



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y BALANCE SOCIAL 2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

07 PERFIL DE LA MEMORIA

- 04 CIFRAS IMPORTANTES EN 2019
- 07 ALCANCE Y COBERTURA
- 07 CONTENIDO
- 07 REPORTE Y VERIFICACIÓN
- 07 CONSULTAS E INFORMACIÓN ADICIONAL

08 MENSAJES DE PRESIDENCIA Y GERENCIA

- 08 MENSAJE DE PRESIDENCIA
- 09 MENSAJE DE GERENCIA

11 MÁS CERCANOS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- 11 DIÁLOGO PERMANENTE
- 14 TEMAS RELEVANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 16 MATRIZ DE MATERIALIDAD
- 17 LA FAMILIA CACPECO SE FORTALECE EN LA SOSTENIBILIDAD
- 17 LA SOSTENIBILIDAD, EL EJE CENTRAL DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN
- 17 NUESTRA ESENCIA ORGANIZACIONAL
- 19 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: APRENDIZAJES Y DESAFÍOS
- 20 CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
- 21 CRECEMOS JUNTOS
- 21 NUESTRA GESTIÓN RESPONSABLE DE RIESGOS
- 22 PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- 23 COMPROMISO INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS
- 24 GOBERNANZA AL SERVICIO DE LOS SOCIOS
- 24 ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO
- 27 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
- 29 COMPROMISO CON LA ÉTICA Y LA INTEGRIDAD
- 29 RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS

30 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA SOSTENIBLE

- 31 CREACIÓN DE VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 34 DESEMPEÑO ECONÓMICO
- 36 INDICADORES FINANCIEROS 2019
- 38 SOMOS PARTE DEL DESARROLLO LOCAL

38 NUESTROS SOCIOS

- 39 COMPROMISO CON LA RAZÓN DE SER INSTITUCIONAL: NUESTROS SOCIOS
- 40 MARCO DE ACCIÓN RESPONSABLE
- 40 INCLUSIÓN FINANCIERA
- 41 ACCESIBILIDAD FINANCIERA
- 42 POLÍTICA DE RIESGO DE CRÉDITOS Y PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO
- 42 NUESTRA OFERTA DE VALOR RESPONSABLE
- 43 PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

- 43 AHORRO E INVERSIÓN SEGUROS
- 44 SOLUCIONES CREDITICIAS
- 47 PRODUCTOS Y SERVICIOS EN FAVOR DEL PLANETA
- 48 SERVICIOS NO FINANCIEROS
- 50 TRABAJAMOS POR SU SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN
- 50 LA ESTRATEGIA PARA EL CUIDADO DE LOS RECURSOS DE LOS SOCIOS
- 50 ATENDIENDO UN ASUNTO PRIMORDIAL: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
- 52 NUESTRA LABOR EN MATERIA DE QUEJAS Y RECLAMOS
- 52 LA SATISFACCIÓN DE SERVIR
- 54 TESTIMONIOS DE NUESTROS SOCIOS

56 NUESTRO TALENTO HUMANO

- 57 NUESTRO TALENTO HUMANO PREPARADO Y COMPROMETIDO
- 57 PROPUESTA DE VALOR PARA LOS COLABORADORES
- 57 EL MOTOR HUMANO DE CACPECO
- 58 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- 60 UN PROCESO QUE SE FORTALECE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 60 LAS CAPACIDADES DE NUESTRO TALENTO HUMANO SE CONSOLIDAN PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO
- 62 COMPENSACIONES, MÁS ALLÁ DE UNA REMUNERACIÓN
- 62 UN ENTORNO LABORAL SANO
- 65 MORBILIDAD LABORAL
- 66 SOLUCIONES DE SEGURIDAD PARA EL TALENTO HUMANO
- 67 JUNTOS EDIFICAMOS EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR
- 68 FECHAS QUE NOS UNEN...
- 70 TESTIMONIOS DE NUESTRO TALENTO HUMANO

72 NUESTROS PROVEEDORES

- 73 UN VÍNCULO COMERCIAL SOSTENIBLE
- 74 OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE
- 75 EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN SE AFIANZA
- 76 TESTIMONIO DE NUESTROS PROVEEDORES

77 LA COMUNIDAD Y CACPECO

- 78 NUESTRO VALOR INSTITUCIONAL: LA PASIÓN AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD
- 78 2019 UN AÑO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN
- 83 VOLUNTARIADO CORPORATIVO CARITAS FELICES
- 84 VIVENCIAS SOSTENIBLES
- 85 INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

86 NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- 87 GESTIÓN AMBIENTAL
- 87 MANEJO SOSTENIBLE DE RECURSOS NATURALES
- 87 MATERIALES
- 88 ENERGÍA
- 89 COMBUSTIBLES
- 90 EMISIONES
- 92 DESECHOS
- 93 RESIDUOS PELIGROSOS

94 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- 94 INFORME DE BALANCE SOCIAL
- 100 ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS
- 103 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI
- 109 GLOSARIO
- 110 ENCUESTA

CIFRAS IMPORTANTES EN 2019

➔ GRI 102-7 / GRI 102-10

Gracias a la confianza de nuestros grupos de interés, alcanzamos estas cifras, que año tras año crecen de forma sostenible.



ACTIVOS

2018 ► \$304'148.806

2019 ► \$365'100.954



INGRESOS

► \$ 37'349.242

► \$48'573.949



EGRESOS

► \$30'023.424

► \$39'838.013



PATRIMONIO

2018 ► \$60'939.967

2019 ► \$73'100.721



UTILIDAD NETA

► \$7'325.818

► \$8'735.936



MONTO CONCEDIDO EN MICROCREDITOS

► \$88'250.608

► \$102'683.959



**MONTO CONCEDIDO EN
CRÉDITOS COMERCIALES**

2018 ▶ \$3'139.900

2019 ▶ **\$1'571.361**



**MONTO CONCEDIDO EN
CRÉDITOS DE CONSUMO**

▶ \$54'476.716

▶ **\$61'768.827**



**MONTO CONCEDIDO EN
CRÉDITOS INMOBILIARIOS**

▶ \$9'479.200

▶ **\$680.200**



**INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD**

2018 ▶ \$ 114.139

2019 ▶ **\$101.997**



**NÚMERO DE
COLABORADORES**

▶ 205

▶ **214**



**NÚMERO DE
PROVEEDORES**

▶ 404

▶ **425**



**NÚMERO DE FAMILIARES BENEFICIADOS A TRAVÉS
DE LA RELACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES**

2018 ▶ 615

2019 ▶ **642**



**COMPENSACIÓN HUELLA DE
CARBONO (EN KG DE CO2)**

▶ 149.108

▶ **103.649**

**“ CACPECO,
una
organización
cercana a
sus grupos
de interés**



➔ GRI 102-50 / GRI 102-51 / GRI 102-52 / GRI 102-53 / GRI 102-54 / GRI 102-56

PERFIL DE LA MEMORIA

Con la responsabilidad de ofrecer una rendición de cuentas completa sobre la gestión, compromisos y progresos en relación a la sostenibilidad de las actividades institucionales, compartimos con los principales grupos de interés información relevante acerca del desempeño sostenible de CACPECO LTDA.

ALCANCE Y COBERTURA

Sobre la base de un ciclo de presentación anual - por décimo segundo año consecutivo - y con un período de cobertura del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, este informe se elabora de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y sigue las directrices sectoriales de la versión G4 del Financial Services Sector Disclosures del mismo GRI¹.

La información financiera proviene de los Estados Financieros de la Institución, auditados por la firma externa independiente Jiménez Espinosa Cía. Ltda. En cuanto a la información no financiera expuesta, ésta sigue las orientaciones del Institute for Social and Ethical AccountAbility presentadas en la última versión de la norma AA1000, por tanto, los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS.

CONTENIDO

Para determinar el contenido de la presente Memoria, hemos aplicado los cuatro Principios establecidos por el GRI para definir el contenido de un informe de sostenibilidad: Inclusión de los grupos de interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad, así como las correspondientes recomendaciones sobre los pasos a seguir en la definición de los temas materiales. En las siguientes páginas se expone debida y detalladamente el proceso desarrollado, así como los Estándares GRI reportados.

REPORTE Y VERIFICACIÓN

La Unidad de Sostenibilidad es el área líder por parte de la Cooperativa de preparar y asegurar la integridad de la información expuesta. Responsable de la calidad de contenidos y parámetros de desempeño, ha asegurado un riguroso proceso de gestión interna de la información, permitiendo seguir la correcta aplicación de los seis Principios establecidos por el GRI para definir la calidad de un informe de sostenibilidad: Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad y Puntualidad.

El presente documento no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa en relación a la aplicación de los Estándares GRI, sin embargo, de manera regular, un importante número de contenidos económicos, ambientales y/o sociales reportados son contrastados externamente y de forma independiente en el marco de procesos de aseguramiento a los que se somete CACPECO sobre la base de procedimientos internos y externos de gestión.



En caso de consultas o solicitudes de información adicional², dirigirse a:

Verónica Orbea Carrión
Jefa de Sostenibilidad y
Comunicación
PBX: +593 3731420 -
vorbea@cacpeco.com

¹ GRI: Global Reporting Initiative

² La información aquí expuesta puede ser completada con los contenidos disponibles en el portal: <https://www.cacpeco.com/>

“ Nos queda la más alta satisfacción de haber cumplido con las expectativas de nuestros socios, para de esta manera devolverles la confianza depositada en la Cooperativa,



MENSAJE DE PRESIDENCIA

La economía a nivel mundial atraviesa momentos sumamente difíciles. La confrontación entre las dos superpotencias está provocando una verdadera división en nuestro planeta; por un lado, Estados Unidos de Norteamérica que trata de mantener su hegemonía, dominio y supremacía y, por otro, China, nueva superpotencia respaldada por Rusia que, por su lado, busca el espacio que le corresponde en un nuevo orden mundial. Esta lucha por el reparto del poder, desde hace 30 años en manos de un solo país desde la caída del Muro de Berlín y la disolución de la Unión Soviética, está llegando a su final. Esta transformación, por supuesto, no se producirá sin causar un grave sismo económico y político que repercutirá en todas las naciones.

Por otra parte, en Ecuador luego de la bonanza económica sin precedentes en nuestra historia, lamentablemente desaprovechada, no nos conduce a un desarrollo sustentable en el mediano y largo plazo; ahora, nos está pasando la factura de la improvisación, en el delicado y técnico manejo de los recursos estatales.

Estos escenarios nos comprometen como Cooperativa a ser estrictamente prudentes y cautelosos en el manejo de los recursos

de los socios y, a la vez, buscar una acertada rentabilidad de los recursos de la Institución.

Nos es grato saber que los objetivos propuestos no han sido una utopía, sino una realidad. Si bien es cierto que el esfuerzo realizado en todos los niveles de la administración, como en el gobierno cooperativo han requerido de un arduo trabajo, nos queda la más alta satisfacción de haber cumplido con las expectativas de nuestros socios, para de esta manera devolverles la confianza depositada en la Cooperativa, a través de la entrega de productos y servicios de calidad, con un claro enfoque de desarrollo sostenible.

Afectuosamente

MARIO ARGÜELLO A.
Presidente

“ Hemos alcanzado un importante desempeño institucional, queremos seguir cumpliendo la razón por la que fuimos creados, lo hacemos con pasión y compromiso ...

➔ GRI 102-14

MENSAJE DE GERENCIA

Estimados SOCIOS

CACPECO es parte activa de la economía popular y solidaria comprometida con la inclusión financiera de muchos ecuatorianos que no tienen acceso al sistema financiero, al brindarles la posibilidad de ser sujetos de crédito, en especial para actividades micro-empresariales; para ello, buscamos espacios en los que podamos ofrecer productos y servicios, generar empleo y convertirnos en aliados de quienes labran un futuro mejor.

El trabajo socio-económico está encaminado a beneficiar a nuestros grupos de interés y a la aplicación de buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente. Este gran cometido, lo construimos a pesar del contexto económico y social de un país emergente como Ecuador, que su economía va en decremento, las finanzas públicas a la baja, el desempleo es cada día mayor, por tanto, un significativo número de la población tiene dificultades en solventar sus necesidades; para tranquilidad de los ecuatorianos el sistema financiero nacional es fuerte y su aporte a la economía permite el progreso de empresas y familias que logran mejorar sus condiciones de vida.



En 2019, ampliamos la zona de influencia, luego de un proceso administrativo con el Ente de Control, absorbimos a la Cooperativa Santa Ana de Nayón, con Activos por \$7'312.258, este proceso nos permite incrementar cinco puntos en el Nororiente de Quito y atender las expectativas de los socios, se suma la apertura de una nueva sucursal en la ciudad de Latacunga, en la parroquia Eloy Alfaro. La innovación tecnológica es otro aspecto importante, en el que incursionamos en este ejercicio, con la actualización del sitio web, el aplicativo CACPECO Móvil, Billetera Electrónica Bicoo y Kioscos para Información, herramientas virtuales que nos acercan fuertemente a los socios que desde la comodidad de su lugar de trabajo, domicilio o donde se encuentren puedan acceder a las soluciones financieras; es importante señalar, la profundización a la que hemos llegado a través del otorgamiento de crédito de montos menores, que nos deriva a la inclusión financiera, el 33% de créditos colocados corresponden a estos segmentos,

 GRI 102-14

nos satisface sobre manera saber que estamos respondiendo a la razón social de nuestra naturaleza institucional, apoyar a sectores menos favorecidos.

Los esfuerzos desplegados por la Gran Familia CACPECO, nos dejan resultados favorables, el posicionamiento de la Institución cada vez es más sólido, contamos con más socios que confían en la Institución, consecuentemente nuestro Activo crece en 20,04%, la Cartera en 20,01%, los Pasivos en 20,06%, Excedentes en 19,25% porcentajes acordes a lo previsto, siempre estaremos atentos a retribuir la confianza de la colectividad, con un desempeño sostenible, que nos robustece en los difíciles momentos de este año al ofrecer lo mejor de la Institución, alineándonos aún más a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para afianzar el trabajo decente, el crecimiento económico, la igualdad de género y la preservación de los recursos naturales; la labor desplegada nos conduce a provocar mayor bienestar y prosperidad, de quienes tanto dentro como fuera de la Organización son grupos claves, consecuencia de ello, la sociedad nos concede su confianza como una Cooperativa Sostenible, lo que nos compromete voluntariamente a presentar esta rendición de cuentas.

El manejo prudente, junto a la eficiencia y gestión sostenible nos permitió ser reconocida por terceros: son ocho períodos consecutivos que conservamos el Primer lugar en la categoría, "Mayor Eficiencia en el Sistema Financiero Nacional", otorgado por la Corporación EKOS; obtuvimos de CEMEFI y AliaRSE el reconocimiento como "Empresa Comprometida con la Responsabilidad Social

Empresarial en América Latina®"; logramos escalar tres posiciones en el ranking de Great Place to Work, ubicándonos en el Quinto lugar a nivel país; representamos a Ecuador en los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina -Latin America Best Workplaces- en el puesto 37, en un ranking de 1400 empresas, de 22 países de la Región. La firma Class International Rating ratificó la calificación AAA-, evaluándonos como una Institución fuerte, solvente, con una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, somos la única Institución Cooperativa en Ecuador en lograr esta calificación.

Hemos alcanzado un importante desempeño institucional, queremos seguir cumpliendo la razón por la que fuimos creados, lo hacemos con pasión y compromiso, mi gratitud y reconocimiento para Directivos y Equipo Humano por el gran desempeño, también un sentido gracias a cada uno de los socios por la confianza depositada, que nos permite ser parte de sus proyectos de vida.

Visionamos nuevos retos, queremos estar más cerca de nuestros socios, nos ocuparemos en deleitarlos con productos que creen un ambiente de entendimiento de sus necesidades y oportunidad en el servicio, sumaremos esfuerzos con aliados comerciales, organizaciones y gobiernos locales para posibilitar el bienestar que todos anhelamos.

Cordialmente
VIRGINIA E. DE TOVAR
 Gerente General

➔ GRI 102-40 / GRI 102-42 / GRI 102-43/ GRI 102-44

1. MÁS CERCANOS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

1.1. DIÁLOGO PERMANENTE

Esta gestión está respaldada por la política de relacionamiento que dice:

“Propiciar con los grupos de interés, diálogos estructurados para generar soluciones conjuntas”.

Este año, nos acercamos específicamente a dos grupos de interés claves, socios y talento humano, para conocer sus intereses y sus expectativas. Desplegamos un proceso de relacionamiento que cumple con la siguiente dualidad: entender sus aspiraciones puntuales respecto a la entrega de productos y servicios, así como, obtener de fuente directa un insumo que se proyecte en la planificación estratégica del siguiente período.

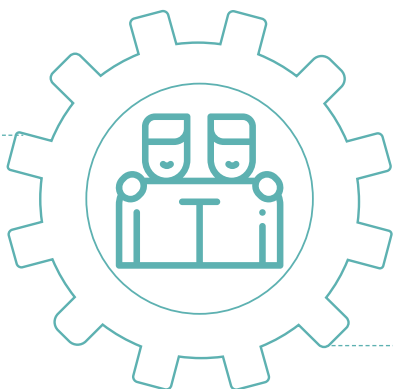
Fue grato reunirnos con alrededor de 51 socios y 26 colaboradores, cuyas voces hablan, entre otros temas, sobre la cercanía y familiaridad con los que son acogidos. Para CACPECO es un reto diario satisfacer sus necesidades. A continuación, compartimos los temas de mayor relevancia para los dos stakeholders y la estrategia que desarrollamos para atenderlos.



SOCIOS

INTERESES

- Mantener el alto nivel de solvencia, seguridad y confianza.
- Continuar brindando un servicio de excelencia.
- Mayor difusión sobre los productos tecnológicos.
- Conservar los altos estándares de seguridad de la información.
- Comunicar la gestión social y ambiental más ampliamente.



EXPECTATIVAS

- Considerar la posibilidad de brindar asesoramiento técnico especializado a los microempresarios.
- Contar con el producto tarjeta de crédito.
- Ofrecer cobertura nacional e internacional (New York /Madrid).
- Crear más agencias en la zona de la Costa (Santo Domingo).
- Instalar más cajeros automáticos.

RESPUESTA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

- Entregamos productos y experiencias innovadoras alineadas a Principios Cooperativos y de gestión sostenible.
- Mantenemos la calificación de riesgo más alta del sistema cooperativo nacional **AAA-**, brindando confianza y solvencia a nuestros socios.

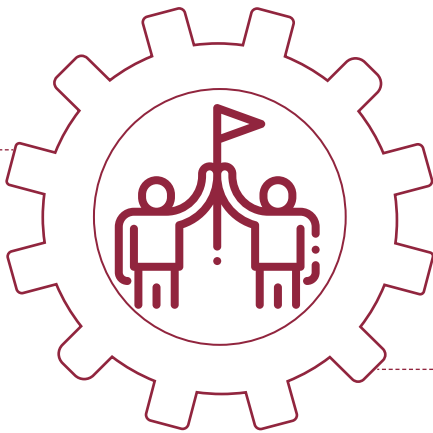
AAA-



TALENTO HUMANO

INTERESES

- Mantener el excelente clima laboral que tiene la Cooperativa.
- Continuar con remuneraciones competitivas que le permite alcanzar sus sueños.
- Seguir con el mismo nivel de respeto, igualdad y equidad.
- Mantener el alto nivel de solidaridad en situaciones críticas.
- Consolidar los mecanismos de seguridad de la información.
- Fortalecer la comunicación interna.
- Continuar con el proceso de mejoramiento de las competencias de liderazgo en Jefes de Agencia y personal de negocios.



EXPECTATIVAS

- Mayor entrenamiento en temas de crecimiento personal y desarrollo de habilidades.
- Educación financiera en plataforma virtual o charlas presenciales.
- Apoyo y promoción de actividades deportivas.

RESPUESTA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

- Programas de entrenamiento basado en competencias.
- Condiciones laborales competitivas.
- Gestión de salud ocupacional dinámica y eficiente.



➔ GRI 102-46 / GRI 102-48 / GRI 102-49

1.2. TEMAS RELEVANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para elaborar la presente Memoria, seguimos con rigurosidad los principios establecidos en los Estándares GRI y cumplimos con el proceso de revisión de los temas materiales sobre los que establecemos la gestión de sostenibilidad, con el propósito de actualizar³ la evaluación de los impactos de las actividades y verificar la capacidad de responder a las expectativas de los grupos de interés. Este proceso de revisión se realiza a través de las siguientes etapas:



ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS



- Revisión de diversos análisis de materialidad sectoriales desarrollados por expertos
- Consideración de los objetivos estratégicos de la Cooperativa en materia de desarrollo sostenible
- Mapeo de los principales impactos sobre el desarrollo sostenible

1

VALIDACIÓN Y PRIORIZACIÓN INTERNA



- Encuestas a los miembros del Comité de Sostenibilidad de la Cooperativa

2

IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE GRUPOS DE INTERÉS



- Encuestas a representantes de los principales grupos de interés
- Mesa de diálogo con Representantes de la Asamblea de la Cooperativa

3

SISTEMATIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES



- Procesamiento del conjunto de información recabada
- Sistematización de temas materiales
- Definición de contenidos de la Memoria

4

3 GRI 102-48 / GRI 102-49: este proceso de revisión de temas materiales no ha implicado más que un nivel mínimo de modificación de la estructura y contenidos reportados en la presente Memoria de Sostenibilidad con relación a los informes anteriormente publicados por CACPECO. Estos cambios se ejecutan sin tener que alterar de manera profunda el ejercicio de reporte como tal, ni re expresar la información a ser reportada.

→ GRI 102-44 / GRI 102-46 / GRI 102-47
GRI 103-1 -> de todos los temas materiales identificados

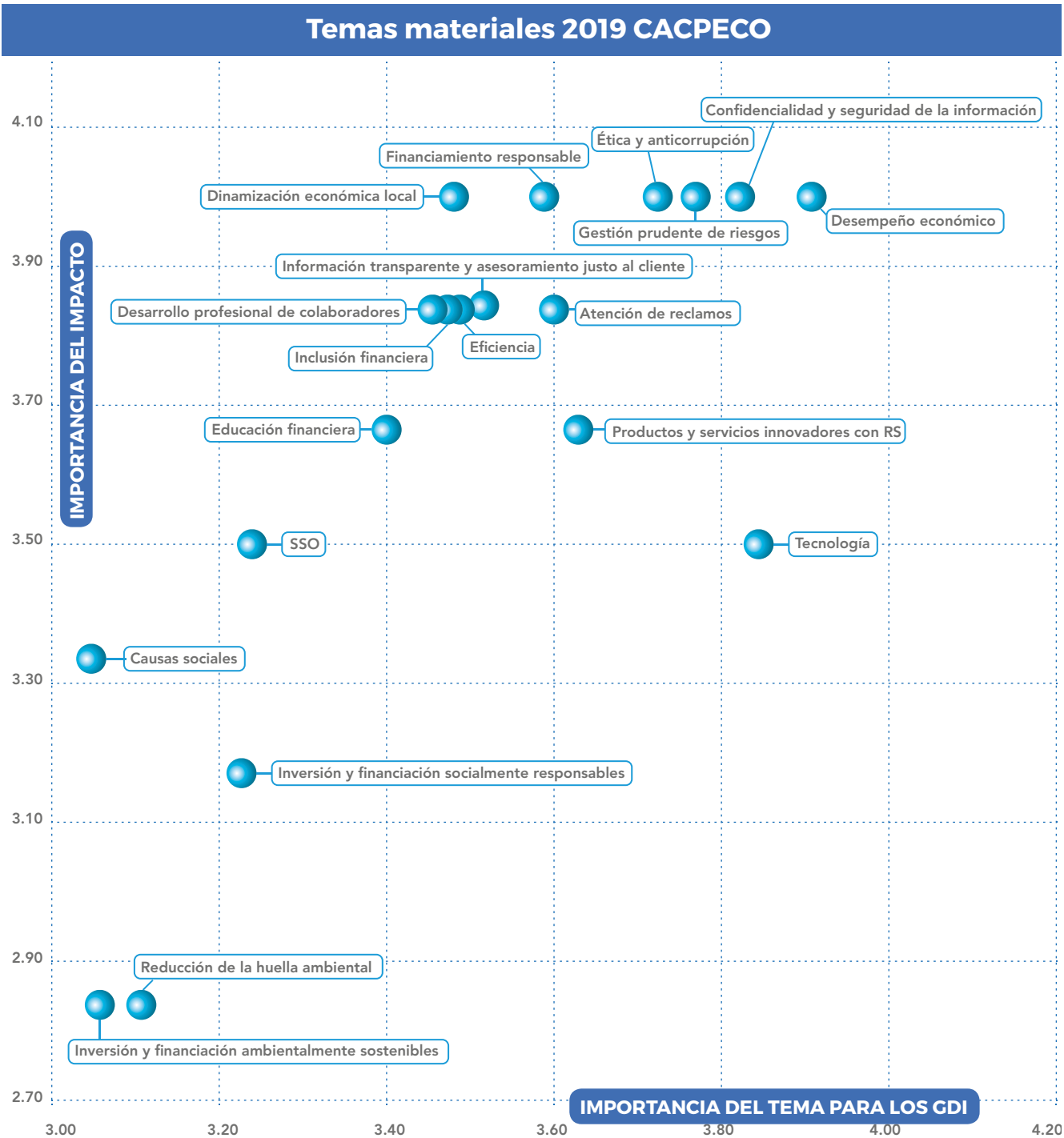
Los temas materiales identificados como resultado de este proceso se indican en la siguiente tabla, para cada uno de los que se establece su correspondiente cobertura:

Dimensión	#	Temas materiales identificados	¿Dónde se produce el impacto, quién lo genera?	La implicación de CACPECO en los impactos	Limitaciones
Económica	1	Desempeño económico y solidez financiera	CACPECO	Directa	Ninguna
	2	Maximizar la eficiencia económica y de procesos	CACPECO	Directa	Ninguna
	3	Dinamización de la economía local	CACPECO	Directa	Ninguna
	4	Gestión prudente de riesgos	CACPECO	Directa	Ninguna
Ambiental	5	Reducción de la huella ambiental (emisiones GEI y desechos)	CACPECO	Directa	Ninguna
	6	Integración de criterios ambientales en las decisiones de inversión y financiación	CACPECO	Directa	Ninguna
Social Prácticas Laborales	7	Desarrollo profesional y personal de colaboradores	CACPECO	Directa	Ninguna
	8	Políticas y prácticas de seguridad y salud ocupacional	CACPECO	Directa	Ninguna
Social Derechos Humanos	9	Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión y financiación	CACPECO	Directa	Ninguna
Social Comunidad	10	Fortalecer prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción	CACPECO	Directa	Ninguna
	11	Educación financiera y generación de capacidades	CACPECO	Directa	Ninguna
	12	Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	CACPECO	Directa	Ninguna
	13	Apoyo a causas sociales de impacto	CACPECO	Directa	Ninguna
Social Clientes	14	Financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento	CACPECO	Directa	Ninguna
	15	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios	CACPECO	Directa	Ninguna
	16	Monitoreo permanente de calidad y atención de reclamos	CACPECO	Directa	Ninguna
	17	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	CACPECO	Directa	Ninguna
	18	Uso de la tecnología	CACPECO	Directa	Ninguna
	19	Información transparente y asesoramiento justo al cliente	CACPECO	Directa	Ninguna

➔ GRI 102-44 / GRI 102-46 / GRI 102-47
GRI 103-1 -> de todos los temas materiales identificados

A continuación, se presenta un gráfico de estos mismos temas materiales ordenados por su nivel de prioridad:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



LA FAMILIA CACPECO SE FORTALECE EN LA SOSTENIBILIDAD

➔ GRI 102-1 / GRI 102-2 / GRI 102-3 / GRI 102-4 / GRI 102-5 / GRI 102-6

LA SOSTENIBILIDAD, EL EJE CENTRAL DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

CACPECO LTDA., sus siglas significan, Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi, entidad autónoma, independiente y de responsabilidad limitada. La oficina Matriz está ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Somos supervisados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del segmento uno, por superar el valor de activos de \$80 millones de dólares, según lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario Financiero.

Al cierre del ejercicio reportado, cumplimos 31 años de labor sostenible, a través de 20 agencias, dos oficinas especiales y una oficina

móvil, distribuidas en la zona central del Ecuador. Un trabajo pensado en el crecimiento socio-económico de la población ecuatoriana y la confianza de más de 183 mil socios nos permite a mediados de este año, expandirnos en la provincia de Pichincha, con cuatro puntos de atención, como resultado de la fusión por absorción de la Cooperativa Santa Ana de Nayón.

Los productos y servicios son entregados especialmente en la provincia de Cotopaxi y los segmentos atendidos son: microempresarios, empleados públicos y privados, así como jubilados.



NUESTRA ESENCIA ORGANIZACIONAL

➔ GRI 102-16

Nos identificamos con la necesidad de los socios, por medio de la filosofía organizacional que dice:

MISIÓN ---



Entregamos productos y servicios financieros solidarios de excelencia, con gestión sostenible, apoyados en tecnología vanguardista y talento humano comprometido.

VISIÓN ---



Ser modelo de cooperativa sostenible, orientada a la excelencia en el servicio con innovación tecnológica que contribuya al bienestar de sus socios, sus familias y la comunidad.

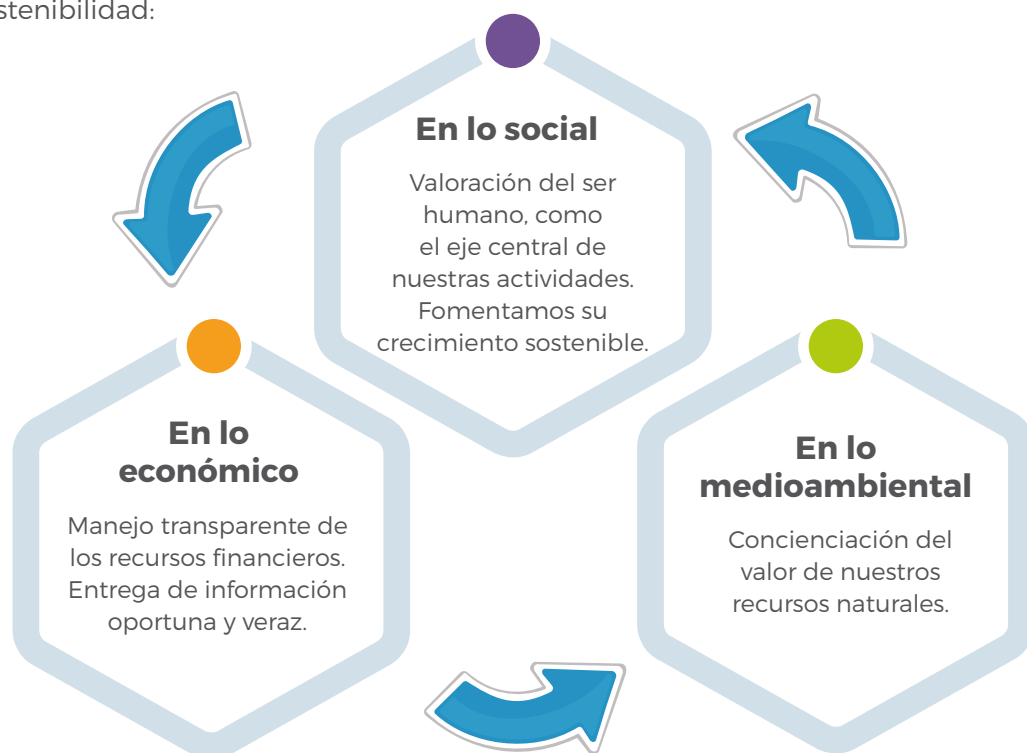
→ GRI 102-16

VALORES



→ GRI 102-16

Para respaldar la gestión institucional nos afianzamos en las políticas de la triple línea de la sostenibilidad:



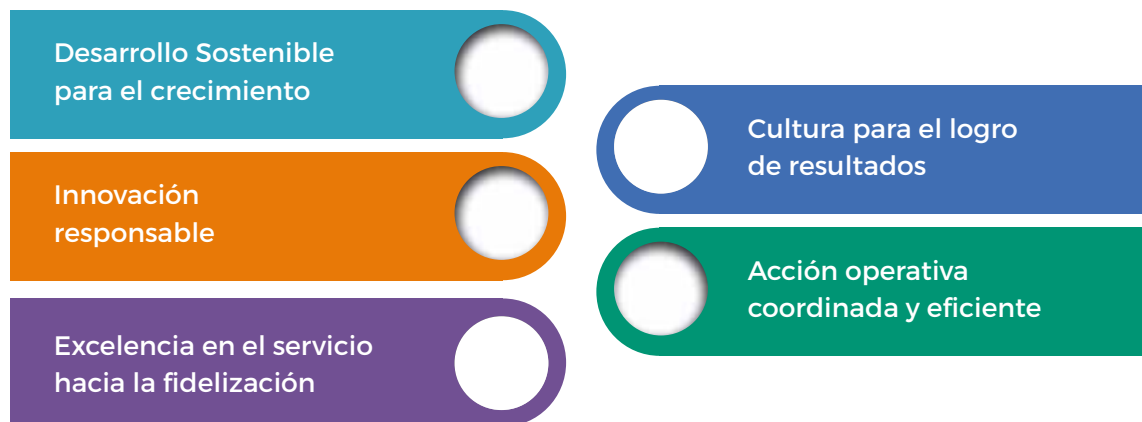
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: APRENDIZAJES Y DESAFÍOS

Este ejercicio se actualiza en 2019, el factor diferenciador con miras a 2021 se define en:

“ El Desarrollo Sostenible como eje de crecimiento, que permita consolidar una cooperativa socialmente responsable, innovadora, con excelencia operacional y en el servicio.



Para ello, se identifican cinco principales pilares estratégicos dentro de los que se enmarcarán los objetivos estratégicos y retos para los próximos tres años:



Este proceso se ejecutará a través de tres componentes:



→ CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

Los proyectos alcanzan un cumplimiento del **92%**; se cristalizan varios de ellos, en particular los tecnológicos, que fortalecen la gestión comercial y benefician a los asociados, tales como: aplicación CACPECO MÓVIL, nueva página web, Billetera Móvil a través de BICCO, entre otros. Sin duda, el motor que nos mueve para servir a los socios con los más altos estándares de excelencia, nos impulsa a adoptar una metodología dinámica de autoaprendizaje de la fuerza de ventas, a través de aplicaciones digitales interactivas y herramientas de seguimiento, para consolidar tanto sus conocimientos como su actitud de servicio, con un trato cálido y amable.

En este año, seis agencias generan nuevas iniciativas que atadas a indicadores de gestión, les permite innovar la presencia comercial en sus zonas de influencia, contribuyendo desde sus puntos de atención a la planeación estratégica con miras a 2021.

Consolidamos el seguimiento a través de la revisión sistemática de indicadores, económicos, sociales y ambientales, mismos que de hallarse con algún riesgo en su ejecución, son gestionados oportunamente con acciones de mejora que nos conduzcan a la visión institucional.

→ GRI 102-12

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE: PRIORIZAMOS LA CALIDAD DE VIDA

Al asumir el compromiso de la sostenibilidad, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Somos una organización del sector financiero social, destinamos esfuerzos para dinamizar la economía de los socios, respaldamos de manera específica este ODS, a través de la extensión de microcréditos y créditos grupales a 12.352 personas, por un total de \$102'683.959.



Tenemos un claro rol en la consecución de este Objetivo, pues somos actores del crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo. En 2019, garantizamos condiciones dignas de empleo para 214 colaboradores y fomentamos la productividad económica de 19.834 microempresarios, en quienes propiciamos oportunidades de crecimiento sostenible.



Al ser el cambio climático, uno de los riesgos más urgentes que atraviesa el planeta, en CACPECO asumimos con responsabilidad este desafío mundial, bajo la observancia de las políticas internas de cuidado ambiental y gracias a las jornadas de forestación que realizamos, en 2019 dejamos de emitir 75.000 Kg de CO₂e.

→ GRI 102-13

CRECEMOS JUNTOS

El respaldo que brindamos a los diversos grupos de interés por medio de los productos y servicios es posible con el apoyo de aliados importantes como:



ACI

Alianza Cooperativa Internacional

CERES

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad

FINANCOOP

Caja Central

ICORED

Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas

PACTO GLOBAL

Pacto Global Red Ecuador

RTC

Red Transaccional Coonecta

→ GRI 102-11 / CAC4 (103-2, 103-3) / CAC4

NUESTRA GESTIÓN RESPONSABLE DE RIESGOS

2019, un año en que la economía nacional tiene eventos de índole social que la llevan a contraerse, marcando así la dinámica de todo el sistema financiero. Buscamos mecanismos para que este comportamiento no afecte al desempeño de la Cooperativa y, principalmente, a la economía de los socios, sino al contrario, se convierta en el escenario de oportunidades para atender de forma diferenciadora sus necesidades, que se ven afectadas después de los hechos sucedidos en octubre pasado, tomamos medidas prudentes y solidarias. Creamos el crédito “Solución” con requisitos flexibles ante la evidente crisis de diversos sectores del país; así también, continuamos

con la compra de cartera a empresas, sumado al control riguroso y oportuno del índice de morosidad que se incrementa en apenas 0.22 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Un elemento diferenciador de 2019, basamos el análisis de productos y servicios en un exhaustivo estudio de diferentes perspectivas, ya sean operativas o del negocio, permitiendo una visión preventiva e integral de los riesgos. Además, evaluamos en términos generales los diferentes mecanismos de prevención para mitigar el riesgo de lavado de activos, alineados tanto a la normativa nacional como internacional.

→ GRI 102-11 / CAC4 (103-2, 103-3) / CAC4

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Con el objetivo de buscar sinergias y alcanzar una mayor integración de los procesos que van desde la estrategia y planificación hasta la implementación en la gestión y dentro de un adecuado ambiente de control, nos adherimos a buenas prácticas de gestión de riesgos.

Abordamos cuatro riesgos que se destacan en nuestro accionar:

Riesgo de Liquidez:



Mantenemos niveles de liquidez superiores a los requeridos por el organismo de control, a esto se suma una gestión eficiente de los Activos Líquidos Netos, que garantiza una adecuada posición de liquidez en los diferentes escenarios y cubre la concentración de los mayores depositantes.

Como complemento, realizamos ajustes a la metodología de supuestos para la generación de los reportes de liquidez y mercado, por los cambios suscitados en el entorno macroeconómico, permitiéndonos que la información generada sea lo más cercana a la realidad y sirva como insumo para una mejor toma de decisiones.

Otro pilar fundamental es el plan de contingencia de liquidez activo, que fortalece la continuidad del negocio, incluso en situaciones que pudiesen ser consideradas de estrés y cubre las expectativas de liquidez de la familia CACPECO.

Riesgo de Mercado:



Este riesgo es inherente a toda actividad financiera, se produce por los cambios en las tasas de interés, que afectan tanto al Activo como al Pasivo. Estas variaciones tienen un alcance directo en el valor económico y en el margen financiero de la Institución, por lo que, de forma mensual, se gestiona y monitorea. Los resultados de las pruebas durante el año 2019, determinan un nivel de riesgo bajo para la Cooperativa.

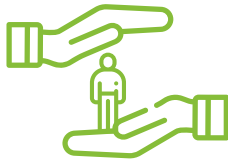
→ CAC5 (103-2, 103-3) / CAC5

Riesgo de Crédito:



Al ser la cartera de crédito el mayor componente del Activo, varias son las estrategias aplicadas para su mitigación, tomando en cuenta que este riesgo se materializa frente a dos parámetros: colocación y recuperación. Dentro del primer componente se aplica el seguimiento de crédito encaminado a velar por el no desvío de fondos y analizar posibles deterioros en la economía del socio que podrían generar el incumplimiento de pago. Durante este año, actualizamos la matriz de seguimiento de crédito que contempla la revisión general del cumplimiento de los procedimientos a nivel de actividad, que contribuye a tomar acciones correctivas en los casos que así lo ameritan, lo complementamos con estrategias de mitigación como capacitación, revisión de procedimientos, implementación de mecanismos tecnológicos, entre otras.

Las políticas prudentes de otorgamiento de crédito y fuerte metodología crediticia nos permiten mantener una cartera sana y apoyan a frenar el sobreendeudamiento de los socios.

Riesgo Operativo:

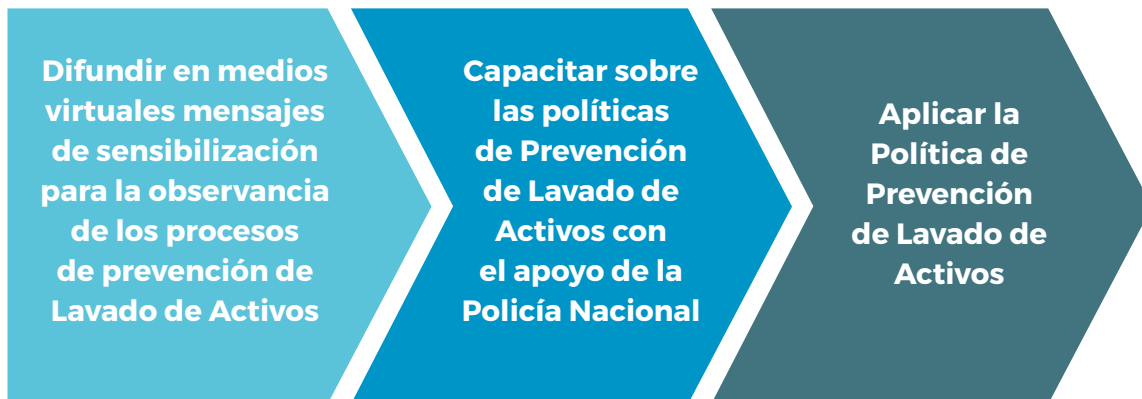
Fortalecemos el Plan de Continuidad del Negocio, aplicamos diferentes pruebas, así como análisis de estrés; a la par, realizamos ajustes enfocados a lograr una efectiva continuidad del negocio en caso de materializarse algún evento adverso, cubriendo todos los factores, procesos, personas, recursos materiales y tecnología de la información.

Contamos también con el Plan de Recuperación de Tecnología (DRP), tanto en estructura física, personas y a nivel procedimental, lo que complementa al Plan de Continuidad del Negocio y garantiza su operatividad en situaciones de estrés.

➔ **GRI 102-11 / CAC4 (103-2, 103-3) / CAC4**

COMPROMISO INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Esta gestión tiene el respaldo de procesos basados en la identificación, medición y mitigación de los diferentes riesgos inherentes a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. Nos preocupamos en:



Los Directivos, Comité de Cumplimiento y colaboradores somos permanentemente capacitados y ejercemos con transparencia nuestras responsabilidades, apoyamos la gestión de control y prevención de actos ilícitos, para evitar que CACPECO sea utilizada de manera directa o como instrumento para el cometimiento de delitos que deterioren su imagen y prestigio.

A la vez, cumplimos la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, con el respaldo de la Resolución N° 011-2014-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la normativa emitida por la Unidad de Análisis Financiero Económico, Manual de Prevención del Lavado de Activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.

GOBERNANZA AL SERVICIO DE LOS SOCIOS

➔ GRI 102-5 / GRI 102-18

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Nos distinguimos como una comunidad de personas, en calidad de socios, que se convierten en dueños de la Entidad en igualdad de condiciones, independientemente del valor que aporten al capital social, su participación es un socio, un voto.

El Gobierno Cooperativo se edifica sobre la Asamblea General de Representantes,

instancia a la que llegan los socios a través de un proceso democrático de elecciones, convirtiéndose en la máxima autoridad. A partir de esta conformación, se eligen los Consejos de Administración y Vigilancia, cuyos miembros, por sus responsabilidades, son retribuidos con dietas y capacitación en diversos temas, aprobado por la Asamblea de Representantes.

El Consejo de Administración está conformado por:



DR. MARIO ARGÜELLO
PRESIDENTE



DR. MARIO TAPIA
VICEPRESIDENTE



ING. CARLOS ARROYO
SECRETARIO



TGLA. ROCÍO ESCOBAR
VOCAL



LIC. CARMEN CHUQUI
VOCAL

El Consejo de Vigilancia está conformado por:



ING. FRANCISCO ARBOLEDA
PRESIDENTE



LIC. ADRIANA MOLINA
SECRETARIA



AB. NORMA RIVAS
VOCAL

 GRI 102-18

Uno de los factores de éxito de la Gobernabilidad es el apoyo de varios comités, que tienen claro que los intereses de la Cooperativa y, por supuesto, de los socios, son los que prevalecen en la toma de decisiones:

NOMBRE	INTEGRANTES POR GÉNERO		FUNCIONES	PERIODICIDAD DE REUNIONES
	M	H		
ASAMBLEA DE REPRESENTANTES	12	18	Sus decisiones comprometen a todos los socios y demás instancias de la Cooperativa, siempre que no sean contrarias tanto a la normativa interna como externa. La Asamblea General está compuesta por 30 representantes.	Anualmente en forma ordinaria y extraordinariamente por iniciativa del Presidente, petición del Consejo de Vigilancia, Gerente General o la tercera parte de los socios o representantes.
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2	3	Cuidar por los intereses de los socios a través del cumplimiento de normativas, políticas, plan estratégico, regulaciones y resoluciones dentro de su accionar.	Ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando lo convoque el Presidente de la Cooperativa o al menos tres de sus vocales principales.
CONSEJO DE VIGILANCIA	2	1	Respaldar la gestión de la Unidad de Auditoría Interna, para garantizar el cumplimiento del Control Interno.	Mensual
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	2	1	Analizar los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Cooperativa por su naturaleza y asegurar la correcta ejecución de las estrategias de mitigación	Mensual
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	3	2	Velar por el acatamiento de las disposiciones legales y normativas relacionadas a las políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo.	Mensual
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	6	1	Impulsar la consolidación del Sistema de Gestión Sostenible	Bimensual

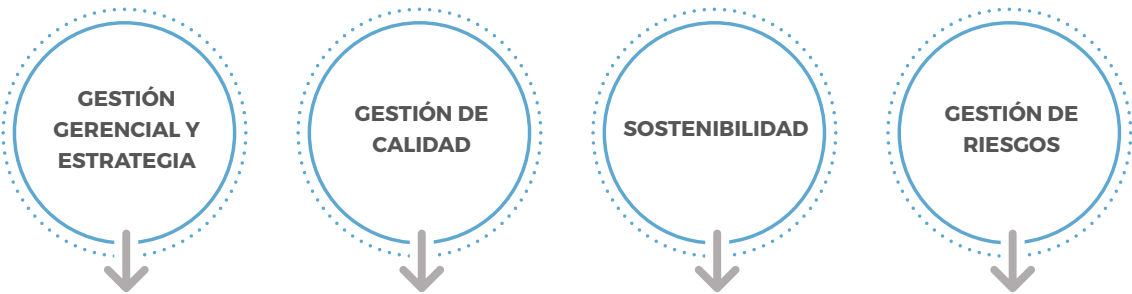
→ GRI 102-18

NOMBRE	INTEGRANTES POR GÉNERO		FUNCIONES	PERIODICIDAD DE REUNIONES
	M	H		
COMITÉ DE ÉTICA	6	1	Direccionar las conductas éticas de Directivos y Talento Humano	Trimestral y de acuerdo a la necesidad institucional
COMITÉ DE TALENTO HUMANO	3	-	Respaldar que los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación cumplan con los parámetros fijados en la normativa pertinente	De acuerdo a la necesidad institucional
COMITÉ DE CRÉDITO	2	1	Resolver las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados en el Reglamento de Crédito	Mínimo dos veces a la semana
COMITÉ ALCO	3	2	Determinar líneas que normen la gestión de Inversiones, así como para los Excedentes de recursos financieros	Mensual
COMITÉ DE ADQUISICIONES	3	1	Llevar los procesos de adquisición mediante concurso público de precios de acuerdo a la adquisición	De acuerdo a requerimiento institucional
COMITÉ DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	3	2	Asegurar el alineamiento estratégico de Tecnología y Seguridad de la Información con los objetivos del negocio, así como aprobar las actividades, de acuerdo a la planificación anual	De acuerdo a requerimiento institucional
COMITÉ DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	5	3	Coordinar las acciones en materia de prevención de riesgos del trabajo y cumplir con las atribuciones que señale la Ley	Mensual y de acuerdo a requerimiento institucional

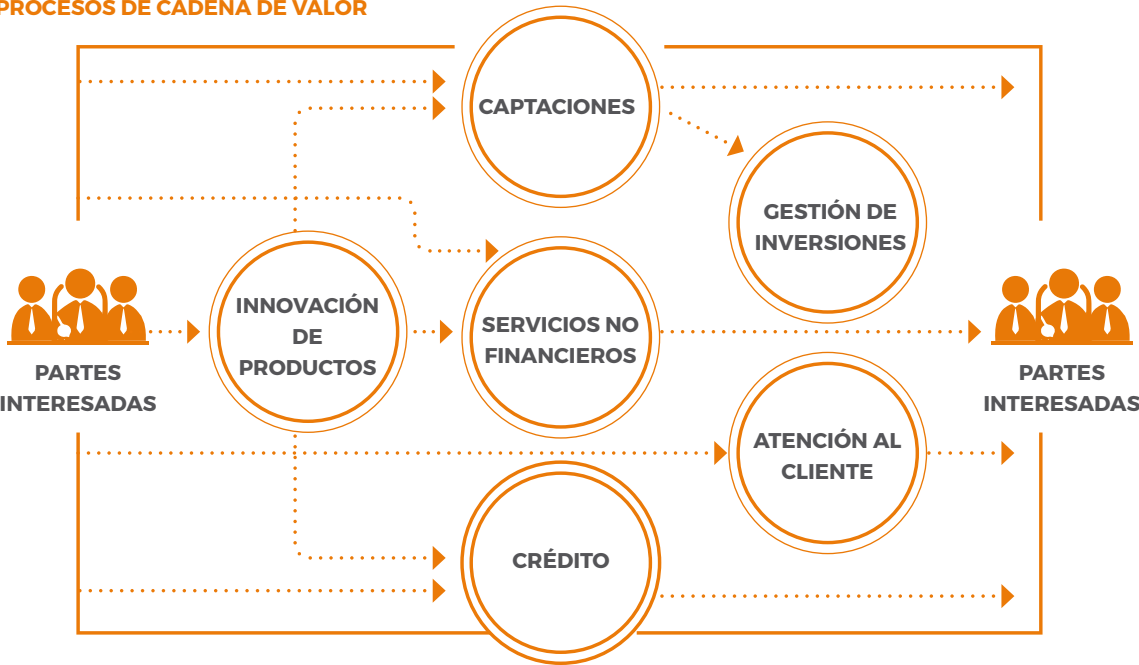
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Definimos nuestra composición con base a tres macro procesos: GOBERNANTES, CADENA DE VALOR Y DE APOYO.

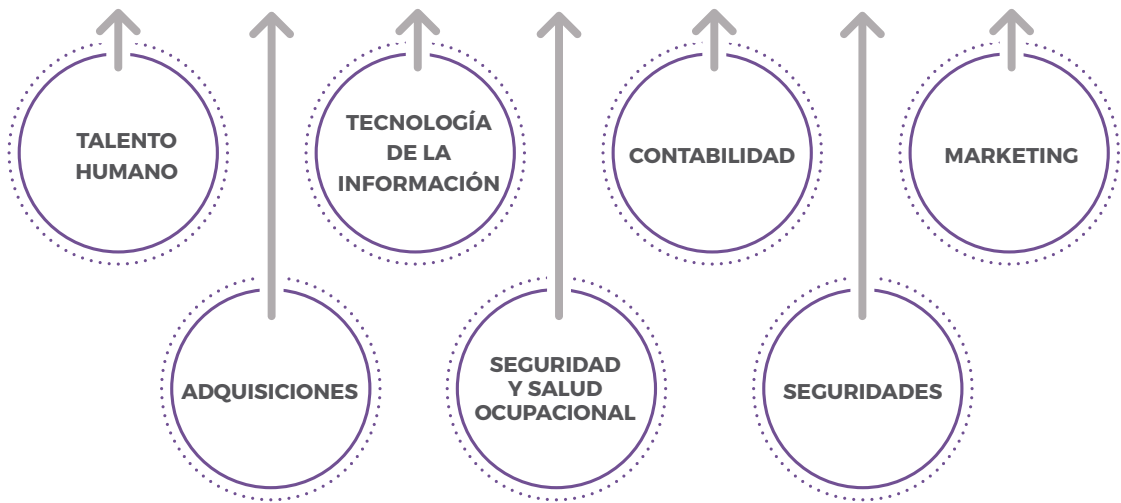
PROCESOS GOBERNANTES



PROCESOS DE CADENA DE VALOR



PROCESOS DE APOYO



→ GRI 102-18

Esta estructura cuenta con un staff de ejecutivos leales y comprometidos con los objetivos institucionales:

ALTA GERENCIA



PRINCIPALES EJECUTIVOS



COMPROMISO CON LA ÉTICA Y LA INTEGRIDAD

Generamos una cultura de respeto a la ética, con prácticas constantes de cumplimiento de la normativa, de los procedimientos, así como de los valores institucionales; en este año, desarrollamos dos capacitaciones virtuales con el 100% de participación del talento humano; en 2020, dirigiremos esfuerzos puntuales para reforzar nuestra convicción de integridad.

RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS

Para alcanzar el reconocimiento de terceros, es preciso ser congruentes con los valores institucionales. Nos place compartir estos premios:



Desde el año 2012 mantenemos el Primer lugar en la categoría: Mayor Eficiencia en el Sistema Financiero Nacional, otorgado por la Corporación EKOS. No sería posible sin el trabajo de un equipo humano responsable y comprometido.

Reconocimiento recibido del Centro Mexicano para la Filantropía "CEMEFI" y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) como Empresa Comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina® 2019, como resultado del compromiso público y voluntario de implementar una gestión socialmente responsable.



El deber cumplido del talento humano al servicio de las familias ecuatorianas, es galardonado, logrando escalar tres posiciones en el ranking de Great Place to Work, ubicándonos en el Quinto lugar a nivel país.

Tenemos el orgullo de representar a Ecuador en los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina (Latin America Best Workplaces 2019) en el puesto 37, en un ranking de 1400 empresas, de 22 países de la Región.



“ **Nuestra
gestión
financiera
sostenible**



➔ GRI 201 (103-2, 103-3)

CREACIÓN DE VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el período reportado, cumplimos con el siguiente ámbito normativo legal:

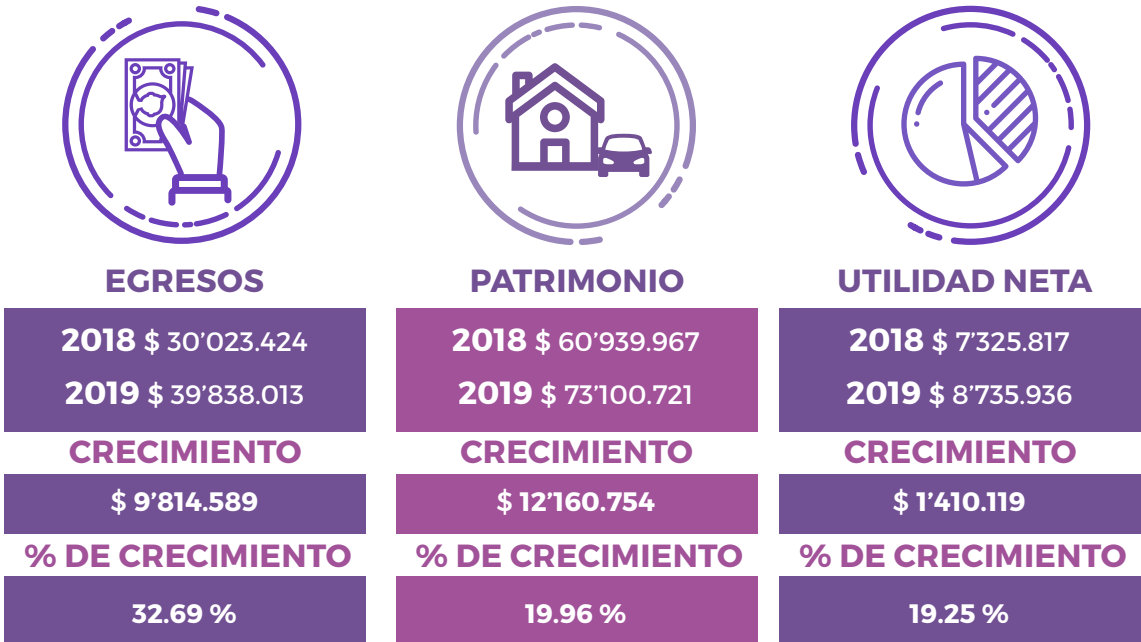
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	Código Orgánico Monetario Financiero	Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
Código Tributario	Principios de Contabilidad generalmente aceptados a nivel internacional	Políticas, Normas y Procedimientos Internos

DESEMPEÑO ECONÓMICO

El crecimiento financiero institucional se basa en la confianza de nuestros socios, a la práctica de políticas prudentes y estratégicas, acorde a las condiciones macroeconómicas del país, en el propósito de precautelar los intereses de los asociados.

		
ACTIVOS	PASIVOS	INGRESOS
2018 \$ 304'148.806 2019 \$ 365'100.954	2018 \$243'208.839 2019 \$ 292'000.233	2018 \$ 37'349.242 2019 \$ 48'573.949
CRECIMIENTO	CRECIMIENTO	CRECIMIENTO
\$ 60'952.148	\$ 48'791.394	\$ 11'224.707
% DE CRECIMIENTO	% DE CRECIMIENTO	% DE CRECIMIENTO
20.04 %	20.06 %	30.05 %

➔ GRI 201 (103-2, 103-3)



➔ GRI 102-7 / GRI 102-10

El 69% de los Activos corresponde a la cartera de crédito y, los intereses que genera, son la principal fuente de Ingresos, representando el 79%.



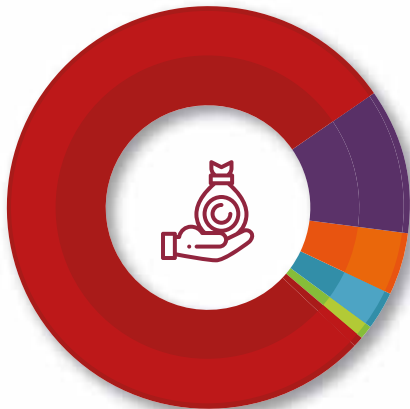
ESTRUCTURA DE ACTIVO

69% Cartera de Crédito

15% Inversiones

11% Fondos Disponibles

5% Otros activos



ESTRUCTURA DE INGRESOS

79% Intereses de crédito

12% Servicios cooperativos

5% Intereses de inversiones

3% Ingresos no operacionales

1% Intereses de ahorros en bancos

Al finalizar 2019, logramos una Utilidad de \$8.735.936, con un 25.86% de solvencia patrimonial, siendo ésta más alta que el índice de 17.04% registrado en el sistema cooperativo nacional, posicionándonos como una Entidad segura y confiable.

➔ GRI 201-1

VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los Ingresos se incrementan en 30.05% en relación con el año anterior, como resultado de los intereses de la cartera de crédito, que representa el mayor rubro con 79% de participación.

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2018 \$ 37'349.242	2019 \$ 48'573.949
Intereses de créditos	28'944.628	38'210.871
Servicios cooperativos	3'252.013	5'705.554
Intereses de inversiones	3'167.596	2'590.384
Ingresos no operacionales	1'510.604	1'451.877
Intereses de ahorros en bancos	474.402	615.263

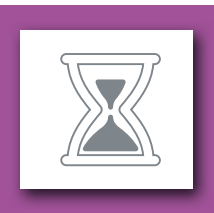
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Privilegiamos a la razón de ser de la Cooperativa, los socios, devolviéndoles su confianza a través del pago de intereses, valor que, en este ejercicio, representa el 44,13% del valor económico distribuido; los gastos de operación del negocio constituyen el 22.01%, lo conforman principalmente, la provisión de la cartera de crédito, como medida de protección a la cartera y los beneficios de ley a colaboradores.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2018 \$ 30'023.424	% PARTICIPACIÓN 100,00%	2019 \$39'838.013	% PARTICIPACIÓN 100,00%
Pago a inversionistas y ahorristas	13'223.932	44,05%	17'581.029	44,13%
Operación del negocio	4'861.255	16,19%	8'769.428	22,01%
Administración pública (Pago de impuestos)	4'297.081	14,31%	4'926.195	12,37%
Colaboradores	4'439.648	14,79%	4'814.856	12,09%
Pago a proveedores	2'430.832	8,10%	2'280.108	5,72%
Pago obligaciones financieras	656.537	2,19%	1'364.400	3,42%
Comunidad y medio ambiente	114.139	0,38%	101.997	0,26%

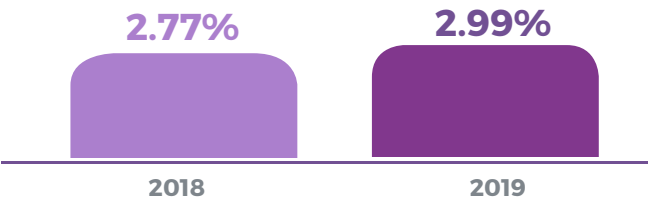
→ CAC1 (103-2, 103-3) / CAC1

INDICADORES FINANCIEROS 2019



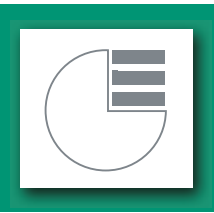
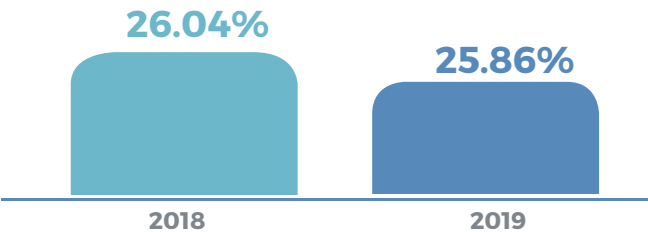
MOROSIDAD **2.99%**

Los esfuerzos para brindarles a los socios la posibilidad de superar las dificultades en sus actividades económicas son tratadas con mecanismos de financiamiento flexible, que les permite cumplir sus obligaciones crediticias; no obstante, nuestro indicador frente a la media del sistema cooperativo es inferior en 0.55 puntos porcentuales.



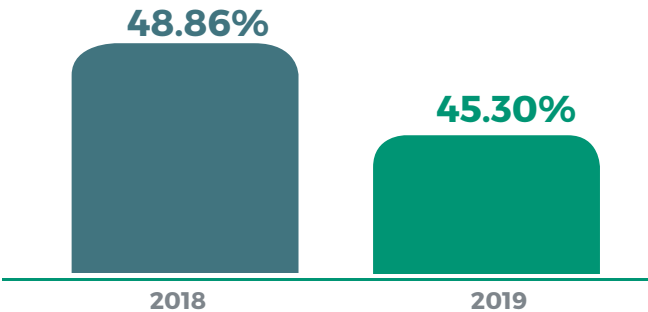
SOLVENCIA **25.86%**

El indicador de solvencia a 2019 es 25.86%, porcentaje menor al año anterior, debido a la absorción de la Cooperativa Santa Ana de Nayón, que registraba pérdida acumulada en sus estados financieros; la solvencia de CACPECO es superior en 8.82 puntos porcentuales al indicador promedio del sistema cooperativo.



GRADO DE ABSORCIÓN **45.30%**

El grado de absorción tiene una variación positiva en 3.56 puntos porcentuales, como resultado de la administración eficiente de los recursos.



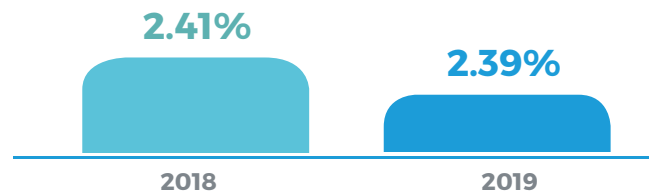
➔ CAC1 (103-2, 103-3) / CAC1



RENTABILIDAD (ROA) **2.39%**

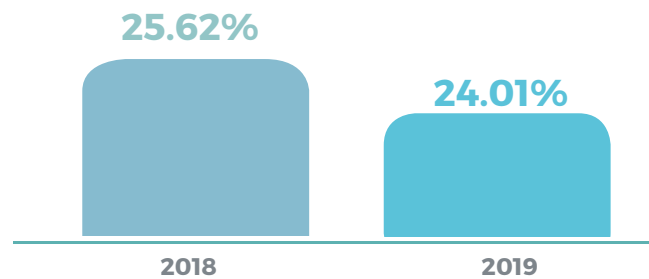
Como consecuencia del manejo financiero, la rentabilidad frente al total de activos en 2019, es 2.39%, si bien es inferior al período anterior, está muy por encima de la media del sistema cooperativo, que se ubicó en 1.19%, indicador que favorece a todos los socios de la Cooperativa.

Rentabilidad sobre Activos



LIQUIDEZ **24.01%**

La liquidez tiene un tratamiento minucioso, el disponible es colocado de forma adecuada y oportuna.



→ GRI 202 (103-2, 103-3) / GRI 202-1 / GRI 202-2

SOMOS PARTE DEL DESARROLLO LOCAL

CONTRATACIÓN LABORAL

El 100% de los colaboradores de la Cooperativa, incluyendo la Alta Gerencia, proviene de las zonas donde operamos.

Nos apoyamos en un proceso técnico que nos permite aplicar un sistema de salarios equitativo y sin discrimen, mediante la metodología de valoración de cargos, que evalúa las competencias que los diferentes cargos requieren. La remuneración básica unificada establecida por el Gobierno en 2019 es \$394; la Cooperativa, al perseguir el crecimiento humano de sus colaboradores, supera el rubro oficial hasta en un 55%.

→ GRI 202-2

	CARGOS	SUELDOS	DIFERENCIA	MUJERES	VARONES
Nivel Operativo	Asistentes Consola	\$ 554.00	\$ 160.00	2	0
	Conserjes	\$ 570.00	\$ 176.00	1	7
	Asistentes Servicios Financieros	\$ 610.00	\$ 216.00	43	11
Servicios Complementarios Contratados	Seguridad	\$ 398.33	\$ 4.33	-	23
	Limpieza (medio tiempo)	\$ 199.17	\$ 2.16	15	-

→ GRI 204-1

COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES DE BIENES Y SERVICIOS

A través de la relación sostenible con 425 aliados comerciales, contribuimos al desarrollo local. En el año reportado dedicamos un monto en compras locales por \$5'265.332; se detallan los montos pagados:

PAGOS POR TIPO DE PROVEEDOR

SEGUROS -VIDA - PLAZO FIJO -
DESGRAVAMEN - INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS

TECNOLOGÍA

**SEGURIDADES FÍSICAS
Y LÓGICAS**

PUBLICIDAD

CONSTRUCCIÓN

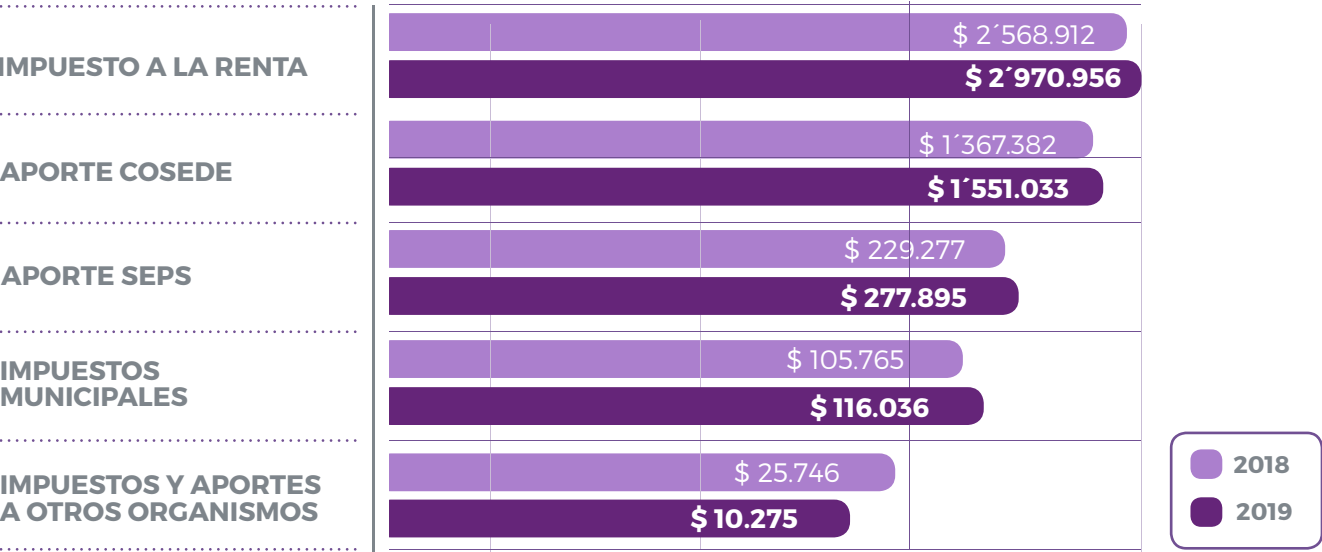
	\$ 1'982.911	
	\$ 2'560.302	
	\$ 632.153	
	\$ 603.310	
	\$ 235.599	
	\$ 376.912	
	\$ 567.067	
	\$ 329.696	
	\$ -	
	\$ 304.771	

■ 2018
■ 2019

CONTRIBUCIONES FISCALES

CACPECO, responsable de sus obligaciones con las diferentes instituciones y organismos públicos, como el Servicio de Rentas Internas, la Corporación del Seguro de Depósitos, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, contribuye con el pago de impuestos en 2019 por un valor de \$4'926.195, superior en 15% al valor pagado en 2018.

CONTRIBUCIONES FISCALES



“

Nuestros Socios



COMPROMISO CON LA RAZÓN DE SER INSTITUCIONAL: NUESTROS SOCIOS

Un servicio cálido y eficaz es el compromiso permanente que mantenemos con los socios e inversionistas que decidieron formar parte de la familia CACPECO; de manera particular, en 2019 nos enfocamos en la excelencia en atención a nuestros socios, de la mano de la entrega de herramientas digitales que facilitan su acceso a productos financieros solidarios.

→ GRI 102-6 / GRI 102-7

Reportamos los impactos que causamos en razón del relacionamiento sostenible con los 183,499 asociados que integran la Cooperativa, que se dividen en:



44,65%
MUJERES



53,33%
HOMBRES



2,02%
INSTITUCIONES

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

DISTRIBUCIÓN POR EDADES



11,28%
ENTRE
0 Y 18 AÑOS



23,80%
ENTRE 19 Y
35 AÑOS



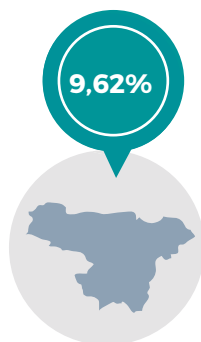
33,40%
ENTRE 36 Y
50 AÑOS



31,52%
MÁS DE
51 AÑOS



Tungurahua



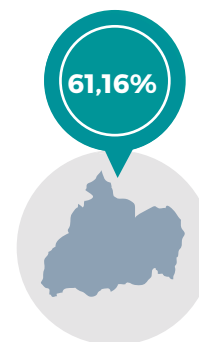
Pichincha



Chimborazo



Los Ríos



Cotopaxi

MARCO DE ACCIÓN RESPONSABLE

→ GRI 413 (103-2, 103-3) / FS14

INCLUSIÓN FINANCIERA

CACPECO como agente de cambio en la vida de sus socios y dada la innovación digital implementada, pone a disposición de socios y de la comunidad, medios virtuales que posibilitan el uso de servicios financieros para llegar a segmentos de la población financieramente excluida, entre los que destacan:



AHORRO MÓVIL:

nuestros asesores visitan a socios en sus lugares de trabajo o residencia para recibir sus depósitos.



CRÉDITOS CREER:

préstamos para fomentar micro negocios en sitios de difícil acceso financiero.



LIBRETAS VIRTUALES:

los socios reciben los movimientos de sus cuentas vía electrónica, ampliando la posibilidad de concretar transacciones desde el hogar o sitios de trabajo.



OFICINA MÓVIL:

Se suma a estos medios, la Oficina Móvil como un medio de acercamiento para apoyar la inclusión en donde el acceso a instituciones financieras es limitado.

En 2019, también innovamos con:

CACPECO DIGITAL, con sus funcionalidades -CACPECO VIRTUAL- y la aplicación -CACPECO MÓVIL-, opciones en línea que permiten conocer estado de saldos, realizar transferencias y pagos de servicios.

→ FS13 / FS14



Durante 2019, avanzamos con el proyecto denominado -Corresponsales Solidarios-, que busca la inclusión financiera de la población en las zonas que no estamos presentes, en estos puntos de atención se podrán realizar depósitos, retiros y pago de servicios. En 2020, aseguraremos esta opción sostenible con la tecnología necesaria, así como el acompañamiento a nuestros socios y comunidad en general.



ACCESIBILIDAD FINANCIERA

Vivimos con sensibilidad la entrega de productos y servicios a públicos vulnerables como son las mujeres viudas y madres solteras, adultos mayores y personas con discapacidad física:



MADRES SOLTERAS Y VIUDAS

- 1.260 créditos concedidos por un valor de **\$10'298.202.**



ADULTOS MAYORES

- Se benefician 2.453 personas de tasas preferenciales, por un total de **\$39'626.075.**
- En lo referente a créditos, 1.328 operaciones concedidas, por un valor de **\$10'913.691.**
- Seguro de vida gratuito hasta los 75 años de edad con coberturas de hasta **\$1.000** en función del saldo de ahorros promedio.
- Los adultos mayores de 65 años pueden acceder a créditos con cobertura del seguro de desgravamen hasta los 70 años, a partir de esta edad, pueden realizar créditos sin el seguro.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- Adecuación de agencias con accesos especiales exclusivos.
- Ventanillas de atención especiales.
- Acceso a créditos en función de sus actividades.
- Disponibilidad del personal para atención personalizada.



→ CAC5 (103-2, 103-3) / CAC5

POLÍTICA DE RIESGO DE CRÉDITOS Y PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

La oferta de crédito de CACPECO se alinea a la conciencia social de precautelar la salud financiera de las familias ecuatorianas; las acciones que llevamos a cabo en este año, están dirigidas a continuar aplicando mecanismos de identificación, medición y seguimiento de este proceso, de la mano de modelos internos de valoración de riesgo y jornadas de adiestramiento sobre normativa interna y aquella que proviene de los organismos de control.

Innovamos el modelo scoring de aprobación para préstamos de consumo, microcrédito y vivienda, ejecutado desde 2017, mismo que apoya a los asesores en la determinación del riesgo de incumplimiento futuro de los créditos concedidos, analizando diversas variables, especialmente el comportamiento de pago y endeudamiento.

Las políticas dinámicas de otorgamiento de opciones crediticias con las que cuenta la Cooperativa y su fuerte metodología permiten mantener una cartera sana y apoyan a frenar el sobreendeudamiento de los socios.

→ GRI 417 (103-2, 103-3) / FS15

Nos enfocamos en sensibilizar a nuestros socios en la toma de decisiones financieras responsables, educamos a través de mecanismos masivos vía redes sociales y entrega de 16.311 cartillas al momento de desembolsar el crédito; material publicitario con mensajes educativos; tips de ahorro en las pantallas ubicadas en cada agencia.

→ GRI 417 (103-2, 103-3) / FS16

NUESTRA OFERTA DE VALOR RESPONSABLE

En CACPECO desarrollamos las actividades de forma responsable al contribuir al progreso económico y social de las zonas donde operamos, considerando el impacto que causamos en el medio ambiente. Tomamos los siguientes criterios a fin que los productos y servicios sean entregados bajo el paraguas de la sostenibilidad, que deviene de satisfacer las necesidades de nuestros socios y demás grupos de interés:



CREACIÓN Y DISEÑO DE PRODUCTOS

Revisiones previas de las Unidades de Riesgos Integrales, Cumplimiento y Medio Ambiente.

ENFOQUE SOSTENIBLE

Nuestra naturaleza social, nos lleva a la realidad económica del país, fijamos tasas de interés y no llegan a las máximas permitidas por el organismo regulador.

➔ GRI 417 (103-2, 103-3) / FS16

SEGUIMIENTO

Prevenimos la existencia de conflicto de interés con el personal vinculado en el proceso de crédito.

Cuidamos que el destino de los préstamos no atente contra la moral, buenas costumbres, actividades ilícitas o ilegales, a través de un análisis anual por muestreo que, a la vez, permite identificar posibles desvíos de fondos.

Nuestra gestión de cobranzas está atada a la realidad de cada socio, con varias instancias antes de optar por la vía judicial; empleamos un minucioso análisis previo para refinanciamientos o reestructuración de los créditos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

➔ CARTERA DE PRODUCTOS (103-2, 103-3) / FS7

AHORRO E INVERSIÓN SEGUROS

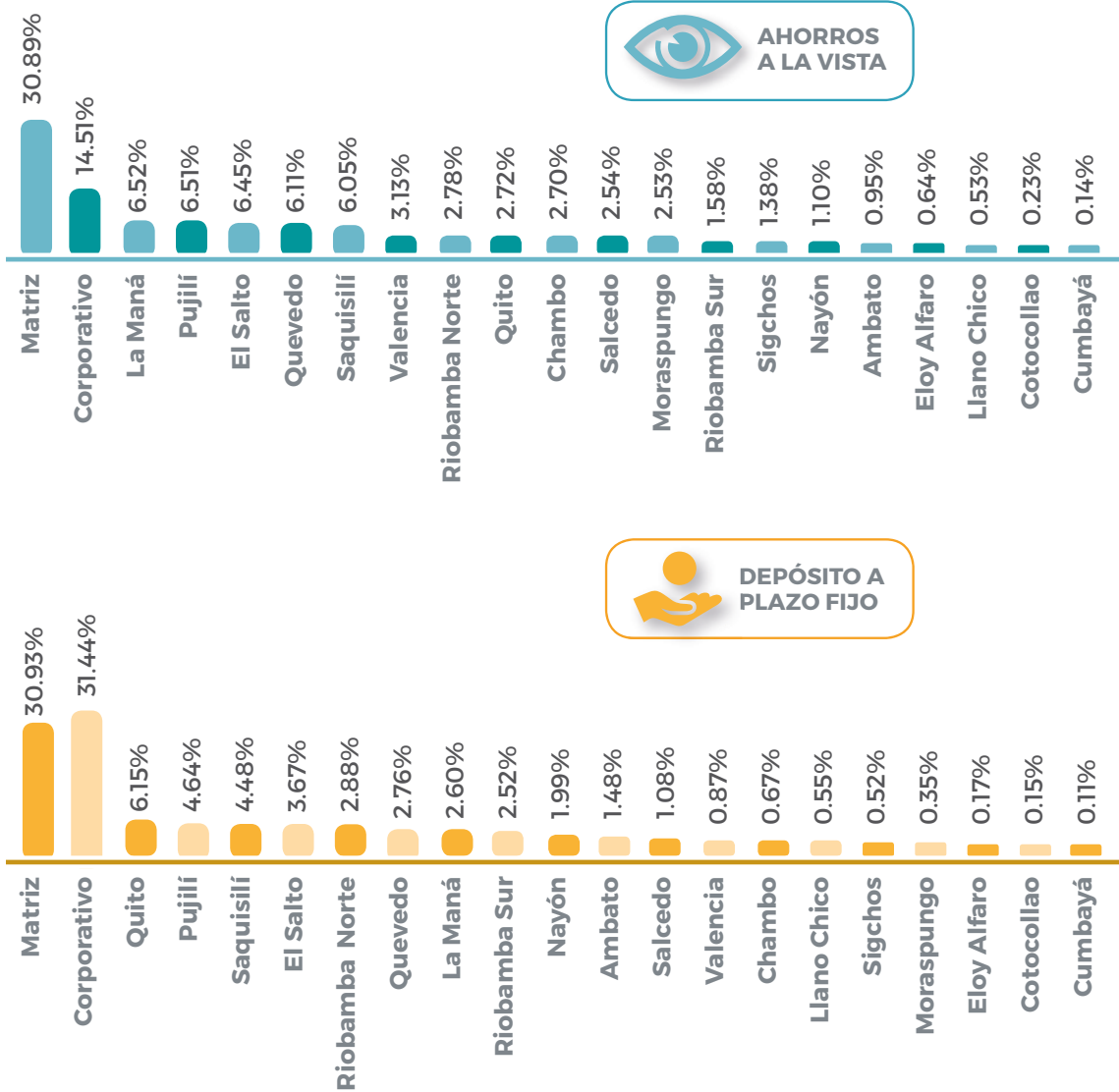
El ahorro nos convierte en seres previsivos. Por eso, en CACPECO, motivamos a los socios a que este rubro sea parte del presupuesto familiar con miras a un futuro sostenible.

El resultado de la confianza de nuestros socios es:



→ FS7

A continuación, compartimos los porcentajes de los valores alcanzados en los productos de captación por ubicación geográfica:



→ CARTERA DE PRODUCTOS (103-2, 103-3)

SOLUCIONES CREDITICIAS

Creemos en nuestra gente emprendedora que, día tras día, se esfuerza por alcanzar una mejor calidad de vida, por ende, en el progreso socio-económico del país.

Incrementamos nuestra cartera de crédito en 20.71%, en relación al período anterior, a pesar del ambiente de recesión económica que vive la economía ecuatoriana en este 2019, sumada a los eventos adversos de una paralización nacional en el último trimestre del año. Crecimos de la mano de un servicio oportuno y solidario, con la aplicación de varias acciones estratégicas:

➔ **CARTERA DE PRODUCTOS (103-2, 103-3)**



➔ **FS6**

La cartera administrada bajo nuestra política de crecimiento sostenible se reporta así:



MICROCRÉDITO

➤	2018
	# OPERACIONES 17.157
	SALDO TOTAL \$ 136.459.497
➤	2019
	# OPERACIONES 19.784
	SALDO TOTAL \$ 163.626.867



CONSUMO

➤	2018
	# OPERACIONES 7.757
	SALDO TOTAL \$ 69.687.761
➤	2019
	# OPERACIONES 9.981
	SALDO TOTAL \$ 89.847.260



FS6



INMOBILIARIA



2018

OPERACIONES 313

SALDO TOTAL \$ 10.534.737



2019

OPERACIONES 303

SALDO TOTAL \$ 10.035.015



COMERCIAL



2018

OPERACIONES 28

SALDO TOTAL \$ 4.203.515



2019

OPERACIONES 50

SALDO TOTAL \$ 3.120.897

TOTAL



2018

OPERACIONES 25.255

SALDO TOTAL \$ 220.885.510



2019

OPERACIONES 30.118

SALDO TOTAL \$ 266.630.040

En los siguientes gráficos compartimos la distribución de la cartera:



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO

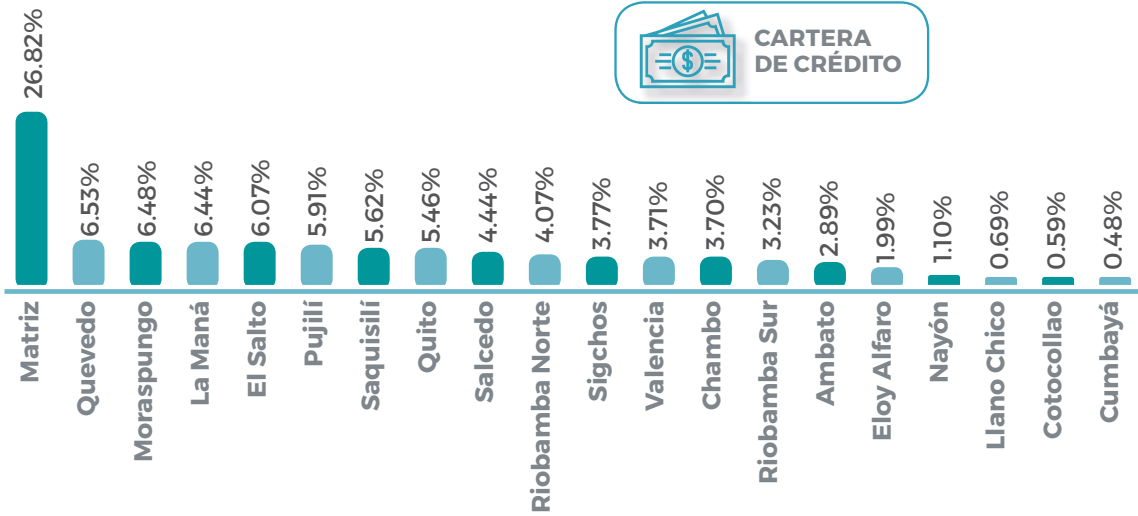
61% Microcrédito

34% Consumo

4% Inmobiliaria

1% Comercial

→ FS6



→ CAC9 (103-2, 103-3) / FS8

PRODUCTOS Y SERVICIOS EN FAVOR DEL PLANETA

Afirmamos nuestro compromiso con el financiamiento de iniciativas que promueven la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero, manteniendo abierta la línea de crédito denominada ECO-CACPECO. Con ésta, otorgamos crédito para actividades amigables con el medio ambiente, fomentamos la compra de vehículos híbridos, bicicletas, calentadores solares o cualquier tipo de acciones sustentables por un total colocado de \$85.400.

Aplicamos como una sana práctica, en el caso de financiamiento de actividades de explotación de madera, el requerimiento a los socios de presentar los permisos del Ministerio del Ambiente, de esta manera aseguramos que su actividad se encuentre regulada y evitamos la explotación ilegal.

Continuamos con la política de disminución de consumo de papel mediante la posibilidad de optar por cuentas virtuales o el acceso a canales alternativos para transferencias entre cuentas de CACPECO y hacia las demás instituciones del sistema financiero ecuatoriano.

→ CAC9 / FS8

CUENTAS VIRTUALES

15% de las aperturas de ahorro inversión realizadas mediante esta modalidad



TRANSACCIONES POR MEDIO DE CACPECO DIGITAL

Alcanzamos un total de 15.442 movimientos virtuales



SERVICIOS NO FINANCIEROS

→ FS7

Reportamos un resumen de los servicios que nos permiten brindar comodidad y tranquilidad a nuestros socios:



SEGURO DE VIDA EN AHORROS A LA VISTA

NÚMERO DE BENEFICIARIOS
48.302

NÚMERO DE SINIESTROS
80

MONTO PAGADO
\$ 48.253



SEGURO DE VIDA EN DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

NÚMERO DE BENEFICIARIOS
4.147

NÚMERO DE SINIESTROS
3

MONTO PAGADO
\$ 40.500



SEGURO DE DESGRAVAMEN

NÚMERO DE BENEFICIARIOS
27.352

NÚMERO DE SINIESTROS
113

MONTO PAGADO
\$ 1'547.207

→ FS7



SERVICIO EXEQUIAL

NÚMERO DE
BENEFICIARIOS
11.100

NÚMERO DE
SINIESTROS
17

MONTO
PAGADO
\$ 12.600



SERVICIO MÉDICO

NÚMERO DE SINIESTROS
39 SOCIOS ATENDIDOS,
15 EN GINECOLOGÍA,
130 EN PEDIATRÍA,
224 EN MEDICINA GENERAL

→ FS7

Otros servicios:



REMESAS AL EXTERIOR

REGISTRAMOS UN TOTAL DE 10.515 TRANSACCIONES EN
EL SERVICIO DE ENVÍO Y RECEPCIÓN.



**PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS,
IMPUESTOS Y OTROS**

RED COONECTA 34.275 MOVIMIENTOS.
FACILITO 37.358 TRANSACCIONES.



➔ AUDITORÍA (103-2, 103-3) / FS9

TRABAJAMOS POR SU SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN

LA ESTRATEGIA PARA EL CUIDADO DE LOS RECURSOS DE LOS SOCIOS

CACPECO, a través de su Unidad de Auditoría Interna, desarrolla sus actividades de manera objetiva e independiente, aplicando Normas Ecuatorianas e Internacionales de Auditoría (NIAS) y técnicas necesarias para fundamentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones; en la planificación anual, se determina la ejecución de auditorías, dando prioridad a las áreas o aspectos en materia de prevención de riesgos, eficiencia y eficacia de las operaciones, así como respecto a la confiabilidad de la información operativa y financiera, velando que se ajusten a las disposiciones de la normativa interna y los entes de control.

En el período 2019 concluimos con 42 auditorías aplicadas en todas las agencias de la Cooperativa, enfocadas a verificar el cumplimiento de los procedimientos en productos y servicios. En los exámenes efectuados, se remiten las observaciones y recomendaciones, con el fin de tomar acciones preventivas o correctivas.

➔ GRI 418 (103-2, 103-3) / 418-1

ATENDIENDO UN ASUNTO PRIMORDIAL: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información nos permite garantizar una actuación oportuna y eficaz ante incidentes de seguridad presentes o futuros, ofreciendo una imagen de calidad y solidez a nuestros grupos de interés. Tiene los siguientes componentes:

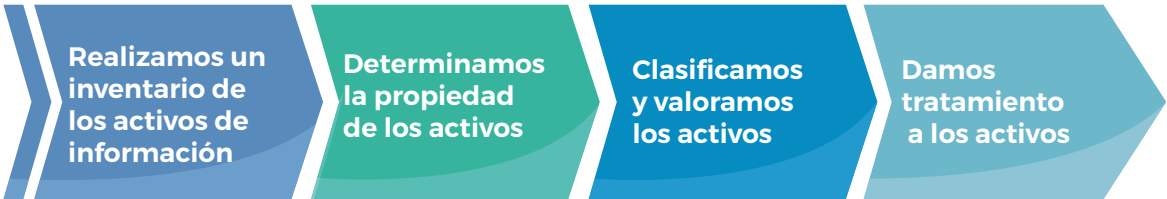
ELEMENTOS DE LA GESTIÓN	PROPÓSITO	ACCIONES ESPECÍFICAS	¿CÓMO EVALUAMOS LA GESTIÓN?
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Analizamos y comprobamos los mecanismos de seguridad existentes que nos permitan evaluar la capacidad de respuesta frente a un evento de riesgo determinado, para minimizar en lo posible riesgos para la Cooperativa.	Garantizar la privacidad de la información de socios, así como salvaguardar la protección de datos de conformidad con el marco referencial internacional.	Disponemos de hardware y software que permiten una adecuada gestión.	Reportería en línea.
APOYO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 27001: aseguramiento de la confidencialidad e integridad de la data. ISO/IEC 17799: direcciona y respalda la gestión de la seguridad de la información de acuerdo a la normativa interna y externa.		Actualizamos nuestra plataforma tecnológica.	Cultura proactiva para la aplicación de alertas mediante dispositivos.
		Contamos con procesos que respaldan el buen uso de la información.	Monitoreo 24 horas / 7 días.
		Inversión anual en recursos que soportan la privacidad de la información por \$119.375.	No registramos ninguna reclamación por violación de privacidad.

→ CAC6 (103-2, 103-3) / CAC6

Al ser valorado por nuestras partes interesadas como un asunto relevante, la **confidencialidad y seguridad de la información**, en CACPECO buscamos permanentemente el apego y cumplimiento de la normativa que garantice este tema y así corresponder a su confianza.



La protección a nuestros activos es permanente. Así, la información es considerada como uno de los principales activos de CACPECO. Este año planificamos una administración minuciosa de los mismos a través de una consultoría externa que nos permite clasificar la información en: sensible, confidencial, privada, pública; para ello ejecutamos los siguientes pasos:



Como resultado de este trabajo, obtenemos el número de activos de información con su pertinente identificación:



→ CAC7 (103-2, 103-3) / CAC7

NUESTRA LABOR EN MATERIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas y reclamos son consideradas como una oportunidad para fortalecer nuestros procesos internos; 2019 es un año en el que disminuimos el 16% de los mismos respecto al período anterior, registramos:



Esta disminución obedece a la mejora del servicio de cajeros automáticos, mismo que funciona de manera eficiente la mayor parte el año. Cada queja o reclamo recibido es respondido por varios canales que están a disposición de los socios: buzón de sugerencias, inscripción en la Defensoría del Pueblo para recibir denuncias, página web www.cacpeco.com, plataformas sociales, que son administradas conforme a nuestra cultura de mejora continua.

→ CAC8 (103-2, 103-3) / CAC8

LA SATISFACCIÓN DE SERVIR

En 2019, a través de nuestro proyecto estratégico “Pasión por Servir”, se dio inicio a la implementación de una nueva metodología que busca alcanzar una cultura de excelencia en el servicio. Para ello contamos con un monitoreo continuo de la satisfacción y del cumplimiento de los estándares de calidad en la atención a nuestros socios, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora y gestionar planes de acción de acuerdo a los resultados alcanzados.

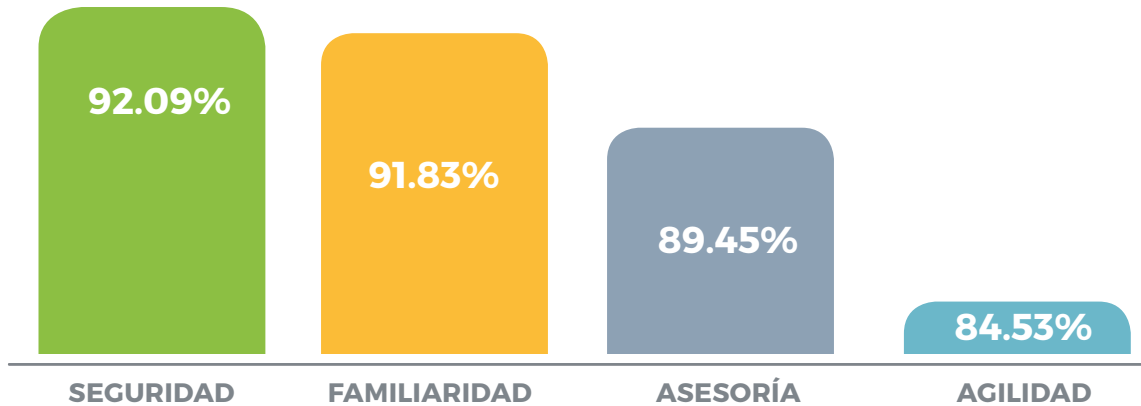
En este proyecto participaron 140 colaboradores de 20 oficinas y durante este año se realizaron 3,360 encuestas telefónicas que miden en una escala del 0 al 10 nuestra Promesa de Servicio:



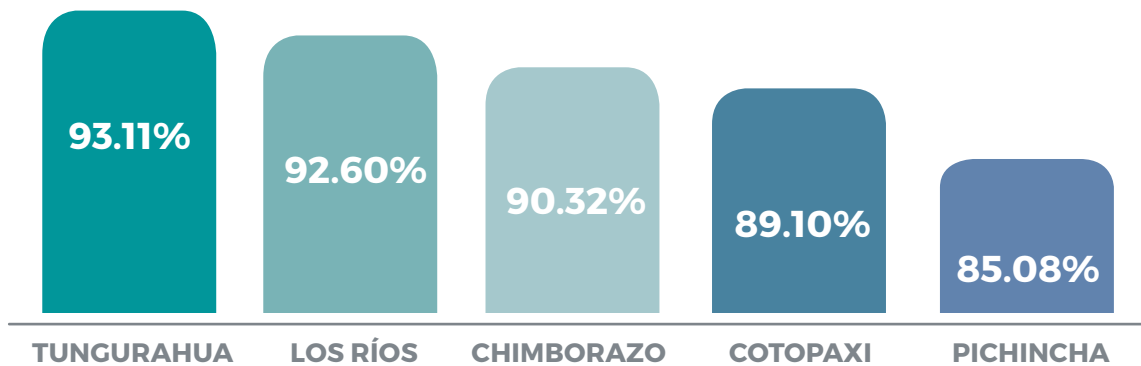
→ **CAC8 (103-3) / CAC8**

El índice de satisfacción en 2019 es de 89.60% y el índice de recomendación de 90.50%; en comparación con el año 2018, existe una disminución de 4.1 puntos porcentuales en satisfacción y 2 puntos porcentuales en recomendación.

RESULTADOS POR ATRIBUTO



RESULTADOS POR PROVINCIAS





TESTIMONIOS DE NUESTROS SOCIOS

Soy socio de la Cooperativa CACPECO desde hace más de 16 años, en este tiempo he recibido la confianza para sacar mis préstamos, el primero fue en el año 2007, para comprarme una camioneta de trabajo en \$3.000 para la Cooperativa Piedra Colorada, a lo largo del tiempo han sido varios créditos, que me han permitido ir mejorando mi diario vivir, emprendí y lo sigo haciendo, inculcando así a mi familia la visión de que CACPECO confió en mí, yo también le puse dedicación para prosperar, me siento alegre, he compartido a mi familia y a mis hermanos para adquirir una deuda y ser responsable, comencé de cero y gracias a la confianza de la Cooperativa he podido progresar.



SEGUNDO PUCUJI

SOCIO DE AGENCIA SAQUISILÍ
DESDE 05/MAYO/2003



ANGEL TELLO CÓNDOR

SOCIO OFICINA MATRIZ
DESDE 16/ENERO/2004

Son alrededor de 27 años de confianza, lealtad y seguridad con CACPECO mediante ahorros, créditos y pólizas, mismos que nos han permitido como familia mejorar nuestra calidad de vida. Esperamos continuar con esta gran relación, no solamente nuestra sino de muchos ecuatorianos; deseamos lo mejor y avanzar con optimismo para salir siempre adelante. Muchas gracias a esta Institución que permanece a nuestro lado brindándonos seguridad y confianza.

Teníamos una panadería pequeña en el Barrio La Esperanza, nos iba bien pero nos faltaba implementar maquinaria, buscamos capital para seguir ampliando el negocio, decidimos hablar en algunas instituciones financieras, en dos ocasiones nos negaron y por tercera vez nos arriesgamos a hablar con CACPECO, teníamos miedo que nos rechacen y no fue así, nos recibieron con los brazos abiertos. Nuestro primer préstamo fue de \$3000, nos sirvió para comprar un horno, desde ahí nos conocieron y no les quedemos mal, acabamos de pagar todo el préstamo, decidimos sacar un segundo y dando gracias a la Cooperativa hemos ampliado la panadería, adquirimos un vehículo que nos hacía falta para entregar el pan. Así hemos cumplido el sueño de tener nuestra casa, donde actualmente tenemos la panadería completa, con tienda y librería. Le damos gracias a Dios y agradecemos mucho a la Cooperativa CACPECO por confiar en nosotros y en nuestro trabajo.



CARMITA GUANOLUIZA TIMBELA

SOCIA DE LA AGENCIA RIOBAMBA NORTE
DESDE 16/FEBRERO/2009

“ ... CACPECO confió en mí, yo también le puse dedicación para prosperar, me siento alegre, he compartido a mi familia ...

“ ... deseamos lo mejor y avanzar con optimismo para salir siempre adelante. Muchas gracias a esta Institución...

“ ... en dos ocasiones nos negaron y por tercera vez nos arriesgamos a hablar con CACPECO, teníamos miedo que nos rechacen y no fue así, nos recibieron con los brazos abiertos.

“ Nuestro Talento Humano



NUESTRO TALENTO HUMANO PREPARADO Y COMPROMETIDO

PROPUESTA DE VALOR PARA LOS COLABORADORES

La vinculación laboral a CACPECO abre posibilidades de un crecimiento como seres humanos dentro de un entorno que conduce a cristalizar varios objetivos: promover el desarrollo profesional, potenciar la empleabilidad y bienestar a través de la potenciación de capacidades y habilidades. Todo ello, con el compromiso del respeto a los derechos de las personas, evitando todo comportamiento de acoso, discriminación o trabajo forzoso.



EL MOTOR HUMANO DE CACPECO

Bajo el paraguas de contrataciones laborales sostenibles, la plantilla del talento humano se compone de 214 colaboradores, en quienes promovemos:

- Cumplimiento de la legislación referente a la edad de contratación en todas las localidades en las que operamos.
- Desarrollo de nuestras zonas de influencia al contratar localmente al menos el 50% del personal de cada agencia.
- Fomento de la contratación fija frente a la temporal, buscando una relación laboral de continuidad.
- Cero tolerancia a conductas faltas de ética.
- Proceso ecuaníme durante la fusión por absorción del personal de la Cooperativa Santa Ana de Nayón.

TOTAL PLANTILLA	SIERRA	COSTA
Total Mujeres	125	19
Total Hombres	59	11

TIPOS DE CONTRATO	SIERRA	COSTA
Total Contrato Indefinido Mujeres	124	17
Total Contrato Indefinido Hombres	58	11
Total Contrato a prueba Mujeres	1	2
Total Contrato a prueba Hombres	1	-

TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES	SIERRA	COSTA
Total Mujeres	13	3
Total Hombres	6	-

→ GRI 102-8

TOTAL DESVINCULACIONES	SIERRA	COSTA
Total Mujeres	14	5
Total Hombres	5	4

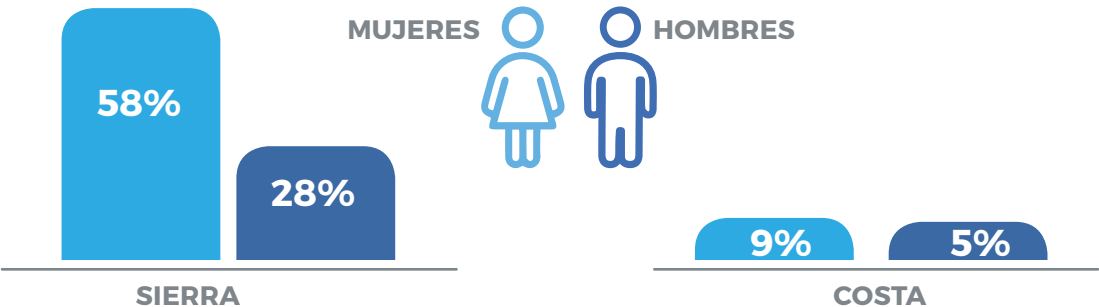
PERSONAL SEGURIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS*	SIERRA	COSTA
Total Contrato Indefinido Hombres	19	4

PERSONAL LIMPIEZA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS*	SIERRA	COSTA
Total Contrato Indefinido Mujeres	13	2

(*) Servicios Complementarios, no corresponden a la nómina de CACPECO.

La plantilla del talento humano se distribuye así:

PLANTILLA POR GÉNERO



→ GRI 405 (103-2, 103-3), GRI 405-2

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El crecimiento humano y profesional de quienes conformamos CACPECO responde en gran medida a la consideración y al respeto que compartimos los 214 colaboradores; todos gozamos de los mismos derechos, mas sabemos que tenemos obligaciones que cumplir, así nos sentimos valorados como individuos que aportamos al progreso de la Cooperativa. Hay prácticas que aseguran este proceder institucional:

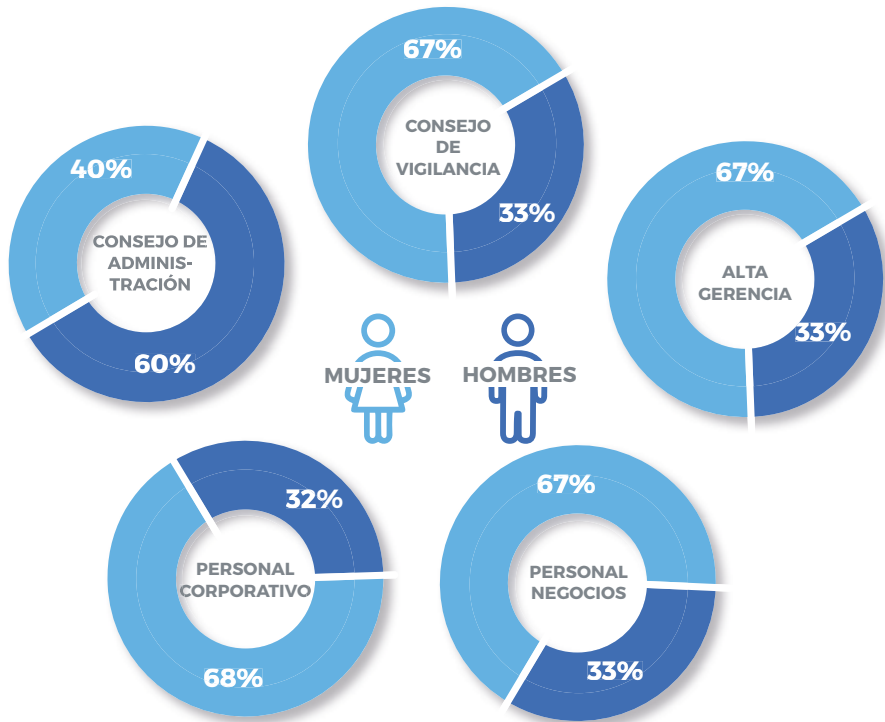
- Los salarios son dispuestos en las mismas condiciones tanto para mujeres como para hombres.
- Los concursos internos no tienen preferencias, únicamente cumplir con el perfil requerido.
- Los derechos de minorías son reconocidos, como, por ejemplo: colaboradores discapacitados, padres de familia cuyos hijos posean alguna enfermedad severa.

Nuestra Entidad es dinámica para entablar un relacionamiento efectivo con la experiencia y las nuevas generaciones, como se demuestra en la siguiente tabla:

→ **GRI 405-1**

COMPOSICIÓN POR EDADES	MENORES DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
Consejo de Administración	-	20%	80%
Consejo de Vigilancia	-	-	100%
Alta Gerencia	-	33%	67%
Personal Corporativo	18%	75%	7%
Personal Negocios	34%	63%	3%

COMPOSICIÓN POR GÉNERO





UN PROCESO QUE SE FORTALECE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Ética, orientación al servicio y enfoque al logro son las competencias organizacionales que evaluamos al 98% del personal, sumada a otras habilidades de orden técnico, de control, de gestión o comercial. No todas son desarrolladas al 100%, por ello, aplicamos el proceso de evaluación al talento humano, que identifica en qué nivel se encuentra cada colaborador. En 2019, obtenemos los siguientes resultados:

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	NÚMERO DE COLABORADORES	PORCENTAJE
A (Óptimo)	Son las que se destacan en el perfil personal de competencias; el nivel está entre 90% y 100%	45	21.43%
B (En Promedio)	Son aquellas que se encuentran en un nivel de proyección; el nivel está entre 41% y 89%	165	78.57%
Total		210	100%



El desempeño en general es 80.91%, es decir, los colaboradores cumplen con las competencias requeridas para desempeñarse en los distintos cargos, esta información nos ayuda al diseño del Plan Anual de Capacitación que busca disminuir las brechas encontradas.



LAS CAPACIDADES DE NUESTRO TALENTO HUMANO SE CONSOLIDAN PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO

En 2019 afianzamos el aprendizaje de neuroventas adquirido en el período anterior por el personal de negocios, quienes se respaldan en una metodología que intensifica el propósito de brindar nuestros servicios como una experiencia diferenciadora para los socios; por ello, son apoyados mediante una herramienta de seguimiento, capacitación y retroalimentación que les permite potenciar sus habilidades y asegurar la promesa de servicio que enlaza factores como: asesoría, seguridad, cercanía y oportunidad.

 GRI 404-1

A continuación, se presentan los rubros y el número de horas de capacitación en 2019:

	2018	2019
Inversión total	\$51.337	\$65.984
Inversión en capacitación por colaborador	\$241	\$145
Número de horas por colaborador	28	33
Porcentaje de colaboradores capacitados en el año	100%	100%
Número de horas de capacitación al personal de Negocios	3.488	4.315
Número de horas de capacitación al personal del Corporativo	2.065	2.510
Número de horas de capacitación a la Alta Gerencia	123	124

NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO



En la búsqueda de otros elementos que fortalezcan las destrezas institucionales, iniciamos el proyecto de Cultura Corporativa que determinará la propuesta de valor de la Cooperativa. Al finalizar 2019, establecimos las siguientes capacidades organizacionales:



- **Eficiencia:** cumplimiento oportuno y completo de las actividades con la menor utilización de recursos con el aprovechamiento de la tecnología disponible.
- **Pasión:** para superar las expectativas de los socios, identificando sus necesidades que conciban experiencias extraordinarias de servicio y atención con personal que ama lo que hace.
- **Innovación:** para crear productos y servicios que creen valor con la incorporación de nuevas tecnologías que impacten en los socios. Incentiva la generación de buenas ideas y soluciones novedosas que faciliten la consecución de los objetivos.

Estas tres capacidades cuentan con la definición de sus competencias, así como los comportamientos observables de todos los colaboradores, que se integrará como otro insumo al Plan de Capacitación de los siguientes años.



COMPENSACIONES, MÁS ALLÁ DE UNA REMUNERACIÓN

Niños y jóvenes, hijos de nuestros colaboradores, pueden cumplir sus sueños sobre la base de una remuneración digna de sus padres. Para sustentar esta realidad, contamos con una política retributiva, cuyos principios se basan en los perfiles del cargo que ocupa cada colaborador, es competitiva con respecto al mercado y garantiza la equidad interna.

La remuneración es fijada de acuerdo a la metodología de valoración de cargos, más datos del mercado laboral que contienen encuestas salariales del sector, que aportan criterios de competitividad externa. El salario en CACPECO para 2019 es significativamente superior al salario mínimo vital, 54.82% más.

La compensación económica se suma a diversos programas de reconocimiento que distinguen el buen desempeño de los colaboradores, tales como: Pizarra de la Fama, reconocimiento mensual al personal de negocios por alcanzar las metas, remuneración variable, reconocimiento anual a la Mejor Agencia. Entre los beneficios sociales que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores, tenemos: 50% del pago de seguro médico privado; bono por el Aniversario Institucional; bono de cumplimiento por metas cumplidas; tarjeta de comisariatos/farmacias, plan de telefonía celular, bono de vacaciones. Y se adicionan un sinnúmero de iniciativas de corte no monetario que hacen de CACPECO un buen lugar para trabajar.



UN ENTORNO LABORAL SANO

Uno de los factores de éxito de CACPECO es la permanente preocupación por un ambiente laboral sano, que cobije, con políticas y acciones sostenibles, a las 214 personas que invierten su trabajo en la Institución. El marco interno normativo en este tema manifiesta:



➔ **GRI 403 (103-2)**

En 2019, la seguridad y salud ocupacional plantea siete directrices, para cumplir con el principal propósito de la prevención de riesgos laborales:



➔ **GRI 403 (103-3)**

La gestión de este tema es evaluada bajo el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, que señala nuestra responsabilidad de reportar índices reactivos y proactivos vitales para el accionar institucional en la prevención de riesgos laborales. Lo efectuamos como señala la norma, cada mes de enero. Es importante reportar que en 2019 el cumplimiento de las actividades del Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo alcanza el 100%.

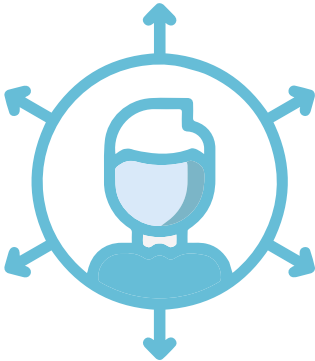
➔ **GRI 403-2**

Los resultados de los referidos indicadores son:

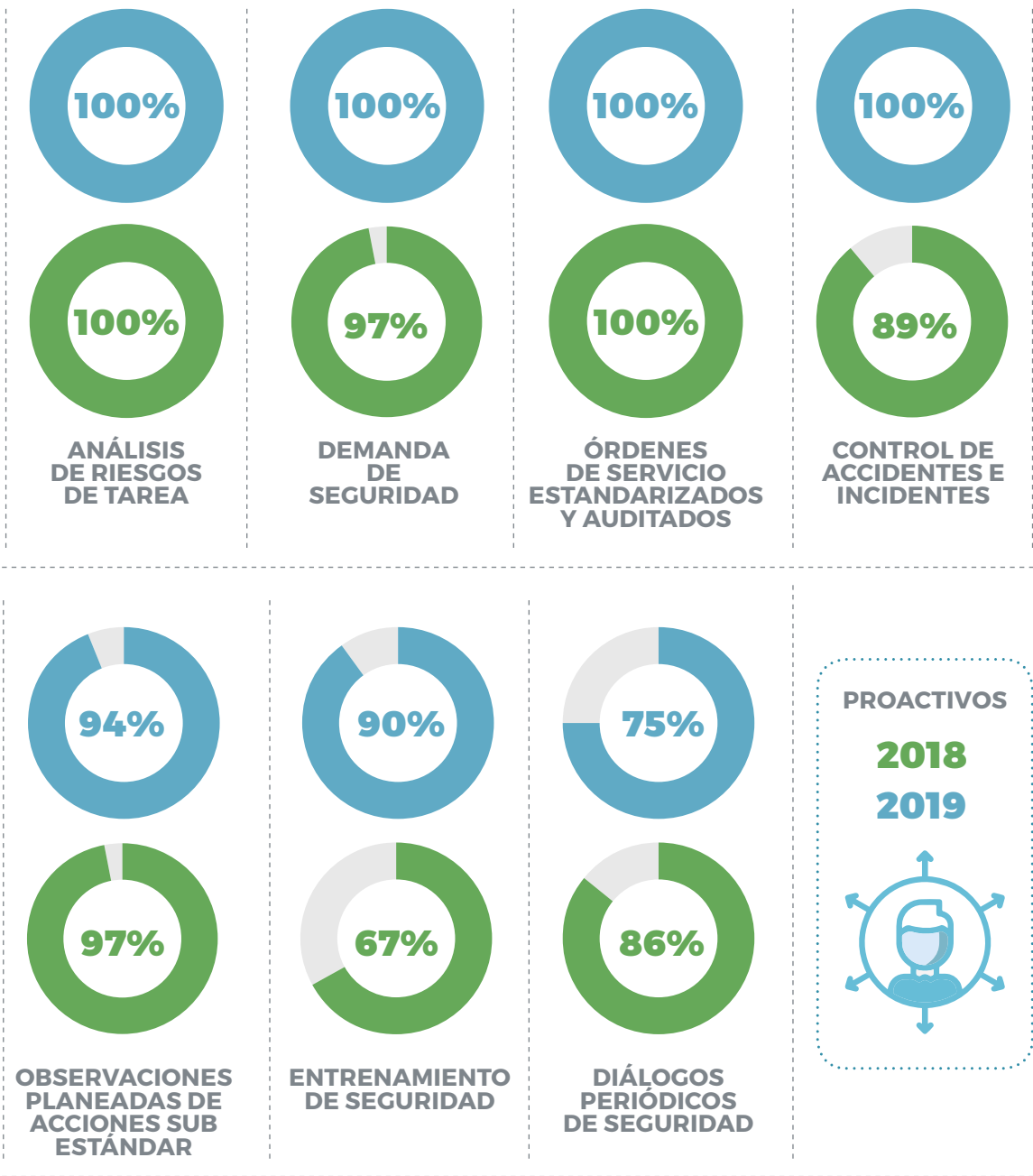


PROACTIVOS

aquellos que se refieren a la ejecución de acciones específicas para prevenir, monitorear y mitigar los factores de riesgos a los que estamos expuestos.

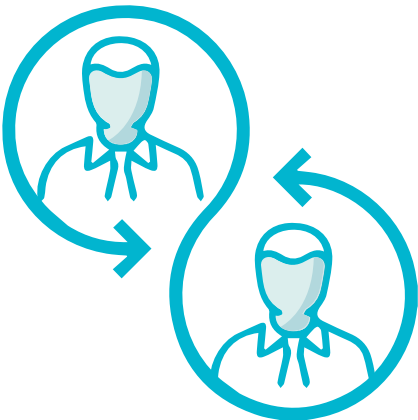


→ GRI 403-2

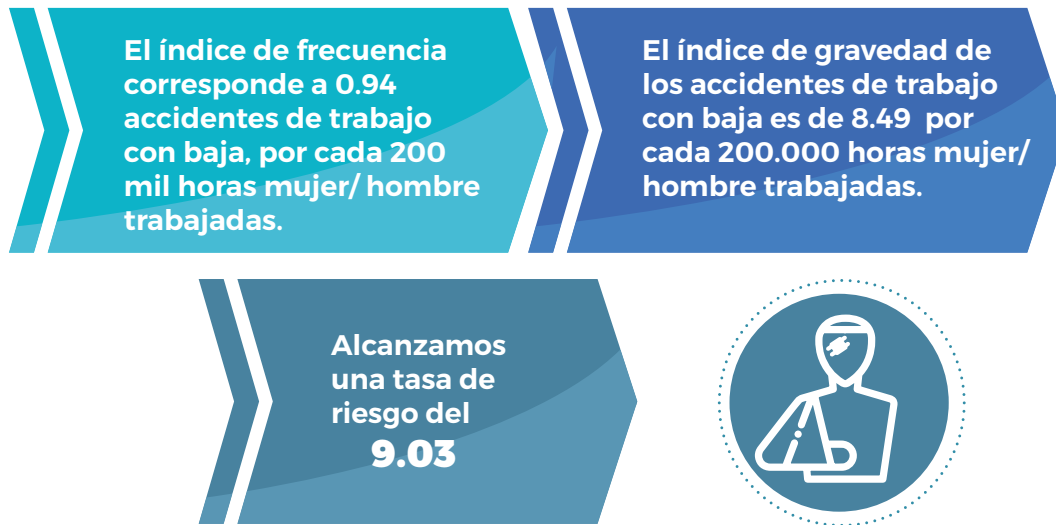


REACTIVOS

miden la frecuencia, la gravedad y el riesgo de los accidentes de trabajo que se dieron en el período reportado.

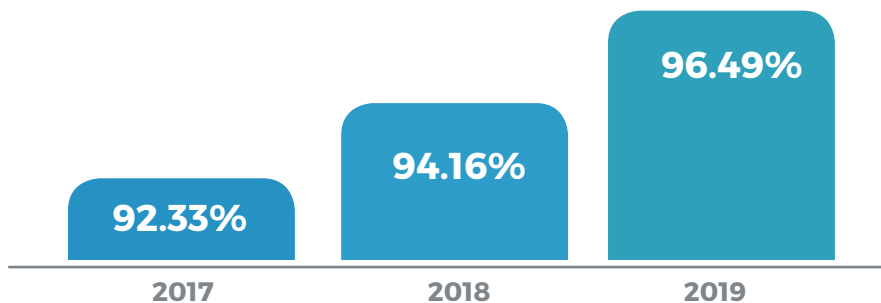


→ GRI 403-2



Según los resultados obtenidos, el índice de gestión de seguridad y salud en el trabajo es satisfactorio, con 96.49% de implementación que, en comparación a 2018, supone una mejora de 2.33 puntos porcentuales.

ÍNDICE DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



MORBILIDAD LABORAL

La tasa de ausentismo en promedio, no completa una hora, apenas llega a 0.22 horas laborales perdidas por incapacidades médicas.

El bienestar de los colaboradores es un tema prioritario en CACPECO. En este año desarrollamos jornadas de medicina preventiva, campañas de cuidado de la salud y estilo de vida saludable, jornadas de fomento de la actividad física y el ejercicio.

Lo nuevo en 2019: adquirimos equipos móviles anti-estrés e implementamos una sala de masajes; el dispensario médico está habilitado para la utilización de estos artículos, a fin que los colaboradores puedan tomarse un descanso durante la jornada de trabajo y reciban un masaje relajante.

→ GRI 403-3

Recomendamos la práctica diaria de pausas activas para prevenir afecciones de carácter músculo esquelético; así también, en los chequeos médicos de medicina preventiva, se revisa algún indicio de presencia de este tipo de enfermedades en los puestos de Cajas, Tecnología de la Información, Seguridades y Operaciones, debido a su exposición a movimientos repetitivos de miembros superiores con mayor intensidad, como resultado del proceso interno de identificación de peligros y evaluación de riesgos.



→ GRI 403 (103-2)

SOLUCIONES DE SEGURIDAD PARA EL TALENTO HUMANO

Generamos una cultura de cuidado de nuestros colaboradores, así como de la información, lo hacemos por medio de:

- 1 Observancia de procedimientos de seguridad.
- 2 Aplicamos la normativa interna: Manuales de Gestión de Seguridad de la Información, Seguridad y Protección.
- 3 Jornadas de capacitación al personal acerca de incidentes de actos antisociales y manejo de crisis, apoyados por la Policía Nacional.
- 4 Mensajes de sensibilización sobre la seguridad física del colaborador, difundidos por los medios internos.
- 5 Prácticas de control de riesgos - circuito cerrado de televisión, sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes, sistemas de alarma, botones de pánico, equipos de seguridad física / vigilantes, acuerdos con la Policía.
- 6 Acuerdos de Confidencialidad de la Información con colaboradores y proveedores.

➔ GRI 403 (103-3)

JUNTOS EDIFICAMOS EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Por segundo año consecutivo, ejecutamos el proceso de valoración de clima y cultura con la metodología de Great Place to Work, a través de una empresa especializada, que mide: credibilidad, imparcialidad, orgullo, camaradería y respeto.

Índice de Orgullo



Indica cómo es percibida la propuesta de valor de la Cooperativa y, por ende, de su capacidad de retención. Corresponde a la valoración de: compensación, beneficios o desarrollo.

Índice del Compromiso



Contempla aspectos asociados a distintas formas de comprometerse: afectivo, normativo y de continuidad.

Índice del Ambiente Laboral



Resume el nivel de logro de la Institución en la gestión del ambiente laboral. Corresponde al promedio de las valoraciones de las variables del modelo de Great Place to Work®.

Nos sentimos satisfechos de un ambiente laboral cálido, fraterno y solidario, compartimos los siguientes resultados:

	2018	2019	VALORACIÓN
Índice de Orgullo	73.50%	99.00%	De muy satisfactorio a excelente
Índice del Compromiso	89.00%	99.00%	De sobresaliente a excelente
Índice del Ambiente Laboral	80.40%	93.80%	De muy satisfactorio a excelente



FECHAS QUE NOS UNEN...

Vivimos constantemente un alto nivel de entusiasmo, grandes resultados, pero, sobre todo, la práctica de nuestro valor solidaridad. Disfrutamos de varias reuniones en familia, Festejo de cumpleaños, 14 de febrero, Día de la Madre, Caminata familiar, Tradición de finados, Fin de año; no obstante, sensibles a la realidad del país y a situaciones críticas de dos compañeros, suspendimos el agasajo navideño.







TESTIMONIOS DE NUESTRO TALENTO HUMANO



DORIS ALMAGRO ALMAGRO

JEFA DE AGENCIA DE LLANO CHICO
PRESTA SUS SERVICIOS DESDE EL 30/01/2014

"Todo tiene su tiempo, y todo lo que se quiere debajo del cielo tiene su hora" Eclesiastés 3:1. Trabajar en CACPECO para mí lo es TODO, es AMOR, SOLIDARIDAD, COMPROMISO, LEALTAD, PASIÓN, FAMILIA, LIDERAZGO, en una sola palabra TODO, mi sueño siempre fue trabajar en el sector financiero, en busca de este sueño muchas puertas se me cerraron, pero CACPECO confió en mí, me dio la oportunidad y aquí estoy, agradecida con Dios y con la gran familia CACPECO, gracias a mi trabajo he podido ayudar económicamente a mi familia, me ha permitido crecer personal y profesionalmente, he sentido el agradecimiento de cientos de personas, quienes me han permitido ser un instrumento para ayudarlos a cumplir sus sueños, eso me llena de satisfacción y alegría, me da aliento para continuar dando lo mejor, a diario le pido a Dios me permita hacer las cosas de la mejor manera y bendiga a quienes están al frente de la Institución para que continúen guiándonos con sabiduría.

Para mí es muy gratificante pertenecer a CACPECO, además de sentirme muy bendecido al tener la dicha de laborar en la Institución, no es un lugar de trabajo, se ha convertido en mi segunda Familia.

CACPECO me ha permitido mejorar mi crecimiento personal, he podido potencializar valores como: la solidaridad, respeto, confianza, lealtad; las responsabilidades asignadas a mi persona las realizo con responsabilidad y alegría, gracias al apoyo del nivel directivo, de mis compañeros y de todos quienes conforman esta Cooperativa, el respaldo recibido es muy valioso para mí. Seguiré aportando con mi labor a los proyectos institucionales y así continuar siendo la excelente Institución de la que me siento honrado en formar parte.

Le doy gracias a Dios y a la familia CACPECO por esta oportunidad de vida.



PACO PROAÑO BONIFAZ

ASISTENTE DE SERVICIOS GENERALES
PRESTA SUS SERVICIOS DESDE EL 01/04/2015

Durante años miraba crecer a CACPECO, una institución que brinda servicios acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Es una institución donde he alcanzado mi sueño y el de mi familia, tener un techo que nos cobije, gracias a la oportunidad de CACPECO que me abrió las puertas para lograr el objetivo deseado durante muchos años, el ser útil en el campo que me desenvuelvo me llenan de felicidad y orgullo; hacer las cosas con pasión, me permiten crecer como esposa, madre, hija, amiga y compañera.

El trabajo con amor ha hecho que podamos transmitir ese sentimiento hacia los que nos rodean y así estar satisfechos de haber logrado el objetivo de la vida, servir a los demás, con ello un crecimiento de la gran Familia CACPECO dentro de la armonía, que constituye el pilar fundamental para sobrellevar cualquier vicisitud.



MAYRA FERNÁNDEZ ROBLES

ASISTENTE DE ARCHIVO

TRABAJA EN CACPECO DESDE EL 13/07/2015

“ ... el respaldo recibido es muy valioso para mí. Seguiré aportando con mi labor a los proyectos institucionales...

“ ... CACPECO confió en mí, me dio la oportunidad y aquí estoy, agradecida con Dios y con la gran familia CACPECO...

“ ... he alcanzado mi sueño y el de mi familia, tener un techo que nos cobije, gracias a la oportunidad de CACPECO que me abrió las puertas para lograr el objetivo deseado durante muchos años...

“ Nuestros Proveedores



➔ GRI 204 (103-2, 103-3)

UN VÍNCULO COMERCIAL SOSTENIBLE

Creamos relaciones de largo plazo con este grupo de interés, desde su primer contacto con nosotros expresamos la importancia de alinearse al cumplimiento de la Ley y a las políticas de sostenibilidad enmarcadas en relaciones comerciales honestas, justas, sin discrimen alguno, así como de respeto al medio

ambiente. El crecimiento institucional conlleva también el desarrollo de este stakeholder, mediante pagos oportunos, creación de empleo directo e indirecto, pago correcto de impuestos y contribuciones transparentes determinadas por los organismos de control.

➔ GRI 102-9

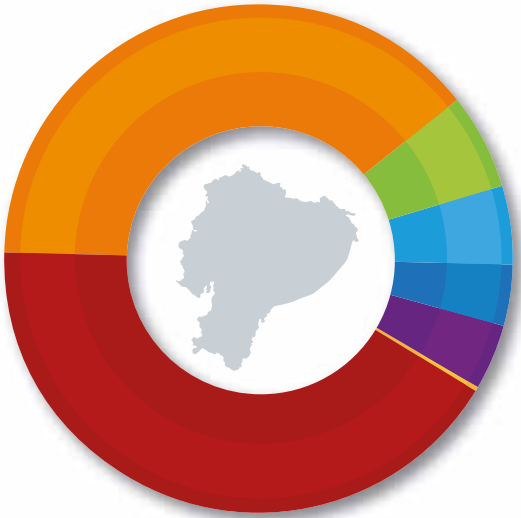
“ En 2019,
contamos con
425
proveedores:



Tipo de proveedor	N° Proveedores registrados	Monto de compras
Eventuales	350	Hasta \$4.000
Calificados	75	Desde \$4.001 en adelante
Críticos	5	Incidencia determinante en el giro de negocio (Independientemente del monto)

Priorizamos el acceso de micro, pequeñas, medianas empresas, especialmente las locales. La provincia con el mayor porcentaje de

compra es Cotopaxi, seguido de Pichincha, nos sentimos satisfechos al apoyar el desarrollo de las zonas donde operamos.



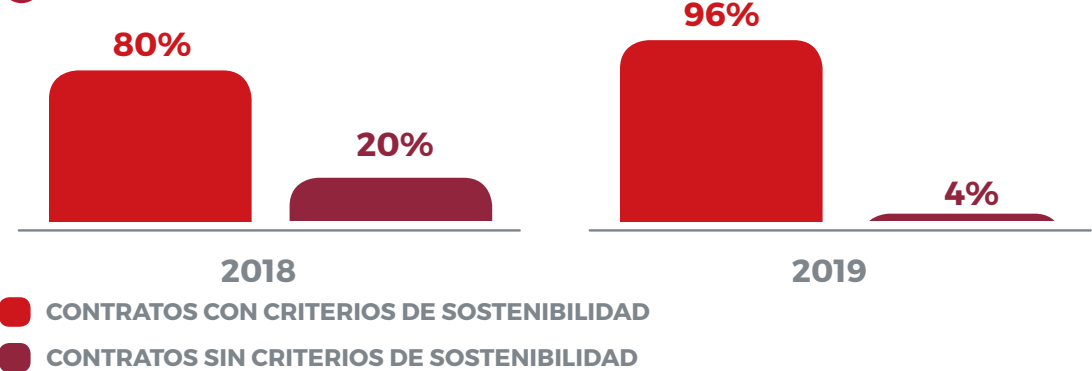
- 42% Cotopaxi
- 39% Pichincha
- 6% Chimborazo
- 5% Guayas
- 4% Tungurahua
- 4% Los Ríos
- 0.24% Otras

➔ GRI 412 (103-2, 103-3)

Los criterios de sostenibilidad que compartimos con nuestros aliados, se formalizan por medio de una cláusula especial en sus contratos, la

que declara el respeto a los derechos humanos, prohibición del trabajo infantil y forzoso, así como del cuidado del medio ambiente.

➔ GRI 412-3



El 4% de contratos sin criterios de sostenibilidad obedecen a formatos preestablecidos que solo se custodian.



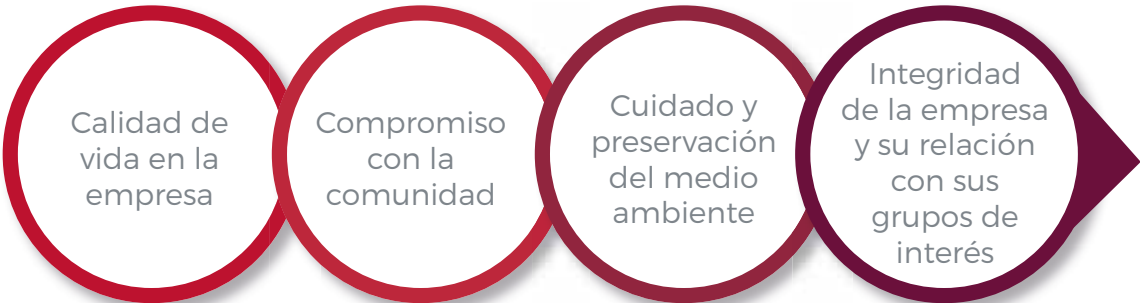
➔ GRI 308 (103-2, 103-3) / GRI 414 (103-2, 103-3)

OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Como parte del involucramiento con este grupo de interés, realizamos un encuentro con 18 proveedores, de los que tres son críticos y 15 calificados, de la zona centro del país; compartimos conceptos acerca del sistema de gestión sostenible y sus beneficios; seguidamente, desarrollamos un ejercicio de

autodiagnóstico de sostenibilidad, en el que los participantes identificaron los principales elementos de su empresa, para permitirnos conocer el estado de sus prácticas sostenibles, de cara a posibles oportunidades de mejora que podrán ser revisadas en 2020.

El cuestionario aplicado aborda cuatro áreas fundamentales:



A cada una de estas áreas, se le atribuye un determinado número de indicadores de sostenibilidad organizacional. Cada proveedor estimó en qué medida cumple con cada enunciado, dando una valoración en la escala del 0 al 3, donde 3 representa el más alto nivel de implementación y 0 el más bajo, los resultados obtenidos son:

➔ GRI 308-1 / GRI 308-2 / GRI 414-1 / GRI 414-2

Indicadores de Integridad y Relación con Grupos de Interés	2,20
Indicadores de Calidad de Vida en la Empresa	1,90
Indicadores de Cuidado y Preservación del Medio Ambiente	1,49
Indicadores de Compromiso con la Comunidad	1,17

La valoración global alcanza 1,69/3, que supone en términos generales, que la mayoría tiene prácticas sostenibles, mas, el nivel de desarrollo de las mismas, se encuentra aún como incipiente y ocasional de implementación.

De los 18 proveedores consultados, cinco se encuentran en un nivel de implementación promedio de 2,61, que varía entre 2,23 y 2,80,

lo que indica que el 28% de los proveedores de CACPECO consultados tiene implementado prácticas sostenibles de manera casi permanente.

El compromiso de CACPECO en 2020 será motivar a los aliados comerciales a fortalecer estas prácticas, que lo único que persiguen el progreso del país y por ende, de sus empresas.



EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN SE AFIANZA

Buscamos mejorar las relaciones comerciales, por lo que nos preocupamos en medir la satisfacción de este stakeholder, lo hicimos mediante una encuesta virtual; alcanzamos el 95%, superior en siete puntos porcentuales frente al último período evaluado -2017- y corresponde a las calificaciones **EXCELENTE Y MUY BUENA**.

A continuación algunas estadísticas relevantes de la opinión de los proveedores:

96%	Excelente y Muy Buena	Tiempo que CACPECO destinó para el pago de sus facturas.
95%	Excelente y Muy Buena	Imagen que proyecta la Cooperativa hacia los proveedores.
92%	De acuerdo	Para poner a su disposición el Manual de Ética para Proveedores.
90%	Excelente y Muy Buena	Tiempo que la Cooperativa le concede para la entrega del producto o servicio.

Surgen oportunidades de mejora en nuestra gestión logística para fortalecer estos atributos, fomentar una adecuada comunicación y cooperación para construir relaciones de largo plazo.



TESTIMONIOS DE NUESTROS PROVEEDORES



ING. JAVIER LARA
CORPORACIÓN LARATECH

Para quienes conformamos CORPORACIÓN LARATECH es un gusto reconocer con agrado que mantenemos una relación comercial con la Cooperativa CACPECO, hace dos años aproximadamente, tiempo en el que hemos provisto de equipamiento tecnológico. Para nosotros es un gran honor ser parte de su selecto grupo de socios comerciales, en el marco del respeto y la transparencia, filosofía que compartimos ampliamente; así mismo, nos llena de satisfacción la forma justa y puntual con la que ha cumplido sus obligaciones para con nuestra Empresa, permitiéndonos mantener un equilibrio económico. Confiamos en que nuestra relación comercial se siga fortaleciendo y que podamos convertirnos en socios comerciales de largo plazo.

Aprovechamos además la oportunidad para extenderles un abrazo fraterno y de agradecimiento a todos quienes conforman CACPECO, auguramos éxitos en su esmerada gestión.

Desde hace aproximadamente 14 años puedo llegar a CACPECO y siempre la puerta está abierta, es transparente y amigable. Desde que era empleado en otra empresa y luego al iniciar mi propia firma y hacerla crecer, sus directivos y funcionarios confiaron en mí y mi equipo, siendo el sponsor de varios proyectos, iniciativas, productos o servicios dedicados a la industria de la microfinanzas.

Desde un simple consumible, pasando por útiles maquinas que todos usamos hasta llegar a análisis estratégicos basados en la más moderna tecnología. Siempre dispuestos a escuchar y probar, a arriesgar e incluso a romper esquemas establecidos, a ser líderes y pioneros; eso es la apertura a la innovación que es nuestra principal propuesta de valor y lo agradecemos.

Son muchas historias que otros les llaman proyectos, para nosotros son un camino de apoyo, servicio, esfuerzo y crecimiento en las cuales hemos sido brillantes y hemos fallado, hemos superado problemas y hemos dado buenas soluciones, hemos entendido necesidades y nos han escuchado y por eso esta relación funciona. Porque se basa en valores y principios, no en productos ni proyectos.

No somos solo un proveedor, somos algo más y CACPECO nos trata como tal, como socios; como a sus Socios, quienes son la razón de ser de la Cooperativa porque crecemos y nos apoyamos juntos, porque a su lado seguimos innovando y nos ayuda a pensar y planear un mejor futuro para nosotros y nuestras familias, porque este viaje recién inicia en un mundo que está ahí listo para nuevos desafíos.



ING. CARLOS MIRANDA FIGUEROA
XIMNOVATION

“

La
Comunidad
y Cacpeco



➔ GRI 203 (103-2) / GRI 201 (103-2)

NUESTRO VALOR INSTITUCIONAL: LA PASIÓN AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD

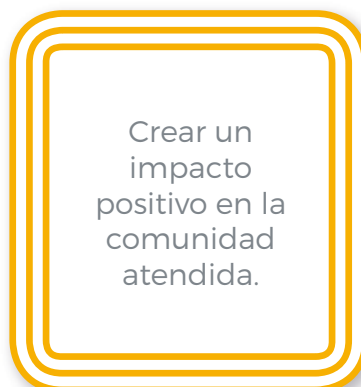
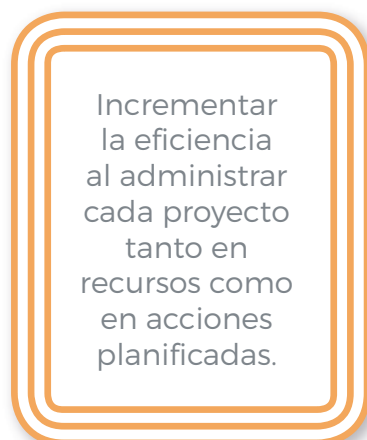
La generación de valor para los actores de la comunidad con quienes nos relacionamos, como grupos vulnerables, barrios, gremios de artesanos, escuelas de deporte, colegios profesionales, entre otros, se alinea a las políticas de acercamiento que nos dicen:



➔ GRI 203 (103-3) / GRI 203-1

2019 UN AÑO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

En la décima edición, un reforzado cambio en la metodología de los Grupos de Mejora Continua es el ingrediente innovador, a fin que la labor comprometida de nuestro talento humano sea efectuada con dinamismo y entusiasmo. Sus propósitos son:



➔ GRI 203 (103-3) / GRI 203-1

El Comité de Sostenibilidad define la temática en función de la realidad social de nuestras zonas de influencia y de las oportunidades de conformar nexos comerciales; el transporte, segmento con el que mantenemos una cercana relación para propiciar su crecimiento sostenible; y valores, siendo un tema mediante el que compartimos la esencia institucional.

El proyecto arranca en marzo y concluye, en términos de ejecución, en noviembre del año reportado, manteniéndose únicamente la evaluación final y reconocimiento para la primera semana de 2020; es decir, su ejecución operativa tiene una duración de 9 meses. En este período contamos con el apoyo de un grupo excepcional de colaboradores comprometidos con la visión institucional, que integran los cinco Grupos de Mejora de diferentes agencias:

➔ GRI 203-1

TRANSPORTE Y MOVILIDAD

**Cambio
para el
éxito**



AGENCIA ---- Matriz

RETO:

Fortalecer la convivencia entre propietarios, conductores y familias de la Cooperativa de Taxis 5 de Junio, Compañías de Taxis JudiExpress y Servifast, mejorando sus relaciones interpersonales y sus condiciones laborales.

**Creciendo
hacia el
futuro**



AGENCIA ---- Salcedo

RETO:

Promover comportamientos adecuados para una convivencia responsable entre los actores del sistema de transporte de las Compañías Trans Mull y Mollehambato.

→ GRI 203-1

AGENCIA ---- Quevedo

RETO:

Mejorar la calidad del servicio de los socios propietarios, conductores y oficiales que tienen rutas establecidas en el cantón Quevedo y forman parte de la Unión Provincial de Cooperativas de Los Ríos.



Concientizarte Quito



Líderes del cambio

AGENCIA ---- Quito Sur

RETO:

Disminuir el porcentaje de accidentes de tránsito en la Av. Rodrigo de Chávez generados por profesionales del volante de la Compañía de Transporte Latina S.A y peatones.

RESCATE DE LOS VALORES RESPETO Y SOLIDARIDAD

AGENCIA. Corporativo - Latacunga

RETO:

Fortalecer la vivencia de Respeto y Solidaridad en los niños de la Súper Cuenta, adolescentes de Octavos, Novenos y Décimos años de Instituciones Educativas Privadas: San José La Salle, La Inmaculada, Jean Peaget, Hermano Miguel y jóvenes de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Cotopaxi y Contabilidad y Finanzas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga, mediante actividades dinámicas donde se promueva la sana convivencia y cultura de paz.



Valores en Acción

➔ **GRI 203-1**

La metodología es respaldada por herramientas como Design Thinking y Marco Lógico, contiene las siguientes fases:



2.985 BENEFICIARIOS DIRECTOS

Son el resultado de un trabajo comprometido, que deja una huella de transformación social:

CAPACITACIONES

95%
DE SATISFACCIÓN

LEY DE TRÁNSITO, SERVICIO AL CLIENTE, EDUCACIÓN VIAL, PRIMEROS AUXILIOS, CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.

EVENTOS CON MÁS DE

3700
ASISTENTES

GINCANA Y CIRCUITO VALORES EN ACCIÓN / SALUD FEST
ROAD SHOW CON VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

RELACIONA- MIENTO

GOBIERNOS LOCALES / COMUNIDAD/
MEDIOS DE COMUNICACIÓN /
PROVEEDORES LOCALES

IMPACTO EN EL NEGOCIO

\$884.000
EN CRÉDITOS
CONCEDIDOS

INCREMENTO DEL 65% EN APERTURAS
CON 475 NUEVAS SÚPER CUENTAS

INCREMENTO DEL 54% EN
ACTIVACIONES CON 332 SÚPER CUENTAS





VOLUNTARIADO CORPORATIVO CARITAS FELICES



Abordamos nuestra labor en dos proyectos:

ADULTOS MAYORES DE LA PARROQUIA ONCE DE NOVIEMBRE

28 adultos mayores, entre 65 y 85 años de escasos recursos, nos permitieron ser parte de sus vidas, principalmente con una dotación de alimentación y sanos momentos de recreación.



MUJERES FELICES, NEGOCIOS EXITOSOS

35 mujeres de las parroquias Eloy Alfaro, Matriz e Ignacio Flores, dijeron SÍ a la posibilidad de crecer como personas y emprendedoras. El programa está enfocado a brindarles herramientas que les permita crecer en sus negocios, será consolidado en 2020.



→ GRI 203-1

VIVENCIAS SOSTENIBLES

La comunidad nos considera como aquel aliado que comparte sus experiencias culturales, sociales y deportivas; de nuestra parte, devolvemos esa confianza apoyándola en estas iniciativas:

DEPORTE Y RECREACIÓN



Estamos identificados con el deporte barrial e interparroquial de varias zonas de influencia, entre los eventos más relevantes están:

- Dos eventos deportivos "COPA CACPECO" en 2 Ligas Barriales de Latacunga.
- Apoyo al Campeonato Interparroquial Quito 2019-2020 Nayón.
- Propiciamos la práctica deportiva a través del apoyo a otro tipo de eventos como: carreras atléticas, caminatas deportivas y campeonatos parroquiales.

SOCIAL Y CULTURAL



Con base en nuestra política de conservación de los valores ancestrales, multiétnicos y pluriculturales, respaldamos diversas tradiciones culturales propias de cada ciudad:

- Apoyamos eventos culturales organizados por entidades educativas, gremios, asociaciones públicas y privadas de nuestras zonas de influencia.
- Mantenemos viva la tradición ecuatoriana de compartir con socios y vecinos de todas nuestras Agencias, la tradicional "Colada Morada".
- Realizamos y apoyamos varios eventos culturales con ocasión de algunas festividades locales de nuestras zonas de influencia, como Corpus Cristi, Comparsa de la Mama Negra, entre otros.

→ GRI 203-1 / FS15

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE



- Los niños y adolescentes son los mimados de CACPECO; por ello, realizamos cursos vacacionales con Educación Financiera para Niños de las agencias de la Sierra.
- A través de una alianza estratégica con el GAD Municipal Latacunga, donamos uniformes para el personal de SIMTEL y chalecos para el programa VIGILANTE SEGURO, un programa que apoya a personas que no cuentan con un trabajo remunerado.
- Apoyamos iniciativas sociales en sectores rurales y eventos de varios sectores de la comunidad.

➔ GRI 201-1

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

El aporte a la comunidad en 2019 es:



\$ 11.435
DEPORTE Y RECREACIÓN



\$ 14.022
COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE



\$ 21.715
SOCIAL Y CULTURAL



\$ 47.172 **TOTAL INVERSIÓN**



“ **Nuestro
compromiso
con el Medio
Ambiente**

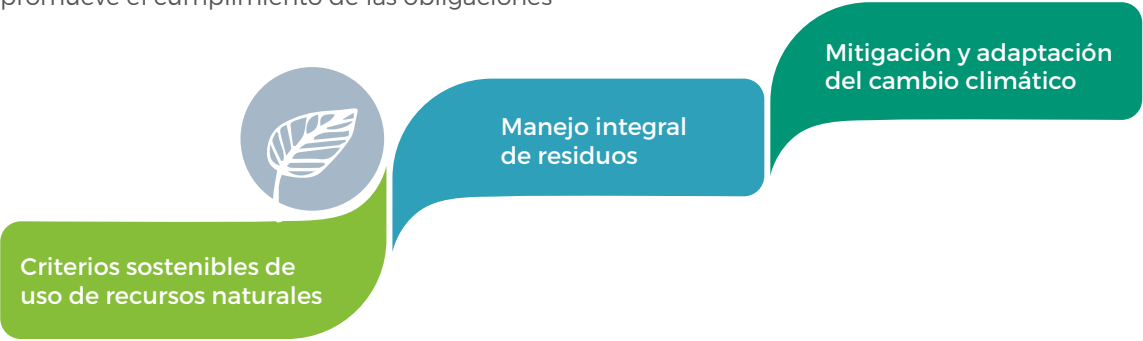


GESTIÓN AMBIENTAL

En la familia CACPECO vivimos con sensibilidad la problemática ambiental del planeta, a pesar de efectuar actividades con un bajo impacto en la materia. Contamos con una unidad que gestiona de manera directa la aplicación de medidas en favor del medio ambiente, promueve el cumplimiento de las obligaciones

normativas nacionales e internacionales y genera conciencia en los diferentes grupos de interés.

Actuamos conforme a la política de cuidado y preservación de los recursos naturales:



➔ GRI 301 (103-2, 103-3)

MANEJO SOSTENIBLE DE RECURSOS NATURALES

Los principales recursos naturales que utilizamos son energía eléctrica y papel, tanto para el otorgamiento de productos y servicios como para la ejecución de campañas

publicitarias. Iniciamos la implementación de nuevas tecnologías para un consumo racional en favor del medio ambiente.

➔ GRI 301-1

MATERIALES

El peso de los materiales utilizados en las actividades es:

CONSUMO DE MATERIALES

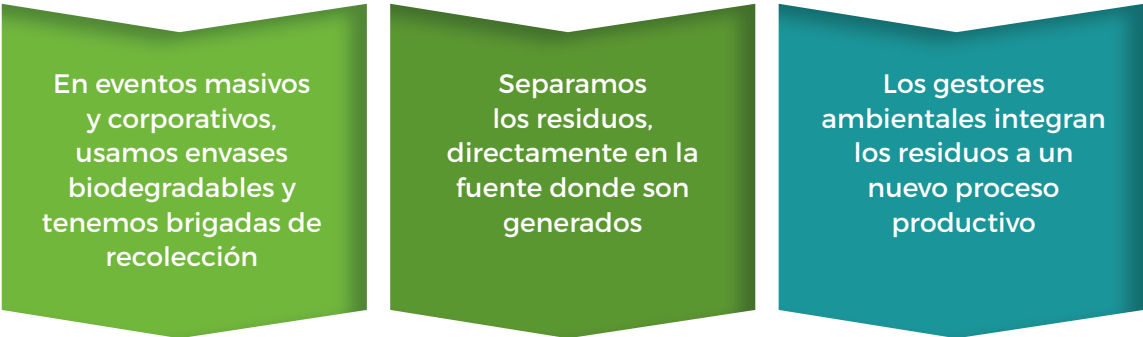


El incremento en el consumo del papel, se debe al crecimiento institucional, con la puesta en funcionamiento de cinco agencias: Eloy Alfaro en Latacunga; Nayón, Cumbayá, Llano Chico y Cotacollao en Quito.



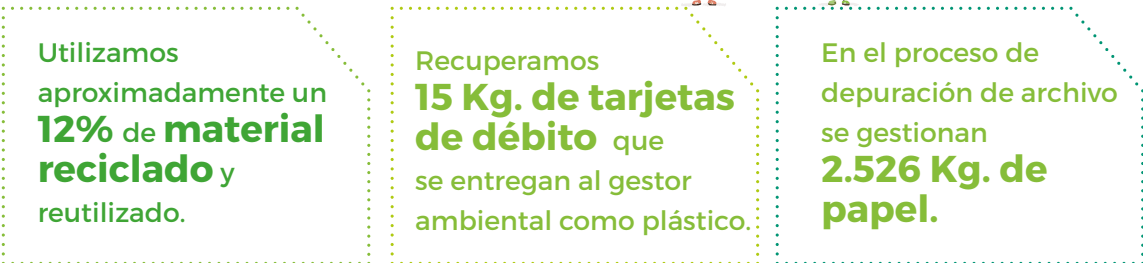
→ GRI 301-2

Tomamos acción a través de varias iniciativas para el reciclaje de papel:



→ GRI 301-3

Algunos datos sobre la reutilización de materiales:

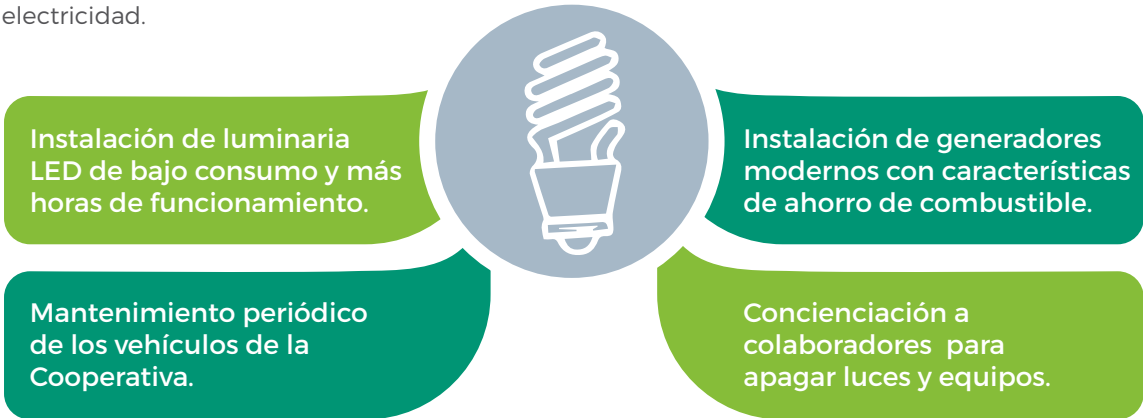


→ GRI 302 (103-2, 103-3)

ENERGÍA

La energía que necesitamos para las labores proviene de la compra de energía eléctrica, del consumo de combustibles en vehículos propios y de los sistemas autónomos de generación de electricidad.

Ejecutamos importantes proyectos tendientes a generar ahorro en los consumos de energía, como:



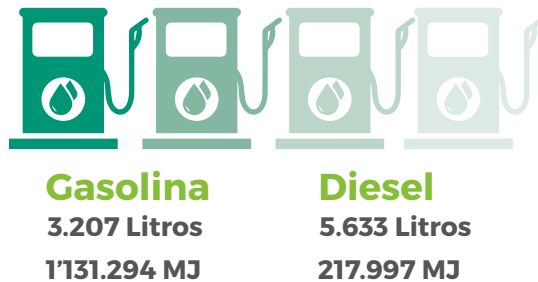
→ GRI 302-1

La cuantificación de los consumos de energía eléctrica la obtenemos de las planillas mensuales de cada edificio. El consumo en el año reportado es 399.609 Kw/h. (kilovatios / hora) que equivale a 1'438.592 MJ (Mega Julios ¹).



COMBUSTIBLES

El control del uso de combustibles, lo realizamos de forma trimestral, es así que en 2019 los resultados son:



→ GRI 302-2² / GRI 302-3

La intensidad energética al interior de la Cooperativa es de 8.433 MJ por colaborador, la cual corresponde a dos variables, consumo en kilovatios/hora de energía eléctrica y consumo en litros de combustible.

La conversión a kilovatios hora por colaborador en intensidad energética, es 1.885 kW/h por colaborador, se considera únicamente el componente energía eléctrica, en razón que no es posible la conversión de litros de combustible.

→ GRI 302-4

“ **Gracias a las iniciativas en materia de ahorro de energía, logramos reducir el consumo energético en un 0.69% respecto al período anterior.** ”

REDUCCIÓN DE CONSUMO

Energía eléctrica



2018	1.924 Kw/h por colaborador
2019	1.885 Kw/h por colaborador

Combustibles



	Gasolina	Diesel
2018	12.98 litros/colaborador	27.24 litros/colaborador
2019	15.12 litros/colaborador	26.57 litros/colaborador

¹ MJ/kg: megajulios de energía necesaria para hacer un kilogramo de producto.

² No se mide el consumo de energía externa, debido a la no implicación en nuestras actividades

→ GRI 305 (103-2, 103-3)

EMISIONES

La cuantificación de las emisiones nos permite compartir los resultados de la medición de la Huella de Carbono de año reportado, validados con la metodología de la norma ISO 14067 y los protocolos de medición de Gases de Efecto Invernadero, para asegurar un desarrollo sostenible y amigable con el ambiente.

Es importante mencionar que, a diferencia de reportes anteriores, este año consideramos únicamente las emisiones de alcance I y alcance II en el cálculo, descartando las de alcance III por no tener injerencia directa.



ALCANCE 3 EMISIONES INDIRECTAS

VUELOS DE FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	✈
CONTENEDORES DE BASURA	🗑
VEHÍCULOS DE LOS COLABORADORES	🚗
PRODUCCIÓN DE MATERIALES COMPRADOS	📦
ACTIVIDADES FUERA DE LA COOPERATIVA	🧑
USO DE PRODUCTOS	💻

→ GRI 305-1 / GRI 305-2 / GRI 305-4

Nuestra Huella de Carbono es:

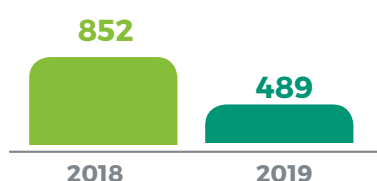
FUENTE DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO



→ GRI 305-1 / GRI 305-2 / GRI 305-4

ALCANCE	Kg. CO2e
Alcance I Emisiones Directas	22.801
Alcance II Emisiones Indirectas	155.848
HUELLA DE CARBONO	178.649

La intensidad de las emisiones la establecemos una vez cuantificada la huella generada, tomando el número total de colaboradores como factor de cálculo.



→ GRI 305-5

Un consumo equilibrado de los recursos, nos permite implementar medidas eficaces de control, por lo que dejamos de emitir a la atmósfera 75.000 Kg. de CO2e., alcanzando un 41.9% de mitigación versus el total de emisiones generadas.

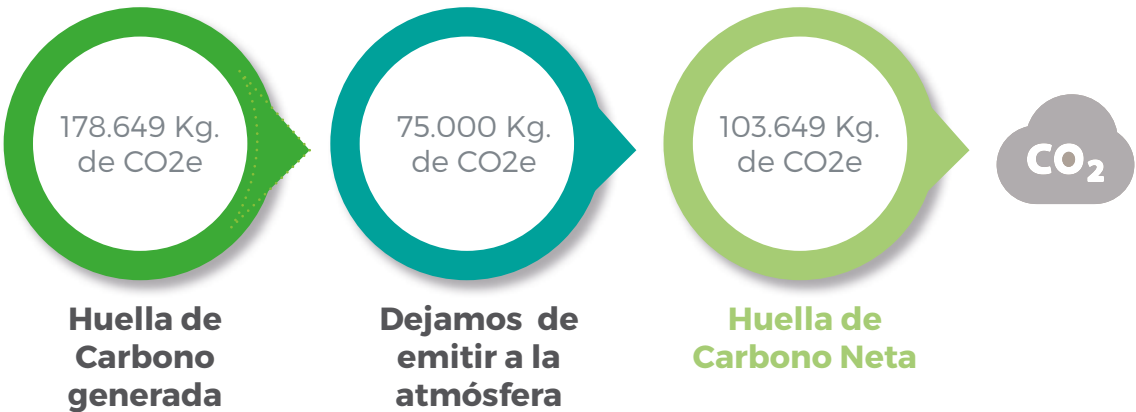


PLAN DE COMPENSACIÓN Y MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

INICIATIVA	DEJAMOS DE EMITIR CO2	
Reforestación Comunidad Cuturiví, Pujilí – 2011	Nº	7.500
	CO2	37.500
Reforestación Corredor Vial Pujilí – La Maná 2014	Nº	4.500
	CO2	22.500
Reforestación Riobamba – Cacha 2014	Nº	2.000
	CO2	10.000
Reforestación Latacunga – Chan – 2018	Nº	1.000
	CO2	5.000
	Total Kg. de CO2e	75.000

→ GRI 305-5

Nos satisface el cooperar con el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 13 con los siguientes resultados:



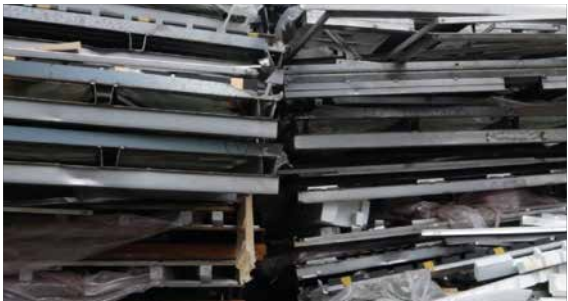
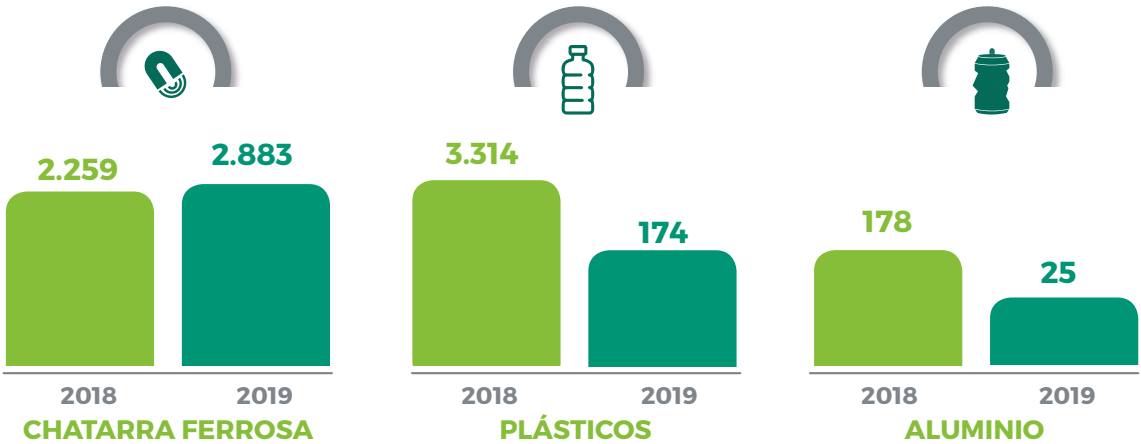
→ GRI 306 (103-2, 103-3) / 306-2

DESECHOS

Quienes hacemos el equipo humano de la Cooperativa, participamos del sistema de separación en la fuente para dar una disposición adecuada a los residuos, que son entregados a un gestor ambiental local. Enfatizamos el consumo responsable, mediante mensajes difundidos en varios canales escritos y virtuales.



KILOGRAMOS DE MATERIAL RECICLADO



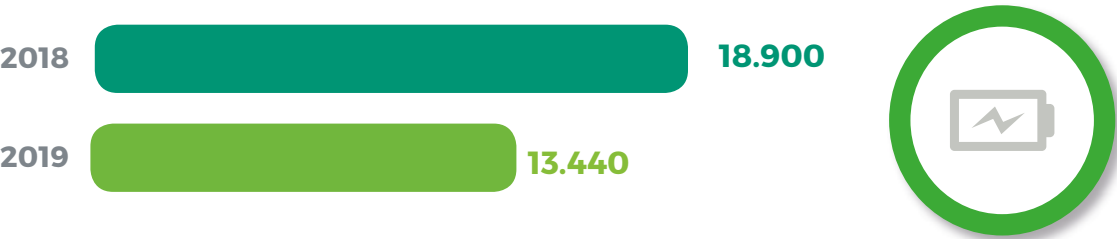
RESIDUOS PELIGROSOS

Recopilamos 13.440 pilas y baterías de uso doméstico, en diferentes puntos de acopio de este residuo peligroso, que, si bien no es un residuo producto de nuestros procesos, se encuentra presente en los domicilios de colaboradores, socios y la comunidad.



“ Dejamos de contaminar 2´284.800 metros cúbicos de agua, cantidad que consumen 3.808 familias promedio en un año y medio.

COMPARATIVO DE RECICLAJE DE PILAS Y BATERÍAS DE USO DOMÉSTICO

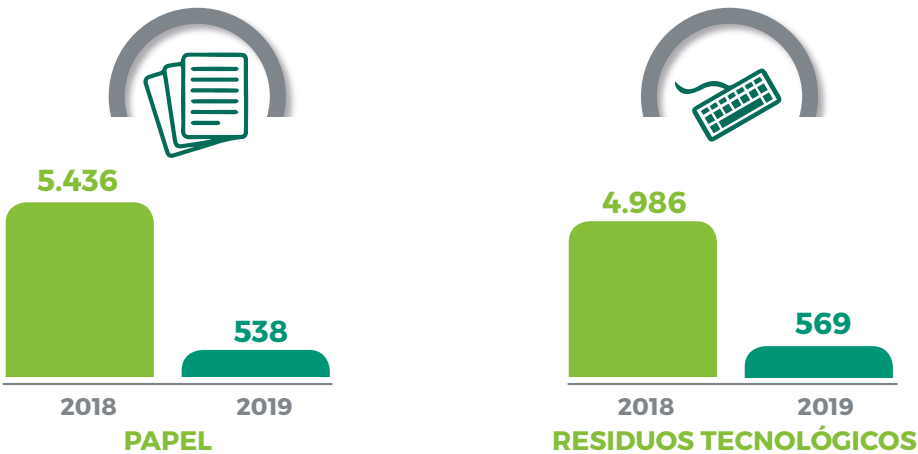


→ GRI 306-2

La gestión responsable de dos insumos principales, papel y residuos tecnológicos, nos compromete a realizar una disposición adecuada de los mismos, con los siguientes resultados:



COMPARATIVO DE DESECHOS GENERADOS Y ENTREGADOS A GESTORES CALIFICADOS EN KILOGRAMOS





INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA INFORME DE BALANCE SOCIAL

1 PRINCIPIO MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

DIMENSIÓN 1: APERTURA COOPERATIVA

Número de socios y clientes al 31/12/2019

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SOCIOS

Reportamos el total de socios, es decir, aquellos que tienen Certificados de Aportación

AGENCIAS 2018							
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	INSTITUCIONES	TOTAL GENERAL
	NÚMERO	PROM EDAD	NÚMERO	PROM EDAD			
MATRIZ	15,667	44	18,108	45	33,775	129	33,904
LA MANÁ	5,638	44	7,033	45	12,671	38	12,709
PUJILÍ	3,581	43	4,276	45	7,857	43	7,900
SAQUISILÍ	3,884	42	4,870	43	8,754	26	8,780
QUEVEDO	7,659	44	10,993	45	18,652	36	18,688
SALTO	4,154	41	4,652	42	8,806	38	8,844
VALENCIA	2,874	42	4,385	43	7,259	10	7,269
QUITO	3,202	43	4,215	43	7,417	7	7,424
MORASPUNGO	1,989	41	3,070	43	5,059	10	5,069
RIOBAMBA NORTE	4,242	49	5,882	47	10,124	32	10,156
CHAMBO	1,673	41	1,921	43	3,594	9	3,603
RIOBAMBA SUR	1,791	42	2,055	41	3,846	5	3,851
SALCEDO	1,981	40	2,444	41	4,425	4	4,429
SIGCHOS	853	39	1,540	42	2,393	11	2,404
AMBATO	537	47	701	46	1,238	14	1,252
ELOY ALFARO	-	-	-	-	-	-	-
NAYÓN	-	-	-	-	-	-	-
COTOCOLLAO	-	-	-	-	-	-	-
LLANO CHICO	-	-	-	-	-	-	-
CUMBAYA	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	59,725	43	76,145	44	135,870	412	136,282

AGENCIAS 2019							
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	INSTITUCIONES	TOTAL GENERAL
	NÚMERO	PROM EDAD	NÚMERO	PROM EDAD			
MATRIZ	16,526	42	18,771	44	35,297	324	35,621
LA MANÁ	5,939	43	7,385	45	13,324	250	13,574
PUJILÍ	3,851	41	4,506	43	8,357	166	8,523
SAQUISILÍ	4,104	41	5,021	42	9,125	223	9,348
QUEVEDO	8,115	44	11,521	45	19,636	179	19,815
SALTO	4,471	40	4,839	40	9,310	393	9,703
VALENCIA	3,130	41	4,673	42	7,803	114	7,917
QUITO	3,489	43	4,529	42	8,018	8	8,026
MORASPUNGO	2,295	40	3,474	42	5,769	79	5,848
RIOBAMBA NORTE	4,597	49	6,222	47	10,819	70	10,889
CHAMBO	1,953	39	2,175	41	4,128	48	4,176
RIOBAMBA SUR	2,046	40	2,277	40	4,323	12	4,335
SALCEDO	2,189	39	2,657	39	4,846	43	4,889
SIGCHOS	943	36	1,659	41	2,602	13	2,615
AMBATO	698	43	896	43	1,594	20	1,614
ELOY ALFARO	310	37	334	36	644	8	652
NAYÓN	3,341	45	1,477	42	4,818	70	4,888
COTOCOLLAO	478	40	449	37	927	3	930
LLANO CHICO	520	40	584	39	1,104	6	1,110
CUMBAYA	252	37	300	38	552	-	552
TOTAL	69,247		83,749		152,996		155,025

DIMENSIÓN 3: NO DISCRIMINACIÓN

→ SOCIOS Y CLIENTES

DISTRIBUCIÓN DE SOCIOS POR GÉNERO	2018	2019
HOMBRES	57%	53%
MUJERES	42%	45%
INSTITUCIONES	1%	2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE SOCIOS	2018	2019
COTOPAXI	65%	61%
LOS RÍOS	17%	16%
CHIMBORAZO	12%	12%
PICHINCHA	5%	10%
TUNGURAHUA	1%	1%

→ TALENTO HUMANO

DISTRIBUCIÓN DE SOCIOS POR GÉNERO	2018	2019
HOMBRES	34%	33%
MUJERES	66%	67%

DISTRIBUCIÓN DE TALENTO HUMANO POR PROVINCIA	2018	2019
COTOPAXI	75%	70%
LOS RÍOS	9%	7%
CHIMBORAZO	10%	10%
PICHINCHA	4%	11%
TUNGURAHUA	2%	2%

COMPARATIVO DE NUEVOS COLABORADORES POR GÉNERO	2018		2019	
	Mujeres:	Hombres:	Mujeres:	Hombres:
	53%	47%	73%	27%

2 PRINCIPIO CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD A CARGOS E INFORMACIÓN

Número de socios y clientes al 31/12/2019

CONSEJOS	PORCENTAJE DE MIEMBROS		PORCENTAJE DE MIEMBROS	
	Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias	Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias
	2018		2019	
DE ADMINISTRACIÓN	100%	100%	100%	100%
DE VIGILANCIA	100%	100%	100%	100%

DIMENSIÓN 2: DEMOCRACIA EN EL TRABAJO

	INTEGRANTES POR GÉNERO			
	Mujeres:	Hombres:	Mujeres:	Hombres:
ASAMBLEA DE REPRESENTANTES	12	18	12	18
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2	3	2	3
CONSEJO DE VIGILANCIA	2	1	2	1
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	2	1	2	1

	INTEGRANTES POR GÉNERO			
	Mujeres:	Hombres:	Mujeres:	Hombres:
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	3	3	3	3
COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	6	1	6	1
COMITÉ DE ÉTICA	6	1	6	1
COMITÉ DE TALENTO HUMANO	3	-	3	-
COMITÉ DE CRÉDITO	2	1	2	1
COMITÉ ALCO	3	2	3	2
COMITÉ DE ADQUISICIONES	3	1	3	1
COMITÉ DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	3	2	3	2
COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	4	4	5	3

3 PRINCIPIO PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

DIMENSIÓN 1: CAPITAL

CAPITAL SOCIAL	2018	2019
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	\$ 15,228,292	\$ 18,346,317
RESERVAS	\$ 36,581,109	\$ 44,208,813

DIMENSIÓN 2: SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL SOCIO/CLIENTE

CAPTACIONES	2018	2019
NUEVAS CUENTAS EN AHORROS A LA VISTA	11,002	12,754
NUEVOS DEPÓSITOS A PLAZO	6,863	8,608
NUEVAS CUENTAS DE AHORRO INVERSIÓN	18,192	21,023
NUEVAS CUENTAS INFANTILES	4,427	1,214

COLOCACIONES	2018	2019
MONTO ENTREGADO EN CARTERA COMERCIAL	3,139,900	1'571.361
MONTO ENTREGADO EN CARTERA DE CONSUMO	54,476,716	61'768.827
MONTO ENTREGADO EN CARTERA DE INMOBILIARIA	9,479,200	680,200
MONTO ENTREGADO EN CARTERA DE MICROCRÉDITO	88,250,608	102'683.959
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EXTERNA	93.70%	89.60%

DIMENSIÓN 3: VALOR ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2018	% PARTICIPACION	2019	% PARTICIPACION
	\$		\$	
	37,349,242	100.00%	48,573,949	100.00%
INTERESES DE CRÉDITOS	28,944,628	77.50%	38,210,871	78.67%
INTERESES DE INVERSIONES	3,167,596	8.48%	2,590,384	5.33%
INTERESES DE AHORROS EN BANCOS	474,402	1.27%	615,263	1.27%
SERVICIOS COOPERATIVOS	3,252,013	8.71%	5,705,554	11.75%
INGRESOS NO OPERACIONALES	1,510,604	4.04%	1,451,877	2.99%

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2018	% PARTICIPACION	2019	% PARTICIPACION
	\$		\$	
	30,023,424	100.00%	39,838,013	100.00%
PAGO A INVERSIONISTAS Y AHORRISTAS	13,223,932	44.05%	17,581,029	44.13%
PAGO A ACREEDORES	656,537	2.19%	1,364,400	3.42%
PAGO A PROVEEDORES	2,430,832	8.10%	2,280,108	5.72%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PAGO DE IMPUESTOS)	4,297,081	14.31%	4,926,195	12.37%
COLABORADORES	4,439,648	14.79%	4,814,856	12.09%
OPERACIÓN DEL NEGOCIO	4,861,255	16.19%	8,769,428	22.01%
COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	114,139	0.38%	101,997	0.26%

4 PRINCIPIO AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

DIMENSIÓN 1: CAPITAL

PRINCIPALES CUENTAS	2018	2019
	\$	\$
ACTIVO	304,148,806	365,100,954
PASIVO	243,208,839	292,000,233
PATRIMONIO	60,939,967	73,100,721
UTILIDAD NETA	7,325,817	8,735,936

5 PRINCIPIO EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

DIMENSIÓN 1: INVERSIONES EN INFORMACIÓN

BENEFICIADOS	2018	2019
	\$	\$
SOCIOS / CLIENTES	12,661	140,850
DIRECTIVOS / COLABORADORES	19,391	20,367

DIMENSIÓN 2: INVERSIONES EN EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

BENEFICIADOS	2018	2019
	\$	\$
SOCIOS / CLIENTES	5,191	40,749
DIRECTIVOS / COLABORADORES	51,337	65,984

6 PRINCIPIO COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

DIMENSIÓN 1: COOPERACIÓN FINANCIERA

TIPO DE OPERACIÓN	2018	2019
	\$	\$
VALOR OPERACIONES CAPTADAS DE OTRAS INSTITUCIONES COOPERATIVAS	43,094,415	50,377,861
VALOR OPERACIONES COLOCADAS EN OTRAS INSTITUCIONES COOPERATIVAS	23,857,930	35,104,073



ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

Expresados en dólares

CÓDIGO	RUBROS	Diciembre 2018	Diciembre 2019
1	ACTIVOS	\$ 304.148.805,78	\$ 365.100.953,71
11	Fondos Disponibles	\$ 42.154.551,06	\$ 42.045.617,65
12	Operaciones Interfinancieras	\$ 0,00	\$ 0,00
13	Inversiones	\$ 40.160.077,53	\$ 54.743.030,58
14	Cartera de Créditos	\$ 209.095.961,04	\$ 250.944.133,66
15	Deudores por Aceptaciones	\$ 0,00	\$ 0,00
16	Cuentas por Cobrar	\$ 3.100.427,35	\$ 4.080.499,83
17	Bienes Realizables, Adjudicados por Pago	\$ 688.338,40	\$ 958.809,04
18	Propiedades y Equipo	\$ 3.771.923,28	\$ 4.067.515,47
19	Otros Activos	\$ 5.177.527,12	\$ 8.261.347,48
2	PASIVOS	\$ 243.208.838,89	\$ 292.000.233,04
21	Obligaciones con el Público	\$ 222.051.277,04	\$ 249.182.648,77
22	Operaciones Interfinancieras	\$ 0,00	\$ 0,00
23	Obligaciones Inmediatas	\$ 0,00	\$ 0,00
24	Aceptaciones en Circulación	\$ 0,00	\$ 0,00
25	Cuentas por Pagar	\$ 8.339.252,25	\$ 11.201.886,33
26	Obligaciones Financieras	\$ 12.774.356,69	\$ 31.564.359,66
27	Valores en Circulación	\$ 0,00	\$ 0,00
29	Otros Pasivos	\$ 43.952,91	\$ 51.338,28
3	PATRIMONIO	\$ 60.939.966,89	\$ 73.100.720,67
31	Capital social	\$ 15.228.291,95	\$ 18.346.316,67
33	Reservas	\$ 36.581.108,83	\$ 44.208.813,25
34	Otros aportes patrimoniales	\$ 95,37	\$ 132,21
35	Superávit por valuaciones	\$ 1.804.653,26	\$ 1.809.522,15
36	Resultados	\$ 7.325.817,48	\$ 8.735.936,39
(4-5)	EXCEDENTE DEL PERÍODO	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		\$ 304.148.805,78	\$ 365.100.953,71



ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO

Expresados en dólares

CÓDIGO	RUBROS	Diciembre 2018	Diciembre 2019
5	INGRESOS	\$ 37.349.241,77	\$ 48.573.949,09
51	Intereses y descuentos ganados	\$ 35.331.979,53	\$ 46,480,533,41
52	Comisiones ganadas	\$ 127,38	\$ 140,05
53	Utilidades financieras	\$ 51.695,05	\$ 94,387,19
54	Ingresos por servicios	\$ 278.528,45	\$ 308,766,51
55	Otros ingresos operacionales	\$ 176.307,61	\$ 238,244,74
56	Otros ingresos	\$ 1.510.603,75	\$ 1,451,877,19
59	Pérdidas y ganancias	\$ 0,00	\$ 0,00
4	GASTOS	\$ 30.023.424,29	\$ 39,838,012,70
41	Intereses causados	\$ 13.880.469,48	\$ 18,945,428,77
42	Comisiones causadas	\$ 27.824,57	\$ 143,064,00
43	Pérdidas financieras	\$ 94.424,33	\$ 197,069,86
44	Provisiones	\$ 1.972.705,28	\$ 5,377,393,39
45	Gastos de operación	\$ 9.619.662,20	\$ 10,067,087,88
46	Otras pérdidas operacionales	\$ 109.915,72	\$ 63,571,72
47	Otros gastos y pérdidas	\$ 3.381,61	\$ 7,518,57
48	Impuestos y participación a empleados	\$ 4.315.041,10	\$ 5,036,878,51
	Margen bruto financiero	\$ 21,423,812,86	\$ 27.392.180,69
	GANANCIA DEL EJERCICIO	\$ 7.325.817,48	\$ 8.735.936,39



INDICADORES FINANCIEROS

1.	CAPITAL	CACPECO DICIEMBRE 2018	CACPECO DICIEMBRE 2019	SISTEMA COOPERATIVO
1.1	Cobertura Patrimonial de Activos	2.037,61%	1.997,72 %	378,86 %
1.2	Patrimonio Técnico Constituido vs. Activos Contingentes Ponderados por Riesgo	26,04%	25,86 %	-
1.3	Patrimonio Técnico Primario vs. Patrimonio Técnico Secundario	0,34%	0,28 %	-
2.	CALIDAD DE ACTIVOS			
2.1	Morosidad Bruta Total	2,77%	2,99 %	3,54 %
2.2	Morosidad de Cartera Comercial Prioritario	0,00%	2,68 %	3,07 %
2.3	Morosidad de Cartera de Consumo Prioritario	2,55%	2,02 %	2,99 %
2.4	Morosidad de Cartera de Consumo Ordinario	0,39%	1,79 %	1,40 %
2.5	Morosidad de Cartera Inmobiliaria	3,25%	3,62 %	5,00 %
2.6	Morosidad de Cartera de Microempresa	1,34%	1,73 %	3,17 %
2.7	Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva	192,40%	196,64 %	138,57 %
2.8	Cobertura de Cartera Comercial Prioritario	989.526,50%	73,44 %	111,81 %
2.9	Cobertura de Cartera de Consumo Prioritario	124,33%	173,21 %	135,15 %
2.10	Cobertura de Cartera de Consumo Ordinario	415,74%	94,47 %	102,56 %
2.11	Cobertura de Cartera Inmobiliaria	110,99%	151,89 %	139,97 %
2.12	Cobertura de Cartera de Microempresa	209,22%	188,32 %	99,91 %
3.	MANEJO ADMINISTRATIVO			
3.1	Activos Productivos / Pasivos con Costo	127,61%	128,02 %	114,05 %
3.2	Grado de Absorción	48,86%	45,30 %	74,96 %
3.3	Gastos del Personal / Activo Total Promedio	1,57%	1,45 %	1,93 %
3.4	Gastos Operativos / Activo Total Promedio	3,41%	3,02 %	4,46 %
4.	RENTABILIDAD			
4.1	Rendimiento Operativo sobre Activo (ROA)	2,41%	2,39 %	1,19 %
4.2	Rendimiento sobre Activo (ROE)	13,66%	13,57 %	9,20 %
4.3.1	Rendimiento Cartera Comercial Prioritaria	10,40%	10,23 %	9,22 %
4.4.1	Rendimiento Cartera de Consumo Prioritario	14,89%	15,11 %	14,93 %
4.4.2	Rendimiento Cartera de Consumo Ordinario	14,59%	14,88 %	-
4.5.1	Rendimiento Cartera de Inmobiliaria	10,19%	10,14 %	10,40 %
4.6	Rendimiento Cartera de Microempresa	16,83%	16,61 %	18,16 %
4.9	Rendimiento Cartera Refinanciada	16,51%	13,92 %	18,30 %
4.10	Rendimiento Cartera Reestructurada	17,66%	28,21 %	14,02 %
4.11	Rendimiento Cartera por Vencer Total	16,09%	15,89 %	15,77 %
5.	LIQUIDEZ			
5.1	Fondos Disponibles / Total de Depósitos a Corto Plazo	25,62%	24,01 %	24,78 %
5.2	Cobertura 25 Mayores Depositantes	129,14%	145,23 %	-
5.3	Cobertura 100 Mayores Depositantes	104,57%	114,65 %	-
5.4	Liquidez de Primera Línea	47,67%	50,48 %	-
5.5	Liquidez de Segunda Línea	35,72%	33,28 %	-



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI ESTÁNDARES

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMI-SION	VERI-FICACIÓN
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	p. 17		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	p. 17		
	102-3 Ubicación de la sede	p. 17		
	102-4 Ubicación de las operaciones	p. 17		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	p. 17, 24		
	102-6 Mercados servidos	p. 17, 39		
	102-7 Tamaño de la organización	p. 4-5, 32, 39		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 57-58		
	102-9 Cadena de suministro	p. 73		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	p. 4-5, 32		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	p. 21-23		
	102-12 Iniciativas externas	p. 20		
	102-13 Afiliación a asociaciones	p. 21		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	p. 8-10		
	102-18 Estructura de gobernanza	p. 24-28		
	102-40 Lista de grupos de interés	p. 11		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No se han dado procesos de negociación colectiva en CACPECO.		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	p. 11		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 11		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	p. 11-13, 15-16		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	CACPECO no consolida sus estados financieros con ninguna otra sociedad o cooperativa.		
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	p.14-16		
	102-47 Lista de temas materiales	p.16-16		
	102-48 Reexpresión de la información	p.14		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	p.14		
	102-50 Periodo objeto del informe	p. 7		
	102-51 Fecha del último informe	p. 7		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	p. 7		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p. 7		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	p. 7		
	102-55 Índice de contenidos GRI	p. 103-108		
	102-56 Verificación externa	p. 7		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMI-SION	VERI-FICACIÓN
TEMAS MATERIALES				
GRI 200: Estándares temáticos económicos				
GRI 201: Desempeño económico 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 31-32, 78		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 31-32, 78		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	p. 33, 85		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 36		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 36		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	p. 36, 62		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	p. 36		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 78		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 78-79		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	p. 78-81, 83-84		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 73		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 73		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	p. 36		
GRI 300: Estándares temáticos ambientales				
GRI 301: Materiales 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 87		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 87		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	p. 87		
	301-2 Insumos reciclados	p. 88		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	p. 88		
GRI 302: Energía 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 88		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 88		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	p. 89		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	p. 89		
	302-3 Intensidad energética	p. 89		
	302-4 Reducción del consumo energético	p. 89		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMI-SION	VERI-FICACIÓN
GRI 305: Emisiones 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 90		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 90		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 90-91		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 90-91		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	CACPECO no mide sus emisiones indirectas de alcance 3.		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	p. 90-91		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	p. 91-92		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 92		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 92		
GRI 306: Efluentes y Residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	p. 92-93		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 74		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	p. 75		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	p. 75		
GRI 400: Estándares temáticos sociales				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 62-63, 66		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 63, 67		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	p. 63-65		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	p. 65		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 60		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	p. 61		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	p. 60		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	p. 60		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 58		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 58		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 59		
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	p. 58		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMI-SION	VERI-FICACIÓN
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 74		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	p. 74		
GRI 413: Comunidades locales 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 40		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 40		
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	p. 40		
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	p. 40-41		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 74		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	p. 75		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	p. 75		
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 42-43		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 42-43		
FS15	"Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario."	p. 42, 84		
FS16	"Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros."	p. 42-43		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 50		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 50		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	p. 50		
Tema Material: Cartera de productos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 43-45		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 43-45		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de actividad.	p. 45-47		
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	p. 43-44, 48-49		
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	p. 47-48		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMI-SION	VERI-FICACIÓN
Tema Material: Auditoría				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 50		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 50		
FS9	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de actividad.	p. 50		
Tema Material CAC1: Gestión financiera				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 34-35		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 34-35		
CAC1	Indicadores financieros reportados a la SEPS	p. 34-35		
Tema Material CAC2: Proyectos estratégicos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 19-20		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 19-20		
CAC2	Indicadores de desempeño de los proyectos estratégicos	p. 19-20		
Tema Material CAC3: Contribución fiscal local				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 37		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 37		
CAC3	Pago de impuestos locales .	p. 37		
Tema Material CAC4: Gestión de riesgos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 21-23		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 21-23		
CAC4	Indicadores de gestión de riesgos	p. 21-23		
Tema Material CAC5: Gestión y prevención del sobreendeudamiento				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 22, 42		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 22, 42		
CAC5	Indicadores propios de prevención del sobreendeudamiento	p. 22, 42		
Tema Material CAC6: Gestión de la seguridad de la información de clientes y socios				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 51		
CAC6	Indicadores de gestión de la seguridad de la información de clientes y socios	p. 51		
Tema Material CAC7: Gestión de quejas y reclamos de clientes y socios				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 52		
CAC7	Indicadores de gestión de reclamos	p. 52		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMI-SION	VERI-FICA-CIÓN
Tema Material CAC8: Gestión de la satisfacción de clientes y socios				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p. 52-53		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 52-53		
CAC8	Indicadores de satisfacción del cliente	p. 52-53		
Tema Material CAC9: Proceso de transformación digital				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	p. 15-16		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p.47-48		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p.47-48		
CAC9	Indicadores de transformación digital	p.47-48		



GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

COMITÉ ALCO	COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS
GAD	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
GRI	GLOBAL REPORTING INITIATIVE
KG. DE CO₂	KILOGRAMOS DE DIÓXIDO DE CARBONO
KW/h	KILOVATIOS POR HORA
m³	METROS CÚBICOS
MJ	MEGAJULIO, MEDIDA DERIVADA DEL SISTEMA INTERNACIONAL UTILIZADA PARA MEDIR ENERGÍA, TRABAJO Y CALOR.
SEPS	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
STAKEHOLDER	VOCABLO INGLÉS, QUE SIGNIFICA PARTE INTERESADA O GRUPO DE INTERÉS



Por favor, marque con una X sus criterios:

¿En qué formato le gustaría recibir esta Memoria?

- ☐ Correo electrónico
- ☐ Disponible en nuestra página: www.cacpeco.com
- ☐ Información impresa
- ☐ Medio magnético (cd)
- ☐ Otro, especifique:

¿Cómo calificaría a esta Memoria?

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Contenido (claridad y transparencia)				
Diseño gráfico				

	Adecuada	Demasiada	Muy Poca
Extensión (cantidad de información)			

¿Ha contribuido esta Memoria a que usted conozca mejor la gestión y resultados de CACPECO en el Ecuador?

- ☐ Totalmente
 ☐ Mucho
 ☐ Poco
 ☐ Nada

¿Cuál es su relación con CACPECO?

- | | |
|--|---|
| ☐ Socio / Cliente | ☐ Representante del Sector Público |
| ☐ Directivo / Colaborador | ☐ Representante de Organizaciones No Gubernamentales |
| ☐ Proveedor | ☐ Representante de Medios de Comunicación |
| ☐ Colega de otra Cooperativa o institución financiera | ☐ Persona particular |
| ☐ Funcionario de Organismos de Control | ☐ Otros detalle: |

Agradecemos sus datos:

Nombre y apellido:

Correo electrónico:



CACPECO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Matriz: Sánchez de Orellana N15-44 y Ramírez Fita
Latacunga-Ecuador

📞 PBX: (03) 37 31 420

✉️ cacpecoenlinea@cacpeco.com



CACPECO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

-Class International Rating -

AAA-

www.cacpeco.com