

COMUNICACIÓN DE PROGRESO DE PACTO MUNDIAL

Noviembre 2015- noviembre 2016

COOPESERVIDORES R.L

Declaración de compromiso del Gerente General COOPESERVIDORES con los diez principios de Pacto Mundial.

Noviembre del 2016, San José

A nuestros grupos de interés.

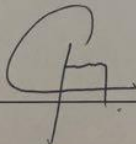
COOPESERVIDORES, a lo largo de sus 59 años de trayectoria, se ha destacado por ser una organización que promueve el bienestar de las personas y el medio ambiente por medio de soluciones integrales, innovadoras y sostenibles, desde el año 2014 se ha comprometido con el Pacto Mundial, reafirmando así su modelo de negocios con enfoque económico, social y ambiental.

El compromiso con la humanidad, es sin duda uno de los elementos preponderantes en la nueva civilización y conscientes de ello, COOPESERVIDORES ha adoptado sistemas, políticas y normas dentro de su marco de gestión, con el propósito de fortalecer la labor realizada en los ejes económico, social y ambiental que integran la estrategia de sostenibilidad de nuestra organización y en apoyo al objetivo de la Organización de Naciones Unidas a través de Pacto Mundial.

Como Gerente de General, me complace reafirmar que COOPESERVIDORES apoya a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, por medio del Sistema de Gestión integrado, donde convergen lineamientos y requisitos de Gestión de la Calidad (ISO-9001: 2008) Y de Responsabilidad Social (INTE-35-01-01: 2012) que involucran acciones específicas en los diez principios, así como el acato a los requisitos legales, mejores prácticas de gestión, lucha contra la discriminación en todas sus formas y la mejora continua de los procesos y procedimientos en busca de una gestión más responsable, que maximice bienestar a nuestras partes interesadas.

En esta Comunicación de Progreso anual, describimos las acciones que demuestran la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También ratificamos nuestro compromiso de compartir esta información con nuestros grupos de interés, por medio de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General
COOPESERVIDORES R.L.



Derechos humanos

COOPESERVIDORES por medio de la Gerencia General ratifica su compromiso de respeto y apoyo a los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, adoptando en setiembre del 2016 un nuevo compromiso público, por medio de la firma de apoyo al Pacto Nacional por los O.D.S. Costa Rica, que busca implementar proyectos atinentes a los objetivos de: Educación de Calidad, Reducción de las Desigualdades y Alianzas para lograr los objetivos.

El respeto y apoyo a los Derechos Humanos es un tema transversal dentro de la Política de Sistema de Gestión Integrado de COOPESERVIDORES que nos compromete a la transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de nuestros stakeholders, respeto y acato a la legislación nacional, la normativa internacional y la mejora continua.

COOPESERVIDORES desarrolla sus políticas y procedimientos pensando en el bienestar de la gente, apoyando los Derechos Humanos y contribuyendo al crecimiento integral como individuos, conscientes de que el crecimiento organizacional parte del crecimiento individual de los colaboradores. Es por ello que al promover el respeto y la tolerancia a las diferencias entre sus miembros, se enriquece la experiencia y aportan nuevas perspectivas.

Acciones concretas

Apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos: Durante el periodo a reportar, reiteramos el cumplimiento de la Política Organizacional del Sistema de Gestión Integrado que declara literalmente “Apoyar y respetar los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente”. Este principio es fundamental para el éxito de la organización puesto que enmarca la base del respeto para nuestras relaciones con todas las partes interesadas.

La no complicidad de la vulneración de los derechos humanos: La comunicación constante con asociados y colaboradores, como principales grupos de interés se manifiesta en los canales de comunicación directo en la página de internet de La Cooperativa, la página en Facebook, la “Línea de Escucha” a los colaboradores (mecanismo de denuncia sin miedo a represalias) y la consulta de expectativas. Estas herramientas nos ayudan a detectar situaciones de riesgo en temas de Derechos Humanos.

Para el periodo reportado, se realizaron cuatro tipos de encuestas específicas de acuerdo a los grupos de interés, donde manifestaron la complacencia por la labor realizada en los tres ejes que comprende la estrategia de sostenibilidad y no se identifica ninguna situación que atente contra el cumplimiento de los derechos humanos.

Todas las políticas y procedimientos que tiene COOPESERVIDORES incorporan mecanismos para detectar riesgos de incumplimiento en materia legal o la trasgresión de los derechos y/o valores que La Cooperativa ha identificado como potenciadores del cambio cultural de la organización, en miras de afrontar la nueva era, dentro de los cuales tiene especial interés el tema de Derechos Humanos.

De igual forma el Proceso (departamento) de Desarrollo Humano ha realizado visitas a las diferentes sucursales para detectar afectaciones en el clima laboral e implementar mejoras.

Política de Administración del Recurso Humano; delimita las relaciones laborales entre COOPESERVIDORES y el personal, promoviendo un ambiente equitativo, donde impera el bienestar, la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral de los colaboradores. La política establece directrices que van desde la selección y contratación del personal, hasta la retribución salarial.

Durante el último periodo se ha ampliado el ámbito de cobertura de derechos humanos incorporando temas que buscan lograr un ambiente inclusivo, libre de cualquier tipo discriminación o abuso, además se está mejorando un procedimiento para la atención y gestión de denuncias en caso de acoso y hostigamiento.

Estándares laborales

Para COOPESERVIDORES el acatamiento de las disposiciones legales es indispensable, además nuestro compromiso así lo afirma entendiendo a nuestros colaboradores como nuestra principal parte interesada, buscando siempre su bienestar integral. Una fortaleza en la Legislación Costarricense es el tema laboral. El Código de Trabajo establece una serie de lineamientos que de forma obligatoria deben cumplir las organizaciones que operan en Costa Rica. Temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, los derechos laborales como al salario mínimo, vacaciones periódicas, el trabajo de los aprendices, el trabajo de las mujeres embarazadas, el trabajo de los menores de edad, entre otros, son regulados por El Código y su cumplimiento es supervisado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Acciones concretas

COOPESERVIDORES, en concordancia con el Código de Trabajo, mantiene lineamientos específicos en materia laboral. Se trata de La Política de Administración del Recurso Humano, que además de buscar acatamiento en cuanto al respeto a Derechos Humanos, establece la relación de la organización con los colaboradores, así como las sanciones en caso de incumplimiento de los deberes y obligaciones. Algunos temas que contempla son:

- Clasificación y Valoración de puestos
- Reclutamiento y selección de personal
- Trabajo con practicantes
- Trabajo con personas con discapacidad
- Inducción laboral
- Otorgamiento y uso de Uniforme
- Remuneración salarial
- Vacaciones
- Atención de incapacidades
- Permisos y licencias
- Evaluación del desempeño
- Fortalecimiento de capacidades y competencias
- Manejo de relaciones afectivas entre colaboradores

- Toma de acciones disciplinarias, llamadas de atención y solución de problemas.
- Acoso sexual y acoso laboral

Apoyo la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva: Por el carácter financiero de la organización, no se ha necesitado otra figura como la asociación solidarista para los objetivos económicos de los colaboradores. Además, en respeto la jurisprudencia; “se prohíbe obligar a los trabajadores, cualquiera que sea el medio que se adopte, a retirarse de los sindicatos o grupos legales a que pertenezcan, o influir en sus decisiones políticas o convicciones religiosas”.

Apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción: Velamos porque la prestación de servicios de un trabajador sea de forma libre y voluntaria permitiéndole ejercer su derecho a la libertad de ocupación y profesión. Como parte del procedimiento de contratación de personal, al candidato seleccionado se le envía un correo donde se establecen las condiciones laborales para el puesto en el que fue elegido, el colaborador puede aceptar las condiciones o rechazarlas, de igual forma puede realizar observaciones antes de la contratación. Además, de acuerdo a la ley costarricense y a nuestras políticas internas, se prohíbe y sanciona cualquier forma de trabajo forzoso en la organización.

Apoyo la erradicación del trabajo infantil: COOPESERVIDORES se opone rotundamente al trabajo de las personas menores de edad en cualquier tipo de ocupación, y apegados a la legislación nacional. A través de Código de proveedores responsables, el personal outsourcing se compromete a evitar el trabajo de menores de edad así como trabajo forzoso con sus colaboradores.

Apoyo la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación: A través del fortalecimiento del Manual de Conducta, se mejoraron las directrices a las que se somete la organización en temas referentes a discriminación, acoso, hostigamiento, así como el respeto para propiciar la sana convivencia entre las partes que tienen relación con la cooperativa. El Manual de Conducta se actualiza como mínimo una vez al año para tener procedimientos acordes a las características de la nueva fuerza laboral: Millenials.

Aplicación de la encuesta de Clima Laboral: Es una encuesta que cada colaborador responde de manera anual, en la que se enfatizan temas laborales, su fin es establecer y mantener un lugar apto para el trabajo en miras de acrecentar el desempeño y estabilidad laboral. Durante el periodo 2015 se aplicó la encuesta al 100% del personal, obteniendo una calificación promedio de 85 puntos de 100 posibles. Se resalta el rubro de “Orgullo de Pertenencia” en cuál obtuvo la mayor puntuación por parte de los colaboradores y se detectaron algunas áreas de mejora sobre “Equilibrio en las cargas de trabajo”.

La Cooperativa no tiene rangos de edades para contratación, se contrata por perfiles en igualdad de condiciones. Los anuncios de reclutamiento no se prestan para crear discriminación ni para limitar posibilidades a cualquier persona. En este punto, se mantiene un convenio de bolsa de empleo con el Ministerio de Trabajo el cuál remite candidatos que presentan alguna condición de discapacidad para ser considerados como parte de la planilla formando parte de la Red de Empresas Inclusivas.

En cumplimiento con estándares laborales la gestión de salud Ocupacional se concentra en acciones a favor de los colaboradores, mediante buenas prácticas laborales nos orienta a tener procedimientos para cuidar la salud y mantener la seguridad del personal. Se cuenta con brigadas de emergencias, se acompaña de un uso frecuente del correo institucional para informar sobre ergonomía y prevención de riesgos en la salud. , en el 2016 se crean comités de salud ocupacional por sucursal y procedimientos de seguridad para proveedores.

Durante el 2016 COOPESERVIDORES fue galardonada con el premio “Premio Global Preventivo” en la categoría de oro, como la empresa con mejoras significativas en la razón costo-prima por parte del Instituto Nacional de Seguros, al tener una disminución en el reporte anual de los riesgos del trabajo.

Medio Ambiente

Como parte de su estrategia de sostenibilidad, la organización establece la protección del Medio Ambiente como tema principal del eje ambiental. Para establecer los lineamientos relacionados con la gestión de sus aspectos ambientales, se implantó en 2014 el Sistema de Gestión Ambiental (SGA). En el transcurso del año 2016 se ha robustecido el manual del SGA que contempla la gestión de todos los aspectos e impactos ambientales de la cooperativa, incluyendo la gestión de residuos, el consumo de combustibles fósiles, el consumo de energía eléctrica, el consumo de agua y la gestión de gases de efecto invernadero.

Acciones concretas

El enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente: se implementa por medio de la política de gestión de residuos sólidos incluida en el Sistema Gestión Ambiental, la institución separa los residuos generados de acuerdo al material del cual están compuestos. En este sentido, todas las sedes cuentan con estaciones verdes para la separación de los residuos ordinarios en las categorías de tetra-pack, plástico, aluminio, papel y cartón, y no reciclables. Los residuos especiales o peligrosos tienen un procedimiento especial acorde al riesgo inherente de su manejo. Estos son centralizados para su almacenaje y posterior recolección y tratamiento por los proveedores contratados para tal tarea.

Iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental: La Cooperativa mejoró de manera significativa las acciones en el programa Bandera Azul Ecológica, durante el periodo 2015-2016. Las 28 sucursales que cuentan con el galardón, obtuvieron adicionalmente 5 Estrellas, que más allá de la nota máxima, se otorgan escalonadamente por acciones extraordinarias como:

- Contar con otras certificaciones y programas como nuestro Sistema de Gestión Integrado, comisiones de seguridad ocupacional, marca Esencial Costa Rica etc.
- Ser una organización certificada Carbono Neutral.
- Promover el PBAE con nuestras partes interesadas.
- Promover y dar seguimiento a nuestros colaboradores en su participación en el la categoría Hogares Sostenibles del PBAE (con 25 hogares ganadores este año).

Proyectos de sensibilización:

- Campaña de sensibilización interna, se continúa realizando comunicados y recordatorios en los diferentes canales de comunicación sobre reducción del consumo de recursos.
- Voluntariado ambiental: la siembra de árboles y recolección de desechos en las comunidades se ha mantenido constante durante el año 2016.
- En el presente mes de noviembre se está dando inicio a la campaña “Intercambiando Sueños” anteriormente conocida como “Cuaderno Nuevo por Cuaderno Viejo”, que busca recolectar cuadernos y libros viejos y reemplazarlos por cuadernos nuevos para niños en riesgo social. Este año incorporamos la visita a centros educativos para promover y facilitar la recolección de los cuadernos y libros viejos, y charlas de educación ambiental.
- Hogar Sostenible: Se mantiene el programa hogar sostenible, concientizando y promoviendo la protección al ambiente por medio del ahorro de recursos y la promoción de buenas prácticas en los hogares de los colaboradores.

La organización cuenta con la certificación Carbono Neutral reconocido por el gobierno del país, además de realizar su inventario de gases de efecto invernadero, se compromete a compensar sus emisiones. Por segundo año consecutivo, la institución se sometió a la verificación de su inventario de gases de efecto invernadero por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), para renovar su certificación como empresa carbono neutro, al medir, reducir y compensar sus emisiones.

Se cuenta con normas internas aplicables a grupos de interés internos (colaboradores) y externos (proveedores, asociados y sus familiares, y comunidades aledañas a las zonas en las cuales desarrolla sus actividades). En el documento denominado Código de Relacionamiento para Proveedores de COOPESERVIDORES, se establecen requerimientos de cumplimiento del proveedor en materia ambiental. Entre los compromisos exigidos para los proveedores se encuentran:

- Evitar la contaminación ambiental por medio de la eliminación o disminución de las emisiones sólidas, líquidas y atmosféricas originadas en las actividades productivas,
- Desarrollar una gestión integrada del recurso hídrico,
- Realizar un manejo responsable de los insumos y desechos de producción,
- Cumplir con la legislación y reglamentación nacional ambiental vigente y aplicable,
- Integrar activamente al personal de todos los niveles organizativos, y
- Evitar el uso de sustancias tóxicas o químicas prohibidas o que causen un impacto ambiental significativo.

Desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente: a finales del 2015 se planteó como objetivo estratégico para 2020, reducir a cero el uso del papel en los procesos administrativos, apoyándonos en herramientas digitales con el fin de disminuir el uso de recursos naturales y la contaminación.

La organización se proyecta a las nuevas generaciones como promotora del cambio, por eso durante el 2016 en alianza con la empresa Tigo Star, se creó el concurso “Creador del Cambio Digital”, el cual consiste en generar ideas que favorezcan el ambiente y a la sociedad utilizando la tecnología como herramienta. Además de premios en efectivo, a los ganadores se les pagará su ingreso a la incubadora AUGE de la Universidad de Costa Rica, que les dará el apoyo necesario para poder realizar sus proyectos y llevar sus ideas a materializarse y beneficiar al mundo.

Anti-corrupción

En el marco estratégico se incluyen una serie de valores que rigen el comportamiento ético de la cooperativa. La integridad se define como la rectitud en el proceder, evidencia la probidad y transparencia. El respeto, que se refiere a acatar las leyes y normas. La prudencia, de manera que nuestro actuar sea de cautela y moderación. El compromiso y la humanidad. Son todos componentes de la cultura en favor de acciones que contribuyan a prevenir el involucramiento en actividades ilegales o cuestionables moralmente.

Acciones concretas

Prácticas contra de la corrupción en todas sus formas: COOPESERVIDORES, en cumplimiento con las regulaciones nacionales e internacionales, cuenta con políticas y procedimientos para la prevención del lavado de activos, las cuales incluyen los controles necesarios para evitar su utilización como intermediario en actos ilícitos. Las políticas establecidas comprenden: la política Conozca a su asociado”, “Conozca a su Empleado”, “Conozca su Mercado”, “Conozca su Corresponsal” y las diferentes políticas de debida diligencia dentro de las cuales se encuentran aquellas referidas a la apertura de nuevos productos, custodia de la información entre otras. Las políticas se actualizan anualmente y existe un comité de cumplimiento encargado de velar por su correcta aplicación.

Al adherirse a la política de prevención de lavado de activos, la institución promueve que sus colaboradores y directivos mantengan un adecuado comportamiento de acuerdo con los más altos principios y estándares éticos, de forma que eviten involucrarse en la integración de capitales ilegítimos, así como en actos relacionados a extorsión y soborno.

Transparencia en la gestión y rendición de cuentas; la estructura del cooperativismo facilita la comunicación con los asociados quienes son los verdaderos dueños de la cooperativa. La Asamblea de Delegados realizada en abril del 2016, las tertulias semestrales en octubre del 2015 y febrero del 2016 (reuniones con delegados a nivel provincial), las charlas, permiten atender las inquietudes de los asociados y al mismo tiempo prevenir la corrupción y el enriquecimiento ilícito, mediante comunicación abierta y el minucioso análisis de los resultados de la gestión financiera, comercial, y operativa. Durante la última rendición de cuentas se dieron a conocer los avances en materia social y ambiental así como resultados económicos de la gestión.

La utilización del poder para el beneficio individual está prohibido en COOPESERVIDORES por lo tanto se cuenta con diferentes mecanismos para prevenir cualquier tipo de soborno, extorsión o enriquecimiento ilícito. Al ser una institución financiera tenemos la supervisión de varios entes

reguladores en Costa Rica y amplios controles con tecnología de punta para monitorear acciones que puedan representar riesgos en legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.

El Comité de Cumplimiento es el encargado de velar por que las normas nacionales e internacionales se cumplan con la mayor rigurosidad. Se mantiene actividades de monitoreo constante en las transacciones de los asociados (clientes) incluyendo los colaboradores, que permitan identificar cambios inusuales de acuerdo a su perfil financiero, por medio de alertas. Estas alertas son analizadas cautelosamente a fin de determinar si efectivamente corresponden a actividades no permitidas o ilegales.

La política “Conozca a su Colaborador” exige realizar la actualización de los datos de colaboradores al menos una vez al año, esta información se cruza con los datos transaccionales de cada uno permitiendo identificar situaciones inusuales o sospechosas. Este control previene y evita que los colaboradores puedan involucrarse en actos de soborno y/o recibir dádivas por tráfico de información. Otro instrumento que contribuye a identificar situaciones de riesgo, es el reporte de Operaciones Inusuales (ROI) por medio del cual cualquier colaborador puede reportar comportamientos inusuales de cualquier otro miembro de la organización.

Es importante considerar que el monitoreo de los colaboradores considera la verificación de señales de alerta tales como:

1. Variación en el nivel de vida.
2. Estilos de vida o posibilidades financieras que no corresponden con el nivel salarial, de ingresos o patrimonial.
3. Renuencia a salir de vacaciones.
4. Recepción de regalos o atenciones de asociados que excedan la práctica habitual.
5. Asesorar o cumplir funciones en otra institución, sin previa autorización de la Gerencia General.
6. Permanecer dentro de las instalaciones de la cooperativa fuera de los horarios de trabajo.

En el año 2016 se reforzó el Manual Interno para la prevención del lavado de activos, mejorando la debida diligencia reforzada para Personas Políticamente Expuestas (PEPs) que es aquella que, de conformidad con la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, deben rendir declaración jurada sobre su situación patrimonial ante la Contraloría General de la República. Para el cónyuge de las PEPs, se deben considerar riesgos similares a los determinados para las PEPs.

Durante este periodo también se definieron nuevos perfiles de riesgo dependiendo de los puestos ocupados en la función pública o política, y se incluye el monitoreo de cualquier medio de pago utilizado en sus transacciones.

Para la afiliación de los asociados (clientes) PEPs, se debe contar con la aprobación de la Gerencia General quien analiza el informe que la Oficialía de Cumplimiento le brinda en cada uno de los casos. Además se rinden informes de seguimiento trimestral donde se detallan los movimientos contables

realizados con su respectivo origen de ingresos, impidiendo que dinero proveniente de sobornos o dádivas se integre a la operación de La Cooperativa.

Los informes de operaciones inusuales o fuera del perfil transaccional del cualquier directivo o colaborador, son tratados de la misma forma, se dan a conocer al Comité de Cumplimiento trimestralmente y al Consejo de Administración semestralmente sin distinciones ni reservas, asegurando la transparencia de la gestión. De igual forma los extranjeros residentes deben completar el informe de FATCA que se reporta al departamento del Tesoro de Estados Unidos y busca eliminar o reducir la evasión fiscal en ese país. La debida diligencia exige documentar el origen de los recursos imposibilitando integrar dinero proveniente de corrupción, lavado de dinero o dádivas ilegítimas.

Consecuente con la política para la seguridad de la información, COOPESERVIDORES realizó durante el periodo 2015-2016 una capacitación a todos los colaboradores, en temas de prevención de riesgos informáticos, seguridad de información, confidencialidad y accesibilidad de la información. La capacitación ayuda a refrescar los procedimientos con los que cuenta la Oficialía de Seguridad Informática, para administrar adecuadamente la información y con ello prevenir uso de la información para fines individuales.

Adicionalmente el “Manual de Conducta” y el “Instructivo para registro de proveedor y gestión de contratos” establecen pautas de cumplimiento obligatorio para proveedores en materia de prevención de la corrupción y el soborno. Estos reglamentos buscan que las prácticas anticorrupción que COOPESERVIDORES aplica se extiendan a sus partes relacionadas en la cadena de valor.

Cada proceso (departamento) cuenta con políticas y procedimientos que son auditados periódicamente. Las auditorías se realizan por entes externos e internos, por lo que la información debe ser clara. La sana práctica de las auditorías nos obliga a ser íntegros en el actuar de forma que la corrupción y/o soborno no tengan cabida en la organización.

Medición de resultados:

Los principales cambios positivos de la gestión realizada en las cuatro áreas temáticas de Pacto Global, se muestran en los indicadores sociales y ambientales. A continuación presentamos algunos de los indicadores:

Derechos humanos y estándares laborales:

- Capacitación y formación en los colaboradores en fortalecimiento de competencias para el desempeño de sus funciones. Al 31 de agosto del 2016, se invirtieron 276 horas de capacitación interna y externas a los diferentes procesos (departamentos) con un monto total de inversión de €93.314.210,00.

- En el mismo periodo se otorgaron becas de estudio a 83 colaboradores para su desarrollo profesional con un monto de inversión de \$18.032.065,73.
- 547 colaboradores realizaron la capacitación relacionada a acoso laboral y hostigamiento sexual, participación equivalente a un 85% de los colaboradores.
- 568 colaboradores llevaron un taller de educación financiera, sobre finanzas personales para aprovechamiento personal y sus familias, participación equivalente al 89% de los colaboradores.
- 490 colaboradores se capacitaron en el Sistema de Gestión Integrado, equivalente a un 76% de los colaboradores.
- La equidad de género e igualdad de oportunidades es otro aspecto relevante. Al 31 de agosto del 2016 la cantidad de colaboradores hombres fue de 51% en tanto que las mujeres representan el 49% del total. En este periodo se ocuparon 230 plazas nuevas de las cuales el 42,17% fue por promoción interna, brindando mayores oportunidades de crecimiento profesional y económico a los colaboradores.

Medio Ambiente:

- Durante el ejercicio 2015, la Cooperativa logró un adecuado tratamiento de las lámparas fluorescentes, las cuales fueron gestionadas por un proveedor autorizado por el Ministerio de Salud. De igual forma, el aluminio, vidrio y plástico fueron reciclados y los materiales usados en los toldos y publicidad se reutilizaron para la fabricación de los bolsos que se entregaron a los colaboradores como parte del Kit de Hogar Sostenible. Finalmente, en 2015 se recolectaron un total de 3,433 kg de residuos reciclables y 2,477 kg de residuos peligrosos.
- A pesar del crecimiento sostenido que ha tenido la Cooperativa, en el año 2015 se logró evitar el desperdicio de 1.324.000 litros de agua netos. De haber mantenido el nivel de consumo de agua del 2013 la cooperativa estaría pagando aproximadamente \$13.595.940 más de lo que se cancela actualmente por año, por lo que denota la reducción por gestión de los años 2014, 2015 y 2016.
- Reducción del 35.4% en consumo promedio por colaborador de agua. De haber mantenido el nivel de consumo de agua del 2013 la cooperativa estaría pagando aproximadamente 13.595.940 más de lo que se cancela actualmente por año, por lo que denota la reducción por gestión de los años 2014, 2015 y 2016.
- A pesar del crecimiento sostenido que ha tenido la Cooperativa, en el año 2015 se logró evitar el uso de 1417 resmas, 3.2 toneladas de papel, equivalente a aproximadamente 92 árboles. Esto significó un ahorro neto de \$4.521.490.

Anti-corrupción:

- 505 colaboradores se capacitaron en riesgos, participación equivalente al 79% de la organización.
- 500 colaboradores se capacitaron en cumplimiento de la Ley 8204.
- 500 colaboradores se capacitaron en seguridad informática, participación equivalente al 85% de la organización.