



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y BALANCE SOCIAL

2019

CIFRAS IMPORTANTES EN 2019

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

	2018	2019
Activos	\$304'148.806	\$365'100.954
Ingresos	\$ 37'349.242	\$48'573.949
Egresos	\$30'023.424	\$39'838.013
Patrimonio	\$60'939.967	\$73'100.721
Utilidad neta	\$7'325.818	\$8'735.936
Monto concedido en microcréditos	\$88'250.608	\$105'061.943
Monto concedido en créditos comerciales	\$3'139.900	\$1'571.361
Monto concedido en créditos de consumo	\$54'476.716	\$61'705.107
Monto concedido en créditos de vivienda	\$9'479.200	\$680.200
Inversión en la comunidad	\$ 114.139	\$101.997
Número de Colaboradores	205	214
Número de familiares beneficiados a través de la relación laboral de los colaboradores	615	642
Número de Proveedores	404	425
Compensación Huella de Carbono (En Kg de CO₂)	149.108	103.649

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.

Consultas e información adicional

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:

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.

Es grato constatar 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 un arduo trabajo, nos queda la más alta satisfacción de haber cumplido con las expectativas de nuestros socios para devolverles la confianza depositada, a través de la entrega de productos y servicios con un claro enfoque de desarrollo sostenible.

Cordialmente

DR. MARIO ARGUELLO A.

Presidente

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 y brindándoles 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, 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 ESCOBAR DE TOVAR

Gerente General

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.

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:

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 reexpresar la información a ser reportada.

GRI 102-46

Análisis y evaluación de impactos	Validación y priorización interna	Identificación de expectativas de grupos de interés	Sistematización de temas materiales
1	2	3	4
Revisión de diversos análisis de materialidad sectoriales desarrollados por expertos	Encuestas a los miembros del Comité de Sostenibilidad de la Cooperativa	Encuestas a representantes de los principales grupos de interés	Procesamiento del conjunto de información recabada
Consideración de los objetivos estratégicos de la Cooperativa en materia de desarrollo sostenible		Mesa de diálogo con representantes de la Asamblea de la Cooperativa	Sistematización de temas materiales
Mapeo de los principales impactos sobre el desarrollo sostenible			Definición de contenidos de la Memoria

**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:

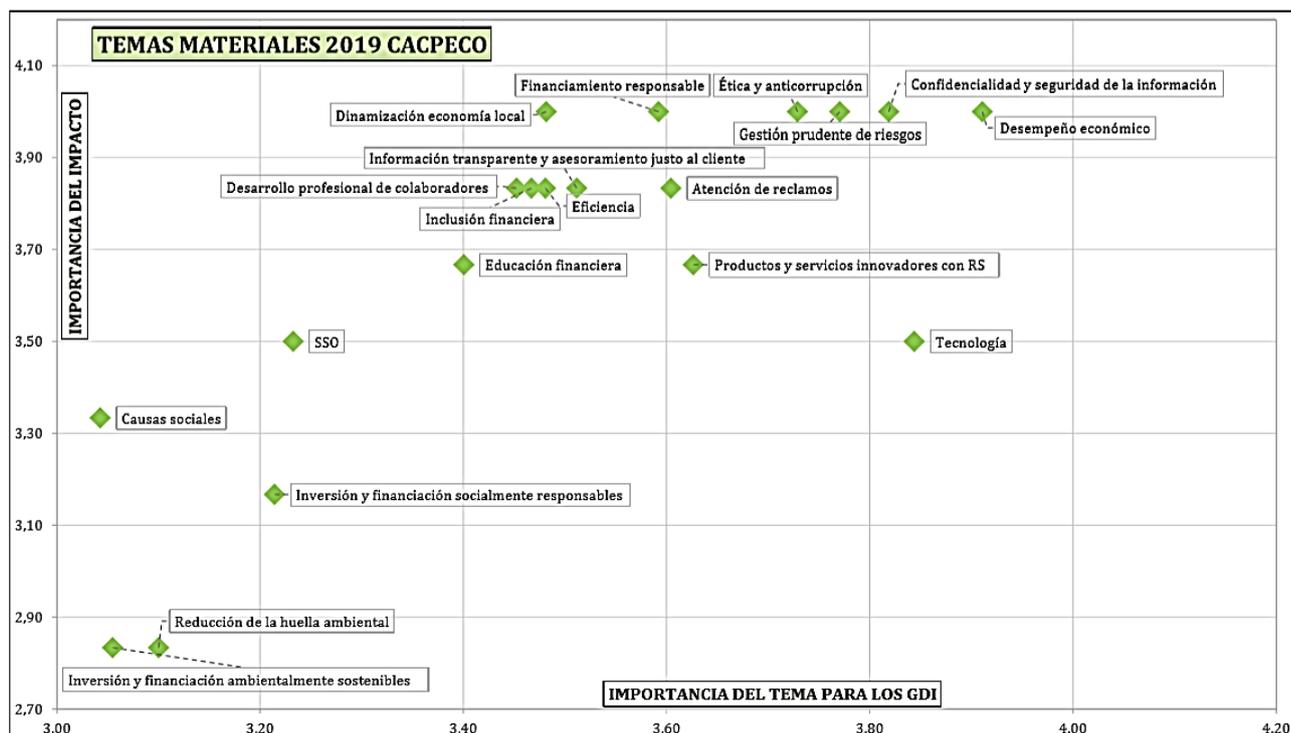
Dimensión	#	Temas materiales identificados	Cobertura y límites GRI 103-1		
			¿Dónde se produce el impacto, quién lo genera?	La implicación de CACPECO en los impactos	Limitaciones
Económica	1	Desempeño económico y solidez financiera	CACPECO	Directa	Ninguna
	2	Maximizar la eficiencia económica y de procesos	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

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

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

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

La Sostenibilidad, el eje central de nuestro modelo de gestión

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

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 US\$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

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

GRI 102-16

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.

VALORES

PASIÓN: Servimos con diligencia y dinamismo, porque amamos lo que hacemos.

INNOVACIÓN: Practicamos la cultura del cambio para facilitar el acceso a nuestros servicios y promover un futuro sostenible.

LIDERAZGO: Conducir a la Cooperativa a conseguir sus objetivos, siendo ejemplo de responsabilidad, justicia y empatía.

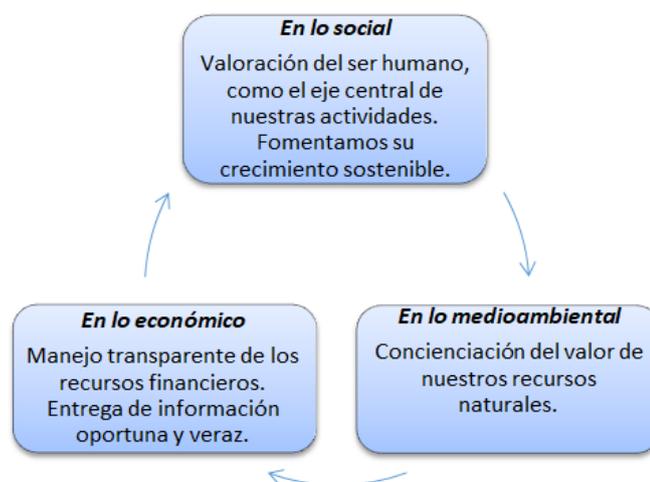
COMPROMISO: Disposición permanente a actuar más allá de lo esperado, con acciones que proyecten un progreso personal e institucional.

TRANSPARENCIA: Hacemos siempre lo correcto. Somos congruentes con lo que decimos y lo que obramos, en favor de los intereses institucionales, con una clara convicción de rendición de cuentas.

SOLIDARIDAD: Compartimos una atmósfera de comprensión que nos ubica en el corazón del otro, para cooperar desinteresadamente en soluciones que generen bienestar común.

GRI 102-16

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



CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

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:



CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

Este proceso se ejecutará a través de tres componentes:



Los proyectos alcanzan un cumplimiento de **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, Sitio 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 tantos 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:

 1 FIN DE LA POBREZA 	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 9.453 personas, por un total de \$107'956.477.
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	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 14.941 microempresarios, en quienes propiciamos oportunidades de crecimiento sostenible.
 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	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 CO ₂ e.

GRI 102-13

Creemos 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 Red Ecuador
- RTC -Red Transaccional Coonecta-

GRI 102-11 /CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

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.

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.

GRI 102-11 / CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

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.

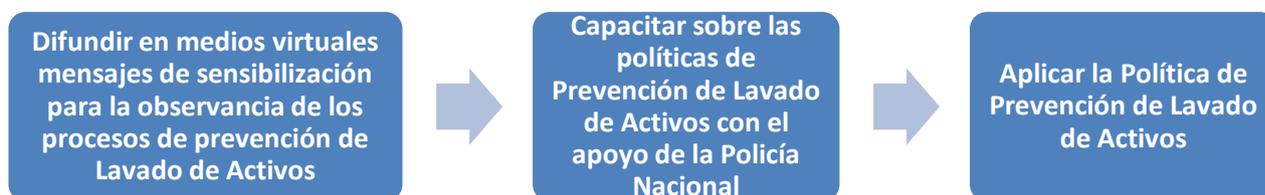
- **Riesgo Operativo:** fortalecemos el Plan de Continuidad del Negocio, aplicamos diferentes pruebas, así como análisis de estrés; a la par, realizamos ajustes enfocados a lograr una efectiva continuidad del negocio en caso de materializarse algún evento adverso, cubriendo todos los factores, procesos, 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 /CAC2 (103-2, 103-3) / CAC2

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 elige el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, cuyos miembros, por sus responsabilidades, son retribuidos con dietas y capacitación en diversos temas aprobados 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 lo integran:

Ing. Francisco Arboleda	Presidente
Lic. Adriana Molina	Secretaria
Ab. Norma Rivas	Vocal

GRI 102-18

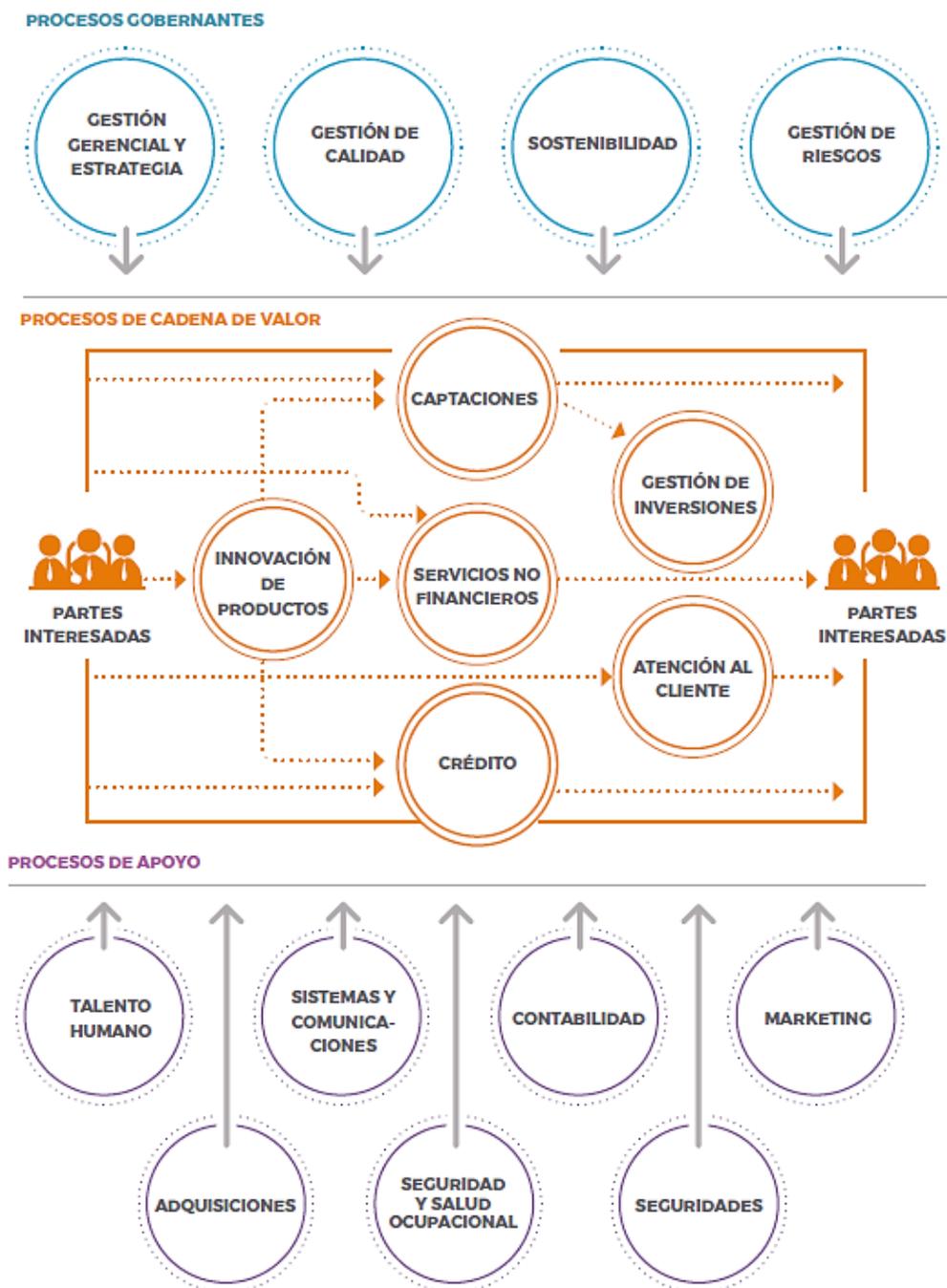
Uno de los factores de éxito de la Gobernabilidad es el apoyo de varios comités, que tienen claro que los intereses de la Cooperativa y, por supuesto, de los socios, son los que prevalecen en la toma de decisiones:

	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
COMITÉ DE ÉTICA	6	1	Direccionar las conductas éticas de Directivos y Talento Humano.	Trimestral y de acuerdo a requerimiento 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 requerimiento 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.



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

Alta Gerencia

Virginia Escobar	Gerente General
Soraya Peñaherrera	Subgerente de Desarrollo Organizacional
Xavier Lomas	Subgerente de Negocios

Principales Ejecutivos

Jenny Proaño	Auditora Interna
Aracely Tovar	Jefa de Riesgos Integrales
Jeanneth Gómez	Oficial de Cumplimiento
Amparo Jijón	Contadora General
Iralda Calvopiña	Jefa de Operaciones
Verónica Orbea	Jefa de Sostenibilidad y Comunicación
Marcela Collantes	Jefa de Talento Humano
María Dolores Pástor	Jefa de Mercadeo
María del Carmen Bedoya	Jefa de Gestión de Calidad
Lorena Molina	Jefa de Seguridades
Sofía Riofrío	Tesorera
Fausto Cerda	Jefe de Tecnología de la Información
Juan Carlos Rubio	Jefe de SSOMA

GRI 102-16

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 al 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)

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.

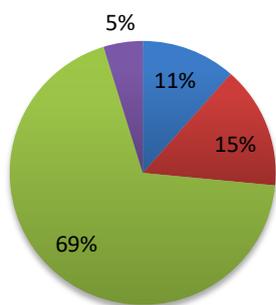
GRI 201 (103-2, 103-3)

PRINCIPALES CUENTAS	2018 US\$	2019 US\$	CRECIMIENTO	% DE INCREMENTO
Activos	304'148.806	365'100.954	60'952.148	20.04%
Pasivos	243'208.839	292'000.233	48'791.394	20.06%
Ingresos	37'349.242	48'573.949	11'224.707	30.05%
Egresos	30'023.424	39'838.013	9'814.589	32.69%
Patrimonio	60'939.967	73'100.721	12'160.754	19.96%
Utilidad neta	7'325.817	8'735.936	1'410.119	19.25%

GRI 102-7 / GRI 102-10

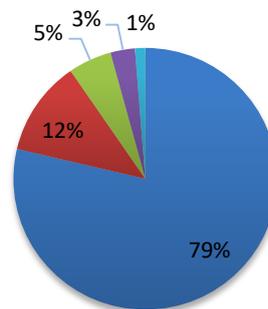
El 69% de los Activos corresponde a la cartera de crédito y, los intereses que genera, son la principal fuente de Ingresos, representando el 79%.

Estructura de Activo



■ Fondos Disponibles ■ Inversiones
■ Cartera de Créditos ■ Otras cuentas del Activo

Estructura de Ingresos



■ Intereses de créditos
■ Servicios cooperativos
■ Intereses de inversiones
■ Ingresos no operacionales
■ 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	2019
	US\$	US\$
	37'349.242	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.

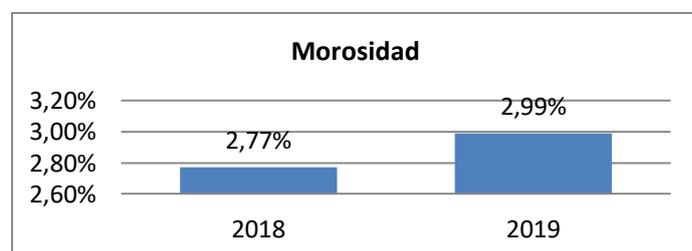
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2018	% PARTICIPACION	2019	% PARTICIPACION
	US\$		US\$	
		30'023.424	100,00%	39'838.013
Pago a inversionistas y ahorristas	13'223.932	44,05%	17'581.029	44,13%
Operación del negocio	4'861.255	16,19%	8'769.428	22,01%
Administración pública (Pago de impuestos)	4'297.081	14,31%	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

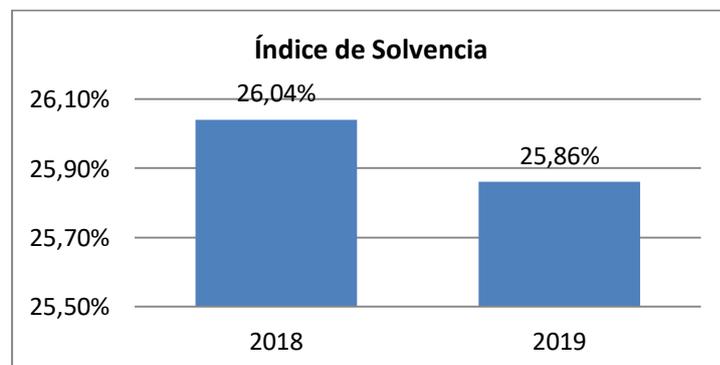
Morosidad: 2.99%

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.



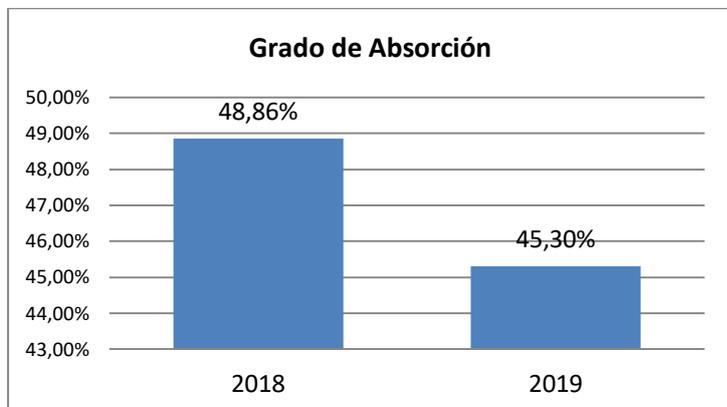
Solvencia: 25.86%

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%

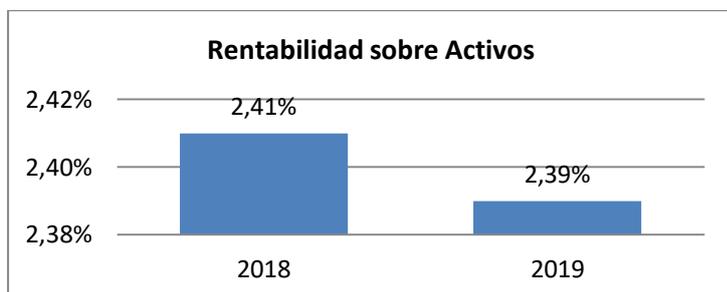
El grado de absorción tiene una variación positiva en 3.56 puntos porcentuales, como resultado de la administración eficiente de los recursos.



CAC1 (103-2, 103-3) / CAC1

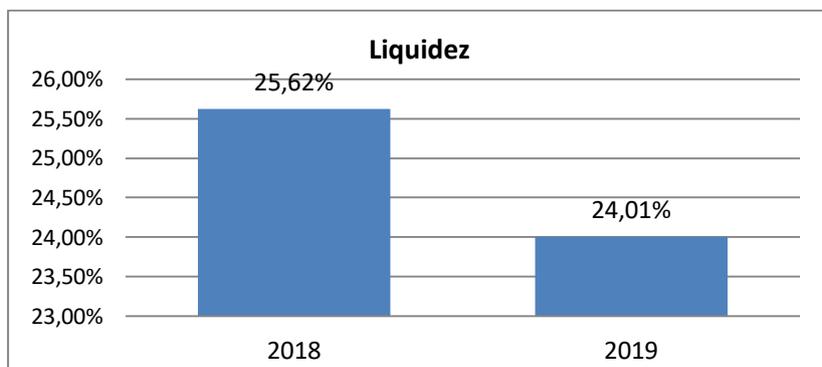
Rentabilidad (ROA): 2.39%

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.



Liquidez: 24.01%

La liquidez tiene un tratamiento minucioso, el disponible es colocado de forma adecuada y oportuna. El porcentaje alcanzado en 2019 es menor al registrado en 2018, no obstante, está por encima de la media del sistema cooperativo.



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%.

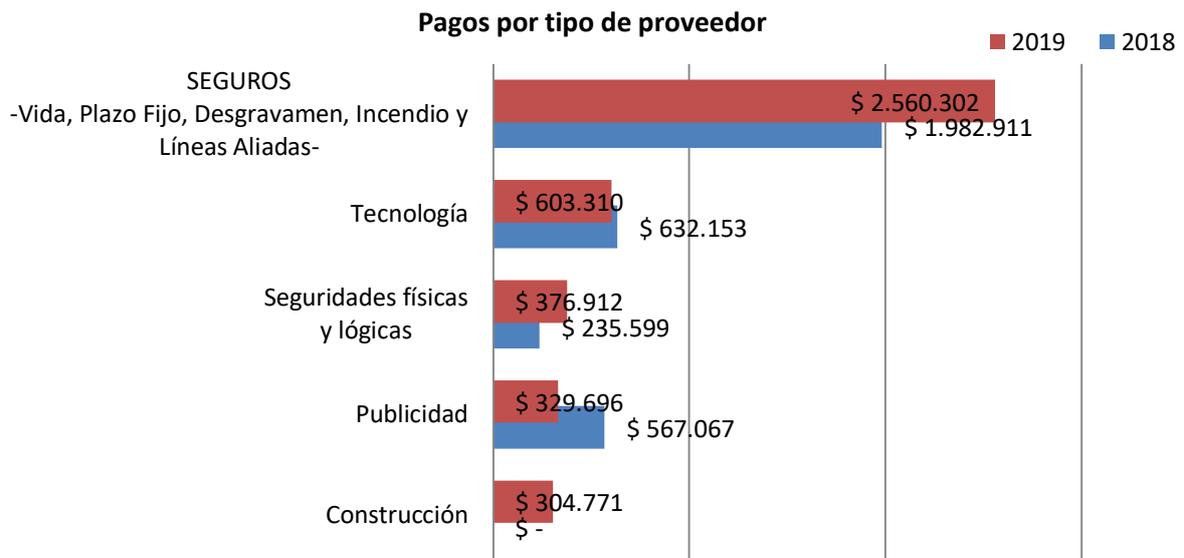
GRI 202-2

	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	CARGOS	SUELDOS	DIFERENCIA	MUJERES	VARONES
	Seguridad	\$ 398.33	\$ 4.33		23
	Limpieza (medio tiempo)	\$ 199.17	\$ 2.16	15	

GRI 204-2

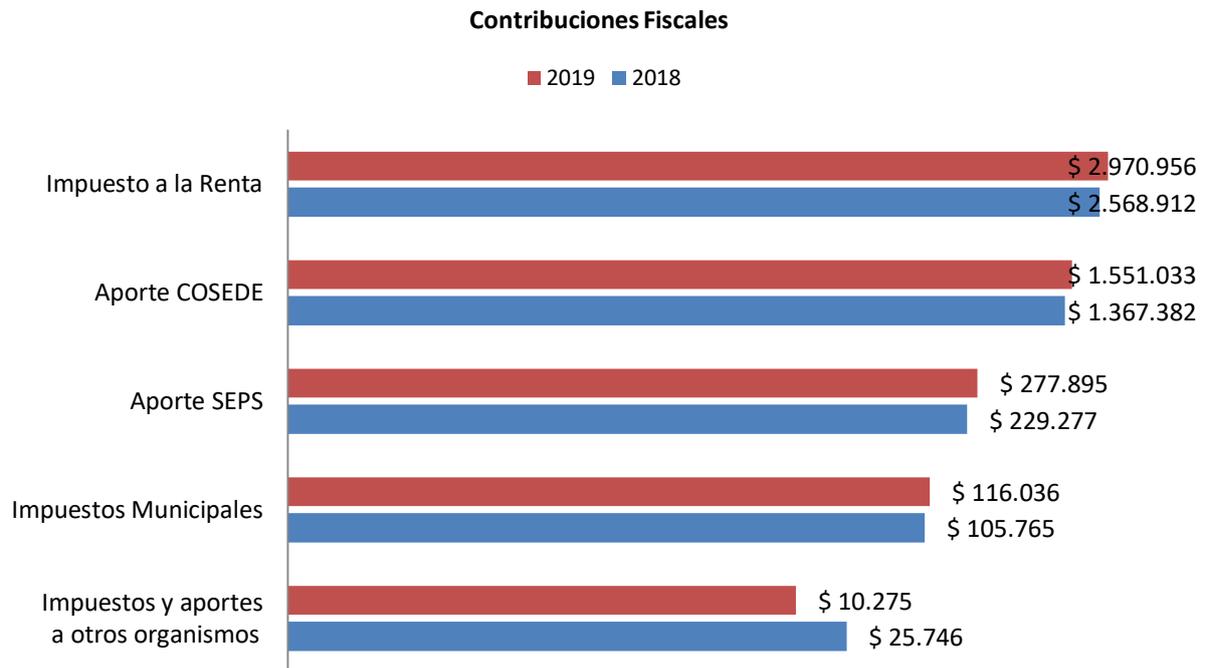
Compras y contrataciones locales de bienes y servicios

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:



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.

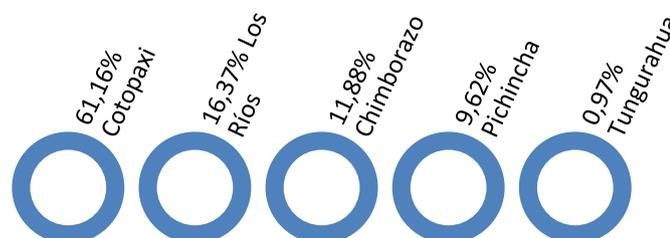
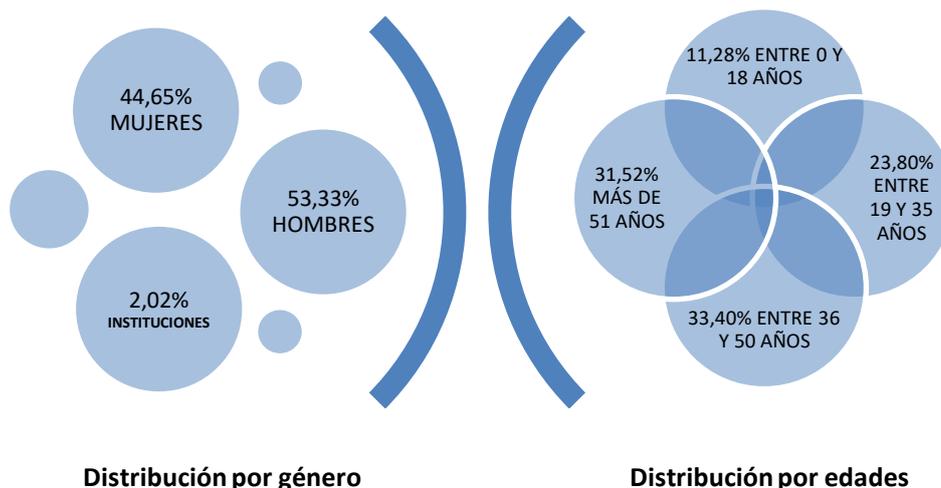


NUESTROS SOCIOS

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:



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 los lugares de trabajo o residencia para recibir sus depósitos.
- Créditos CREER: préstamos para fomentar micro negocios en sitios de difícil acceso financiero.

FS14

- 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.
- 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 virtuales 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.

FS14

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	<ul style="list-style-type: none">•1.260 créditos concedidos por un valor de \$10'298.202.
Adultos mayores	<ul style="list-style-type: none">•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	<ul style="list-style-type: none">•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.

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 las soluciones crediticias, analizando diversas variables, especialmente el comportamiento de pago y endeudamiento.

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

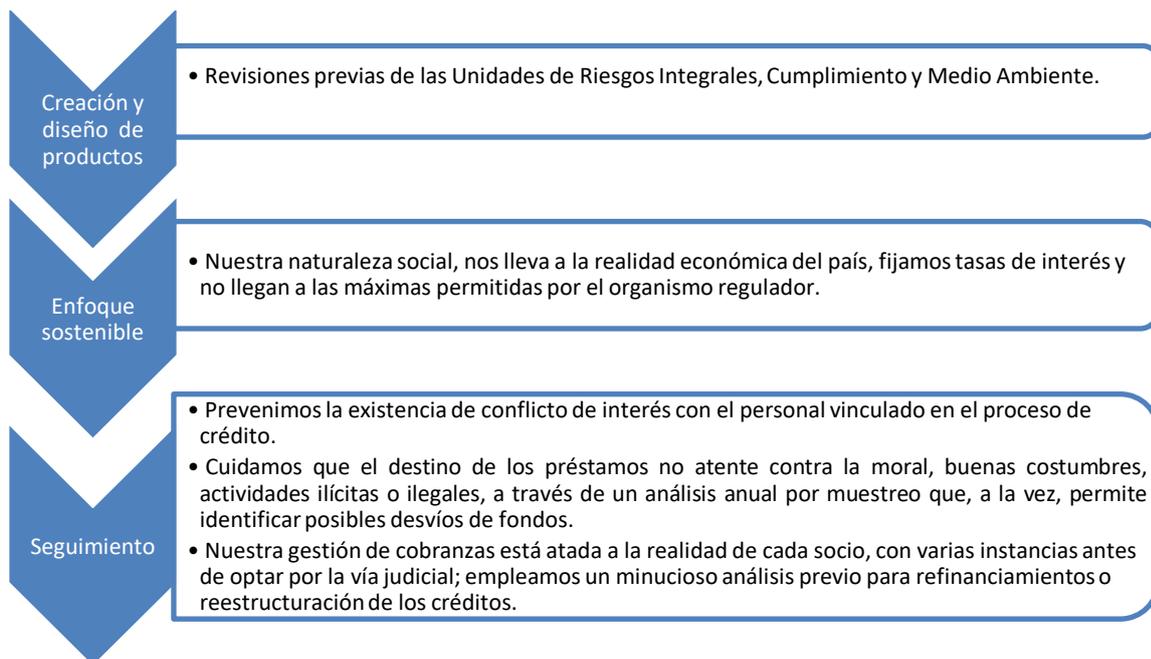
GRI 417 (103-2, 103-3) / FS15

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)

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:



PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

Cartera de productos (103-2, 103-3) / FS7

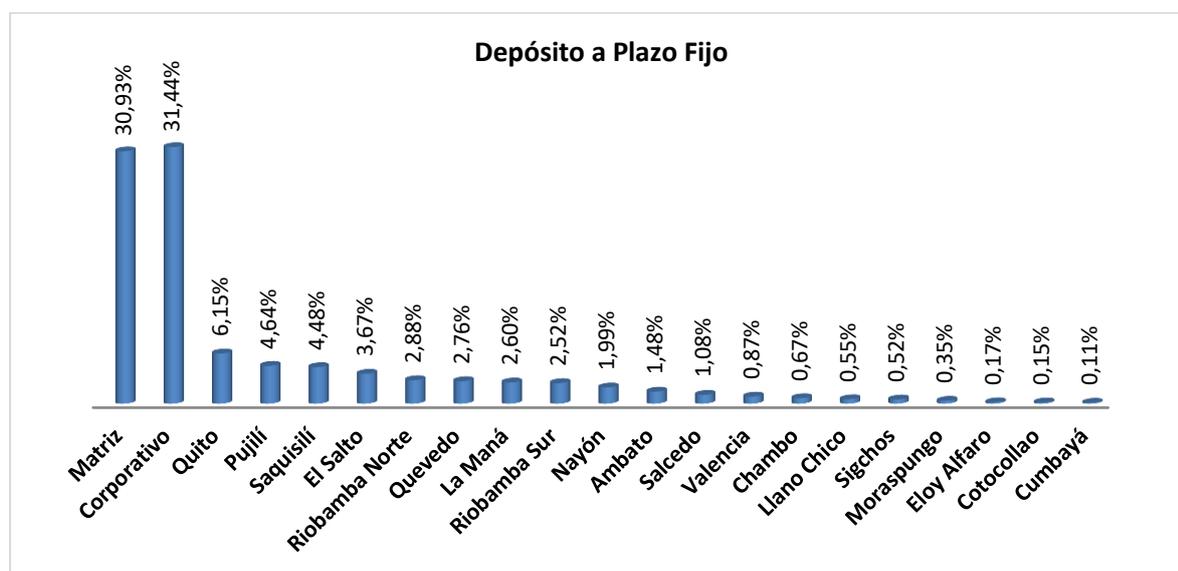
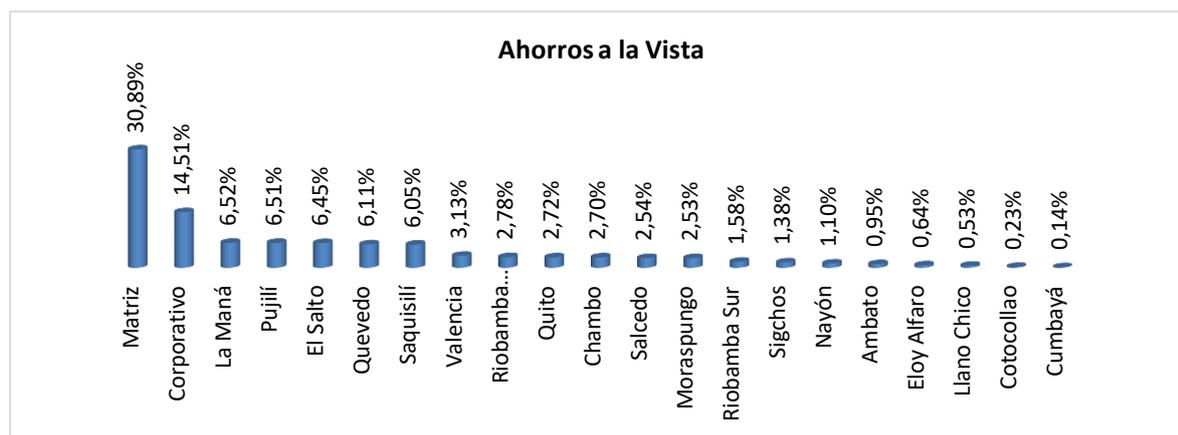
Ahorro e inversión seguros

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:

Ahorros a la Vista	Ahorro Inversión	Depósitos a Plazo Fijo	Cuentas infantiles
<ul style="list-style-type: none"> •2018: 116.049 •2019: 131.159 con un saldo total de \$86'990.130.	<ul style="list-style-type: none"> •2018: 16.058 •2019: 17.960 con un saldo total de \$2'973.299.	<ul style="list-style-type: none"> •2018: 6.863 •2019: 8.608 con un saldo total de \$153'465.437.	<ul style="list-style-type: none"> •2018: 12.347 •2019: 13.561 con un saldo total de \$2'731.911.

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:

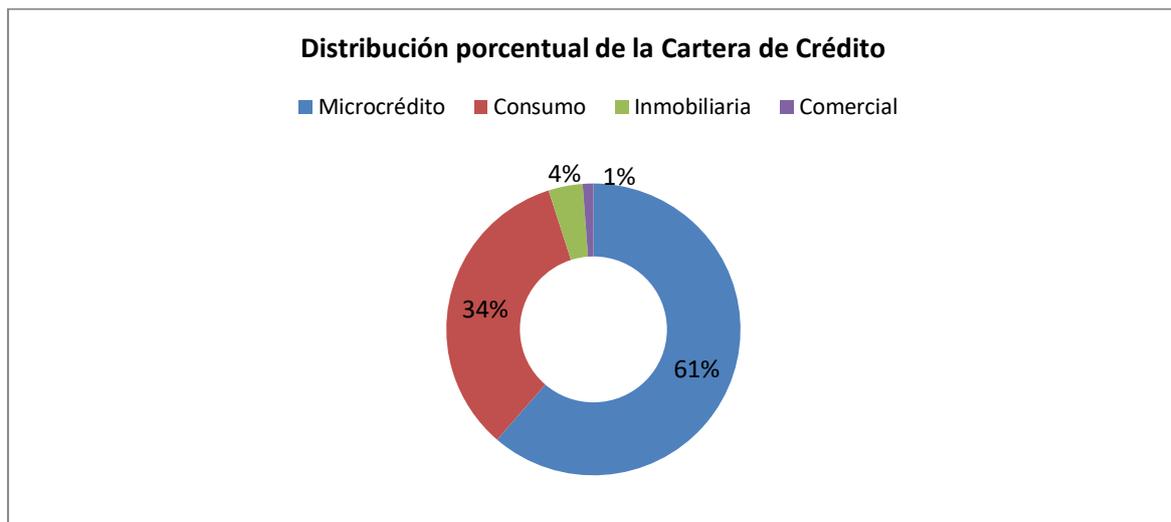


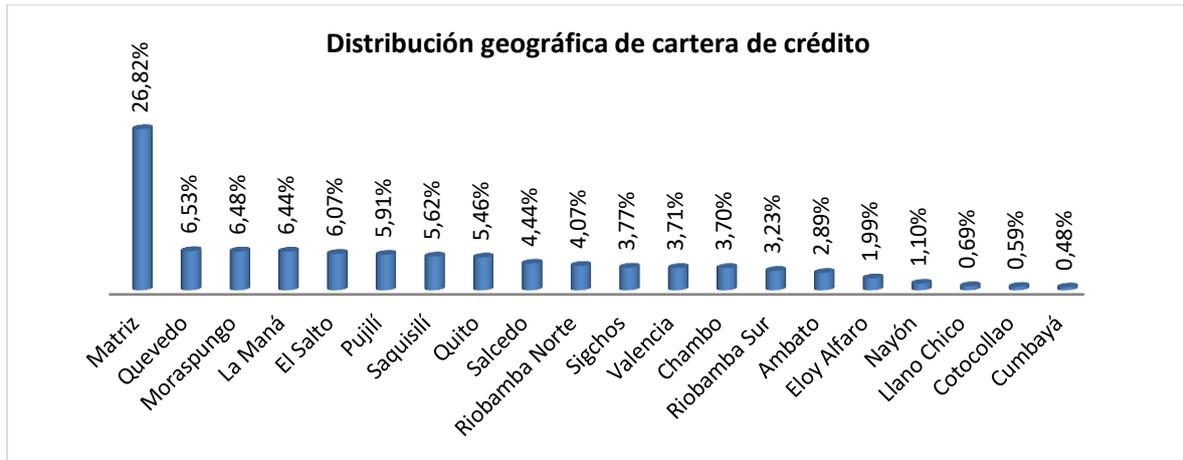
FS6

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

	2018		2019	
	# Operaciones	Monto colocado	# Operaciones	Monto colocado
Microcrédito	17.157	136.459.497	19.831	163.608.314
Consumo	7.757	69.687.761	9.961	89.865.840
Inmobiliaria	313	10.534.737	303	10.035.015
Comercial	28	4.203.515	23	3.120.870
TOTAL	25.255	\$ 220.885.510	30.118	\$ 266.630.040

En los siguientes gráficos compartimos la distribución de la cartera:





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

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

	Número de beneficiarios	Número de siniestros	Monto Pagado UD\$
Seguro de vida en ahorros a la vista	48.302	80	48.253
Seguro de vida en depósitos a plazo fijo	4.147	3	40.500
Seguro de desgravamen	27.352	113	1'547.207
Servicio exequial	11.100	17	12.600
Servicio médico		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

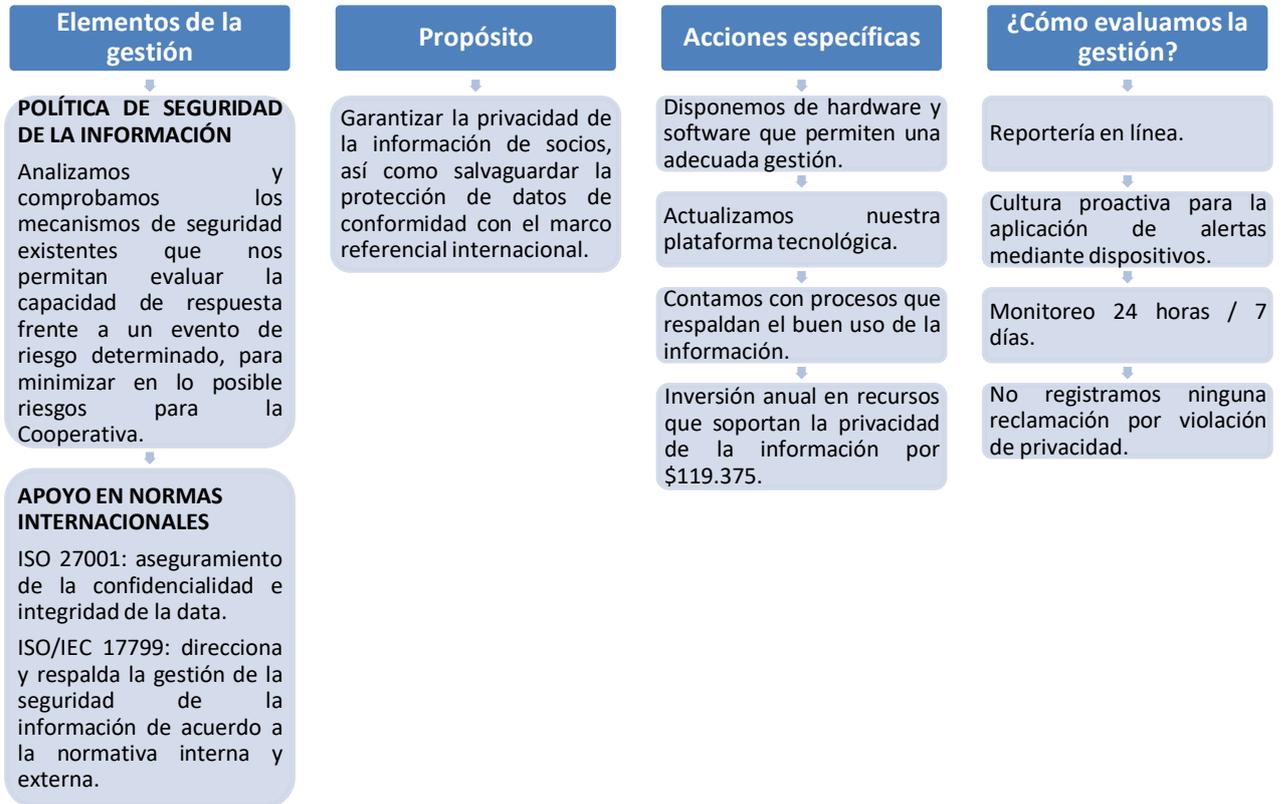
La estrategia para el cuidado de los recursos de los socios

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.

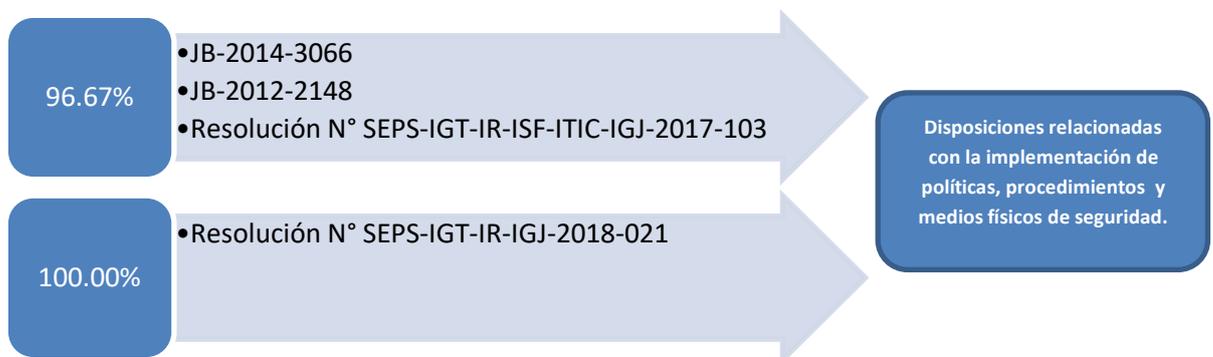
Atendiendo un asunto primordial: gestión de la información

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:



CAC6 (103-2, 103-3) / CAC6

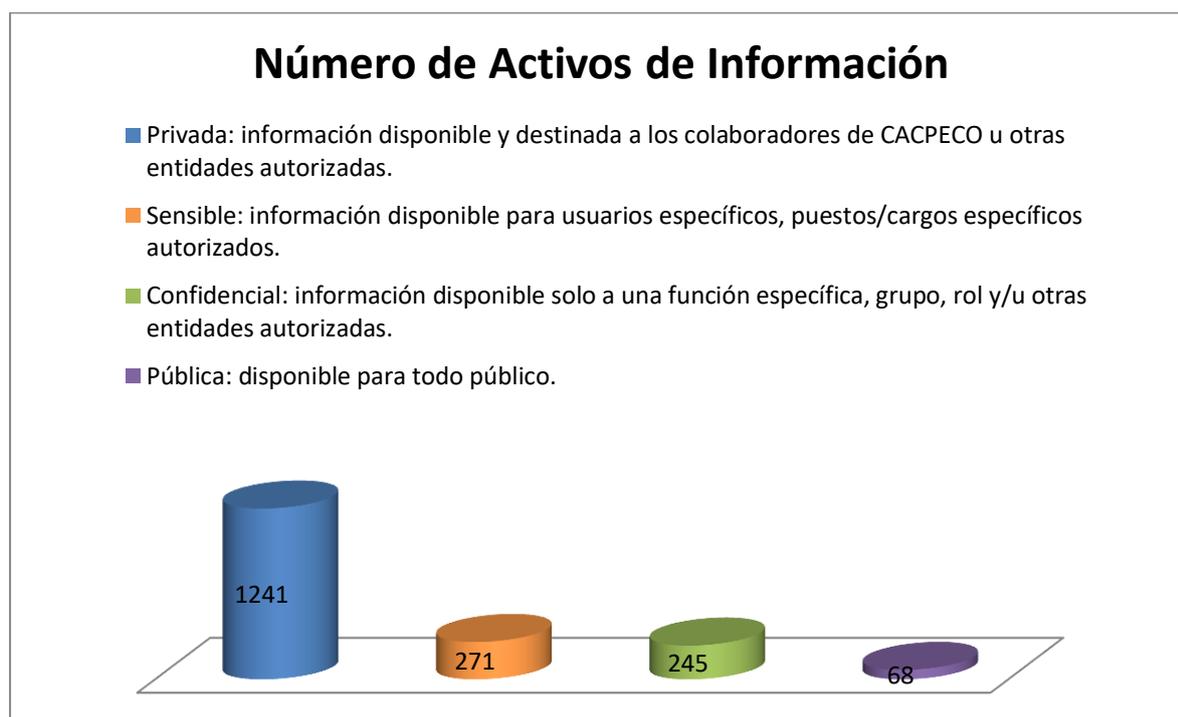
Al ser valorado por nuestras partes interesadas como un asunto relevante, la **confidencialidad y seguridad de la información**, en CACPECO buscamos permanentemente el apego y cumplimiento de la normativa que garantice este tema y así corresponder a su confianza.



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:



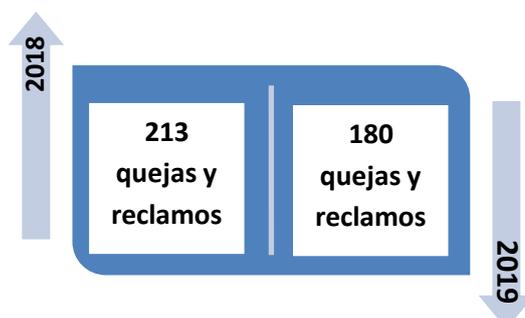
Como resultado de este trabajo, obtenemos el número de activos de información con su pertinente identificación:



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

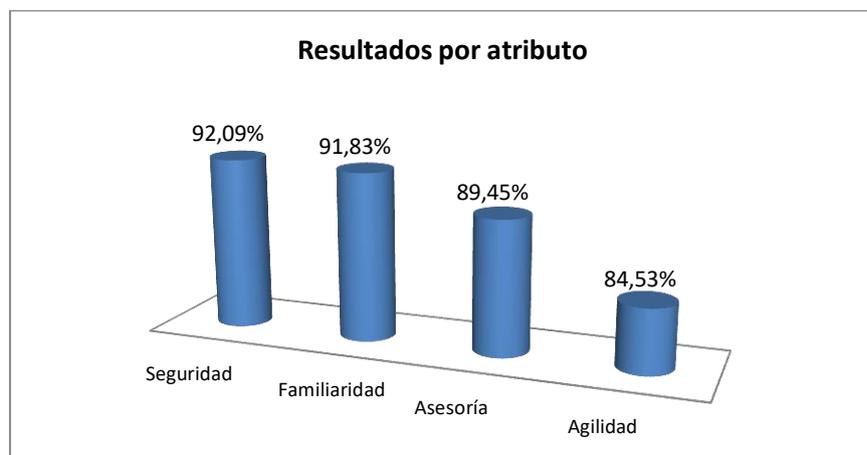
En 2019, a través de nuestro proyecto estratégico "Pasión por Servir", se dio inicio a la implementación de una nueva metodología que busca alcanzar una cultura de excelencia en el servicio. Para ello contamos con un monitoreo continuo de la satisfacción y del cumplimiento de los estándares de calidad 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:

- Familiaridad • Agilidad • Asesoría • Seguridad

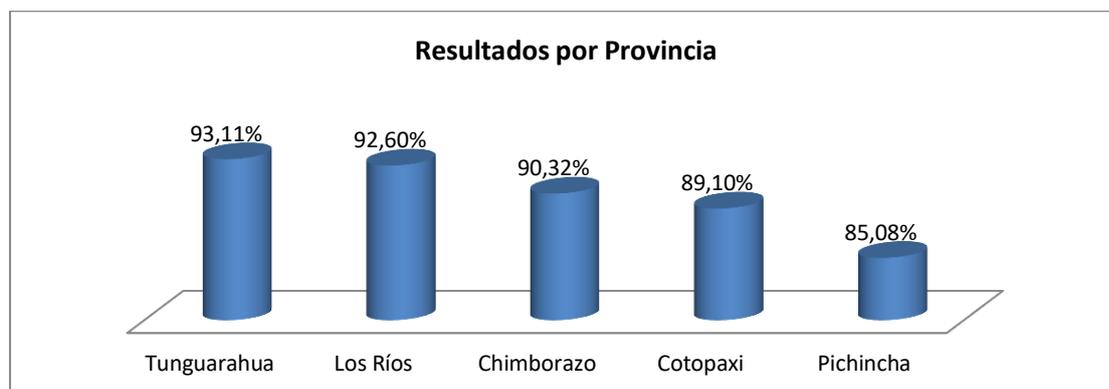
El índice de satisfacción en 2019 es de 89.60% y el índice de recomendación de 90.50%; en comparación con el año 2018, existe una disminución de 4.1 puntos porcentuales en satisfacción y 2 puntos porcentuales en recomendación.

Resultados por atributo:



CAC8 (103-3) / CAC8

Resultados por provincias:



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:

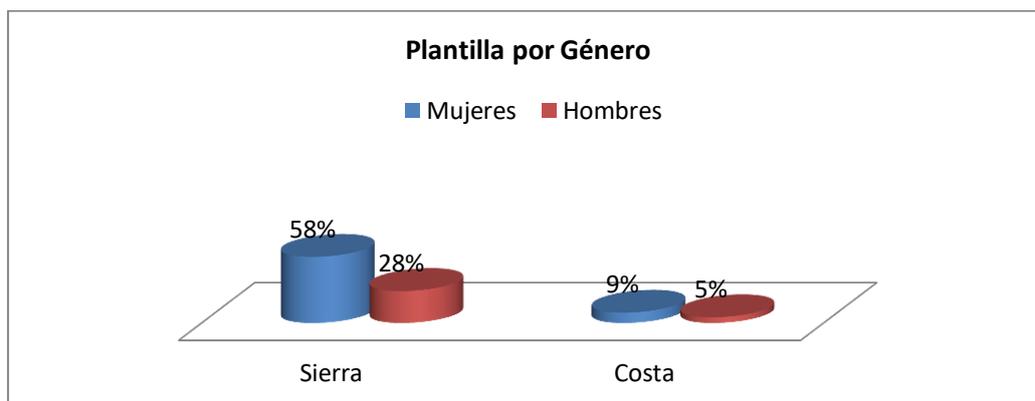
- Cumplimiento de la legislación referente a la edad de contratación en todas las localidades en las que operamos.
- Desarrollo de nuestras zonas de influencia al contratar localmente al menos el 50% del personal de cada agencia.
- Fomento de la contratación fija frente a la temporal, buscando una relación 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		
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		
Total Mujeres	13	3
Total Hombres	6	-
Total desvinculaciones		
Total Mujeres	14	5
Total Hombres	5	4
Personal Seguridad Servicios Complementarios*		
Total Contrato Indefinido Hombres	19	4
Personal Limpieza Servicios Complementarios*		
Total Contrato Indefinido Mujeres	13	2

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

**GRI
102-8**

La plantilla del talento humano se distribuye así:



GRI 405 (103-2, 103-3), GRI 405-2

Diversidad e inclusión

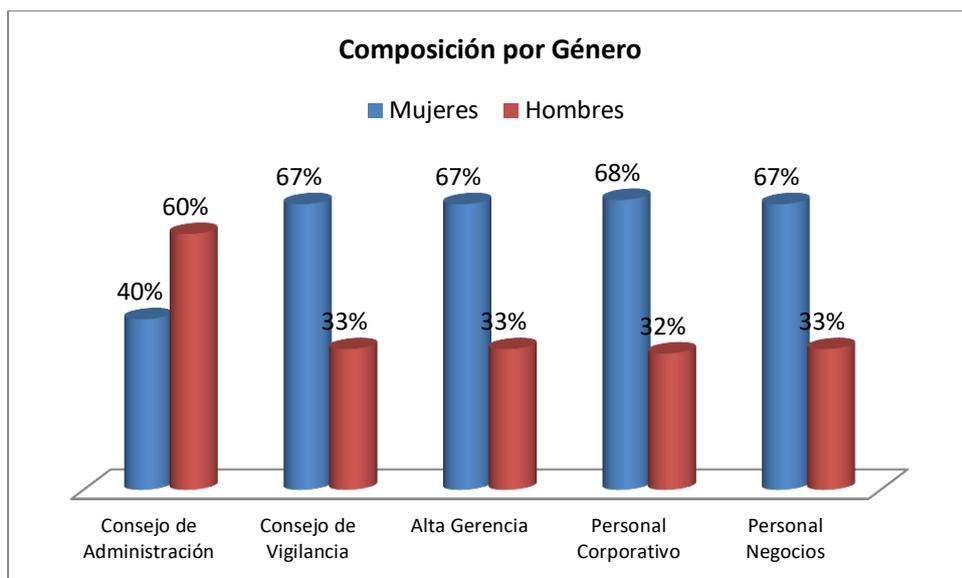
El crecimiento humano y profesional de quienes conformamos CACPECO responde en gran medida a la consideración y al respeto que compartimos los 214 colaboradores; todos gozamos de los mismos derechos, mas sabemos que tenemos obligaciones que cumplir, así nos sentimos valorados como individuos que aportamos 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%



**GRI
404-3**

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		211	100%

**GRI
404-3**

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.

**GRI 404 (103-2, 103-3),
GRI 404-2**

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



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.

GRI 202-1

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.

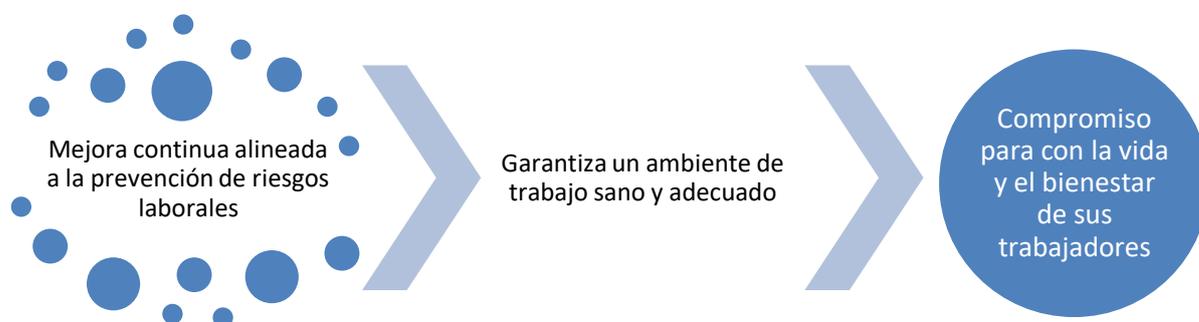
La remuneración es fijada de acuerdo a la metodología de valoración de cargos, más datos del mercado laboral que contienen encuestas salariales del sector, que aportan criterios de competitividad externa. El salario en CACPECO para 2019 es significativamente superior al salario mínimo vital, 54.82% más.

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 alcanzar las metas al personal de negocios, 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.

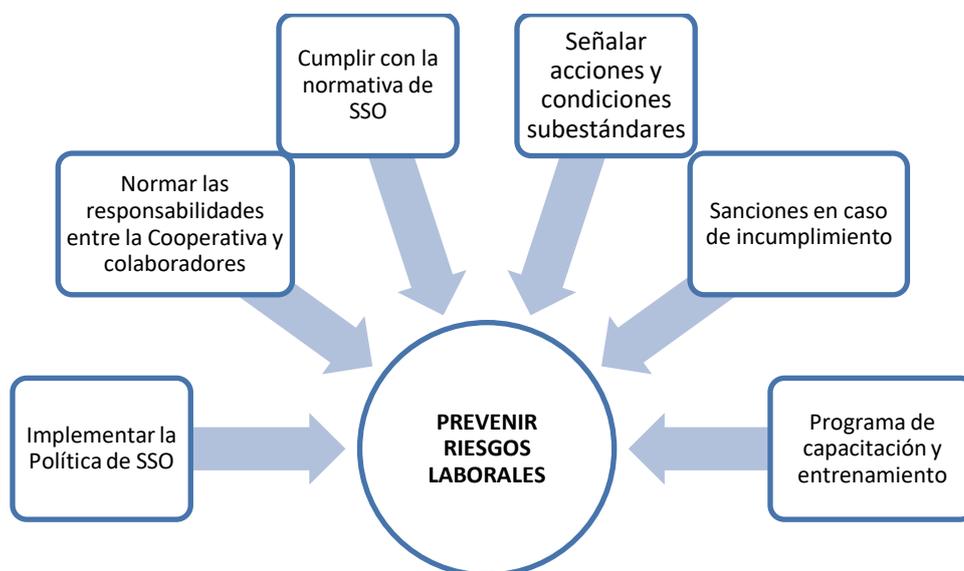
**GRI 403
(103-2)**

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:



La seguridad y salud ocupacional se ocupa en 2019 de 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

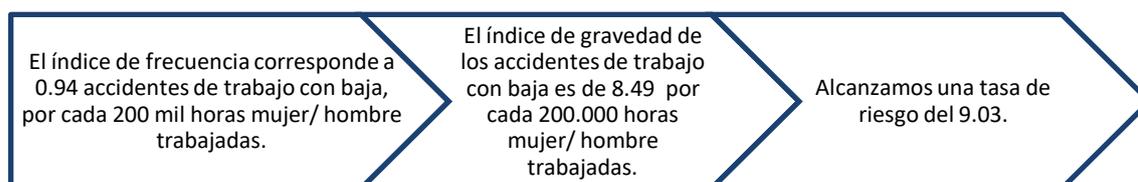
Los resultados de los referidos indicadores son:

- **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.

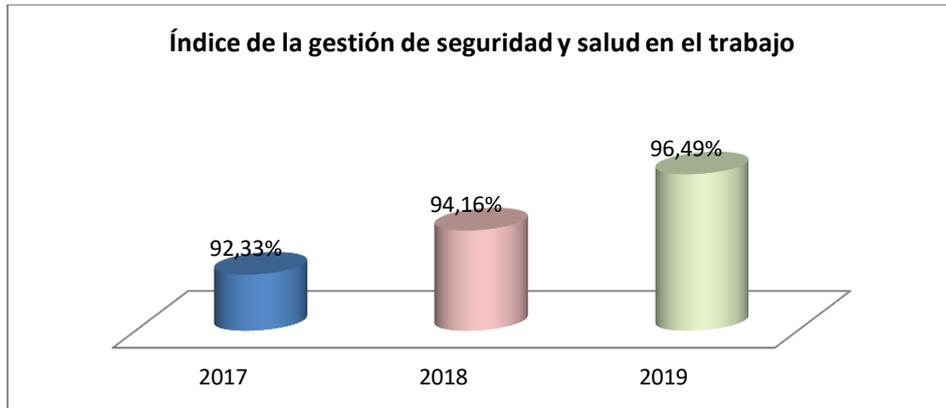


GRI 403-2

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



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.



Morbilidad laboral

Registramos la tasa de ausentismo, que refleja el número total de horas laborales perdidas por incapacidades médicas, durante el período de observación entre las horas teóricas laborables, siendo 0.22 como promedio anual en 2019.

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.

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
403-3**

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.

GRI 403 (103-2)

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.



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 y 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.

NUESTROS PROVEEDORES

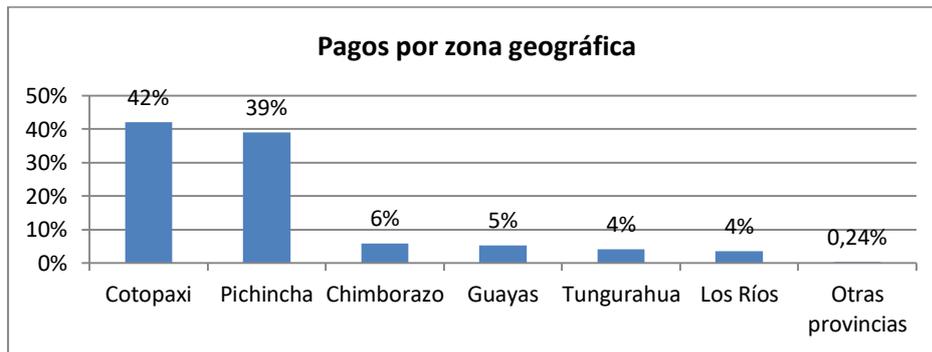
Un vínculo comercial sostenible

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.

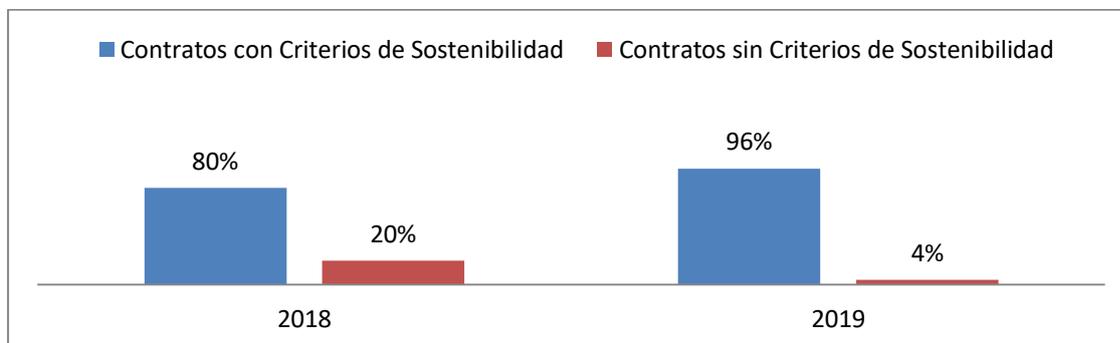
En 2019, contamos con 425 proveedores:

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.



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.

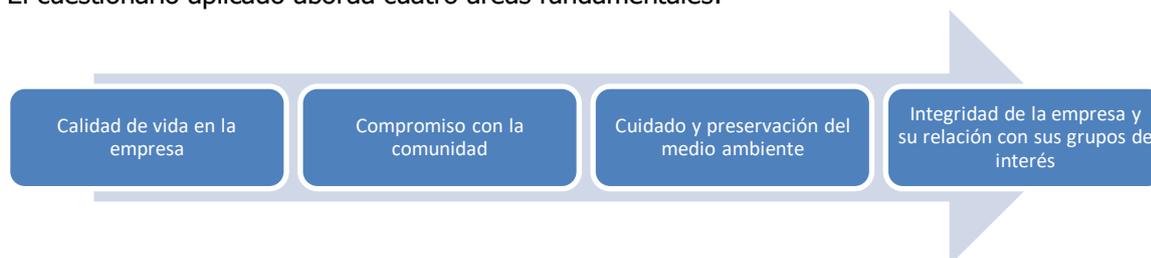


El 4% de contratos sin criterios de sostenibilidad obedecen a formatos preestablecidos que solo se custodian.

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:

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.

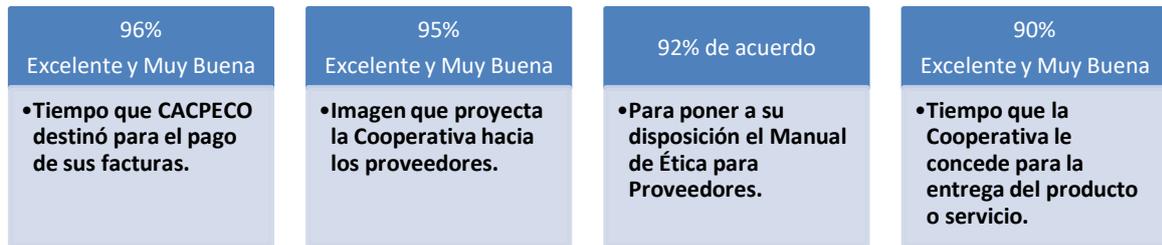
De los 18 proveedores consultados, cinco se encuentran en un nivel de implementación promedio de 2,61, que varía entre 2,23 y 2,80, lo que indica que el 28% de los proveedores de CACPECO consultados tiene implementado prácticas sostenibles de manera casi permanente.

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:



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

LA COMUNIDAD Y CACPECO

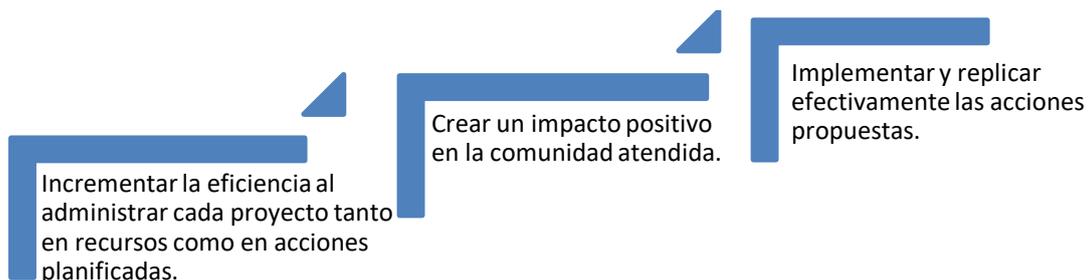
Nuestro valor institucional: LA PASIÓN al servicio de la comunidad

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:



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:



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

TEMÁTICA	GRUPO DE MEJORA	AGENCIA	RETO
Transporte y Movilidad	Cambio para el éxito	Matriz	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	Salcedo	Promover comportamientos adecuados para una convivencia responsable entre los actores del sistema de transporte de las Compañías Trans Mull y Mollehambato.
	Líderes del cambio	Quevedo	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	Quito Sur	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	Valores en Acción	Corporativo (Latacunga)	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.

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:



VOLUNTARIADO CORPORATIVO CARITAS FELICES

Abordamos nuestra labor en dos proyectos:

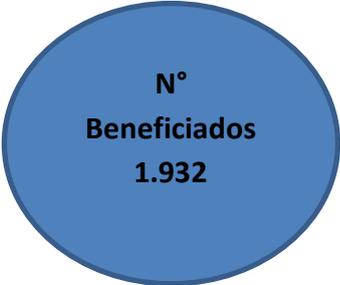
<p>Adultos mayores de la parroquia Once de Noviembre</p>	<p>28 adultos mayores, entre 65 y 85 años de escasos recursos, nos permitieron ser parte de sus vidas, principalmente con una</p>
<p>Mujeres Felices, Negocios Exitosos</p>	<p>14 mujeres de la parroquia Eloy Alfaro dijeron SÍ a la posibilidad de crecer como personas y emprendedoras. El programa está enfocado a brindarles herramientas que les permita crecer en</p>

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	
<p>Estamos identificados con el deporte barrial e interparroquial de varias zonas de influencia, entre los eventos más relevantes están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	
<p>Con base en nuestra política de conservación de los valores ancestrales, multiétnicos y pluriculturales, respaldamos diversas tradiciones culturales propias de cada ciudad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	 <p style="text-align: center;">N° Beneficiados 1.932</p>

GRI 201-1

Inversión en la comunidad

El aporte a la comunidad en 2019 es:

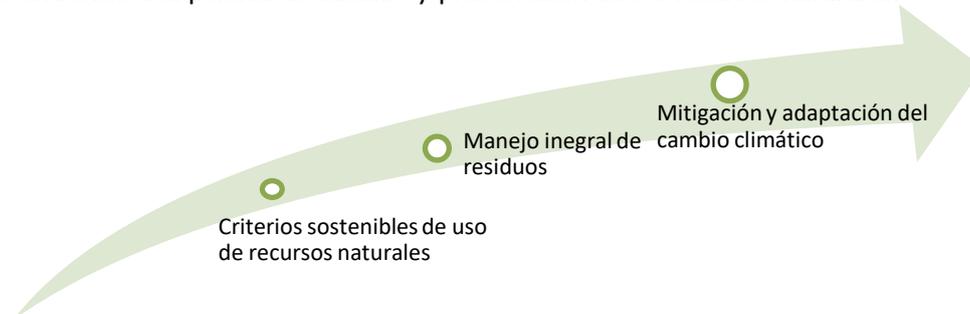
DEPORTE Y RECREACIÓN	COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	SOCIAL Y CULTURAL	TOTAL INVERSIÓN \$US
11.435	14.022	21.715	47.172

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:



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 Comité del Pueblo 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:

- ✓ Utilizamos aproximadamente un 12% de material reciclado y reutilizado.
- ✓ Recuperamos 15 Kg. de tarjetas de débito que se entregan al gestor ambiental como plástico.
- ✓ En el proceso de depuración de archivo se gestionan 2.526 Kg. de papel.

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 Julios⁴).

⁴ **MJ/kg**: megajulios de energía necesaria para hacer un kilogramo de producto.

COMBUSTIBLES

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

COMBUSTIBLE	LITROS	MJ
Gasolina	3.207	1'131.294
Diesel	5.633	217.997

GRI 302-2⁵ / 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



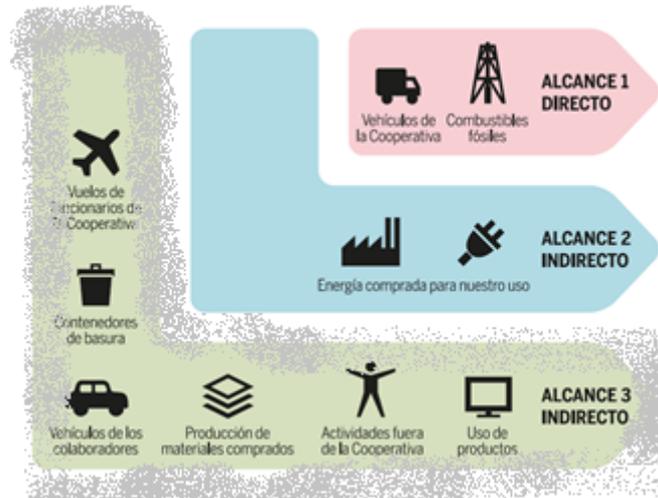
GRI 305 (103-2, 103-3)

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.

⁵ No se mide el consumo de energía externo, debido a la no implicación en nuestras actividades.

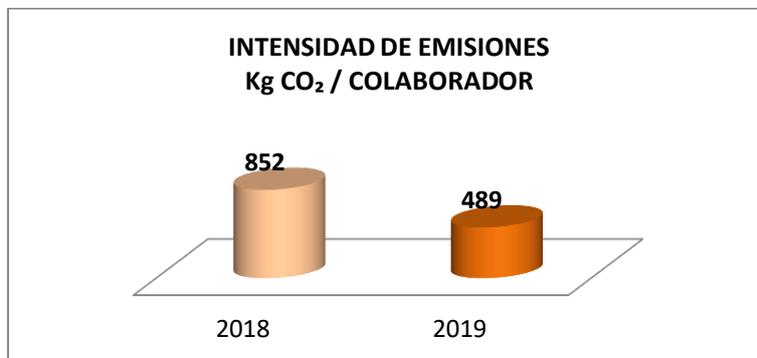


GRI 305-1 / GRI 305-2 / GRI 305-4

Nuestra Huella de Carbono es:

FUENTE DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	
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.



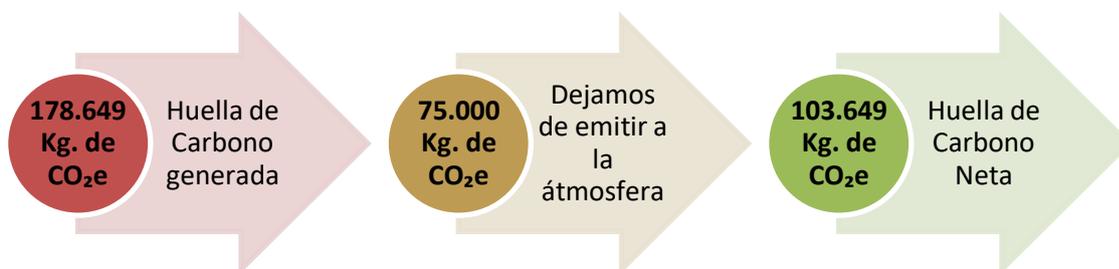
GRI 305-5

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 CO ₂	
Reforestación Comunidad Cuturiví, Pujilí – 2011	Nº	7.500
	CO ₂	37.500
Reforestación Corredor Vial Pujilí – La Maná 2014	Nº	4.500
	CO ₂	22.500
Reforestación Riobamba – Cacha 2014	Nº	2.000
	CO ₂	10.000
Reforestación Latacunga – Chan – 2018	Nº	1.000
	CO ₂	5.000
Total Kg. de CO₂e		75.000

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



GRI 306 (103-2, 103-3) / 306-2

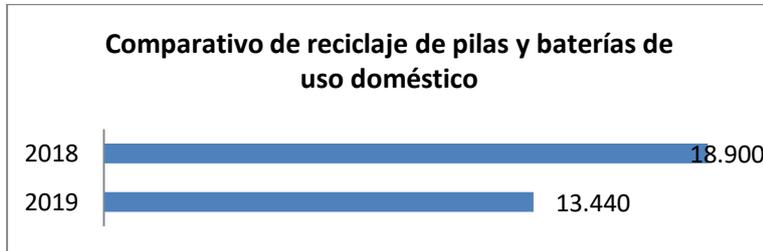
Desechos

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.



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

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:

