **Entrevistas a expertos en Educación Financiera – Programa “Doctor TV”**

Por cuarto año consecutivo se desarrolla este programa a través de entrevistas a expertos de Coopeuch sobre los distintos productos financieros. El programa Doctor TV, se emite en 64 canales desde Arica a Punta Arenas.

En el 2023 se grabaron 7 capítulos para el programa con los siguientes temas:

- “Conociendo más del SOAP”
- “La importancia de ahorrar”
- “Planificación de la casa propia”
- “Eliminación de comisiones tarjeta de crédito”
- “Tarjetas de prepago y sus ventajas”
- “Recomendaciones para ahorrar e invertir”
- “Nueva funcionalidad Ahorrando”

---

**Principales resultados de audiencia:**

---

Canal YouTube Doctor TV: 97.171 suscriptores

Visualizaciones videos YouTube: 2,6 millones

Alcance en TV: 1.665.779 personas

- **Consejo semanal de Inversiones diario “El Mostrador”**

Junto a las AGFs socias se realizaron consejos semanales de inversiones a través de las redes sociales y en el diario El Mostrador.

- 22 reportajes realizados
- 30.684 visitas en el sitio web de El Mostrador
- Más de 1 millón de usuarios alcanzados a través de las redes sociales de El Mostrador y Coopeuch

- **Programa de Alfabetización 60+Digital con Pontificia Universidad Católica de Chile y Fundación Conecta Mayor**

- Tutoriales en sitio web y charlas

Para diseñar la versión 2023 del Programa de Alfabetización 60+Digital, se realizó una encuesta para sondear los requerimientos más prioritarios para apoyar a las personas mayores en temas de digitalización.

Participaron de la misma:

- 1.108 socios Coopeuch
- 772 personas de la red de Adulto Mayor UC
- 412 personas de Fundación Conecta Mayor

Se mantuvieron los talleres de alfabetización digital para personas mayores de 60 años con alcance en las distintas redes sociales de la cooperativa.

Los temas desarrollados en los distintos talleres fueron:

- Ahorra dinero y organiza mejor tu alimentación diaria
- ¿Para qué sirve un código QR?
- Un mundo por descubrir: Conoce sobre inteligencia artificial y realidad virtual.
- Cuidarnos en el mundo del internet: Aprende sobre ciberseguridad.
- ¿Cómo detectar noticias falsas en internet?

- **Charla de Educación Financiera con la Pontificia Universidad Católica de Chile**

En el 2023 se realizaron las siguientes charlas sobre finanzas personales y calidad de vida con especialistas de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Finanzas personales y calidad de vida (Presencial)
- Finanzas personales y calidad de vida (Presencial)
- **Total: 169 participantes**

- **Charlas de Educación Financiera dirigidas a empresa en convenios**

Se dictaron 13 charlas a diferentes empresas en convenios y/o gerenciales regionales, tal como se explicita en el cuadro siguiente:

Tema	Ciudad	Asistentes
Educación Financiera	Arica	15
Educación Financiera	Arica	20
Educación Financiera	Angol	40
Educación Financiera	Valdivia	30
Educación Financiera	Rancagua	40
Educación Financiera	Coquimbo	50
Economía	Viña del Mar	30
Educación Financiera	Santiago	<i>On line</i>
Educación Financiera	Concepción	60
Educación Financiera	Valparaíso	8
Educación Financiera	Puerto Montt	30
Economía	Santiago	80

- **Consejos en redes sociales**

A través de las redes sociales y vía *e-mail* se brinda información a los socios y clientes sobre temas relevantes sobre el buen uso de las tarjetas de crédito, cómo mantener un presupuesto saludable, manejo de endeudamiento, cómo y dónde ahorrar, cómo comenzar a invertir, cómo evitar fraudes digitales y otros consejos de ciberseguridad.

## Como síntesis del Programa de Educación Financiera Coopeuch podemos mencionar:

### Canal Coopeuch Educa TV

- Alcance: 4.084.957
- 181.320 reproducciones de capítulos

### Sitio web Coopeuch Educa

- 3.000.000 de personas alcanzadas
- Visitas al sitio: 111.758

### Ciclo 2023 Masterclass de Inversiones

- Alcance: 1.943.329 personas
- Visualizaciones: 194.602
- Satisfacción neta: 88%

### Programa “Doctor TV”

- Canal YouTube Doctor TV: 97.171 suscriptores
- Visualizaciones videos YouTube: 2,6 millones
- Alcance en TV: 1.665.779 personas

### Consejo semanal de Inversiones “El Mostrador”

- 22 reportajes realizados
- Más de 1 millón de usuarios alcanzados a través de las redes sociales de El Mostrador y Coopeuch

### Programa de Alfabetización 60+Digital

### Charla de Educación Financiera con la Pontificia Universidad Católica de Chile

### Charlas de Educación Financiera dirigidas a empresa en convenios que trabajan con Coopeuch y gerencias regionales.

- 12 charlas

### Consejos en Redes Sociales

### Campañas de educación interna y externa en Ciberseguridad

La temática de la ciberseguridad es un eje estratégico en Coopeuch, es por eso que durante el ejercicio se han incluido distintas actividades tendientes a fortalecer la gestión en esta materia. En este sentido, se realizaron adelante campañas de concientización a colaboradores, socios y clientes. La explicitación de dichas actividades se presenta en la Dimensión correspondiente a “Ciberseguridad – Protección de Datos” del Cuarto Principio Cooperativo “Autonomía e Independencia”.

### Academia Coopeuch

Durante el 2023 la Academia Coopeuch centró el foco de la formación y el aprendizaje de los colaboradores en dos temáticas: Normativa y Productos.

En el año, se implementaron los siguientes cursos en la plataforma:

- Actualización Ley 20393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas
- Prevención de fraudes
- Seguro renta diaria por hospitalización
- Seguro de robo
- Buenas prácticas y transparencias en seguros
- Enfermedades graves y oncológicos
- Certificación inversiones

### Comunidad

#### Educación Financiera

Las actividades educativas que se realizaron en el ejercicio vía zoom con transmisiones en los canales de YouTube y Facebook Live de la cooperativa, se detallaron en el presente Principio en lo correspondiente al Programa de Educación Financiera de Coopeuch.

#### Cooperativas Escolares

La temática referida a cooperativas escolares, es uno de los programas de trabajo que realiza la Fundación Coopeuch y su análisis se desarrolla respecto de la ponderación del Séptimo Principio Cooperativo.

## Inversión en educación

2022

Segmento	Programa educación	Beneficiados	Inversión	Total
<b>Socios</b>	<i>Becas estudios</i>	65	\$134.881.959	
	<i>Bonos educación socios y sus hijos</i>	4.820	\$352.774.122	\$487.656.081
<b>Colaboradores</b>	<i>Becas de educación a colaboradores e hijos</i>	16	\$36.528.179	
	<i>Bonos de escolaridad hijos colaboradores</i>	1.702	\$250.436.893	\$286.965.072
<b>Total</b>		<b>6.603</b>		<b>\$774.621.153</b>

2023

Segmento	Programa Educación	Beneficiados	Inversión	Total
<b>Socios</b>	<i>Becas estudios</i>	62	\$138.280.236	
	<i>Bonos educación socios y sus hijos</i>	6.008	\$272.840.000	\$411.120.236
<b>Colaboradores</b>	<i>Becas de educación a colaboradores e hijos</i>	25	\$42.000.000	
	<i>Bonos de escolaridad hijos colaboradores</i>	1.679	\$283.481.001	\$325.481.001
<b>Total</b>		<b>7.774</b>		<b>\$736.601.237</b>

El análisis de los cuadros precedentes permite observar que el 2023 hubo una disminución del 4,91% en la inversión y un incremento del 17,73% en la cantidad de beneficiarios, con respecto al año anterior.

## P5.D2 - INVERSIÓN EN COMUNICACIÓN

Recordamos - tal lo explicitado en reportes anteriores – que la política comunicacional de Coopeuch tiene como objetivos:

- Fortalecer y potenciar la imagen de la cooperativa
- Posicionar el mensaje cooperativo en los públicos de interés potenciando la marca
- Colaborar en la diferenciación positiva de la marca, apoyándose en la educación como anclaje
- Sensibilizar y motivar a los colaboradores de la organización, propiciando un cambio mental y cultural
- Mantener la coherencia en los mensajes tanto interna como externamente, con gestión coordinada

La comunicación busca fortalecer el propósito de la cooperativa desarrollando acciones que permitan difundirlo en los distintos públicos de interés y posicionándolo como un elemento diferenciador en la industria financiera, siempre teniendo presente la reputación corporativa.

### Medios digitales de atención a los socios

Se continuó y consolidó el proceso de transformación digital que se venía desarrollando. Se destacan como avances en el ejercicio:

- *Formalización web: asegurar la continuidad del negocio en el sitio privado, incorporando seguridad al firmar el mandato pagaré con PassCoopeuch, donde el socio podrá formalizar y desembolsar un crédito consumo digitalmente*

- *Seguros Open Market: se mantiene la entrega de asesoría y permite cotizar y contratar en línea seguros de vida, salud, educación, automotor y otros*
- *Enrolamiento de socios multiproducto: permite que las personas se hagan socias de la cooperativa y contraten la cuenta vista y cuenta de ahorro, todo 100% digital a través de la App Coopeuch y Coopeuch en línea*
- *Inversiones: se profundizó el compromiso con la inclusión financiera, al facilitar el acceso a los socios al mundo de las inversiones desde \$1.500 y de forma 100% digital*
- *Actualización financiera: permite mantener actualizada la información financiera de los socios, sin necesidad de gestionar documentos físicos*
- *Modificación de cuotas de participación 100% online, a través de App Coopeuch y Coopeuch en línea*
- *Modificación del número de celular del socio con PassCoopeuch permitiéndole autorizar operaciones financieras*
- *Activación de la cuenta vista con PassCoopeuch en la aplicación móvil de la cooperativa*
- *Nueva funcionalidad Ahorrando para incentivar el ahorro en los socios*
- *Actualización de renta en la aplicación móvil*
- *Campañas promocionales de ventas de crédito de consumo en los canales digitales (App y sitio privado)*
- *Fortalecimiento de factor de seguridad PassCoopeuch con biometría facial al momento de enrolar al socio*

En el ejercicio analizado se verifican los siguientes datos que demuestran una fuerte transaccionalidad no presencial:

### Visitas sitio web coopeuch.cl

- 13.809.004 visitas totales al sitio web
- Promedio de 1.150.750 visitas mensuales

### Visitas sitio privado Coopeuch

- 16.265.712 visitas totales
- Promedio de 1.355.476 visitas mensuales
- Aumento de un 3% de visitas con respecto al ejercicio anterior

### Visitas App Coopeuch

- 38.345.963 visitas totales durante 2023
- Promedio de 3.195.497 visitas mensuales
- Un socio visita en promedio de 13 veces al mes la App Coopeuch
- Incremento del 16% con respecto al año 2022

### Descargas App Coopeuch

- Año 2023: 270 mil personas utilizan la App al año
- 988.332 descargas en App Coopeuch
- Promedio mensual de 82.361 descargas
- 89% de las descargas son a través de Android y 11% a través de iOS

**Clave Internet**

- 930.540 claves
- Crecimiento de un 13% de socios y clientes con claves

**TEF**

- 11.578.629 realizadas
- 7.782.371 recibidas
  - 93% en cuenta vista
  - 7% a ahorro
- Crecimiento en promedio de un 7% en transferencias (recibidas y realizadas)

**Pago de productos canales privados**

- 797.436 pagos de productos recibidos, 11% más que en el 2022
  - 31% cuotas de participación
  - 23% tarjetas de crédito
  - 13% créditos de consumo
  - 22% inversión DAP
  - 8% liquidación DAP
  - 3% créditos hipotecarios

**Pago online**

- 564.750 pagos recibidos durante el año 2023
- 60.131 abonos a cuentas de ahorro por un monto total de \$ 17.720 millones
- Monto acumulado de \$ 78.916, con un ticket promedio de pago de \$ 139.737
- 92% de los pagos acumulados fueron realizados con Webpay y el 8% con cuenta vista

**Simulador de créditos**

- 1.495.267 simulaciones totales en el 2023
- Promedio de 124.605 simulaciones mensuales

Con respecto a nuevas funcionalidades, se sumaron este 2023:

- Formalización de créditos
- Curse de créditos 100% digital, desde la aprobación de la oferta hasta el desembolso

Los canales de comunicación utilizados son:

- *Externo*
  - Sitio web de Coopeuch ([www.coopeuch.cl](http://www.coopeuch.cl))
  - Redes sociales
  - Emailing a socios
  - Noticiero audiovisual en pantallas de sucursales
  - Contact Center
  - Servicio de Atención al Socio - SAS
  - Sucursales
  - Pantallas en sucursales
  - App Coopeuch
- *Interno*
  - Intranet
  - Revistas y boletines
  - Encuentros y reuniones Gerente General con colaboradores
  - Comunicados
  - Pantallas en ascensores

Recordamos que en forma permanente se realiza el monitoreo y la verificación de la utilización de las diferentes formas de comunicación.



## Nota de Auditoría Social Cooperativa

Los datos de las variables e indicadores permiten aseverar que:

- **Fortalecimiento del mensaje de Coopeuch** marcando la identidad cooperativa.
- **Profundización y consolidación** del proceso de educación cooperativa y educación financiera entendido como continuo, secuencial, integrado y permanente.
- **Acciones que surgen** de las necesidades de los socios en coincidencia con la planeación estratégica.
- **Continuación de las actividades** de educación y capacitación en las dos modalidades: presencial y on line.
- **Mayor cantidad de personas** que han accedido a la capacitación, hecho que ha facilitado la inclusión, fortaleciendo el proceso de transformación digital posibilitando el acceso sencillo a los servicios de la cooperativa.
- **A modo de síntesis** se pondera especialmente en educación financiera:
  - Canal Coopeuch Educa TV
  - Sitio web Coopeuch Educa
  - Ciclo 2023 Masterclass de Inversiones
  - Programa “Doctor TV”
  - Consejo semanal de inversiones diario “El Mostrador”
  - Programa de alfabetización 60+Digital
  - Charlas de educación financiera con la Pontificia Universidad Católica de Chile
  - Charlas de educación financiera dirigidas a empresa en convenios que trabajan con Coopeuch
  - Consejos en redes sociales

- **Consolidación de la articulación** entre educación/capacitación y comunicación con sistematización precisa de los procesos vinculados a ellas.
- **Afianzamiento del proceso** de educación y capacitación destinada a los colaboradores, en la búsqueda del logro de sus competencias.
- **Se destaca especialmente el proceso** de la comunicación sostenida durante todo el ejercicio y profundizando en relación a períodos anteriores colocando a la cooperativa en la vanguardia de la digitalización y la innovación y los socios en la posibilidad de acceder a las nuevas tecnologías.

La lectura de los datos permite aseverar que existe total cumplimiento del Quinto Principio Cooperativo de “Educación, entrenamiento e información”.

En relación con los avances del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se ratifica:



Sexto Principio

# Cooperación entre cooperativas





## SEXTO PRINCIPIO

# Cooperación entre cooperativas

**“Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales”**

Para la ponderación del sexto principio cooperativo se tienen en cuenta las siguientes dimensiones:

- **P6.D1 - INTEGRACIÓN A EFECTOS REPRESENTATIVOS Y DE NEGOCIOS**
- **P6.D2 – RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**
- **P6.D3 – COLABORACIONES BRINDADAS Y RECIBIDAS DE OTRAS COOPERATIVAS**
- **P6.D4 – RELACIONES CON ORGANISMOS REGULADORES**

## P6.D1 - INTEGRACIÓN A EFECTOS REPRESENTATIVOS Y DE NEGOCIOS

**Coopeuch se encuentra asociada a:**

*Ámbito Internacional:*

- Alianza Cooperativa Internacional (ACI)
- Cooperativas de Las Américas
- DGRV- Confederación de Cooperativas Alemanas
- Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC)
- Confederación Internacional de Bancos Populares (CIBP)

*Ámbito nacional:*

- Asociación Nacional de Cooperativas
- Foro Cooperativo
- Asociación Gremial de Cooperativas de Ahorro y Crédito Fiscalizadas por la CMF – COOPERA

### Alianza Cooperativa Internacional

“La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) fue fundada en Londres en 1895 y es una organización no gubernamental que une, representa y sirve a las cooperativas de todo el mundo. Es una de las organizaciones no gubernamentales más antiguas y una de las más grandes en número de personas representadas: 1.000 millones de cooperativistas en todo el mundo. Es el organismo principal que representa a las cooperativas, que se estiman en alrededor de 3 millones en todo el mundo, proporcionando una voz y un foro mundial para el conocimiento, la experiencia y la acción coordinada para y sobre las cooperativas. Sus miembros son organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores de actividad: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo. Actualmente 318 organizaciones de 109 países son miembros de la Alianza Cooperativa Internacional”. (7)

Coopeuch se encuentra asociada a la ACI desde 1996 y la representación en dicha organización internacional la ejerce su Presidenta, Siria Jeldes.

### Cooperativas de las Américas

Cooperativas de las Américas es la representación regional de la Alianza Cooperativa Internacional para el continente americano. La Oficina Regional de las Américas se estableció en 1990 en San José de Costa Rica. Su objetivo primordial es “promover el reposicionamiento del modelo cooperativo en el nuevo entorno económico, político, social y comercial apoyando a las organizaciones miembros de la Alianza en las Américas en la difusión y defensa de la identidad cooperativa, la promoción de los negocios y el desarrollo del recurso humano”. La Oficina Regional es el enlace entre las cooperativas del continente americano y la red mundial, lo cual les facilita la participación en redes especializadas permitiéndoles involucrarse con el sector de su interés. Además, es la responsable de implementar las decisiones tomadas por los órganos políticos regionales de Cooperativas de las Américas y operacionalizar los proyectos de desarrollo.

Coopeuch como miembro de la Alianza Cooperativa Internacional, participa en Cooperativas de las Américas, siendo su Presidenta, Siria Jeldes, miembro del Consejo de Administración y el Gerente General, Rodrigo Silva, presidente y miembro del Consejo de Administración del Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional en la Región de las Américas (COFIA).

(7) Página web: [www.ica.coop](http://www.ica.coop)

## Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito - COLAC

COLAC, es un organismo internacional de desarrollo cooperativo, fundado en 1970 con el propósito de velar por el fortalecimiento e integración del sector cooperativo latinoamericano. Tiene por objetivo la representación, el financiamiento, la asistencia técnica, la educación cooperativa y la actualización del conocimiento de y para el movimiento cooperativo de ahorro y crédito latinoamericano.

Coopeuch está representada en esta Confederación por su Presidenta y el Gerente General, participando de las distintas actividades que la misma realiza.

## DGRV - Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V. (Confederación Alemana de Cooperativas)

La DGRV – Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V. (Confederación Alemana de Cooperativas) es la organización cúpula de tercer grado para el sector cooperativo de Alemania y se constituye como una asociación civil sin fines lucrativos. Desde hace más de 40 años, la DGRV se dedica a la cooperación internacional para el desarrollo. En más de 30 países socios, la DGRV brinda consultorías y ayuda a desarrollar sistemas y estructuras cooperativas con el objetivo de un desarrollo sostenible del sector cooperativo.

Coopeuch participa de las actividades de la DGRV en Cono Sur, ejerciendo su representación el Gerente General, Rodrigo Silva.

En el ejercicio se efectuó en Coopeuch, los días 28, 29 y 30 de agosto de 2023, la Mesa Finanzas Sostenibles Paraguay, una pasantía técnica en Innovación y Finanzas Sostenibles, de la cual participaron 18 consejeros y funcionarios de Cooperativas de Paraguay y el gerente de proyectos de DGRV Paraguay.

## Confederación Internacional de Bancos Populares - CIBP

Es una Organización No Gubernamental (ONG) internacional, reconocida por la Organización de Naciones Unidas (ONU), que agrupa instituciones y organismos bancarios, financieros, populares y cooperativos.

La Confederación de Bancos Populares tiene la vocación de fomentar el desarrollo de las PyMEs, empresarios particulares e individuos. En la actualidad representa a 13 bancos populares y cooperativos de trece países. Las únicas organizaciones que pueden ingresar a la Confederación son aquellas que sostienen una ética basada en la transparencia y la responsabilidad social. Su misión es ofrecer a los bancos cooperativos un foro de aprendizaje internacional y una red empresarial para mejorar su colaboración y contribuir aún más al bienestar económico y social de sus miembros y regiones y, en particular, al desarrollo próspero de los autónomos y emprendedores.

Coopeuch se asoció a la CIBP en el año 2018, y es representada por la Presidenta de Coopeuch y su Gerente General.

Durante el ejercicio, Coopeuch participó en actividades de gran relevancia, tales como:

- *Reunión de Comité Ejecutivo del CIBP, realizada en Frankfurt, Alemania, los días 27 y 28 de abril de 2023*
- *Congreso de la Confederación Internacional de Bancos Populares – CIBP, celebrado el 02 y 03 de noviembre de 2023, en París, Francia. En este encuentro, la Presidenta y el Gerente General de Coopeuch suscribieron una manifiesto de trabajo conjunto en el ámbito de ASG*

## Asociación Nacional de Cooperativas

La Asociación Nacional de Cooperativas de Chile, denominada también Cooperativas de Chile, es una entidad de integración de tercer grado del sector cooperativo chileno, que se ha constituido en junio del año 2018, luego de un proceso de convergencia de propósitos y estrategias de parte de sus seis organizaciones fundadoras de segundo grado, de carácter sectorial y multisectorial de los ámbitos agroalimentario, ahorro y crédito, electrificación rural, vivienda y servicios, quedando abiertas las puertas para la incorporación de nuevas organizaciones cooperativas.

Cooperativas de Chile tienen una presencia nacional pues sus cooperativas socias están presentes en las 16 regiones del país y en sus 346 comunas, representando a cerca de 1 millón 450 mil socios.

Rodrigo Silva, Gerente General de Coopeuch, ejerce la Presidencia de la Asociación Nacional de Cooperativas.

### Foro Cooperativo

El Foro Cooperativo está integrado por las cooperativas de importancia económica de distintos sectores productivos y su objetivo es el logro de la incidencia y visibilidad del movimiento cooperativo. Representa a más de un millón de socios a nivel nacional y tiene presencia en todas las comunas de Chile. El Foro Cooperativo está integrado por: Capel, Conavicoop, Cals, Colun, ChileCoop y Coopeuch. Rodrigo Silva es Director de dicho Foro Cooperativo.

### Asociación Gremial de Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por la CMF - COOPERA

La misión de COOPERA es representar a la industria de las cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la CMF, comunicar las virtudes del modelo cooperativo, su rol en la inclusión financiera y en el desarrollo económico y social del país.

La presidencia de COOPERA es ocupada por Rodrigo Silva.

Entidad	Cargo	Representantes
Alianza Cooperativa Internacional - ACI		Siria Jeldes Chang
Cooperativas de las Américas	Miembro del Consejo de Administración	Siria Jeldes Chang Rodrigo Silva Iñiguez
Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos - COFIA	Presidente	Rodrigo Silva Iñiguez
Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito - COLAC		Siria Jeldes Chang Rodrigo Silva Iñiguez
Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V - DGRV		Rodrigo Silva Iñiguez
Confederación Internacional de Bancos Populares - CIBP		Siria Jeldes Chang Rodrigo Silva Iñiguez
Asociación Nacional de Cooperativas	Presidente	Rodrigo Silva Iñiguez
Foro Cooperativo	Director	Rodrigo Silva Iñiguez
Asociación Gremial de Cooperativas de Ahorro y Crédito Fiscalizada por la CMF COOPERA	Presidente	Rodrigo Silva Iñiguez

## P6.D2 - RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Se mantienen las relaciones institucionales con las siguientes entidades:

### ICARE - Instituto Chileno de Administración Racional de Empresa

ICARE es una corporación privada sin fines de lucro e independiente de intereses gremiales y políticos, fundada en 1953 por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica con el propósito de promover la excelencia empresarial en Chile. En la actualidad, ICARE agrupa a más de 1.200 empresas de todos los tamaños y representativas de las diversas actividades de la producción, el comercio y los servicios.

Coopeuch forma parte del mismo como socio colaborador. Se destaca que varios ejecutivos de Coopeuch integran: Círculo de Marketing, Círculo de Innovación, Círculo Legal y el Círculo de Personas y Organización.

### Fundación PROhumana

Fundación PROhumana es una organización chilena sin fines de lucro que desarrolla su trabajo en el área de la responsabilidad social empresarial y ciudadana. Su objetivo central es promover una cultura de responsabilidad ciudadana en Chile a través de una ciudadanía proactiva, expresada en personas, instituciones y empresas, mediante el desarrollo de conocimientos, la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad y la generación de acciones trisectoriales específicas.

Durante el ejercicio ponderado se participó en 14 Encuentros PROhumana y PROhumanaRed; en el Webinar “El Desafío de las Diversidades en las Empresas” y en 3 Mesas Redondas organizadas por la Fundación.

### Fundación Generación Empresarial

Fundación Generación Empresarial es una entidad sin fines de lucro que, desde 1995, busca promover la integridad en las organizaciones. Apoya a las empresas e instituciones en la gestión de sus culturas de ética y cumplimiento, desarrollando e implementando herramientas concretas como el Barómetro de Valores e Integridad Organizacional; plataformas de líneas de denuncia y declaraciones de conflictos de interés, capacitación en regulaciones y compliance, talleres de dilemas éticos, y diversas instancias de encuentro para sus asociados y clientes para promover mejores prácticas.

Coopeuch es socia de dicha Fundación y en el ejercicio auspició el ciclo “Diálogos Empresariales”, de cuyas 9 charlas - 2 de carácter presencial en el Club 50 y 7 en formato virtual - participaron más de 300 directores de empresas, gerentes generales, C-Suite e invitados especiales.

También se participó en 6 charlas del Ciclo de Mejores Prácticas en Integridad y Cumplimiento; 8 Desayunos de Socios.

## Fundación País Digital

Es una institución que fomenta el desarrollo de una cultura digital en Chile, articulando la construcción de alianzas y la realización de proyectos público-privados, además de la generación de contenidos que aporten al debate en el ámbito de la economía digital y el desarrollo del país de cara a la cuarta revolución industrial.

Coopeuch es una de las instituciones socias de la Fundación País Digital y es representada por su gerente general, Rodrigo Silva.

Desde el 2023, ejecutivos de Coopeuch integran mesas de trabajo que buscan avanzar en los Objetivos de Desarrollo Digital (ODD), impulsados por la Fundación. Estos objetivos fueron creados para acelerar la transformación digital en Chile y continuar progresando de forma consistente y sostenible.

En el transcurso del ejercicio se participó en los siguientes eventos:

- *XI Summit de la Fundación País Digital: En el mismo el gerente de Análítica y Datos, Mauricio Castro, presentó el caso Coopeuch*

## Pacto Global Red Chile

En el 2022, Coopeuch se adhirió a Pacto Global Red Chile comprometiéndose a implementar los Diez Principios de la organización y a trabajar en conjunto para generar alianzas que contribuyan al cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en la década de la acción.

Ésta es la iniciativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo, cuya prioridad y responsabilidad es ser un catalizador de las transformaciones futuras.

## Mujeres Empresarias

El premio “100 Mujeres Líderes” busca visibilizar el liderazgo femenino en Chile y distinguir a las mujeres que se destacan por su aporte al desarrollo social y económico del país en cinco categorías: Empresariales; Ejecutivas; Profesionales, Académicas e Investigadoras; Servicios Públicos y Servicio Social.

En 2023 Coopeuch apoyó nuevamente este premio que en más de 20 años ha reconocido el talento y liderazgo de más de mil mujeres.

## ChilePay

Es una organización que promueve la digitalización del efectivo, para que se pueda comprar y vender de manera segura, sin la necesidad de contar con monedas ni billetes. Busca facilitar la labor de millones de personas, emprendedores y pymes que aportan al desarrollo país, de la mano de la digitalización. Es un punto de encuentro del ecosistema de medios de pago. Coopeuch es parte de esta entidad desde 2023.

## P6.D3 - COLABORACIONES BRINDADAS Y RECIBIDAS DE OTRAS COOPERATIVAS.

### Alianza de Cooperación

#### Cooperativa Nacional de Educadores RL -

La Cooperativa Nacional de Educadores RL – COOPENAE, con sede en la ciudad de San José de Costa Rica, es una de las cooperativas de ahorro y crédito más grandes de dicho país. Desde el año 2004 Coopeuch mantiene una alianza de cooperación con COOPENAE para trabajos en conjunto y en el año 2016 se ha suscripto un acuerdo para el desarrollo de proyectos de medios de pago que refuerza y revitaliza la alianza establecida.

#### Financiamiento a Cooperativas de Impacto Social Positivo – “FondoCoop”

Fundación Coopeuch a través de “FondoCoop”, Programa de Financiamiento a cooperativas de Impacto Social Positivo, promueve el desarrollo cooperativo a través de financiamiento a cooperativas que impactan de forma positiva a la comunidad y al entorno, de acuerdo a los Principios Cooperativos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el capítulo correspondiente al Séptimo Principio Cooperativo, en el ítem Fundación Coopeuch, se explicitan detalles y características de dicho programa.

### Participación en eventos cooperativos

#### Nacionales

#### Seminario “La fuerza de las cooperativas para una economía en movimiento”

- Fecha: julio 2023
- Organizador: Asociación Nacional de Cooperativas

#### Encuentro “Cooperativas: Un camino de colaboración hacia la sostenibilidad”

- Fecha: diciembre 2023
- Organizador: Asociación Nacional de Cooperativas

#### Encuentro por el Aniversario de la Cooperativa de Telecomunicaciones COTEL

#### Seminario “Hacia un futuro más asociativo”

- Organizador: Cooperativas del Sur

#### Seminario “La experiencia cooperativa de Mondragón”

- Organizador: Fundación Chile

#### Seminario “El futuro de la salud es cooperativo”

- Organizador: Sermecoop

#### Programa “La Semana Económica”

- Transmisión de ICARE TV

## Participación en eventos cooperativos

### Internacionales

#### Reunión de Comité Ejecutivo de la Confederación Internacional de Bancos Populares – CIBP

- Fecha: 27 y 28 de abril de 2023
- Lugar: Frankfurt, Alemania

#### XXII Congreso Nacional de la Asociación Nacional de Fondos de Empleados – ANALFE

- Fecha: 26,27 y 28 julio 2023
- Lugar: Cartagena de Indias, Colombia

#### Versión 2023 de Chile Day

- Fecha: 13 y 14 septiembre 2023
- Lugar: Londres, Inglaterra
- Coopeuch auspició dicho evento, que logró la participación de más de 300 representantes de la industria de servicios financieros y de los gobiernos del Reino Unido y Chile, para dialogar sobre el proyecto de internacionalización del mercado de capitales chilenos
- Participantes: Siria Jeldes, Rodrigo Silva y ejecutivos de Coopeuch

#### Congreso de la Confederación Internacional de Bancos Populares – CIBP

- Fecha: 02 y 03 noviembre 2023
- Lugar: París, Francia
- Participantes: Siria Jeldes y Rodrigo Silva

#### XXIII Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas

- Organizador: Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional
- Fecha: 29 y 30 noviembre de 2023
- Lugar: Honduras
- Modalidad: presencial y virtual
- Participantes: Siria Jeldes y Rodrigo Silva

#### Seminario del Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos, de Cooperativas de las Américas – COFIA

- Panel “La finanza cooperativa, motor de alianzas, inclusión y oportunidades de integración”
- Fecha: 29 de noviembre 2023
- Lugar: Honduras
- Modalidad: presencial y *online*
- Expositor: Rodrigo Silva

## P6.D4 - RELACIONES CON ORGANISMOS REGULADORES

A los efectos de destacar y visibilizar las virtudes del modelo cooperativo Coopeuch mantiene relaciones con los distintos organismos reguladores de Chile, como lo son: SERNAC, CMF, Banco Central de Chile – BCCh, la División de Asociatividad y Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

## Nota de Auditoría Social Cooperativa

La lectura y análisis de la documental aportada para dimensionar el cumplimiento del Sexto Principio Cooperativo permiten aseverar:

- Consolidación de Coopeuch como referente del movimiento cooperativo chileno.
- Participación permanente en las organizaciones cooperativas de integración nacional e internacional.
- Logro de una red de integración a efectos representativos en el territorio chileno.
- Sostenimiento de relaciones pro activas con organismos reguladores.
- Integración de alianzas estratégicas en la búsqueda de la sostenibilidad con compromiso permanente con el modelo cooperativo.
- Compromiso con la inclusión social y el crédito como función social.
- Integración de organizaciones con anclaje en la Responsabilidad Social.
- Se destaca la integración y redes logradas en el territorio donde opera, en el ámbito nacional y en el internacional.

Los datos analizados permiten afirmar que existe total cumplimiento del Sexto Principio de “Cooperación entre Cooperativas”.

Al dar cumplimiento al contenido del Sexto Principio Cooperativo se tiende al logro de las metas de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



## RED INTERINSTITUCIONAL



1.160.858  
SOCIOS



ASOCIACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CHILE  
COOPERATIVAS DE CHILE



Séptimo Principio

# Compromiso con la comunidad





## SÉPTIMO PRINCIPIO

# Compromiso con la comunidad

**“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”**

Este principio se analiza a partir de la dimensión:

- **P7.D1 - COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

- **P7.D1.1 - Presencia en la comunidad**
  - **P7.D1.1.1 - Programas de apoyo a la comunidad**
    - **P7.D1.1.1.1 - Fundación Coopeuch**
    - **P7.D1.1.1.2 - Compromiso con la Cultura**
    - **P7.D1.1.1.3 - Programa de Educación Financiera a la Comunidad**
    - **P7.D1.1.1.4 - Otras acciones de apoyo a la Comunidad**

- **P7.D1.2 - COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE**

- **P7.D1.3 - MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS SOCIOS Y SUS FAMILIAS**

## P7.D1 - COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

### P7.D1.1 - Presencia en la comunidad

#### • P7.D1.1.1 - Programas de apoyo a la comunidad

El trabajo de compromiso con la comunidad que realiza Coopeuch puede ser cuantificado y cualificados a partir de los hechos concretos desarrollados en el territorio de su área de influencia.

De esta forma se asume la necesidad de incidencia en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

#### • P7.D1.1.1.1 - Fundación Coopeuch

##### Propósito

*Visibilizar el cooperativismo como una alternativa atractiva de empresas que contribuyen al desarrollo sostenible.*

A los efectos de cumplir con el propósito, se formulan tres objetivos estratégicos:

- Referenciar el modelo cooperativo en jóvenes y emprendedores
- Promover las cooperativas como forma de empresa moderna, de propiedad colectiva con fines económicos y sociales
- Construir alianzas con emprendimientos de impacto social

Los objetivos estratégicos se logran desde el trabajo en tres programas prioritarios, sosteniendo una continuidad desde años anterior:

#### Programas Fundación Coopeuch





Este programa mantiene su objetivo en lograr que docentes y estudiantes de los colegios apadrinados logren formarse como “agentes de cambio” que se involucren en las problemáticas de las comunidades y las resuelvan a partir de la creación de cooperativas escolares.

Desde la Fundación Coopeuch se realiza un trabajo de sostén y respaldo, entregando herramientas y un aporte semilla inicial.

#### Logros que se destacan:

- Se apadrinan 22 cooperativas escolares
- 12 proyectos con modelo de negocios
- 15 establecimientos educacionales
- Alcance nacional

Establecimiento educacional	Región	Cooperativas escolares
Liceo Ignacio Carrera Pinto La Serena	Coquimbo	1
Escuela Especial Juanita Aguirre	Valparaíso	2
Colegio Bicentenario Complejo Educacional La Reina	Metropolitana	1
Colegio Bicentenario Louis Pasteur	Araucanía	1
Liceo Rural Las Quemadas	Los Lagos	1
Colegio Alemania	Araucanía	3
Escuela Chacayes	O'Higgins	1
Colegio San Alberto Hurtado	Metropolitana	2
Escuela Manuel Rodríguez	Atacama	1
Colegio Hernán Olguín Maibee	Metropolitana	2
Escuela Especial Tamarugal	Metropolitana	1
Escuela Chomío G 524	Araucanía	1
Escuela El Saber	Biobío	2
Liceo Municipal de Nacimiento	Biobío	2
Don Orión	Metropolitana	1



El programa mantiene como objetivo: “activar las habilidades emprendedoras del grupo de estudiantes que conformarán el grupo cooperativo, con el fin de generar autoempleo a través de la creación de un proyecto cooperativo que les permita aprovechar su actividad técnica productiva dentro del territorio.”

El mismo contempla las siguientes etapas:

- *Formación y capacitación docente*
- *Sesiones de trabajo con estudiantes*
  - *Emprendimiento asociativo*
  - *Empleabilidad*
  - *Conformación legal cooperativa*

**Logros:**

- *18 cooperativas escolares*
- *7 proyectos con modelo de negocios*

Establecimiento educacional	Región	Cooperativas escolares
CEIA Dr. Alejandro Vásquez	Valparaíso	1
Liceo Bicentenario San José UR	Aysén	3
Colegio San Alberto Hurtado, Fundación Belén Educa	Metropolitana	1
Colegio Marista Marcelino Champagnat de La Pintana	Metropolitana	1
Liceo Bicentenario Paul Harris	Metropolitana	1
Liceo Politécnico Rosauro Santana Ríos	Biobío	2
Colegio San Alberto Hurtado	Metropolitana	2
Escuela de Cultura y Difusión Artística	Los Lagos	1
Centro Politécnico Particular San Ramón Sede Venancia Leiva	Metropolitana	1
Escuela Especial Ema Sepúlveda de Lobos	Maule	2
Liceo Técnico Profesional Lucía Godoy Alcayaga Hualpén	Metropolitana	1
Centro Educacional Municipal Mariano La Torre	Metropolitana	2

**En Síntesis:**

En la temática de las **cooperativas escolares** se cuantifica:

- 29 establecimientos educacionales
- 40 cooperativas escolares
- 10 regiones
  - 2 zona Norte
    - Atacama
    - Coquimbo
  - 3 zona Centro
    - Valparaíso
    - Metropolitana
    - O'Higgins
  - 5 zona Sur
    - Maule
    - Biobío
    - Araucanía
    - Los Lagos
    - Aysén

**Observación:** los proyectos se centraron en temáticas importantes para los establecimientos educacionales, tales como:

- Venta de hierbas medicinales
- Suministro para café y frutos secos
- Kiosco para venta de alimentos
- Reciclaje de desechos orgánicos

**Logros en el programa cooperativas escolares – año 2021 – 2023**

- Alcance nacional
- 57 cooperativas escolares
- Más de 85 profesores capacitados
- Más de 3.700 niños y docentes beneficiados.
- 12.000 personas impactadas indirectamente (familia y comunidad)
- 22 cooperativas funcionando con modelo de negocios y diversificación de proyectos
- 4 cooperativas en proceso de formalización legal



Este programa desarrolla anualmente un concurso con base en la innovación y emprendimiento, dirigido a toda la comunidad Duoc UC y sostiene como objetivo:

**“Proponer ideas y oportunidades de negocios con impacto social y con potencial para la formación de nuevas cooperativas”.**

En la versión 2023 hubo tres equipos ganadores:

**Primer lugar: “SylaMouth”**

App que ayudará a personas con discapacidad auditiva. Una boca digital enseñará cómo posicionar los labios y la gesticulación. Escuchará al usuario y en pantalla comunicará qué debe corregir este fonema.

**Segundo lugar: “FARADAY, sistema de carga inalámbrica”**

Creación de un sistema de carga por inducción magnética. Al detectar un vehículo, este sistema activa automáticamente la carga eliminando interacciones manuales.

**Tercer lugar: “Invernadero IOT”**

Invernadero inteligente equipado con sensores para medir y controlar la temperatura y humedad ambiental, así como la humedad del suelo. Se diseña una plataforma en la nube que facilita reducir el consumo de agua y energía.

**Cifras del 2023:**

- 94 proyectos postulados
- 270 participantes
- 20 proyectos finalistas:
  - 8 de Regiones fuera de Metropolitana
  - 12 de Región Metropolitana

**En síntesis**

El programa Desafío CoolImpacta en el período 2019

- 2021 - 2023 ha logrado:

- 3 versiones del programa
- 500 ideas de alto impacto social y económico
- 900 estudiantes impactados en todo el país
- 9 proyectos ganadores
- 1 cooperativa constituida legalmente en 2022

**Alianza Estratégica con Fundación Sancor Seguros- Argentina**

En el ejercicio anterior se ponderaba la firma de una Alianza Estratégica con la Fundación Sancor Seguros de Argentina. Dicha alianza estratégica se ha mantenido con una amplia proyección de futuro.

Como hechos a destacar se puntualizan:

- Visita de consejeros y funcionarios de Fundación Sancor Seguros a Fundación Coopeuch, a inicios de mayo 2023
- Participación en el " Congreso Internacional de Educación – Formación, abordaje práctico, vínculos y estrategias para desarrollar un cooperativismo escolar sustentable" celebrado en Sunchales, Provincia de Santa Fe, Argentina, los días 26 al 30 de julio 2023
- Encuentro de Formación Docente en Santiago de Chile el 10 de agosto de 2023 (Alianza DGRV – Fundación Sancor): Participación 18 docentes de regiones de Chile

Se mantiene la propuesta de trabajo conjunto que abarca:

- *Transferencia de capacidades*
- *Apadrinamiento conjunto*
- *Evaluación y proyección*



### Financiamiento a cooperativas de impacto social positivo

Se mantiene con el objetivo de “Financiamiento a cooperativas que impactan de forma positiva a la comunidad y el entorno”. El criterio establecido es la articulación con los Principios Cooperativos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En 2023:

- 21 propuestas de las cuales 3 son Federaciones de Cooperativas
- 7 regiones
- 17 fueron aprobadas destacándose el alto nivel de los proyectos
- Los proyectos destacados se articulaban con los ODS, especialmente con igualdad de género, inclusión y medioambiente
- Monto total solicitado: \$ 161.490.000

### Cooperativas financiadas en 2023:

- *Aportes Fundación Coopeuch:*
  - Coopcircular
  - Servicios Salamanca
  - Ganímides
  - Las Reales
  - Pídelo Encleta
  - Estación de los Sueños
  - Santa Rosa Tiquenal
  - CAC Limarí
  - Caleta San Pedro

### Créditos con Impacto Positivo:

- UNAF COOP
- COOTEL

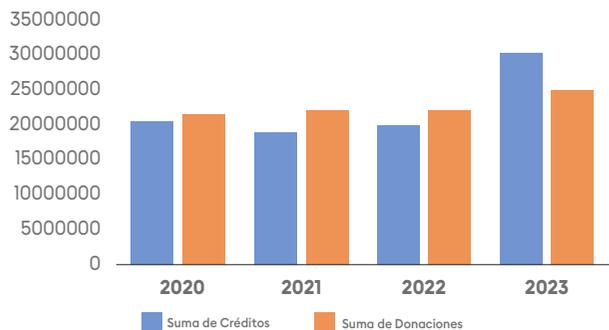
### Logros Desafío FONDOCOOP 2020 – 2023

- 74 cooperativas postulantes de 14 regiones
- 27 cooperativas financiadas con aporte fundación Coopeuch
- 8 cooperativas con créditos de impacto positivo
- 2 federaciones de cooperativas financiadas
- U\$220.000 entregados

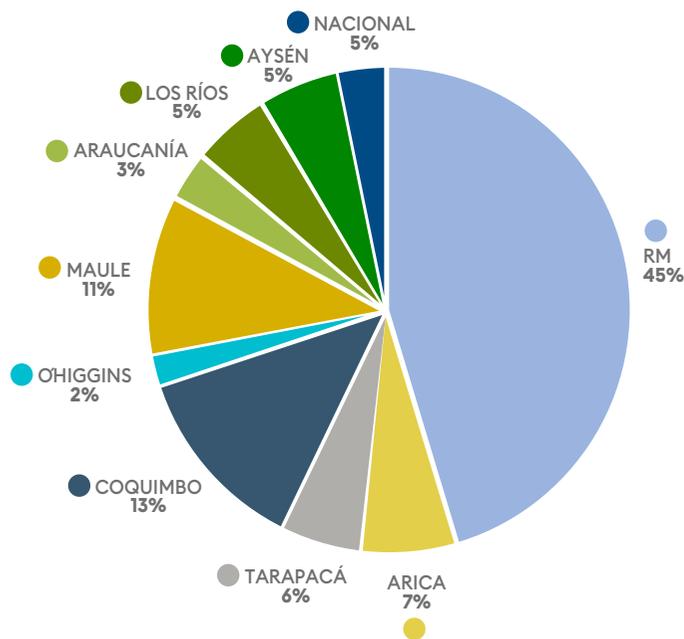


### 2022 / 2023

#### MONTOS ENTREGADOS POR LÍNEA DE FINANCIAMIENTO



#### DISTRIBUCIÓN DE FINANCIAMIENTO POR REGIÓN



## Ruta del emprendimiento cooperativo

Se destaca este modelo como posibilitador de la existencia de proyectos innovadores para acelerar el desarrollo cooperativo a partir de metodología de desarrollo de guías “Construyendo emprendimientos cooperativos” que impulsen la innovación.

Dichas guías han sido elaboradas por la Fundación Coopeuch en colaboración con la Fundación Mapocho y Colab UC. El citado material propone etapas a partir de las brechas identificadas que son dificultades para cumplimentar propósitos y resolver problemáticas de las comunidades. Se parte de entender que una cooperativa exitosa es la que logra cumplir con su propósito de impacto social.

## Participación en eventos

Fundación Coopeuch participó de los siguientes eventos:

- *Global Youth Forum Cooperative Entrepreneurship (2020)* Lugar: Kuching, Malasia
- *VI Cumbre Cooperativas de las Américas (2022)* Lugar: Luque, Paraguay
- *Congreso Internacional de Educación Cooperativa (2023)* Lugar: Sunchales, Argentina
- *Evento WCM 23* Lugar: Belo Horizonte, Brasil
- *XXIII Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas - 2023* Lugar: Honduras – Participación virtual
- *Evento “Hacia un futuro más asociativo”* Lugar: Frutillar, Chile

## Alcance de comunicaciones de Fundación Coopeuch

Alcance: Más de 9 millones de visualizaciones en el año 2023.

### Facebook

Alcance 1.799.217  
Total de publicaciones: 28

### Linkedin

Alcance: 244.170  
Total de publicaciones: 27

### Instagram

Alcance: 7.688.275  
Total de publicaciones: 26

### En síntesis:

En el ejercicio 2023:

- 10.000 personas impactadas por las actividades de la Fundación Coopeuch
- 102 publicaciones en medios y redes sociales.
- Más de 9 millones de personas alcanzadas con contenidos en redes sociales

### • P7.D1.1.1.2 - Compromiso con la Cultura

Auspicios culturales:

#### “Festival Puerto de Ideas de Valparaíso”

Fecha: 10 al 12 noviembre 2023  
22 actividades presenciales  
1.700 asistentes

#### Programa Educativo Festival Puerto de Ideas

Fecha: 10 al 12 noviembre 2023  
Asistentes: 750 personas

Actividades / 5 funciones:

- **Infinito en un Junco** Expositora: Escritora Irene Vallejo  
Lugares: Escuela de Derecho Universidad de Valparaíso
- **Imágenes del sueño versus imágenes de la pantalla**  
Expositor: Dr. Sidarta Ribeiro  
Lugar: Liceo Bicentenario de Viña del Mar
- **Las Voces de los árboles**  
Relatora: Educadora y Escritora Elisa Guerra  
Lugar: Escuela Oro Negro – Comuna de Concón
- **Taller fotográfico: “El Retrato y sus relatos”**  
Relator: Fotógrafo Daniel Mordszinky  
Lugar: Ex - Recinto Estación La Ligua
- **Charla: ¿Por qué estudiar el pasado?**  
Relator: Historiador Pablo Aravena  
Lugar: Teatro Municipal de Quillota

#### Programa Sembrando Cultura:

##### Concierto Sinfónica de Chile

Fecha: octubre 2023  
Lugar: Comuna de Macul  
Participantes: 1.500 personas

### Padrinazgo de orquestas juveniles e infantiles

Como todos los años, Coopeuch continuó con su apadrinamiento a orquestas infantiles y juveniles del país. En el 2023 se financió la compra de instrumentos y se colaboró con el pago de los honorarios de monitores.

Desde el año 2006 se ha beneficiado a más de 700 músicos de 15 agrupaciones de este tipo.

### Padrinazgo a bibliotecas públicas

En el año 2023 Coopeuch mantuvo el padrinazgo a las dos bibliotecas públicas:

- *Biblioteca Pública de Calama: A través del apoyo de Coopeuch este centro de lectura cuenta con nuevos equipos tecnológicos, que facilitan la actividad cultural que viene realizando.*
- *Biblioteca Municipal de Olmué: Con el aporte recibido de Coopeuch la Biblioteca posee una nueva y completa colección de libros infantiles.*

### • P7.D1.1.1.3 - Programas de Educación Financiera a la comunidad

#### Programa de Educación Financiera Coopeuch

En el transcurso del ejercicio, se continuó llevando adelante el Programa de Educación Financiera, a los fines de contribuir a la educación en dicha temática a niños, jóvenes y adultos.

Las diversas acciones y actividades desarrolladas se encuentran explicitada en el ítem “Programa de Educación Financiera de Coopeuch” del capítulo correspondiente al Quinto Principio Cooperativo “Educación, entrenamiento e información”.

### • P7.D1.1.1.4 - Otras Acciones de Apoyo a la Comunidad

#### Voluntariado

A través del programa de voluntariado corporativo, y en alianza con distintas fundaciones y entidades sociales, más de 300 colaboradores de áreas centrales y de sucursales a nivel nacional, dieron muestra de un fuerte compromiso y espíritu solidario que se reflejó en diversas iniciativas durante todo el año.

#### En síntesis:

##### “Festival Puerto de Ideas de Valparaíso”

1.700 asistentes.  
750 personas participaron del Programa Educativo de Festival.

##### Programa Sembrado Cultura

1.500 participantes.

##### Padrinazgo de dos Orquestas Juveniles e Infantiles.

##### Aportes a dos Bibliotecas Públicas.

##### Programa Educación Financiera Coopeuch

- Canal Coopeuch Educa TV
- Sitio web Coopeuch Educa
- Ciclo 2023 Masterclass de Inversiones
- Programa “Doctor TV”
- Consejo semanal de Inversiones diario “El Mostrador”
- Programa de Alfabetización 60+Digital
- Charla de Educación Financiera con la Pontificia Universidad Católica de Chile
- Consejos en Redes Sociales

##### Otras acciones de apoyo:

Colaboraciones con instituciones de la comunidad.

## P7.D1.2 - COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

De acuerdo con la identidad cooperativa, históricamente Coopeuch ha trabajado su impacto social y desde el año 2018, a través del Balance Social Cooperativo, declara que las materias de sostenibilidad: ambiental, social y de gobierno forman parte de la estrategia y se encuentran insertas en su modelo de gestión.

Durante los últimos años Coopeuch ha desarrollado un fuerte compromiso con el medioambiente y el cambio climático. Esto bajo la firme convicción que las empresas cooperativas pueden y deben contribuir en el cuidado y protección del entorno, y que el tratamiento de las materias ambientales permite mejorar el desempeño y sostenibilidad a Coopeuch, impactando directamente en sus grupos de interés.

Coopeuch ha avanzado en la medición, reducción y compensación, con el objetivo de:

**“Ser Carbono Neutral al 2025, en emisiones propias, apalancado proyectos de eficiencia y mitigación”.**

Entre las acciones y objetivos logrados en el presente Ejercicio se mencionan:

### Gestión Ambiental y cambio climático

Obtención “Sello de Excelencia” del Programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente.

Este reconocimiento incluye los 4 sellos de dicho Programa, obteniendo Coopeuch el máximo reconocimiento.

La organización realiza la medición de las emisiones de gases efecto invernadero al cierre del ejercicio anterior.

La organización demuestra la implementación de un plan de reducción, acciones de reducción y la disminución de la huella de carbono vs la medición del año base.

La organización neutraliza sus emisiones de gases de efecto invernadero que no fue posible reducir a través de bonos de compensación nacionales.

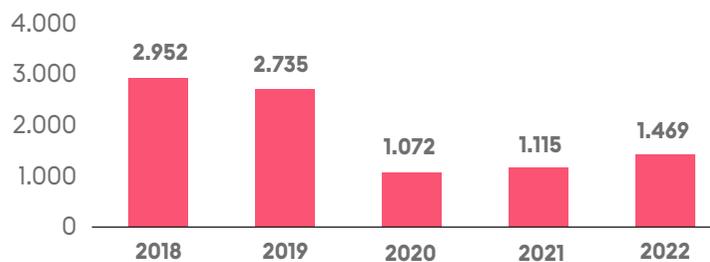
La organización cumple con al menos cuatro de los siguientes atributos; Compromiso, Cooperación, Sensibilización, Co-beneficios, Mejora continua, Proactividad y Neutralización.

### Medición de la Huella de Carbono organizacional

Desde el año 2018, Coopeuch viene realizando diversos proyectos de mitigación ambiental que les permita la medición de la huella organizacional. Es así que se realizan actividades y acciones, tales como plantas solares fotovoltaicas, renovación de equipos operaciones más eficiencia, plan de reciclaje en edificios corporativos, entre otras.

En 2023 se finalizó el proceso de medición de Huella de Carbono 2022, lo que permitió el reconocimiento mencionado en el punto anterior del Programa Huella de Chile.

HUELLA DE CARBONO (CO<sub>2</sub>eq.)



### Cambio climático

Sabedores de los inconvenientes que provoca el cambio climático y conscientes del rol que la industria financiera desempeña para el logro de las metas globales de reducción de carbono, en Coopeuch se viene trabajando en materia de finanzas sostenibles.

### Ecoeficiencia

Durante el 2023, se lograron los siguientes avances en materia de energía y gestión de residuos.

- **Plantas solares implementadas**

Durante el 2023 se implementaron dos nuevas plantas solares y se realizaron dos ampliaciones, lo que ha permitido contar con un total de 15 plantas con una capacidad instalada de 189,22 KWP, contribuyendo de esta forma a la generación de energía renovable. Dichos proyectos permitieron reducir entre un 4% y 49% el consumo en las sucursales.

- **Renovación del sistema de climatización a nivel nacional.**

La renovación por equipos más eficientes en el uso de energía, se estima permitirá una reducción del 30% en el consumo.

- **Proyecto de reciclaje en los edificios corporativos**

Se inició durante el transcurso del 2023 un proyecto de reciclaje de los edificios corporativos, con el objetivo de reducir los residuos a los rellenos sanitarios.



Se realizó una alianza con la Fundación San José a los efectos de reciclar papel en dos sucursales de la Región Metropolitana y luego proyectar dicha iniciativa a otras sucursales.

El servicio realizado en los edificios corporativos permitió un resultado de 507 kilogramos de materiales reciclados.

El reciclaje de papel blanco y cartón permitió salvar 12 árboles y la no utilización de 1.094.000 litros de agua.

Se realizaron también 3 retiros de materiales tecnológicos lo que permitió poder reciclar 496 kilos.

### Metodología para la estrategia medioambiental de Coopeuch

Coopeuch viene definiendo lineamientos para trabajar en el impacto ambiental con una mirada científica incorporando las siguientes prácticas:

- *Adhesión a la iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el medioambiente "UNEP FI"*
- *Análisis y levantamiento de los impactos de cambio climáticos en el modelo de negocio, bajo metodología TCFD*

## P7.D1.3 - MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS SOCIOS Y SUS FAMILIAS

### Acceso de los socios que se beneficiaron con créditos en la cooperativa

En el 2023 se otorgaron 184.722 créditos, un 13,41% más que en el ejercicio anterior (162.874), de acuerdo al siguiente detalle:

Cartera de Crédito	Cantidad Ej. 2021	Cantidad Ej. 2022	Cantidad Ej. 2023
Consumo	102.888	161.474	<b>181.988</b>
Hipotecarios	1.259	1.091	<b>2.291</b>
Mype	427	309	<b>443</b>

- **2.291** financiamientos a través del crédito hipotecario.
- **19.745** socios con créditos hipotecarios.
- **65%** en regiones
- Un total de **270.253** socios con créditos de consumo.

### Beneficios a socios

Los beneficios que tiene ser socio de Coopeuch, además de la oferta integral de productos financieros y de la participación del Remanente, se pueden sintetizar en:

- Becas universitarias
- Bonos universitarios
- Catálogo de Productos Suma
- Participación en eventos culturales
  - “Festival Puerto de Ideas”
- Descuentos en comercios
- Alianzas con comercios a nivel nacional y regional
  - Salud
  - Turismo
  - Alimentación
  - Hogar, vestuario y calzado
  - Educación
  - Entretenimientos y Tecnología
  - Servicios
  - Alianzas verdes
- Más de 60 alianzas activas
  - Permanente suscripción de nuevos acuerdos y alianzas comerciales
- 58% de cooperados usaron al menos un beneficio en el año.
- MM\$ 13.738 de ahorro producido en socios en el ejercicio
- Promedio de ahorro de \$20.386 por socio

### Sistemas de puntos

- 46.013 canjes efectuados por los socios, que generaron un ahorro promedio por socio de \$ 14.283
- Más de MM\$ 657 de ahorro en socios que canjearon Puntos Coopeuch

### En síntesis, se destaca que:

**673.937 socios** estuvieron beneficiadas por descuentos en comercios y puntos Coopeuch.

Del análisis del uso de dichos beneficios se dimensiona:

- En relación a género:
  - 57% mujeres, 34% varones y un 9% sin especificar.
- En relación a la franja etaria:
  - 6,3% de jóvenes de 18 a 29 años
  - 30,2% adultos de 30 a 41 años
  - 52,10% adultos de 42 a 65 años
  - 11,7% de 66 o más años
- En relación a nivel de ingresos
  - 37% cuyos ingresos oscilan de 0 a 300 mil pesos.
  - 22% con ingresos de 301 a 500 mil pesos.
  - 28% ingresos de 501 mil a 1 millón de pesos
  - 9% de 1 a 1,5 millones de pesos
  - 4% con ingresos superiores a 1,5 millones de pesos.
- En referencia a las regiones se observa:
  - 22% Región Metropolitana.
  - 78% fuera de la Región Metropolitana.
  - Valparaíso: 13%
  - Biobío: 12%
  - La Araucanía y Los Lagos: 8% cada una
  - Coquimbo: 6%
  - El Maule y Antofagasta: 5% cada una
  - O'Higgins: 4%
  - Atacama y Arica y Parinacota: 3% cada una
  - Otras regiones: 2% cada una.

## Nota de Auditoría Social Cooperativa

La lectura de los datos suministrados para el análisis del Séptimo Principio Cooperativo, permiten aseverar:

- *Presencia permanente de Coopeuch ante las necesidades de sus socios en el territorio de su área de influencia.*
- *Compromiso con el mensaje cooperativo traducido en acciones y hechos concretos.*
- *Visibilización del rol social del crédito con programas de educación financiera que contribuyen a la inclusión social.*

### • Otros beneficios a socios:

- *673.937 personas se beneficiaron por descuentos en comercios y puntos Coopeuch.*
- Fuerte compromiso con la cultura y la educación (auspicios culturales, padrinazgos de orquestas juveniles e infantiles, a bibliotecas públicas).
- Compromiso con el desarrollo sostenible, a través de acciones permanentes de preservación y cuidado del medioambiente:
  - *Gestión ambiental y cambio climático.*
  - *Medición de la Huella de Carbono organizacional*
  - *Obtención del “Sello de Excelencia” del Programa Huella Chile del Ministerio de Medioambiente.*
  - *Ecoeficiencia.*
- Presencia del voluntariado Coopeuch en acciones solidarias.
- Promoción de la Fundación Coopeuch con acciones concretas para jóvenes y emprendedores, destacándose como programas:
- *Cooperativas Escolares*
  - **CooperAcción**
    - *12 proyectos con modelo de negocio*
  - **CooEmprende**
    - *7 proyectos con modelo de negocio*
    - *En total:*
      - *29 establecimientos educacionales*
      - *40 cooperativas escolares*
      - *10 regiones (2 zona Norte, 7 zona Centro y 1 zona Sur)*

### • Desafío CoolImpacta

- *Tercera versión del programa.*
- *94 proyectos postulados*
- *270 participantes*
- *20 proyectos finalistas (12 de Región Metropolitana; 8 de otras regiones)*
- *3 grupos ganadores.*

### • Programa de Financiamiento de Impacto Social Positivo – FondoCoop

- *21 propuestas de 7 regiones*
- *17 aprobados*

### • Alianza con Fundación Sancor Seguros

### • Alcance comunicacional de la Fundación Coopeuch

- *Más de 9.000.000 de visualizaciones en el año*
- *10.000 personas impactadas por las actividades*

La evaluación de la documentación presentada para el cumplimiento del Séptimo Principio Cooperativo permite ratificar en forma contundente que existe un total, comprometido y consolidado trabajo de compromiso con las comunidades por parte de Coopeuch.

Se destaca la articulación del cumplimiento del Séptimo Principio Cooperativo con el avance con el avance hacia el cumplimiento de Metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



# Síntesis de indicadores

# Síntesis de indicadores

Al ser esta la ponderación del sexto Balance Social Cooperativo, Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental de Coopeuch, correspondiente al ejercicio comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, esta Auditoría Social Cooperativa realiza la correspondiente tabla de evaluación de síntesis del cumplimiento de los principios cooperativos, de acuerdo a las dimensiones propuestas.

Se presenta en forma encolumnada:

- **Avance comparativo con:**
  - Principios del Pacto Global
  - Normas Internacionales ISO 26000.
  - 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS
  - Memoria de Sostenibilidad GRI

Indicadores	Estado	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Pacto Global Principios	ISO 26000	Memoria de Sostenibilidad GRI
<p><i>Presentación del Balance Social Cooperativo</i></p> <p><i>"Parámetros y alcance del Balance Social Cooperativo"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables del Balance Social Cooperativo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable Interno</li> <li>• Auditores Sociales por Cooperativas de las Américas</li> </ul> </li> <li>• Acerca del Balance Social Cooperativo</li> <li>• Alcance y Cobertura</li> </ul>					Parámetros de la Memoria
<p><i>Perfil de la Organización</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos identificatorios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación legal</li> <li>• Personería Jurídica e inscripciones</li> <li>• Fecha de fundación</li> <li>• Domicilio casa central</li> </ul> </li> <li>• Órganos institucionales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> <li>• Junta de Vigilancia</li> <li>• Comité de Crédito</li> <li>• Cuerpo Gerencial</li> </ul> </li> <li>• Productos y Servicios</li> <li>• Área de Influencia</li> <li>• Hitos Históricos</li> </ul>				MF y ARS GO AC	Perfil de la Organización
<p><i>Sistema de Orientación de la Organización</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores y Fundamentos</li> <li>• Compromisos</li> </ul>	O y E/A			MF y ARS GO	Gobierno de la Organización  Visión y Estrategia
<p><i>Sistema de Gestión</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Organigrama</li> </ul>	O y E/A O y E/A O			GO	Visión y Estrategia

Indicadores Principios Cooperativos	Estado	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Pacto Global Principios	ISO 26000	Memoria de Sostenibilidad GRI
<b>1. Membresía Abierta y Voluntaria</b> • P1.D1 • P1.D2 • P1.D3	O y E/A O y E/A O y E/A O y E/A		1,2	MF y ARS DH PJO AC	Gobierno, compromiso y Participación de Grupos de Interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociados</li> <li>• Derechos Humanos:</li> <li>• Libertad de asociación</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Responsabilidad sobre servicios</li> </ul>
<b>2. Control Democrático de los Miembros</b> • P2.D1 • P2.D1.1. • P2.D1.2 • P2.D2 • P2.D3 • P2.D4 • P2.D5	O y E/A O y E/A  O y S/V O y E/A O y E/A O y E/A		1,2,3, 4, 5, 6,10	MF y ARS GO PL	Gobierno de la Organización Desempeño Económico Social: Desempeño de prácticas laborales. Participación de Grupos de Interés <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados, otros trabajadores</li> </ul> Prácticas laborales y Éticas del Trabajo
<b>3. Participación Económica de los Miembros</b> • P3.D1 • P3.D2. • P3.D3. • P3.D3.1 • P3.D3.2 • P3. D4	O y E/A  O y E/A O y E/A O y E/A  O y E/A		1,2,3,4,5,6,10	MF y ARS PJO AC PAyDC	Sociedad: Desempeño social Participación Grupos de Interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociados</li> <li>• Potencial Humano</li> <li>• Comunidad</li> </ul> Desempeño Económico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto económico</li> <li>• Valor económico</li> </ul> Sociedad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento de desempeño</li> </ul>
<b>4. Autonomía e Independencia</b> • P4.D1 • P4.D2 • P4.D3	O y E/A O y E/A O y E/A O y E/A		1,2,10	MF y ARS PJO GO	Económico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño Económico</li> <li>• Sociedad</li> <li>• Corrupción</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Comportamiento de desempeño</li> </ul>
<b>5. Educación, Entrenamiento e Información</b> • P5.D1 • P5.D2	O y E/A  O y E/A O y E/A		1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10	MF y ARS PL PAyDC	Social: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y Educación</li> </ul> Sociedad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad</li> </ul> Participación de Grupos de Interés. Responsabilidad sobre productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de marketing</li> </ul>
<b>6. Cooperación entre Cooperativas</b> • P6.D1 • P6.D2 • P6.D3 • P6.D4 • Red Interinstitucional	O y E/A O y E/A O y E/A O y E/A O O		2,7, 10	MFyARS PJO GO	Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés
<b>7. Compromiso con la Comunidad</b> • P7.D1 • P7.D1.1 • P7.D1.1.1 • P7.D1.1.1.1 • P7.D1.1.1.2 • P7.D1.1.1.3 • P7.D1.1.1.4 • P7.D1.2 • P7.D1.3	O y E/A O y E/A O y E/A     O y E/A O y E/A		7,8,9,10	MFyARS DH MA PAyDC	Grupos de Interés: Comunidad Desempeño Social Desempeño Medio ambiental Compromisos con iniciativas externas

### Referencias

A	Aceptable
E/D	En Disminución
D	Dificultado
E/A	En Avance
O	Óptimo
E	Excelente
S/V	Sin Variantes

### Referencias:

Principios	
1,2	Derechos Humanos
3, 4, 5 y 6	Normas Laborales
7, 8 y 9	Medioambiente
10"	Lucha contra la corrupción

El cuadro precedente ratifica lo expresado al final de cada capítulo en cuanto al cumplimiento de los Principios Cooperativos Universales, verificándose que Coopeuch considera la Responsabilidad Social Cooperativa como parte de su propia identidad y esencia de “ser cooperativa”.

## ISO 26000

### Referencias

MFyARS	Materias Fundamentales y Asuntos de Responsabilidad Social
• GO	• Gobernanza de la Organización
• DH	• Derechos Humanos
• PL	• Prácticas Laborales
• MA	• El Medioambiente
• PJO	• Prácticas Justas de la Operación
• AC	• Asunto de Consumidores
• PPyDC	• Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Dictamen de Auditoría Social Cooperativa Externa

Para la elaboración del presente Informe de Auditoría Social Cooperativa, correspondiente al sexto Balance Social Cooperativo – Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental de Coopeuch se han utilizado los siguientes procedimientos:

1. Lectura de cumplimiento de disposiciones legales, estatutarias y/o reglamentarias.
2. Comprobaciones matemáticas y contables cotejadas con balances financieros económicos.
3. Datos otorgados por el equipo de responsables internos y la administración de la entidad.
4. Reuniones presenciales y online con el equipo de responsables internos.
5. Testimonios de funcionarios y personal corroborados con punto 3.

Se ratifica que el modelo de ponderación de la Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop) responde a los lineamientos establecidos por Cooperativas de las Américas - Región de la Alianza Cooperativa Internacional y la presentación de este es una continuidad del proceso de medición comenzado en el ejercicio 2017, con certificaciones anuales desde el año 2018.

Los datos e informes emitidos surgen de los avances realizados en el período que mide entre el 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, incluyendo información comparativa en algunos indicadores de los años 2021 y 2022.

En la tabulación de los datos se han tenido en cuenta:

- Cumplimiento de los Principios Cooperativos Universales:
  - *Análisis y ponderación de cada uno.*
  - *Transversalización y articulación de los citados principios.*
- Doble carácter y especificidad de las cooperativas:
  - *Eficiencia empresarial.*
  - *Eficacia asociativa.*
- Cumplimiento de los principios del Pacto Global.
- Cumplimiento de las Normas ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Observancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS – de la Agenda 2030.

A los efectos de ubicar a las personas que accederán a la lectura del presente Balance Social Cooperativo – Reporte de Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental, expresamos que el trabajo de ponderación del cumplimiento de los Principios Cooperativos se realiza en dos instancias:

- Al finalizar el análisis y la evaluación de cada Principio Cooperativo.
- En el presente informe final, donde se destacan aspectos salientes que surgen del análisis y transversalización de todos los Principios Cooperativos, así como su impacto en el avance del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

Desde la Auditoría Social Cooperativa consideramos importante destacar:

- La decisión política de dar continuidad al proceso de medición de la Responsabilidad Social Cooperativa de Coopeuch de acuerdo al modelo establecido por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional.
- Actitud comprometida de los colaboradores en el relevamiento de datos.

### Se destacan como fortalezas, por su alta valoración:

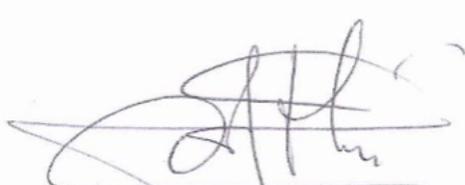
- Consolidada política institucional enmarcada en un sistema de orientación preciso, claro y comprometido, con su Propósito, Misión y Valores.
- Desarrollar un modelo empresarial cooperativo con una gestión sólida y eficiente, con un negocio exitoso, fortaleciendo su propósito de mejorar la calidad de vida de sus socios:
  - *Distribución en el territorio nacional chileno (88 sucursales).*
  - *67% de los socios de Coopeuch se encuentran en regiones con índices de pobreza superior a la media nacional.*
  - *65% de los créditos fueron otorgados a mujeres y de los mismos el 74% corresponden a regiones fuera de la región Metropolitana. Este hecho promueve la igualdad entre los géneros y coincide con el ODS N° 5 cuando expresa que “la igualdad entre los géneros no es sólo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible”.*
  - *Asumir la función social del crédito, aportando a la inclusión financiera, que se entiende como el acceso a productos de crédito, ahorro, inversiones y medios de pago.*
  - *Generar una cultura de emprendimiento solidario con programas para la niñez y la adolescencia.*
  - *Compromiso con la cultura.*
  - *Desarrollo de forma digitales de comunicación inclusiva rompiendo las desigualdades de acceso a los servicios.*
  - *Presencia sostenida en las comunidades mostrando formas asociativas con eje en la cooperación.*
  - *Consolidación de actividades de educación cooperativa y educación financiera con modalidad presencial y online facilitando el acceso a mayor cantidad de personas. Se destaca la cantidad y calidad de las mismas, analizadas en el capítulo respectivo.*
  - *Crecimiento permanente de la cantidad de socios totalizando 1.160.858 personas, de los cuales un 56%,02 son mujeres, 43,92 varones y un 0,06% personas jurídicas. Se destaca que un 36,59% son socios jóvenes de 40 o menos años.*
  - *Destacado porcentaje (81%) de satisfacción de socios con los servicios brindados por Coopeuch. Esto demuestra la confianza de los socios en relación con la transparencia en la gestión y en la prestación de servicios.*
  - *Capacitación y profesionalización continuo y permanente de los roles directivos y de la alta gerencia.*
  - *Presencia en aumento de mujeres en los órganos institucionales.*
  - *Profesionalización de los colaboradores con las competencias necesarias para el desempeño de sus roles y funciones. Se destaca nuevamente la política de promociones internas.*
  - *Clima organizacional positivo con altos porcentajes de satisfacción en las encuestas (93% Media global y 98% Satisfacción general)*
  - *Modelo empresarial cooperativo sólido que demuestra:*
    - *Consolidada posición financiera.*
    - *Fuentes de financiamiento diversificado.*
    - *Sólida rentabilidad operacional histórica.*
    - *Índices de solvencia financiera con un adecuado nivel de liquidez.*
- Modelo cooperativo de inclusión financiera que distribuyó en los últimos 12 años más de \$ 568 mil millones en concepto de Remanente a los socios.
- Incremento en los montos del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado e Invisibilizado, impactando positivamente en su área de influencia y demostrando con hechos concretos la “diferencia cooperativa”.
- Gestión centrada en la autonomía e independencia con toma de decisiones sin condicionamientos.
- Cooperativa referente del movimiento cooperativo chileno con destacada integración a efectos de representación institucional y de negocios con otras cooperativas, instituciones, organizaciones y entidades intermedias.
- Profundización del trabajo en redes y alianzas con el objetivo de lograr desarrollo sostenible.
- Alto compromiso y protección del medioambiente con explícitas políticas del cuidado del mismo.

**En síntesis, se ratifica:**

- Desde el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa, el equilibrio logrado entre la eficiencia empresarial y la eficacia asociativa.
- Sostenimiento y consolidación de una política de no discriminación de acuerdo con los Principios Cooperativos, los Derechos Humanos, los Principios del Pacto Global y los avances en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Accionar cotidiano desde los postulados de la cooperación, conjugados en el trabajo permanente desde su operatoria (productos y servicios) como desde sus actividades en las comunidades.
- Búsqueda de la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana de los socios que integran las comunidades de su área de influencia, desde el concepto de “paz positiva”.
- Consolidación del compromiso con la cultura, desarrollando acciones en el área de influencia.

La lectura de los indicadores y variables que componen las dimensiones propuestas para la evaluación, ratifican nuevamente que **Coopeuch es una EMPRESA SOCIAL DE SERVICIOS que enmarca su accionar en el cumplimiento y observancia de los Principios Cooperativos Universales, en avance hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.**

Santiago de Chile, marzo de 2024



**Lic. Juan Carlos San Bartolomé**  
**Auditor Social Cooperativo**




**Lic. Liliana C. González**  
**Auditora Social Cooperativa**

## Mención Especial

# Responsabilidad Social Cooperativa

Cooperativas de las Américas  
otorga

## Certificado de Calidad en Balance Social

a

**COOPEUCH,**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada**

Certificado de calidad en Balance Social Cooperativo  
correspondiente al Ejercicio económico social  
comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 31 de  
diciembre de 2023.

se ajusta al modelo sugerido y se enmarca en el análisis de  
ponderación del cumplimiento de los principios cooperativos, de  
acuerdo con el concepto de Responsabilidad Social  
Cooperativa aprobado por Cooperativas de las Américas.

Graciela Fernández  
Presidenta  
Cooperativas de las Américas

## Glosario

### Cooperativa:

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (ACI – Reunión de Manchester – 1995).

### Valores cooperativos:

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. (ACI – Reunión de Manchester – 1995).

### Principios cooperativos:

Son los elementos distintivos que llevan a la práctica concreta los valores cooperativos. Son pautas generales por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores.

<i>Primer principio:</i>	<i>Membresía abierta y voluntaria</i>
<i>Segundo principio:</i>	<i>Control democrático de los miembros</i>
<i>Tercer principio:</i>	<i>La participación económica de los miembros</i>
<i>Cuarto principio:</i>	<i>Autonomía e independencia</i>
<i>Quinto principio:</i>	<i>Educación, formación e información</i>
<i>Sexto principio:</i>	<i>Cooperación entre cooperativas</i>
<i>Séptimo principio:</i>	<i>Compromiso con la comunidad</i>

### Buen Gobierno Cooperativo:

Constituye una apreciación integral de la gestión cooperativa que se define como un proceso sistemático de dirigir, organizar, gestionar y controlar la cooperativa acorde a los valores cooperativos y los estándares mínimos de desempeño para alcanzar mercados confiables y eficientes, con reglas y procedimientos para tomar decisiones acertadas, midiendo los riesgos y con un sistema efectivo de control interno y externo, que se correlacione con un código de conducta que genere valores de transparencia, confianza y credibilidad a todo nivel. (“Manual de Buen Gobierno en las Cooperativas” – ACI-Américas – 2009)

### Responsabilidad Social Cooperativa:

La Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop) existe en la misma esencia de las entidades cooperativas, está enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento. No es un tipo especial de responsabilidad impuesta, ya que las cooperativas pueden actuar sin la mirada juiciosa del entorno porque han nacido de las mismas comunidades o son parte de ellas y no practican una forma particular de responsabilidad social empresaria, sino que son por y en sí mismas socialmente responsables. (“Balance Social Cooperativo: Una construcción en construcción. Ética, compromiso y transparencia en la gestión cooperativa”, González, Liliána y San Bartolomé, Juan Carlos – 2008).

### Balance Social Cooperativo:

El Balance Social Cooperativo (BSCoop) aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los asociados – sus dueños - especialmente y a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde sus valores y sus principios cooperativos. (“Balance Social Cooperativo: Una construcción en construcción. Ética, compromiso y transparencia en la gestión cooperativa”, González, Liliána y San Bartolomé, Juan Carlos – 2008)

## Glosario

### **Valor Agregado Cooperativo (V.A.C.)**

La cuenta de valor agregado cooperativo calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los propietarios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad. (A.C.I.)

### **Desarrollo Organizacional Cooperativo:**

Es un programa de planeamiento estratégico de respuesta al cambio. Una compleja estrategia educativa cuya finalidad es, en base al Sistema de Orientación (Misión, Visión, Valores, Políticas y Objetivos) de las cooperativas, recrear las estructuras de las organizaciones - en lo institucional y lo funcional - para adaptarse proactivamente al cambio, manteniendo la esencia y la identidad.

### **Potencial Humano**

Valoración que se realiza del personal y/o colaboradores a quienes no se considera un recurso, sino una potencialidad en movimiento.

### **Alianza Cooperativa Internacional – ACI**

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es una organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo. La ACI fue fundada en Londres en 1895. Sus miembros son organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores de actividad: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo. Actualmente, cuenta entre sus miembros con 219 organizaciones de 86 países que representan más de 740 millones de personas de todo el mundo.

Balance  
*Social*  
Cooperativo  
2023