

Memoria
Responsabilidad
Social y Sustentabilidad 2009



CACPECO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



*MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y
DESARROLLO SUSTENTABLE*

*Documento preparado por la Cooperativa
de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA.*

Diseño y Diagramación:

YETI FILMS CIA LTDA

Fotografía:

Yeti Films / Juan Cifuentes / Archivos CACPECO LTDA.

Impresión:

Gráficas Paola

Derechos Reservados

Impresión en Ecuador, Noviembre 2010

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

Dentro del marco de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial emprendida por CACPECO LTDA., desde marzo de 2008, se ha desplegado un manejo formal de este gran reto, por lo que es pertinente revelarlo públicamente a la comunidad, a través de su segunda Memoria de Sustentabilidad, con el afán de dar a conocer este caminar al servicio de sus públicos de interés.

Esta Memoria plasma los indicadores del Global Reporting Initiative, guía que ofrece los lineamientos de la denominada "Triple Línea Base", es decir, el desempeño económico, social y ambiental. Su desarrollo tuvo la contribución del Comité de Responsabilidad Social con la revisión de la Gerencia General.

El alcance de este documento contempla la información financiera del año 2009 frente al reporte de 2008, con el objeto de comparar los dos períodos. Se incluyen también, los registros del respaldo externo recibido de nuestros aliados estratégicos, así como los resultados de mediciones técnicas que sustentarán el análisis.

MENSAJE DEL PRESIDENTE	4
MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL	6
UN MANEJO FINANCIERO TRANSPARENTE	26
NACIMOS EN UNA FAMILIA	42
MÁS QUE UN EQUIPO HUMANO	54
CRECEMOS JUNTOS CON SU APOYO	70
NUESTRA FAMILIA COMO PARTE DE LA COMUNIDAD	76
NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	84
INDICADORES	90



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Transcurrido el proceso para implantar la Responsabilidad Social Empresarial como parte de los principios filosóficos de CACPECO, trabajo que por cierto ha sido de enorme responsabilidad y entrega por parte de todos quienes hacemos esta Institución, se pusieron en práctica dichos objetivos, los que en el Primer Informe presentando a la sociedad, nos fue grato encontrar que el proyecto dejó de ser exclusivamente eso, que hoy es una realidad que ha empezado a dar frutos positivos, como así lo indican nuestras memorias.

Ahora el reto es proseguir adelante con esta tarea que no hace sino, demostrar que la Cooperativa ha participado en los problemas sociales, aportando desde su perspectiva al desarrollo de una comunidad más justa y progresista. Hemos entendido que nuestras actividades financieras propias de la Institución no pueden estar aisladas y desentendidas de la problemática social y que el universo de las instituciones deben tomar como filosofía propia de su actividad, la Responsabilidad Social Empresarial.

Se ha entendido también que las acciones de ayuda a los sectores marginales menos favorecidos de la economía, deben ser parte de la planificación estratégica de la Institución.

En primera instancia, por la actitud humanística que debe prevalecer entre los seres humanos, y luego, porque una sociedad más justa y equilibrada revierte en bienestar y progreso de las mismas instituciones. Por otro lado, algo que las personas han entendido principalmente en estos

últimos años es que debemos ser responsables con nuestro medio ambiente, todos los acontecimientos climáticos y geofísicos que se han dado en estos últimos años, son el resultado de la irresponsabilidad con que los seres humanos hemos tratado a nuestro planeta.

Si no somos conscientes de estos dos graves problemas que aquejan a la humanidad, creo que el futuro del planeta está echado a correr. Y por esa razón es que este tipo de políticas de Responsabilidad Social Empresarial deben ser en el futuro, el requisito imprescindible de la planeación estratégica de toda empresa, tanto pública como privada, sea cual fuere su actividad; más aun, las empresas que directamente se relacionan con el medio ambiente, al cual durante sus actividades irrespetan permanentemente.

Haber tomado la decisión de caminar dentro de nuestras actividades considerando a la Responsabilidad Social Empresarial y los logros obtenidos en este campo como parte de sus activos y del éxito de sus resultados empresariales ha sido y será para nuestra Institución uno de sus mayores logros, porque hemos entendido que la actividad empresarial y la Responsabilidad Social Empresarial deben conformar un mismo objetivo, como parte esencial de la superación humana.

DR. MARIO ARGUELLO ARMENDARIZ
Presidente



MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL

Es un deber institucional transparentar y rendir cuentas de nuestro desempeño integral, que está enfocado en beneficio de todos aquellos seres humanos que representan a nuestros grupos de interés, en este contexto y a nombre de quienes hacemos la Familia CACPECO tengo la satisfacción de presentar a la comunidad la Segunda Memoria de Sustentabilidad, con corte al 31 de diciembre de 2009 y en concordancia a la Guía G3 del GRI.

Las siguientes páginas revelan el sostenido sentido humanístico que se imprime con nuestros Stakeholders, detallamos el trabajo de este período que consolida esa trayectoria de la constante respuesta a la demanda de servicio que tiene la Institución para apoyar y dar soluciones a los problemas financieros, sociales y ambientales; así como, la firme decisión de continuar adheridos a los Principios del Pacto Global y Metas del Milenio.

En un entorno de incertidumbre en el aspecto político y económico, los desafíos planteados se han cumplido: atendimos a un mayor número de socios; más familias se han beneficiado de soluciones crediticias; nuestra cobertura se amplió; hemos fortalecido las alianzas estratégicas; prácticas herramientas de gestión fueron incorporadas. En lo social, contribuimos para la mejora de ciertos grupos vulnerables; el voluntariado se vive de forma natural y espontánea. En lo ambiental, cuidamos la energía, el agua y el papel.

Todo esto nos impulsa a asumir nuevos retos para el futuro, entre los que se debe señalar el deseo de compartir a otras empresas e instituciones lo que estamos haciendo para motivarlas a trabajar con el corazón, la ciencia y el espíritu, en procura de disminuir la brecha entre pobres y ricos, preservando el medio ambiente, que es un tema de supervivencia, es decir, que la Responsabilidad Social sea el eje transversal de la gestión empresarial para beneficio de toda la comunidad.

Estamos empeñados en continuar con esta labor que nos dice que vamos por el camino correcto, yendo más allá del cumplimiento de la Ley y siendo los constructores proactivos de una mejor sociedad.

Cordialmente

VIRGINIA ESCOBAR DE TOVAR
Gerente General

UNA HISTORIA DE SERVICIO

Gracias a la iniciativa del Directorio de la Cámara de la Pequeña Industria de la provincia de Cotopaxi, presidida en ese entonces por Don Luigi Ripalda Bonilla, el 14 de marzo de 1988, mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Cotopaxi Limitada, con sus siglas "CACPECO".

Su principal objetivo, atender las necesidades financieras de un amplio sector de la población vinculados a la pequeña empresa sin acceso al crédito de la banca tradicional.

Inicia con 38 socios fundadores y un capital de \$/384,000, al cabo de 21 años con el arduo trabajo de su gente, esta Institución es hoy por hoy una de las principales Cooperativas del País, líder en micro finanzas en Cotopaxi, con más de 78.000 socios y clientes, doce oficinas en las provincias de Cotopaxi, Los Ríos, Pichincha y Chimborazo, y una oficina móvil, un capital humano de 99 colaboradores capacitados y sobre todo comprometidos para brindar un servicio de calidad a sus asociados, inversionistas, clientes, proveedores y comunidad en general.

CACPECO en estos años de servicio a la sociedad ha demostrado ser una entidad que en su accionar manifiesta una responsabilidad social frente a todos los actores y gracias a su imagen institucional y los niveles de eficiencia operativa, calidad de activos y una adecuada gobernabilidad ostenta dentro del Sistema Cooperativo del Ecuador la más alta Calificación de Riesgo Global AA-, convirtiéndose en la primera Cooperativa en obtenerla.

Los mercados objetivos de la Institución son los micro y pequeños empresarios de diferentes actividades económicas; empleados públicos y privados, jubilados; quienes al acceder a los diferentes servicios que ofrece CACPECO mejoran las oportunidades de desarrollo, sus ingresos y condiciones de vida para bienestar de sus familias y la sociedad en general.

4.8

NUESTRA MISIÓN

Entregamos soluciones financieras que contribuyen al desarrollo económico y social del ser humano, con productos y servicios de calidad, alineados a una cultura de preservación del medio ambiente, con la participación proactiva de nuestros colaboradores.

NUESTRA VISIÓN

Somos una Cooperativa de alta aceptación en sus zonas de influencia, con estándares de calidad, comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés, dentro de un equilibrio financiero, social y de medio ambiente.

NUESTROS VALORES

- Liderazgo
- Transparencia
- Humildad
- Solidaridad
- Compromiso
- Enfoque al Logro

2.4

NUESTRA COBERTURA

CACPECO nace en Latacunga, ciudad que se encuentra a 2.850 metros sobre el nivel del mar, se ubica geográficamente a 90 kilómetros al sur de la Capital del Ecuador, a las faldas del hermoso volcán Cotopaxi.

La confianza de más de 86.000 asociados hace que los servicios lleguen a otras provincias y ciudades de las zonas central y occidental del País.

4.10/4.13

NUESTROS ALIADOS

Los convenios firmados con nuestros aliados estratégicos posibilitó beneficiar a miles de socios con el pago del Bono de Desarrollo Humano cobro del consumo de energía eléctrica, pago de sueldos y salarios, remesas, concesión de créditos productivos a largo plazo, servicio de cajeros

automáticos, cobertura de seguro de vida, desgravamen, seguro bienestar y pago del SOAT.

Otros aliados importantes fueron: Swisscontact, a través de su proyecto COOPFIN CREAR en la ejecución del Sistema de Gestión Sustentable con Responsabilidad Social Empresarial y la Confederación Alemana de Cooperativas DGRV, que impulsó el estudio de las NIIFS, considerándonos como una de las entidades referentes de un grupo de instituciones financieras cooperativas del Ecuador, así como también la implementación del software para la planeación estratégica.

La Asociación de Cooperativas es el gremio que en forma permanente está atenta a los requerimientos de coordinación con los entes del Estado y de Control.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2009

Emprender comunicación con sus grupos de interés

Socios y clientes, proveedores, directivos, empleados y sus familias, fueron los stakeholders con quienes tuvimos un mayor acercamiento a través de diálogos estructurados, que nos permitieron obtener información, misma que se convierte en un importante insumo para la aplicación de la estrategia institucional.

Dirigir a la Cooperativa hacia el desarrollo sustentable y la Responsabilidad Social Empresarial con la ayuda de herramientas técnicas de administración y gestión

La Cooperativa desde sus inicios ha incorporado a su gestión, diversas herramientas que permitieron un crecimiento sostenido, en consecuencia para alinearnos a la RSE, en este año fortalecimos el manejo por procesos y mejora continua, continuamos apoyándonos en el Sistema de Información Gerencial a través del Cuadro de Mando Integral o Balanced Score Card.

PR5

Mejorar el índice de satisfacción al cliente

Para la medición de satisfacción de nuestros socios en el año 2009, aplicamos una metodología basada en estratificación por tipos de productos y agrupación de clientes según características homogéneas a quienes fue dirigida la encuesta para calificación del servicio en los diferentes atributos de calidad, con una escala de valoración que va desde muy deficiente hasta excelente, el indicador promedio general de satisfacción del cliente es de 91.71%.

No obstante, frente al 2008, si bien obtuvimos el 63.44% como excelente y un 33.44% como buena, estos porcentajes no pueden ser comparados con el 2009, pues se aplicó una metodología diferente.

Alcanzar un alto desempeño financiero

En el 2009, la Cooperativa si bien alcanzó sus metas, los indicadores financieros tuvieron un ligero estancamiento

no usual en la vida institucional, producto de establecer estrategias de prudencia financiera ante el latente riesgo de condiciones inestables que nuestro País atraviesa, sumado a la colusión que fuimos objeto en una agencia ubicada en el cantón Valencia.

Ampliar alternativas de captaciones

Una de las principales actividades en el 2009, fue el lanzamiento del producto "Super Cuenta", cuya finalidad es que la población infantil adquiera un conocimiento sensible y práctico para aprender a ahorrar, no solo los niños adquirieron estos hábitos, se involucraron a padres de familia y maestros, a toda esta comunidad pudimos llegar con un mensaje para fomentar la cultura de ahorro, promover la preservación de los recursos naturales no renovables y formar a nuestros futuros socios.

Administración Integral de Riesgos

La gestión de riesgos, procuró la prevención en los diferentes eventos que la Cooperativa está expuesta, fundamentando su trabajo en la normativa que el Organismo de Control dispone, así como los parámetros financieros internacionales lo establecen.

Contar con Talento Humano altamente calificado

Se efectuó con éxito la capacitación "En tus manos", dirigida al personal de negocios con un impacto positivo en la mejora de la calidad de nuestro servicio, bajo Programación Neurolingüística, enfoque metodológico que permite conocerse a sí mismo y vencer las limitaciones internas para enfrentar con mayor seguridad las dificultades que puede encontrar en el trabajo y en la vida personal.

El personal del Corporativo adquirió conocimientos técnicos y metodológicos como: mejoramiento continuo, responsabilidad social empresarial, normas internacionales de información financiera, entre otros.

La Gerencia General acompañada de la Jefa de Gestión de la Calidad, tuvieron la oportunidad de capacitarse en nuevos modelos de Gestión por Procesos en la ciudad St. Galen, Suiza.

NOS PROYECTAMOS AL 2010

Disminuir el indicador de morosidad

Incrementar la cartera eficiente de créditos y conservar los mejores indicadores del sistema cooperativo, garantizando la seguridad de los recursos de nuestros asociados.

Contar con políticas y procedimientos para aplicación y evaluación de la Cultura de Servicio

Este año nos hemos propuesto estandarizar el servicio que ofrecemos en todos nuestros puntos de atención, para ello diseñaremos un manual que comprenda políticas y procedimientos que nos ayudarán a desarrollar en cada uno de nuestros colaboradores, el valioso sentido de crear relaciones duraderas y de confianza con el público externo.

Ofrecer mayores oportunidades de crecimiento a la comunidad

Contamos con un número importante de socios y clientes que residen en zonas en donde no tenemos presencia, que han visto en la Cooperativa, la mejor opción para hacer realidad sus sueños, por ello, queremos acercarnos más a sus necesidades y ofrecer una mayor cobertura con nuestros productos y servicios.

Mejorar los procesos y procedimientos

El fortalecimiento a la gestión del mejoramiento continuo, implica que ajustemos nuestra normativa a los lineamientos de la Norma de Calidad ISO 9001-2000, sumado a las auditorías de procesos, implementación que afirmará la dotación de servicios oportunos y eficientes.

Mantener el índice de satisfacción al cliente

interno

La gestión de Talento Humano dirigirá sus esfuerzos para que los colaboradores se sientan aún más comprometidos con la Institución, lo que fortalecerá el sentido de pertenencia, orgullo y confianza, convirtiéndonos en un lugar agradable para trabajar.

Disponer de un sistema informático que optimice la calidad de servicio

La necesidad de innovar y de brindar el servicio que se merecen nuestros asociados, ha sido una preocupación constante, en el 2010, estaremos aptos para hacer realidad este objetivo.

Contar con seguridades físicas y lógicas para todo tipo de eventualidades

Es necesario dentro de toda la infraestructura de red de la Cooperativa, los sistemas de información tanto físicos como lógicos manteniendo y garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información dentro de los parámetros establecidos en el SGSI.

Comunicar las actividades de 2009

La transparencia es uno de los valores que CACPECO, adoptó y lo practicamos en cada una de nuestras acciones, por ello, en un esfuerzo mancomunado evidenciamos el accionar institucional del período 2009, a través de la segunda Memoria de Responsabilidad Social Empresarial.

2.9

UN DESAFÍO LLAMADO RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CACPECO, continuando con el proceso de consolidación en su Sistema de Gestión Sustentable, homologó el concepto de Responsabilidad Social Empresarial a la gestión organizacional, en dicho proceso se definieron políticas y programas diseñados para sustentar la toma de decisiones, ampliando la visión empresarial de lo económico a la preocupación por el impacto de éstas en su entorno social y medio ambiental.

Este proceso nos llevó a que se incorpore una serie de reglas en forma voluntaria, bajo las cuales nos proyectamos para crear un compromiso con nuestros stakeholders y la sociedad, traduciéndose en una ventaja competitiva en el mercado cooperativo.

El asumir el reto de la Responsabilidad Social Empresarial, impulsó la identificación y mapeo de nuestros stakeholders claves, proceso que nos condujo a obtener información de sus intereses y expectativas a través de diversas herramientas como entrevistas y diálogos estructurados; particularmente, en el 2009 validamos esta técnica, con el objeto de que estos criterios sean incorporados a la estrategia institucional.

La marcha institucional está ligada a que sus resultados viabilicen una mejora en los indicadores de desempeño económico, ambiental, prácticas laborales y ética de trabajo, derechos humanos y sociedad, enfocados al apoyo que como institución humana, aporta a los Principios del Pacto Global y Metas del Milenio como su compromiso permanente.

Nos sentimos gratamente satisfechos al haber concluido en noviembre de 2009 el proyecto con la Fundación Swisscontact y tenemos la firme convicción que en el 2010 fortaleceremos el Sistema de Gestión Sustentable.

El compromiso de CACPECO frente a la Responsabilidad Social Empresarial va más allá del básico cumplimiento de la Ley, es por eso que en el proceso de la consolidación de este sistema nuestros esfuerzos están encaminados a contribuir inicialmente en las siguientes Metas del Milenio y los Principios del Pacto Global.

METAS DEL MILENIO	COMPROMISO
1. Erradicación de la pobreza extrema y el hambre.	Generamos fuentes de empleo directo e indirecto.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.	Promulgamos la educación a través de nuestro trabajo de voluntariado, así como incentivamos a alumnos destacados con premios económicos y condecoraciones.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	Reconocemos la igualdad de género en todos nuestros grupos de interés, es así que del Talento Humano, el 62% son mujeres.
4. Reducir la mortalidad infantil.	Concienciamos en más de 4000 mujeres el mensaje del cuidado de la madre en los periodos de gestación y postparto, a través de la educación que se imparte en los grupos Creer.
5. Mejorar la salud materna.	
6. Combatir el Virus VIH-SIDA, paludismo y otras enfermedades.	Llegamos a un mayor número de socias con capacitación en temas de lactancia materna, nutrición y VIH-SIDA.
7. Garantizar el sustento del Medio Ambiente.	Fomentamos varias iniciativas para la preservación del Medio Ambiente como: campañas internas de sensibilización, desarrollo de proyectos ambientales, políticas institucionales de cuidado del ecosistema, diseño de un producto de ahorro que genera cultura de preservación de los recursos no renovables.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	Promulgamos a otras empresas e instituciones el manejo de gestión sustentable.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	COMPROMISO
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	Hemos establecido políticas para garantizar el respeto de los derechos humanos en todos los Stakeholders.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos.	Promulgamos el respeto a los derechos humanos, a través de nuestras políticas.
3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.	Determinamos el libre derecho de asociación en nuestro Talento Humano.
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	Fijamos como política el rechazo a toda forma de labores forzadas y obligatorias.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	No contratamos población infantil y difundimos en nuestros Stakeholders el cumplimiento de esta política.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Cuidamos toda forma de discriminación en las relaciones que establecemos con nuestras Directivas, Socios, Talento Humano y Proveedores.
7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.	Nuestros colaboradores participan en el desarrollo sustentable de proyectos de forestación en zonas vulnerables con la campaña "Apadrinemos un árbol"; se suma a estas iniciativas la educación a nuestras niñas, a través del producto Súper Cuenta que busca en los infantes el aprendizaje para cuidar la naturaleza y su componentes.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental	Fomentamos el cambio de hábitos de consumo de energía y agua, a través de la campaña "Yo amo mi Planeta".
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	Creamos concienciación en el Stakeholder Proveedores con quienes suscribimos contratos, cuyo contenido refiere a los Principios del Pacto Global.
10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.	Rediseñamos nuestro Código de Ética que incluye a todos nuestros grupos de interés.

RSEI

POLÍTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En función de la definición de las políticas de RSE, la Institución está empeñada en orientar los esfuerzos para el fortalecimiento permanente de los grupos de interés, enfocados a privilegiar su calidad de vida, preservar el ecosistema, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad.

Generar Valor Económico

En cuanto a lo económico, nuestras políticas han sido creadas bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre beneficien a los grupos de interés.

Generar Valor Social

Nuestra Institución consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos grupos de interés, define sus políticas en el ámbito social que engloban una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

Generar Valor para el Medio Ambiente

Como pilar fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial está el cuidado y preservación del ecosistema, en la medida que apliquemos nuestras políticas, estaremos salvaguardando que las futuras generaciones disfruten de una naturaleza viva, que garantice un ambiente sano de respeto mutuo entre el medio ambiente y el hombre.

4.14



TEJIENDO ASPIRACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El entendimiento al que ha llegado CACPECO con sus grupos de interés se logró a través de un proceso de diálogos estructurados y encuestas para fortalecer el tipo de relación, a fin de conocer de forma directa sus intereses y expectativas.

Anualmente desarrollamos esta metodología que trae consigo un valor agregado importante, pues hemos escuchado y dialogado con clientes, directivos, proveedores, colaboradores y sus familias, la información que sirve de input para validar sus reales prioridades.

4.17

INTERESES Y EXPECTATIVAS

SOCIOS / CLIENTES	INTERESES	EXPECTATIVA	POSIBLES ESTRATEGIAS
SOCIOS CON CRÉDITO: Mantienen cuentas exclusivamente en CACPECO	- Agilidad en el trámite	- Menos requisitos	- Capacitación en Servicio al Cliente, PNL y Liderazgo. - Poner en marcha los resultados que se obtengan del grupo de Mejora, con el problema identificado: "Disminución del nivel de satisfacción del cliente externo". - Realizar alianzas con empresas para obtener beneficios y descuentos.
	- Buen trato	- Montos y plazos mayores	
	- Oportunidad en la concesión de créditos	- Sin encajes. - Crecimiento económico de sus actividades. - Atención del monto solicitado.	
CLIENTES PUNTUALES en pagos y préstamos			
INVERSIONISTAS Realicen inversiones menores a 90 días	- Rentabilidad - Transparencia en la información - Trato diferenciado	- Seguridad - Precancelaciones - Incentivos	- Usar los servicios de SMS para recordarles su renovación o cancelación. - A través del boletín informativo cuatrimestral, si se pagará o no excedentes. - Fortalecer el área de captaciones
INVERSIONISTAS Realicen inversiones menores a 90 días	- Buen trato - Rapidez - Comodidad	- Seguridad - Beneficios adicionales - Registros de calidad (libreta)	- Capacitación en Servicio al Cliente y PNL - Seguimiento de la Capacitación de Servicio al Cliente

DIRECTIVOS Y TALENTO HUMANO	INTERESES	EXPECTATIVAS	POSIBLES ESTRATEGIAS
ASAMBLEISTAS / DIRECTIVOS	- Crecimiento Profesional - Reparto de exedentes - Reelección	- Solvencia - Permanencia de la Institución en el tiempo - Llegar a ser directivos - Reconocimiento	- Publicar en el Boletín Informativo entrevistas a directivos. - Desarrollar los proyectos de Madres Solteras y Medio Ambiente
PERSONAL	- Crecimiento Integral - Estabilidad Laboral - Remuneración competitiva - Recibir beneficios atados a la rentabilidad institucional - Condiciones y/o herramientas adecuadas para el desarrollo del trabajo - Remuneración variable oportuna - Buen ambiente laboral	- Permanencia en la Institución - Permanencia de la Institución en el tiempo - Ser tomados en cuenta - Reconocimiento	- Realizar encuesta salarial para presentar a Gerencia General en conjunto con nuevas alternativas de valoración. - Levantar necesidades de todos los usuarios respecto a hardware y demás herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades - Mejorar las condiciones ergonómicas
FAMILIA DE EMPLEADOS Y DIRECTIVOS	- Estabilidad - Crecimiento profesional - Status	- Mayor involucramiento con la institución - Horarios menos extendidos - Plan médico familiar - Becas estudiantiles	- Involucrar a los familiares de los empleados de la Cooperativa en actividades productivas, sociales, deportivas y de integración.

PROVEEDORES	PAGOS OPORTUNOS	EXPECTATIVAS	POSIBLES ESTRATEGIAS
BIENES E INSUMOS	- Relaciones duraderas y de confianza. - Mejorar procesos en su cadena de valor. - Escoger proveedores idóneos.	- Buenas referencias para ampliar su mercado. - Mayor comunicación con proveedores. - Apoyo para crecer como empresas. - Retroalimentar al proveedor sobre sus servicios	- Mantenerlos informados de las actividades de la Cooperativa a través del boletín. - Realizar una actividad de capacitación con los proveedores claves. - Continuar con los diálogos estructurados con este Stakeholder. - Seguimiento de los criterios de RSE en sus actividades productivas.
	- La relación comercial se basa en honestidad.	- Trabajo planificado en consultorías.	
	- Ser incluidos en voluntariado de la Cooperativa. - Aspiración de alinearse a la RSE.	- Buena infraestructura y logística. - Pedidos oportunos.	

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	PAGOS OPORTUNOS	EXPECTATIVAS	POSIBLES ESTRATEGIAS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	- Pagos puntuales. - Socializar los proyectos de la Cooperativa a la Comunidad.	- Pautaje publicitario todo el año. - Ser fuente de información permanente	- Mantenerlos informados de las actividades de la Cooperativa a través del boletín. - Realizar una actividad de capacitación con los proveedores claves. - Continuar con los diálogos estructurados con este Stakeholder. - Seguimiento de los criterios de RSE en sus actividades productivas.
		- Auspicios	

COMUNIDAD	PAGOS OPORTUNOS	EXPECTATIVAS	POSIBLES ESTRATEGIAS
MEDIO AMBIENTE	- Adecuado uso de los recursos no renovables. - Reducción de los consumos de materiales y recursos como el agua y la energía. - Tratamiento de los desechos.	- Apoyo en programas de conservación y medio ambiente. - Concienciar a la comunidad en el respeto al medio ambiente.	- Campaña de concienciación en el uso de los recursos.
GREMIOS	- Agilidad en los trámites. - Capacitación. - Trato personalizado.	- Reciprocidad en apoyo - Recibir créditos en convenio.	- Capacitación focalizada.
IESS	- Pago de aportes a tiempo y sobre remuneraciones reales.		
ORGANISMOS DE CONTROL	- Entrega de información oportuna. - Tributación a tiempo real. - Transparencia de información.	- Bajar tasas de interés.	- Comunicar nuestras actividades a través de la Memoria de Sustentabilidad.

LA TAREA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO ES COMPROMISO DE TODOS

GRUPOS DE MEJORA

Cuatro proyectos de índole social, ambiental, de calidad y productividad se formaron en el 2009, cada uno de ellos, se encuentran en la fase de ejecución para la solución del problema identificado.



GRUPO DE MEJORA	PROBLEMA IDENTIFICADO	SOLUCIÓN A IMPLEMENTAR
Q3MIL	Disminución del índice de satisfacción externa.	- Diseño del Manual de Cultura de Servicio. - Fomentar la implementación del servicio de postventa. - Sistematización del proceso de cliente fantasma. - Propuesta de mejora de remuneración variable.
Los Captadores	Incumplimiento del presupuesto en captaciones.	- Revisión mensual del presupuesto en todas las agencias. - Fortalecer y mantener la difusión del producto Súper Cuenta.
Kadmiel	Bajo nivel económico de las madres solteras socias de CACPECO.	- Creación de una microempresa asociativa para la comercialización de alimentos orgánicos.
Amigos de los Árboles	Alto índice de deforestación en la parroquia Joseguango Bajo.	- Campaña "Apadrinemos un Árbol".

UNA ADMINISTRACIÓN TRANSPARENTE

De acuerdo a la Constitución de la República, las cooperativas están definidas como sector financiero, popular y solidario que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado en la medida que impulsen el desarrollo de la economía en concordancia a lo definido en la Carta Magna, la Cooperativa inspirada en los siete Principios del Cooperativismo, su objeto social es llevar a cabo operaciones de intermediación financiera, que promuevan un desarrollo social y económico de todos sus grupos de interés como son socios, clientes, colaboradores, comunidad y proveedores.

Al ser CACPECO una sociedad de personas que realiza actividades de ahorro y crédito está regulada para su

funcionamiento por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Estatuto y su normativa interna.

El Gobierno Corporativo de la Institución tiene como política el cuidado de su funcionamiento interno y externo, en procura de eficiencia, transparencia y responsabilidad en temas sensibles ante la sociedad y sus integrantes; está conformado por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, los principales Ejecutivos y Comités de Control y Gestión.

LA13

ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

La estructura organizativa parte de la Asamblea General de Representantes conformada por 30 Representantes de los socios, que son electos en votación secreta, de ésta son elegidos cinco miembros principales y cinco suplentes que conforman el Consejo de Administración.



Nuestra adecuada gobernabilidad nos convierte
en una Institución seria y confiable.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La designación de los miembros del Consejo de Administración es honorífica, no tienen una remuneración, ni cumplen con un horario de trabajo, mantienen reuniones formales dos veces al mes y dependiendo de los requerimientos, pueden ser en un número mayor, por las que, la Institución retribuye con una dieta y capacitación en temas de interés institucional.

Las políticas administrativas financieras y de riesgos son definidas por el Consejo de Administración, con el apoyo de la Gerencia General y la sugerencia de mandos medios y operativos, como muestra del grado de participación en la estrategia institucional por parte de todos los niveles.

El Consejo de Administración está conformado por:



Dr. Mario Arguello Armendáriz
Presidente

Lic. Marcelo Calderón Porras
Vicepresidente

Ing. Carlos Arroyo Sarzosa
Secretario

Lic. Adriana Molina Benavides
Vocal

Lic. Ángel Berrazueta Andrade
Vocal

Las acciones de Gobierno se soportan en diversos Comités:

COMITÉ	PRINCIPALES FUNCIONES	INTEGRANTES
Comité de Auditoría	Realizar controles internos que vigile el cumplimiento de la misión y visión de los objetivos de la Institución. Asegurar que los sistemas sean adecuados y garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna. Conocer y analizar conflictos de interés e informar al Directorio sobre los mismos.	- Dos miembros del Consejo de Administración - Un miembro externo - Gerente General - Auditor Interno con voz pero sin voto
Comité de Riesgos Integrales	Identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes a la actividad de la Cooperativa. Determinar las pérdidas financieras posibles en base a los riesgos expuestos que tiene la Entidad.	- Un miembro del Consejo de Administración que actuará como Presidente - Gerente General - Jefe de Riesgos Integrales
Comité de Cumplimiento	Administración las políticas generales de Prevención de Lavado de Activos. Analizar los informes sobre operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, reportadas por el Oficial de Cumplimiento.	- Asesor Jurídico - Subgerente de Desarrollo Organizacional - Subgerente de Negocios - Jefes de Agencia

Así mismo la gestión de administración y control se apoya en otros comités que actúan cuando la situación así lo requiera: Adquisiciones, Calificación de Activos de Riesgo, Inversiones, Crédito, Salud y Seguridad Ocupacional, Talento Humano y Tecnología y Medios, Ética y Responsabilidad Social Empresarial, los dos últimos para fortalecer el alineamiento al Sistema de Responsabilidad Social y un adecuado Gobierno Corporativo.

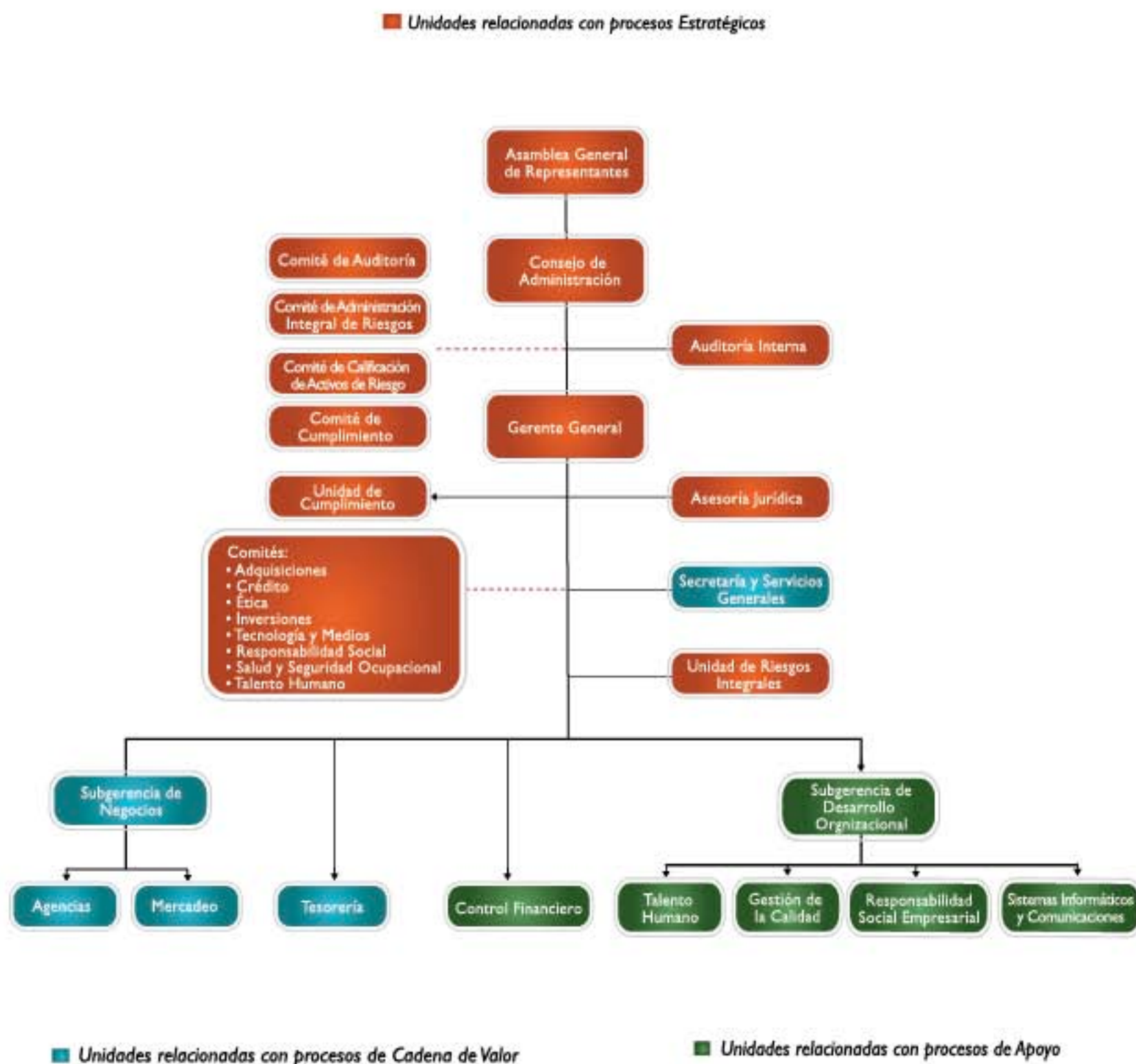
CACPECO fue objeto de un caso de colusión en una de sus agencias de la Costa, hecho que fue informado a nuestros grupos de interés para su total tranquilidad, así como para garantizar el compromiso de transparencia y buena

custodia de los recursos confiados a CACPECO. La Unidad de Auditoría Interna comunicó el hecho y en forma inmediata se inició el proceso legal para la sanción y resarcimiento de estos recursos. El personal involucrado fue separado de la Institución y a su vez, se efectuó la provisión del 50% del valor en riesgo.

Nos sentimos muy agradecidos por la confianza demostrada por nuestra familia de socios y clientes, quienes seguros de la buena custodia y gestión transparente de esta su casa, mantuvieron e incrementaron sus operaciones de ahorro y crédito, superando las metas planteadas para el 2009.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el propósito de brindarle a la Cooperativa una estructura que fortalezca la Gestión Sustentable, se conformó el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, órgano en el que recae el compromiso de conocer y compartir los lineamientos de la estrategia institucional a nuestra Familia; así también, se creó la Unidad de Responsabilidad Social, como se evidencia en nuestro Organigrama.



PRINCIPALES EJECUTIVOS

Lic. Virginia Escobar Jácome	Gerente General
Ing. Soraya Peñaherrera Semanate	Subgerente de Desarrollo Organizacional
Ing. Iralda Calvopiña Grandes	Subgerente de Negocios -E-
Dra. Jenny Proaño Castillo	Auditora Interna
Ing. Paulina Vizuite Basantes	Jefa de Riesgos Integrales
Lic. Verónica Orbea Carrión	Coordinadora de RSE Jefa de Talento Humano *
Lic. María Dolores Pástor Flores	Jefa de Mercadeo
Ing. María del Carmen Bedoya Berrozuela	Jefa de Gestión de la Calidad
Ing. Lorena Molina Yáñez	Jefa de Sistemas y Comunicaciones
Ps. Patricio Martínez Herrera	Responsable de Talento Humano
Lic. Jeanneth Gómez Toscano	Jefa de Control Financiero

* En la nueva estructura organizacional se creó la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial, posición que será ocupada por la actual Jefa de Talento Humano, mientras se capacita a la persona contratada para el efecto.

CÓDIGO DE ÉTICA

Representa una guía para actuar bajo los preceptos de integridad en todo sentido. En el periodo reportado fue modificada acorde a lineamientos de conducta proba; conduciremos nuestros esfuerzos para en el 2010, concienciar al Talento Humano y Directivos sobre la magnitud de proceder honestamente, así como los mecanismos de denuncia a implementarse.

GESTIÓN DE CALIDAD

En el año 2009 hemos definido la estructura normativa de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con ello iniciamos la revisión de los manuales y reglamentos internos para reorganizar su estructura y lograr la estandarización en todo el cuerpo normativo que regula la actividad de la Cooperativa.

En cada manual se describen los lineamientos generales, disposiciones específicas y la descripción de las actividades para alcanzar un trabajo determinado o un proceso, convirtiéndose en documentos que sean guías prácticas de aplicación para los colaboradores de CACPECO.

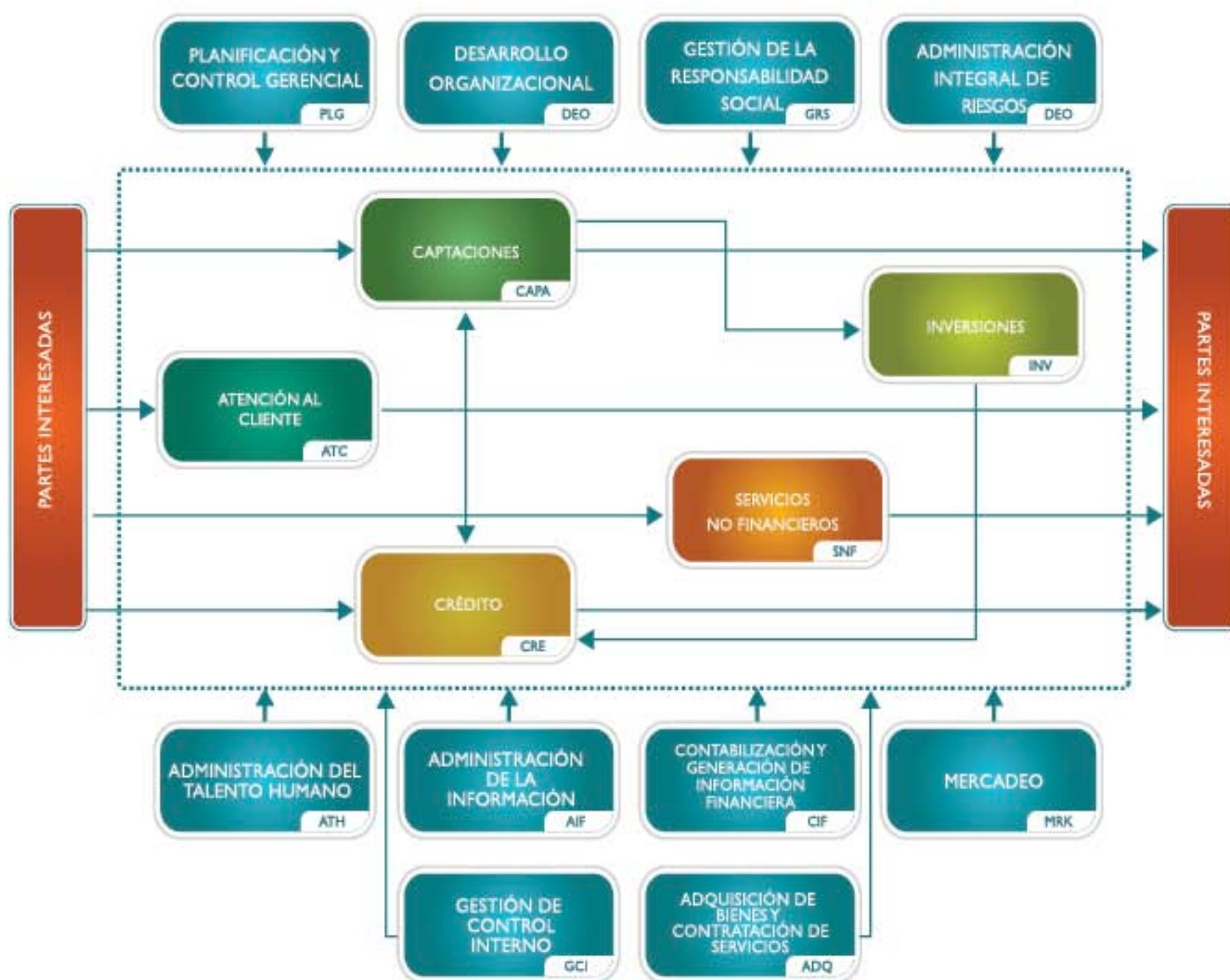
Como parte esencial del mejoramiento continuo nos propusimos en el 2009, revisar los procesos de cadena de valor y seguidamente desarrollamos la socialización de los mismos, lo que permitió que el personal tome mayor conciencia de las ventajas competitivas que tiene el trabajar bajo un enfoque de procesos.

En el año 2010 fortaleceremos el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de auditorías periódicas de procesos, aplicando acciones preventivas y correctivas, en el afán de superar las expectativas de nuestros socios y clientes.



MAPA DE PROCESOS DE CACPECO

A continuación se presenta el Mapa de Procesos, en donde se evidencia que todos los macro procesos apuntan a satisfacer las necesidades de nuestros Stakeholders





UN MANEJO FINANCIERO TRANSPARENTE EN PRO DE TODOS SUS STAKEHOLDERS,
QUE DÍA TRAS DÍA DEPOSITAN SU CONFIANZA PARA CONSTRUIR JUNTOS SUS SUEÑOS
DE PROSPERIDAD..

¿ CÓMO SE CONSTRUYE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA FAMILIA CACPECO ?

Sobre la base de la honestidad y de relaciones de largo plazo que permitan un ganar-ganar



FI

Políticas

- Promover el respeto a la confidencialidad y el uso adecuado de toda información generada y recibida por la Entidad para no revelarla a otra institución o para beneficios personales, sea directa o indirecta, salvo cuando se cuente con disposición de la autoridad competente.
- Privilegiar la transparencia de información a los asociados en todo lo concerniente a la situación económica financiera y pone de manifiesto el cuidado en la administración de los recursos, con productos y servicios de calidad, que garanticen relaciones sostenibles y cuidado del medio ambiente.

Nos fortalecimos en el 2009:

- Nuestros activos ascendieron a US\$69'842,069.
- Nuestra cartera total alcanzó US\$50'707,257 que representa el 72.60% de los activos totales.
- El índice de morosidad llegó a 4.88%.
- El patrimonio de la Institución tuvo un crecimiento de 26.53% con relación al año anterior.
- Con el apoyo de la Confederación Alemana de Cooperativas –DGRV– iniciamos el proyecto de aplicación de las Normas Internacionales de

Información Financiera, siendo CACPECO la primera Cooperativa en el Ecuador en introducir esta metodología.

I.2

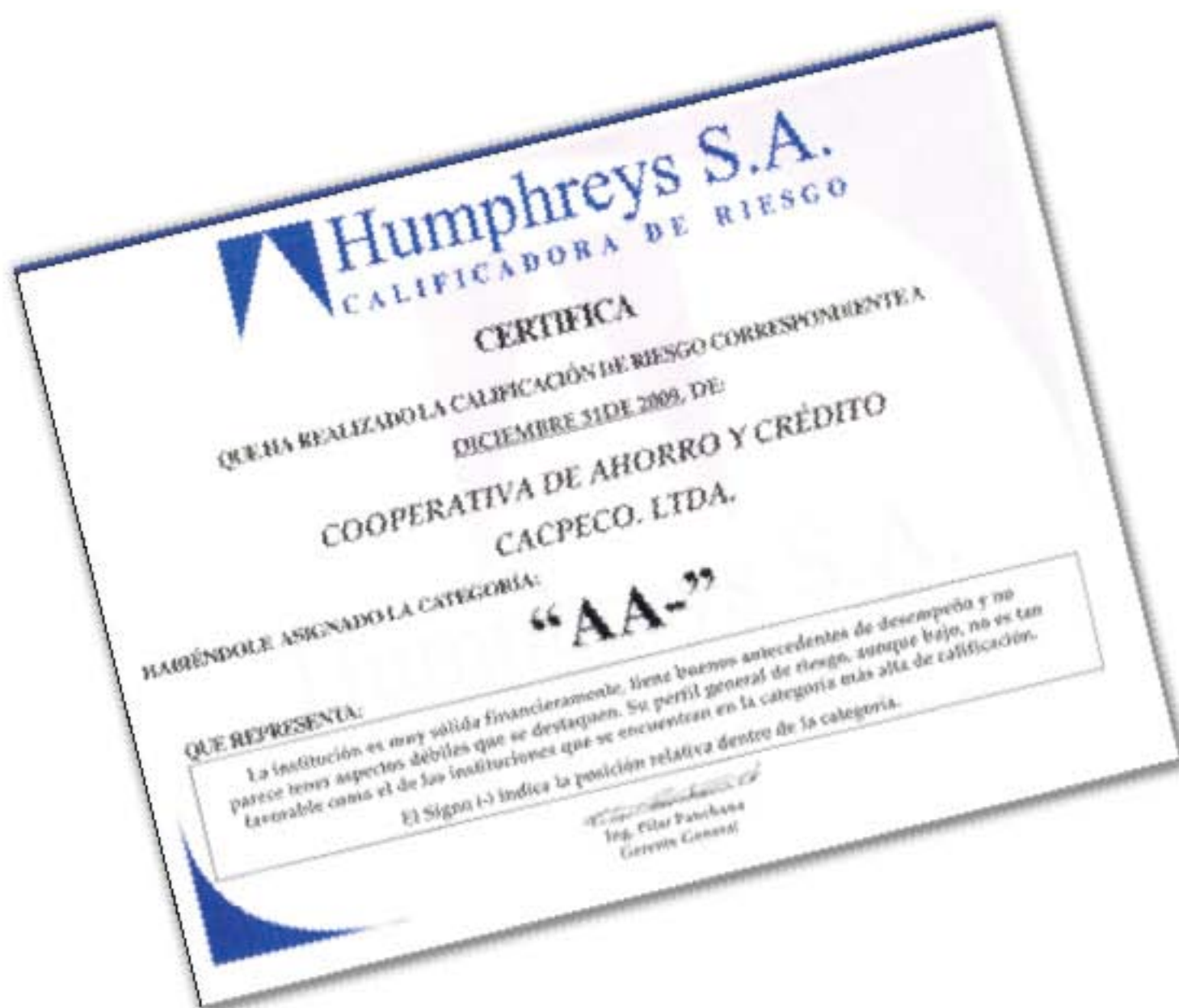
Nos proyectamos para el 2010

- Frente a la recesión económica mundial, CACPECO aplicará medidas que nos permitan ser cautos en el manejo de los recursos, es así que nuestros activos tendrán un crecimiento del 8.85%.
- Ubicar la morosidad en índices menores.
- Mantener el índice de fondeo externo e impulsar las captaciones como principal fuente.
- Manejar niveles adecuados de liquidez.
- Ser más productivos para mejorar nuestros excedentes.
- Consolidar la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera.



Calificación de riesgo

AA- es la calificación de riesgo que obtuvimos en el 2009, después de un estudio minucioso de diferentes componentes que la Calificadora Humphreys S.A. analizó y evaluó. Este resultado garantiza que los recursos de los socios y clientes son administrados bajo la premisa de minimización de riesgos.



1.2

Balance General

El 13.48% de crecimiento en Activos se logró gracias al respaldo de nuestros socios y clientes, incremento alentador frente a los factores adversos que vivimos, sumado a la inseguridad política-social y económica del País.

RESUMEN DEL BALANCE GENERAL	2008 US\$	2009 US\$	CRECIMIENTO %
ACTIVO	61'544,257	69'842,069	13,48
PASIVO	49'600,162	56'201,049	13,31
PATRIMONIO	11'944,095	13'641,020	14,21
UTILIDAD NETA	1'163,402	1'240,818	6,65

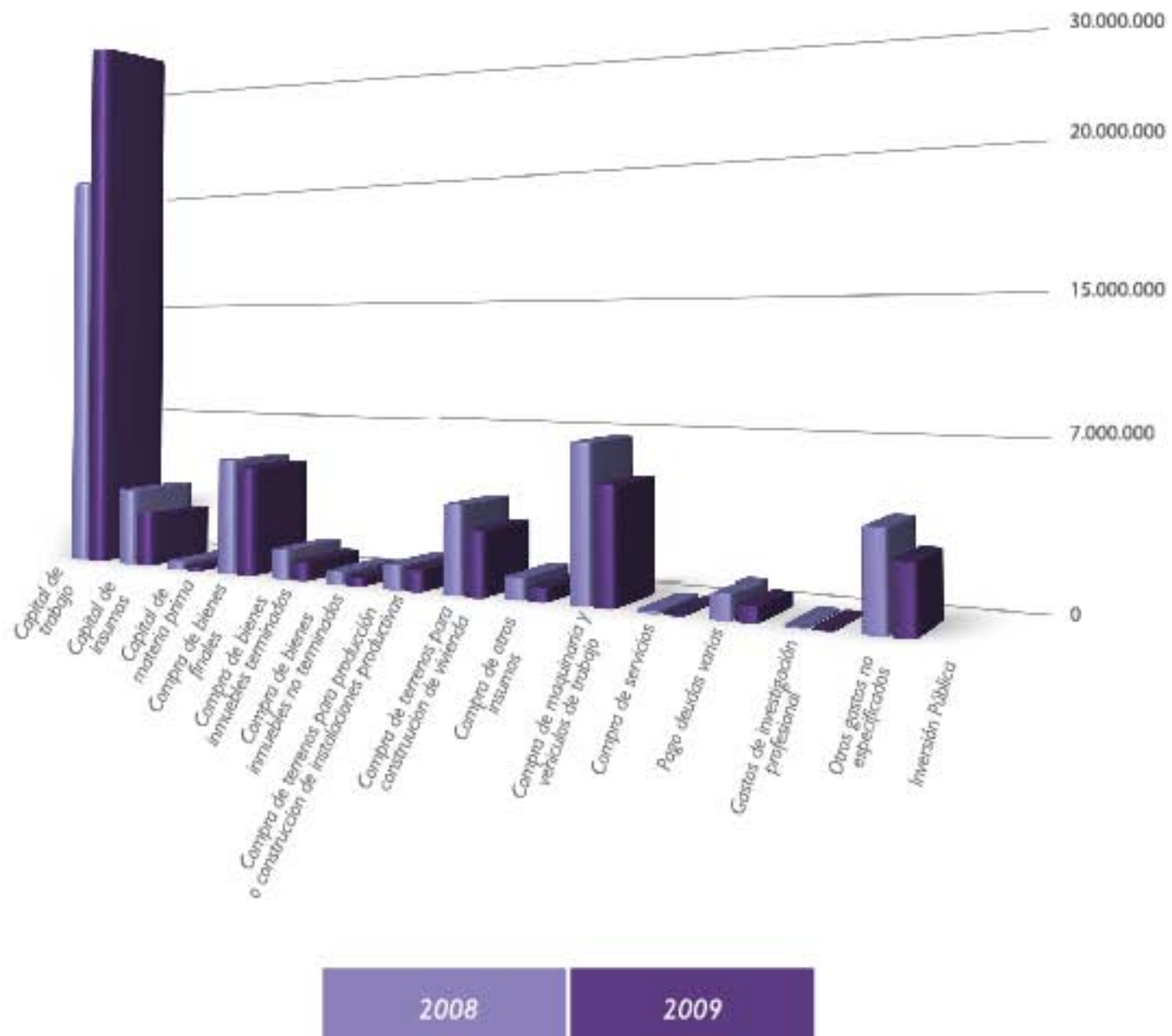
Cartera de Créditos

6.028 familias optaron por las soluciones crediticias brindadas por la Cooperativa, por un monto de US\$34'587,000, lo que mejoró las condiciones de vida de nuestros asociados, sus familias y la población de las zonas de influencia de nuestras oficinas.

Frente al 2008 se evidencia una disminución del 16%, debido a que la administración dispuso políticas cautas en la concesión de préstamos por la crisis mundial en los primeros meses del año, privilegiando así la liquidez.

Los recursos de los créditos otorgados a nuestros socios fueron orientados a diversas actividades, así:

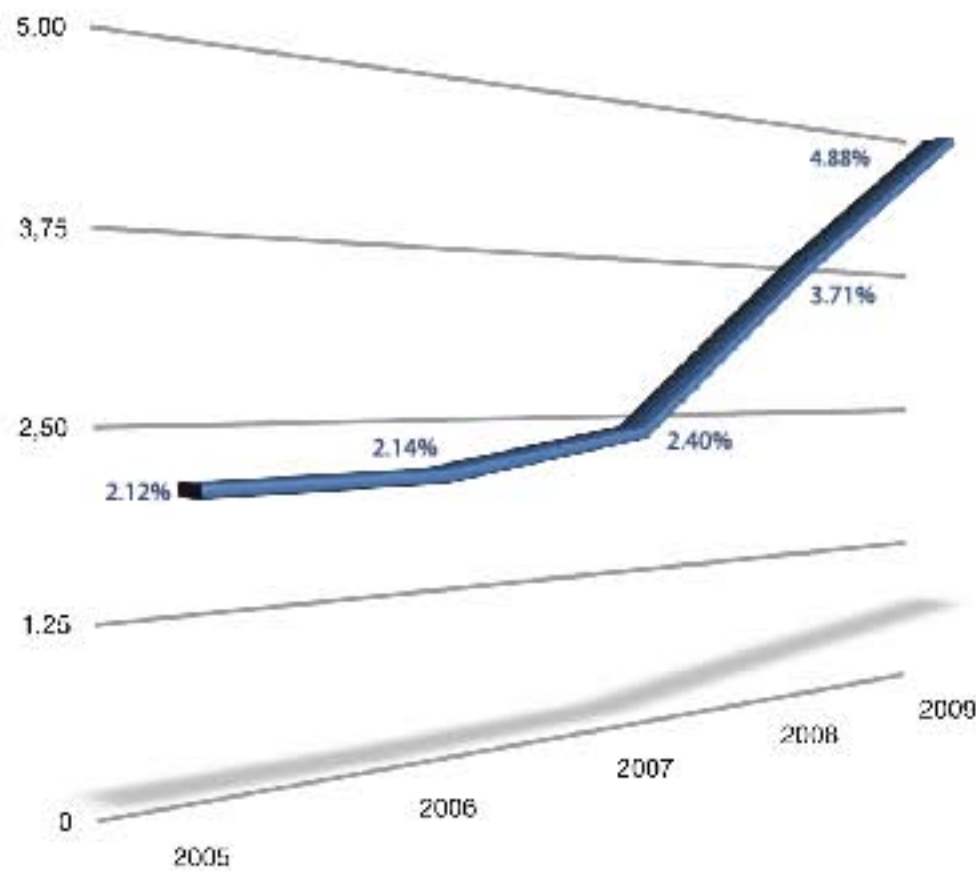
Cartera de Créditos



Calidad de la Cartera

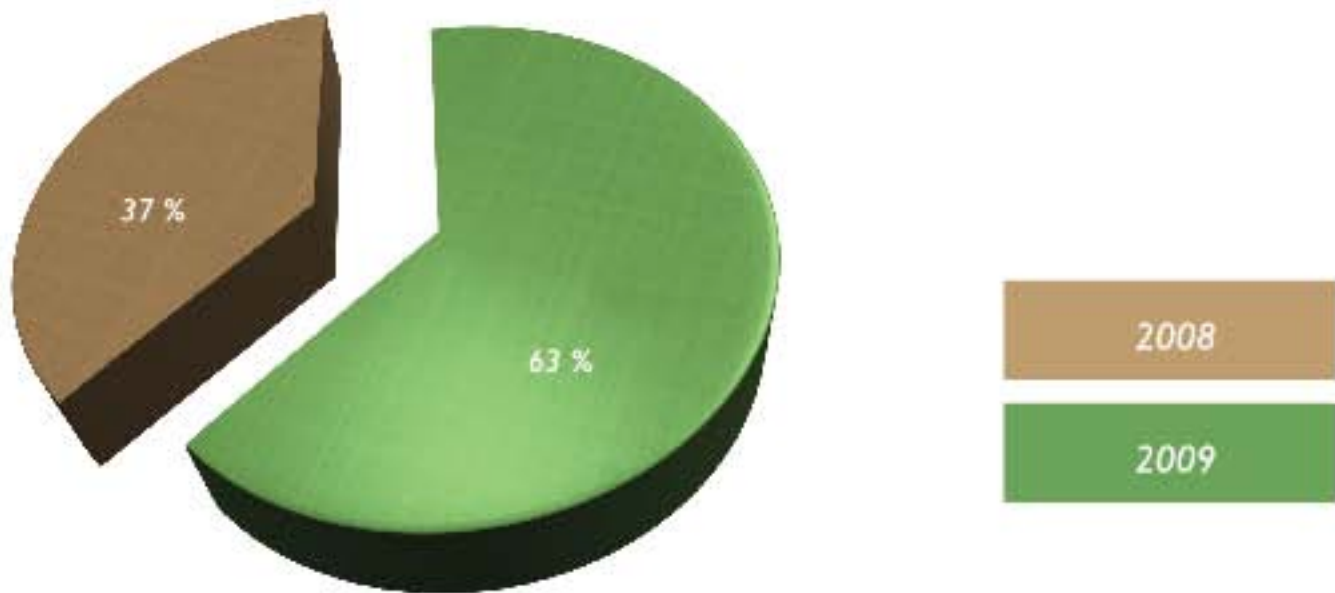
La cartera es el principal activo, por tanto, es nuestra constante preocupación que todos los créditos concedidos sean recuperados en el tiempo y en las condiciones pactadas, al 2009 la cartera en mora se ubicó en el 4,88% frente al 3,07% de 2008, incremento que se originó por la colusión en la Agencia Valencia.

Por historia la Cooperativa ha desplegado una gestión exigente y cuidadosa en la administración de la cartera, nuestros indicadores de morosidad se han encontrado en óptimos niveles, como se demuestra en el siguiente gráfico:



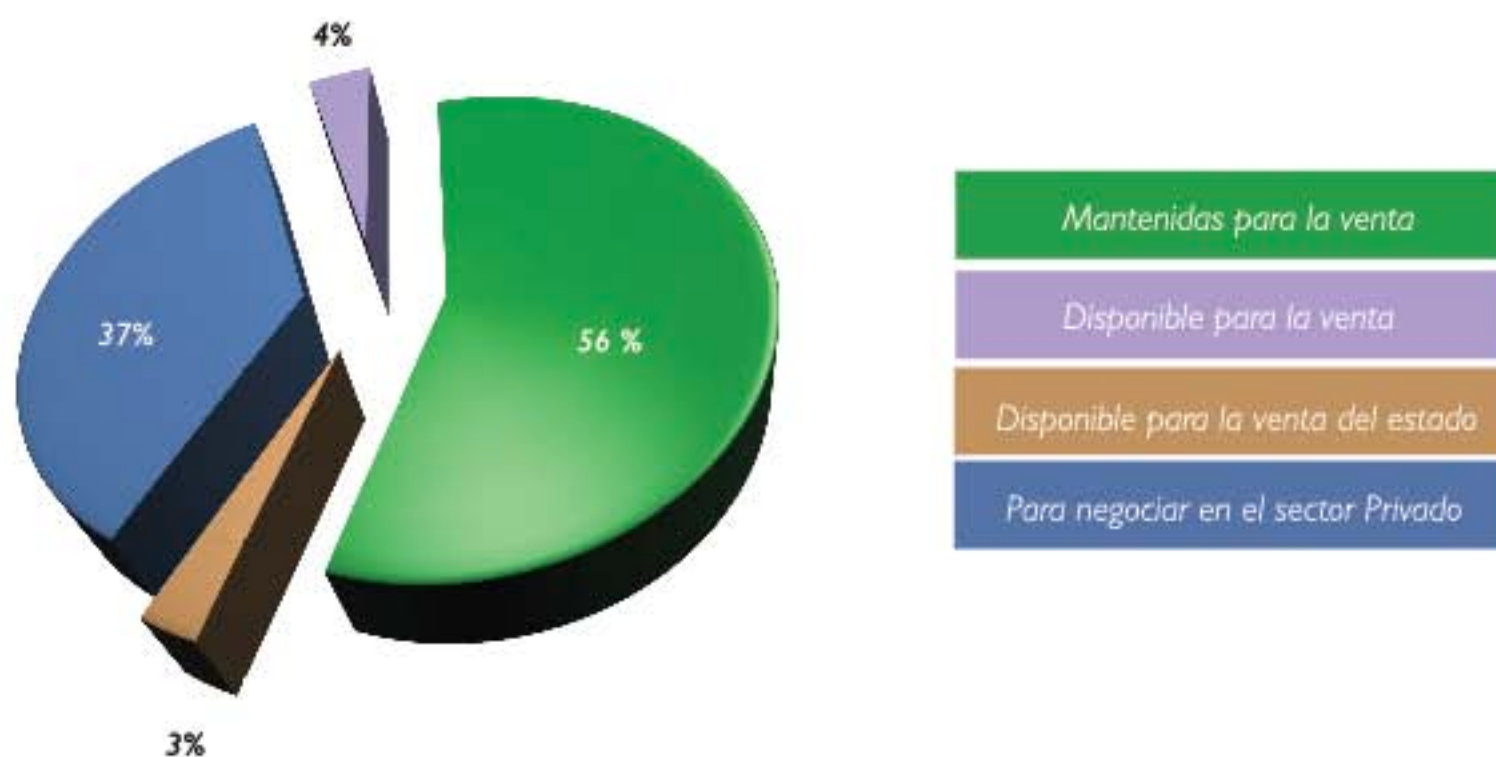
Inversiones

71.83% fue el incremento que se evidenció en el 2009 frente al año 2008 lo que generó el 5.38% de la rentabilidad.



Buscamos las mejores alternativas en el mercado financiero ecuatoriano tanto en el sector privado, como en instituciones estatales considerando a aquellas que contribuyen directamente con similares nichos de mercado

como el nuestro y su gestión tiene buenas prácticas organizacionales, que brindan seguridad, minimización de riesgos y beneficios que nos permitan disponer del efectivo en cualquier momento.



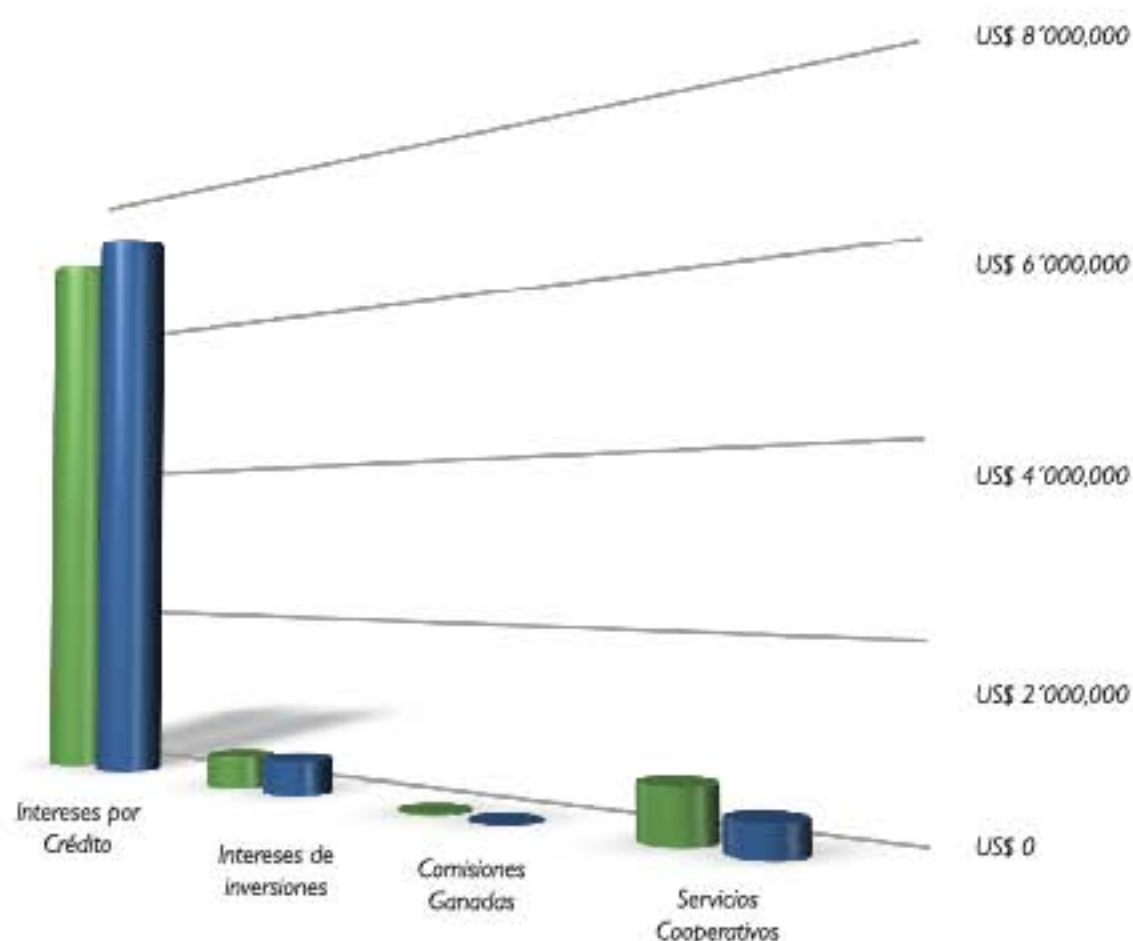
ECI

Valor Económico Generado

En el 2009, obtuvimos el 90.24% de los ingresos generados, que corresponden a los intereses cobrados en los créditos, siendo su principal fuente de ingresos, con una variación de US\$237,839 en comparación al 2008.

	2008	% de participación	2009	% de participación	Variación USD
Valor Económico Generado	7'763,401	100%	7'794,124	100%	
Intereses de Créditos	6'795,818	87.54%	7'033,658	90,24%	
Intereses de Inversiones	358,670	4.62%	399,096	5,12%	40,426
Comisiones Ganadas	19,252	0,25%	6,332	0,08%	(12,920)
Servicios Cooperativos	589,660	7,60%	355,037	4,56%	(234,623)

Composición Valor Económico Generado



	Intereses por Crédito	Intereses de Inversiones	Comisiones Ganadas	Servicios Cooperativos
2008	6'795,818	358,670	19,252	589,660
2009	7'033,658	399,096	6,332	355,037

ECI

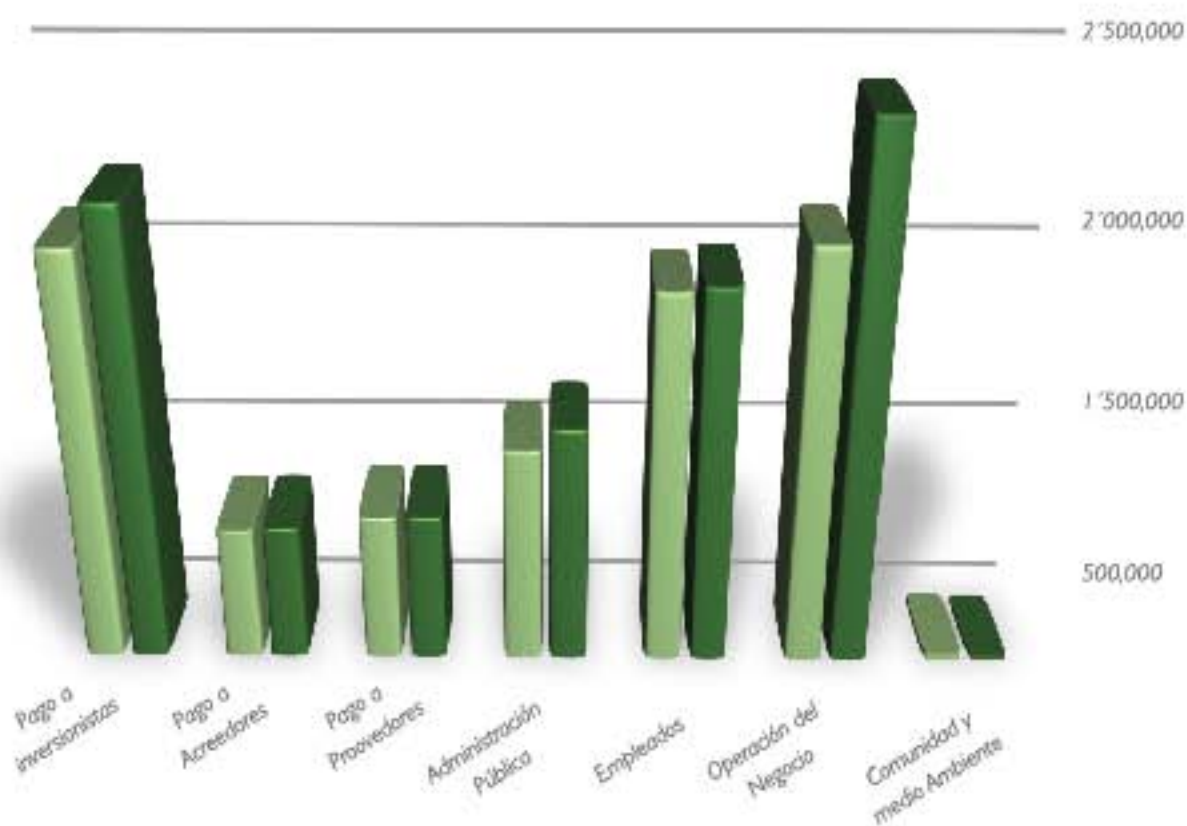
Valor Económico Distribuido

En la siguiente tabla de evidencia el crecimiento de nuestros inversionistas, acreedores, proveedores, colaboradores, en un ritmo que les permite incrementar su bienestar socio-económico, pues detrás de cada uno de ellos existe un núcleo familiar por quien velar.

Es valioso puntualizar la contribución al Estado Ecuatoriano por US\$980,000, rubro que sin duda, respalda la transformación de mejores condiciones de vida para la comunidad.

	2008	% de participación	2009	% de participación	Variación USD
Valor Económico Distribuido	6'943,553	100%	7'695,086	100%	751,533
Pago a Inversionistas	1'672,846	24,09%	1'837,257	23,88%	164,411
Pagos a Acreedores	544,623	7,84%	555,218	7,22%	10,595
Pago a Proveedores	597,601	8,61%	599,271	7,79%	1,670
Administración Pública	892,103	12,85%	979,555	12,73%	87,452
Empleados	1'518,454	21,87%	1'538,655	20,00%	20,201
Operación del Negocio	1'691,154	24,36%	2'164,169	28,12%	473,015
Comunidad y Medio Ambiente	26,772	0,39%	20,962	0,27%	(5,810)

Composición Valor Económico Generado



Cartera de Créditos



Somos la familia que crea valor en la confianza depositada por nuestros socios y clientes

La gestión de nuestra administración desde un enfoque de riesgos, nos ha permitido en el año 2009, fortalecer todo el proceso de la administración integral de riesgos; enfatizado en la implementación del Riesgo Operativo; sin embargo, la determinación de las posiciones de riesgo mediante la aplicación de herramientas y uso de metodologías estadísticas para riesgo de liquidez y mercado con los que cuenta la Cooperativa, facilita la medición y control de los límites prudenciales de cada una de las posiciones financieras, proyectando los impactos y vulnerabilidades a los que se está expuesta en un momento dado.

Nuestros socios y clientes se han beneficiado de la seguridad y adecuados niveles de liquidez, que nos permite responder a sus requerimientos y al cumplimiento de nuestras obligaciones financieras; así, como también hemos manejado las fluctuaciones de las tasas de interés activas y pasivas en concordancia de las políticas económicas del País, que estuvo afectado por el impacto de la crisis económica internacional, con la evaluación de los riesgos de liquidez y mercado, bajo escenarios y supuestos (conservadores y optimistas) acordes a tales condiciones y premisas. CACPECO privilegió la implementación de estrategias conservadoras, cuyos resultados han contribuido decididamente a que se cuente con una adecuada capacidad para responder eventualidades en el entorno y modificar sus fuentes habituales de captación.

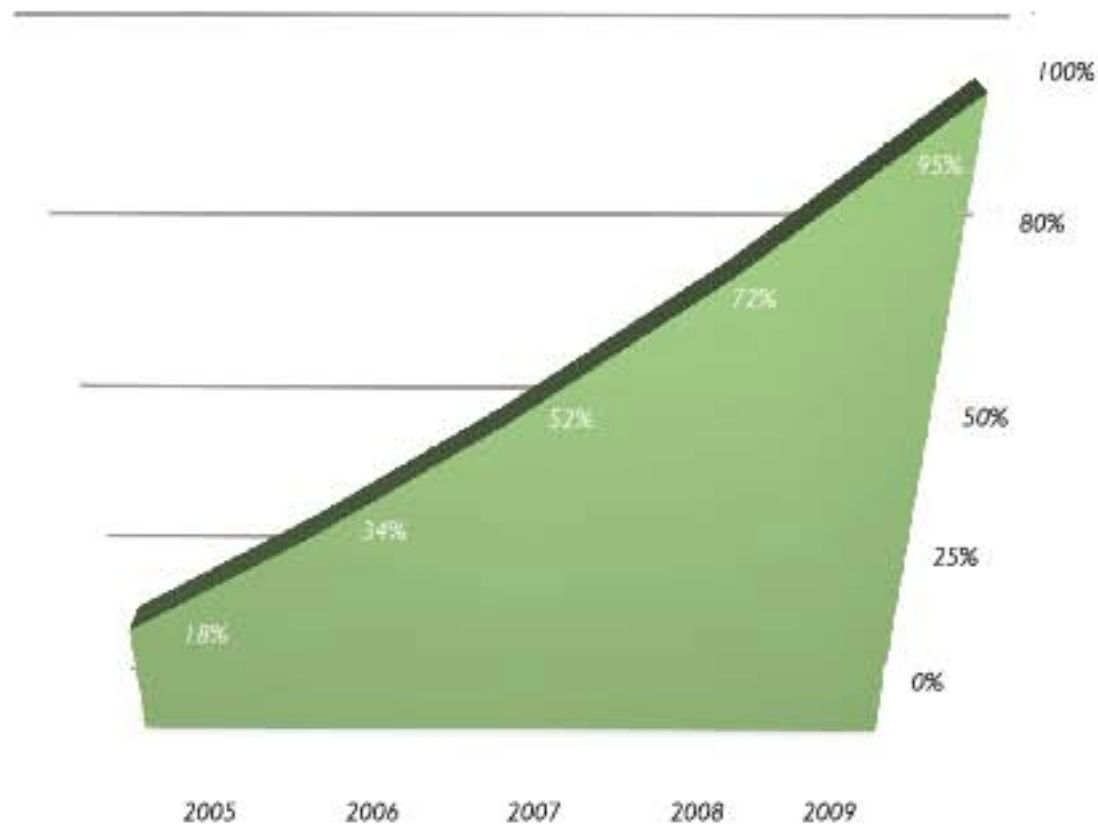
Hemos minimizado las posibles pérdidas financieras por producto, con lo que nuestros clientes y socios han reducido

el riesgo de impactos por costos de operación; para ello, CACPECO incorporó en sus análisis de riesgo de crédito, la combinación de data de bases de interna y del buró de crédito, con las cuales mensualmente se efectúan los análisis descriptivos, bivariantes y de incumplimiento a la data.

Apoyamos a nuestros socios y clientes en el crecimiento seguro de sus negocios y actividades económicas a las que se dedican, a través de minimizar el riesgos de sus potenciales inversiones y crecimiento, por medio de la implementación del análisis de los sectores de la producción, que incorpora una base de datos interna que identifica la vulnerabilidad, ciclicidad, precios de mercado, estacionalidad de los productos, riesgos asociados y deterioro del sector, contribuyendo a que se minimice una posible pérdida.

Nuestros stakeholders descansan y confían sus recursos en CACPECO, gracias a la consolidación de las acciones para la implementación de la administración integral del riesgo, lo que nos ha permitido alcanzar un porcentaje "satisfactorio", en el rango del 96% y 100% de cumplimiento total, respecto a lo que abarca la norma exige de Riesgo Operativo.

Implementación JB-2005-834 Gestión de Riesgo Operativo



Si analizamos el avance que CACPECO ha alcanzado en el periodo 2009 respecto del año anterior, existe un incremento del 31%, que corresponden a acciones que permiten consolidar la cultura de riesgos en todos los niveles, manejado con sistemas y herramientas técnicas que mitigan todo tipo de exposiciones de riesgos, garantizando los intereses financieros de nuestros socios y clientes. El más grande beneficio para nuestros stakeholders es reflejado en

las posiciones financieras, que cada día son menores al mitigar y controlar el Riesgo Operativo.

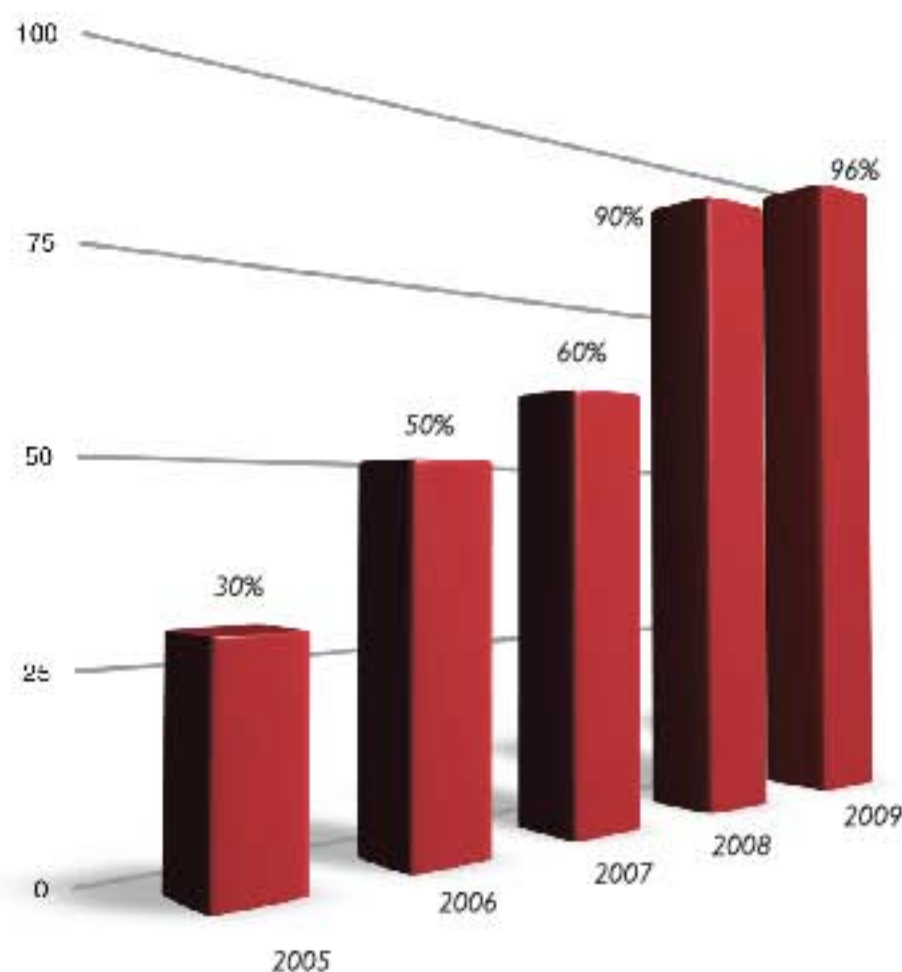
Los intereses financieros de nuestros socios y clientes. El más grande beneficio para nuestros stakeholders es reflejado en las posiciones financieras, que cada día son menores al mitigar y controlar el Riesgo Operativo.

FACTOR	2008	2009
Procesos	90%	96%
Personal	85%	94%
Tecnología de Información	50%	89%
Factores Adversos/Continuidad	50%	97%
Políticas y Disposiciones Generales	80%	100%
Servicios de Terceros	65%	88%
Bases de Datos	85%	98%
Gestión de Riesgo Operativo	72%	95%

Nuestros socios se han beneficiado de "Procesos" más ordenados y eficientes, gracias a la implementación exitosa de nuestro sistema de Gestión de Calidad, donde hemos complementado la formalización de las políticas para medición del desempeño, a través de indicadores de gestión,

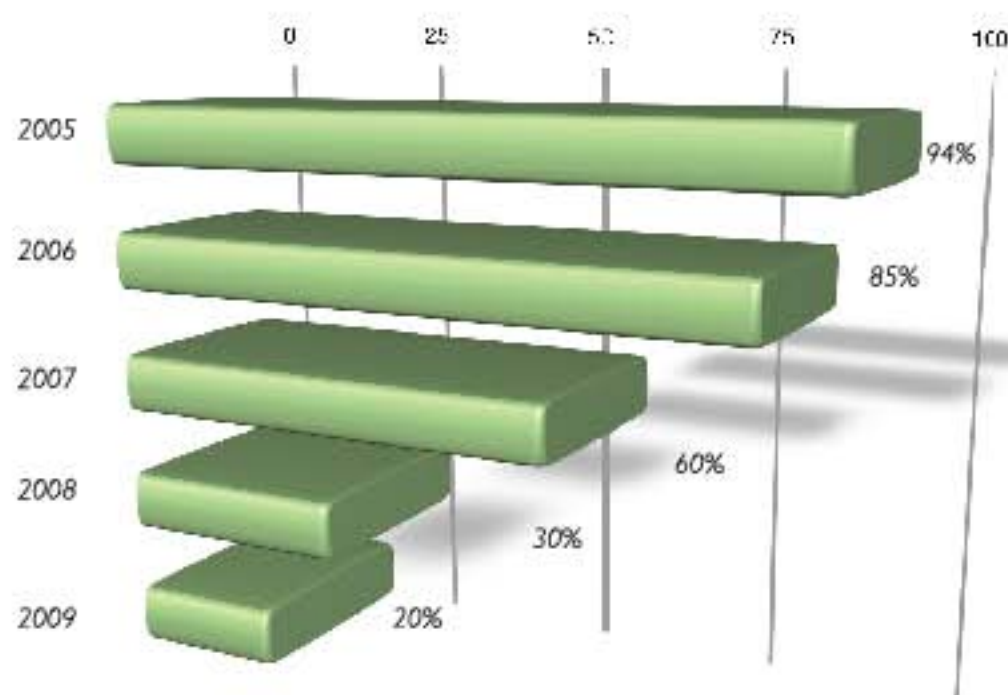
que conllevan a alinearnos a los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000 y la publicación en la Intranet de los procesos para acceso a los diferentes usuarios, alcanzado a la fecha un porcentaje de cumplimiento del 96%.

Implementación JB-2005-834 Factor Procesos



En el Factor "Personal", todo el trabajo implementado se ve fortalecido con la alineación a las políticas de Responsabilidad Social que CACPECO implementó desde el año pasado y la difusión del Código de Ética, con el que se rige todo el capital humano que labora en la Cooperativa, implementado a la fecha en un 94%.

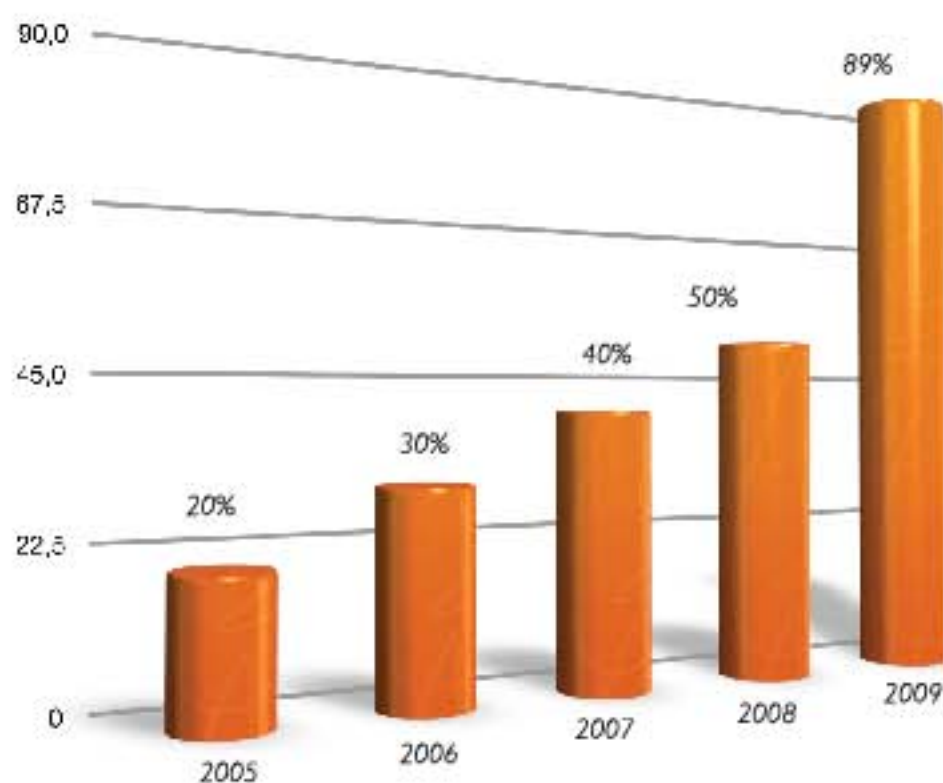
Implementación JB-2005-834 Factor Personal



En el Factor de "Tecnología de Información", CACPECO se encuentra en un proceso de implementación del nuevo sistema informático "Financial 2" de la Empresa Sifisoft, sistema que permitirá a nuestros stakeholders garantizar

todo tipo de seguridades físicas, lógicas y financieras en sus transacciones diarias. El 89% es el indicador alcanzado en este factor.

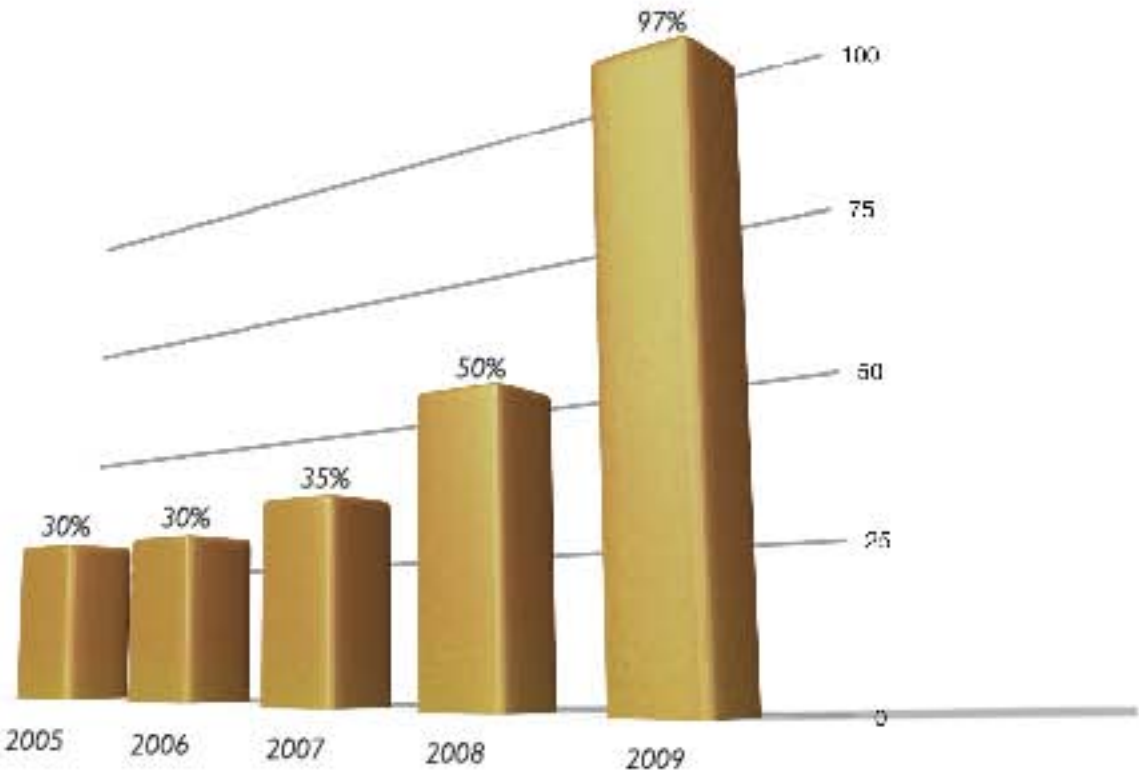
Implementación JB-2005-834 Factor Tecnología de Información



En el Factor "Factores Adversos", la Entidad ya cuenta con el Plan de Contingencias de Negocio, que fue desarrollado bajo el estándar BS 25999-2:2007 y el alcance de la JB-2005-834. La fase de socialización y difusión que garantiza la apropiación del documento por todo el personal, está diseñado bajo el esquema del estándar

BS-25999-2:2007, con lo cual se podrá medir la efectividad del mismo y su respuesta en caso de eventos de riesgo. El porcentaje alcanzado es del 97%.

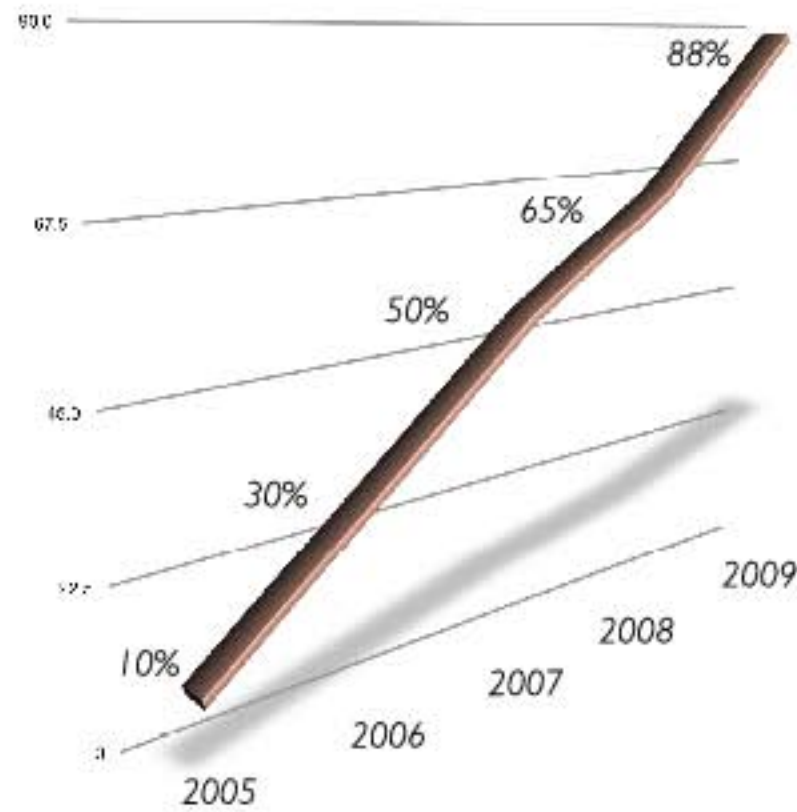
Implementación JB-2005-834
Factores Adversos



Sobre "Servicios de Terceros" se fortaleció el manejo de proveedores, también alineados a los principios de Responsabilidad Social y que se precisó en el Manual de Adquisiciones. La formalización de los procesos y coberturas

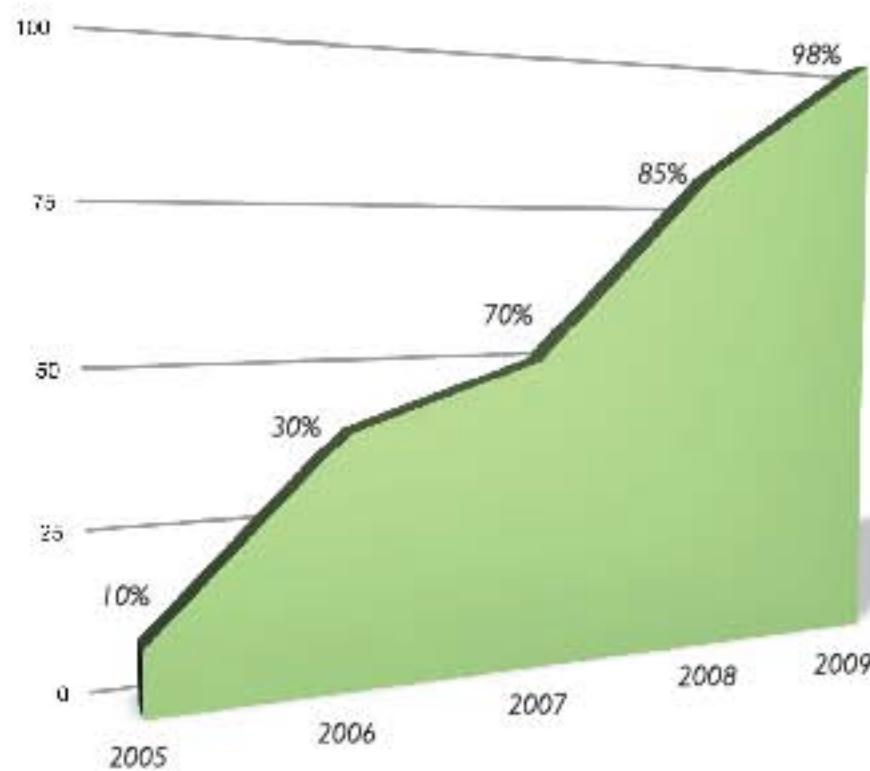
para el cumplimiento de la prestación de productos y servicios están garantizados de acuerdo a los lineamientos que sugiere la JB-2005-834. El cumplimiento de la norma alcanza un 88%.

**Resolución JB-2005-834
Servicios Terceros**



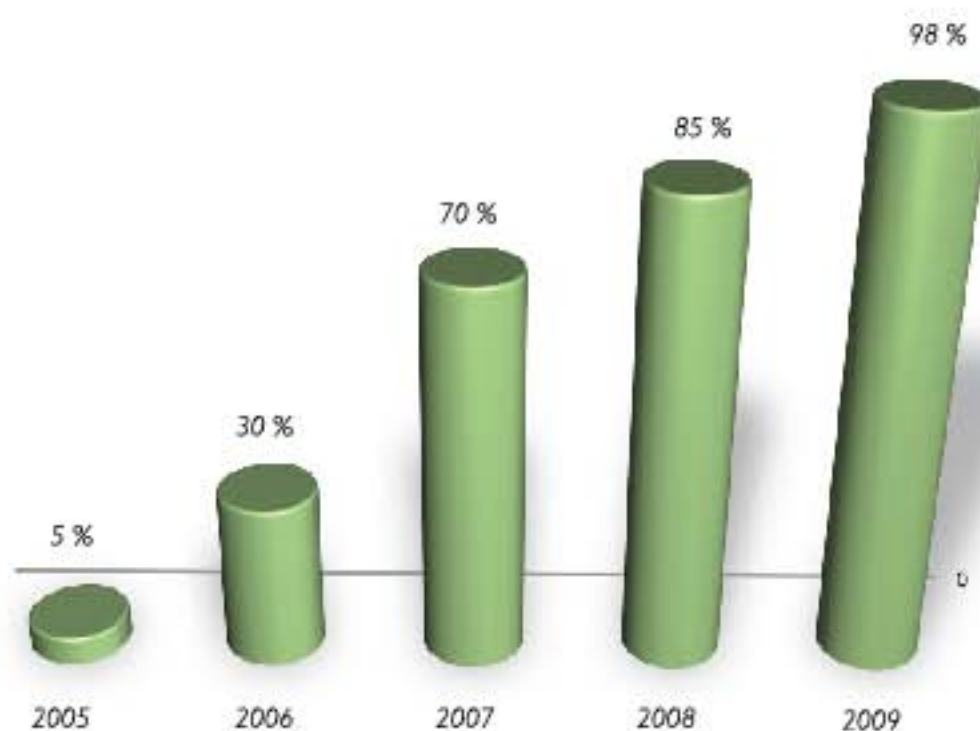
Sobre las "Políticas y Disposiciones Generales" se han incorporado en el actual Manual de Administración Integral de Riesgos, manteniendo la estructura del proceso de gestión de riesgos. Su porcentaje es del 100% implementado.

**Resolución JB-2005-834
Implementación de Políticas y Disposiciones Generales**



La estructuración, manejo y modelación de las "Bases de Datos", consolidadas con la alimentación de data por cada usuario (eventos de riegos) en forma permanente, permite establecer controles, filtros y estrategias de mitigación en general. El porcentaje de cumplimiento es del 98%.

Resolución JB-2005-834
Base de Datos





NACIMOS EN UNA FAMILIA Y CRECEMOS CON ELLA, NUESTROS SOCIOS HAN DEPOSITADO SU CONFIANZA POR LA IMPORTANCIA QUE LES BRINDAMOS AL SER ESCUCHADOS Y ATENDIDOS EN SUS ASPIRACIONES, NOS SATISFACE CUANDO SOMOS PARTE DE SUS PROYECTOS PARA HACER REALIDAD SUS SUEÑOS.

¿CÓMO SE CONFORMA LA FAMILIA CACPECO?

Los miembros de esta casa son seres humanos sensibles, quienes por su propia iniciativa o algún estímulo externo tomaron la decisión de ser parte de esta gran Familia... fuerte compromiso que nos obliga a responder por sus anhelos; en su mayoría representan a la población socio-económicamente activa vinculada a la microempresa, residentes en las zonas urbano y rural del centro del País.

FI Políticas:

- Responder a la confianza de los inversionistas, socios y clientes con una administración técnica de evaluación de riesgo que garantice la generación de valor.
- Orientar a los socios y clientes en el uso de los recursos financieros en actividades productivas que promuevan la conservación del medio ambiente.
- Fomentar programas de capacitación para el cuidado y prevención de enfermedades y ofrecer servicios en pro del bienestar familiar de nuestros socios y clientes.
- Nuestros productos y servicios están orientados a mejorar la calidad de vida así como apoyar al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes.

Nos fortalecimos en el 2009

- Nuestros asociados calificaron el servicio brindado con un 90,65% de satisfacción, esto se refleja en el importante número de nuevos socios que pasan cada año a formar parte de esta Familia.
- **11.517** familias emprendedoras expandieron sus microempresas a través de soluciones crediticias por un total de USD\$22'889,490.
- Más de **5.000 niños** se iniciaron en la cultura de ahorro por medio de nuestro nuevo producto "Súper Cuenta", cuyo resultado en su primera etapa fue **US\$345,000** en ahorros a la vista.
- Los socios de CACPECO confiaron sus intereses y expectativas a través de diálogos estructurados, herramienta valiosa para la planificación de la estrategia institucional.
- **11.708** nuevos socios se integraron a esta familia, permitiéndonos brindarles seguridad a través de nuestras soluciones financieras.

Nos proyectamos para el 2010

- Beneficiar a un mayor número de familias con la apertura de una nueva agencia.



- Reforzar la cultura de ahorro a través del producto Súper Cuenta en niños y jóvenes.



- Crear el Manual de Cultura del Servicio que nos permita estandarizar la calidad de la atención a nuestros asociados.

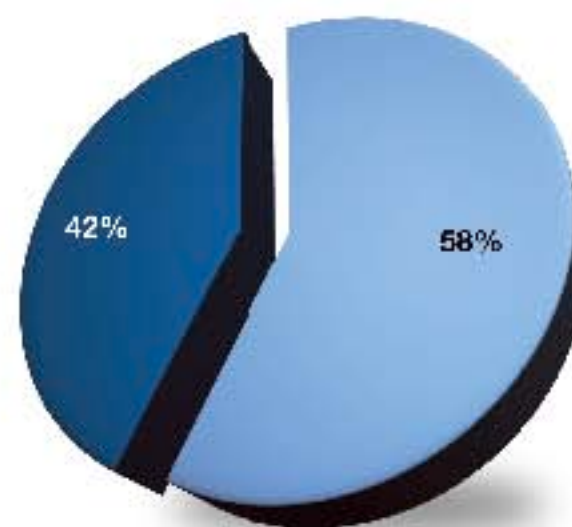
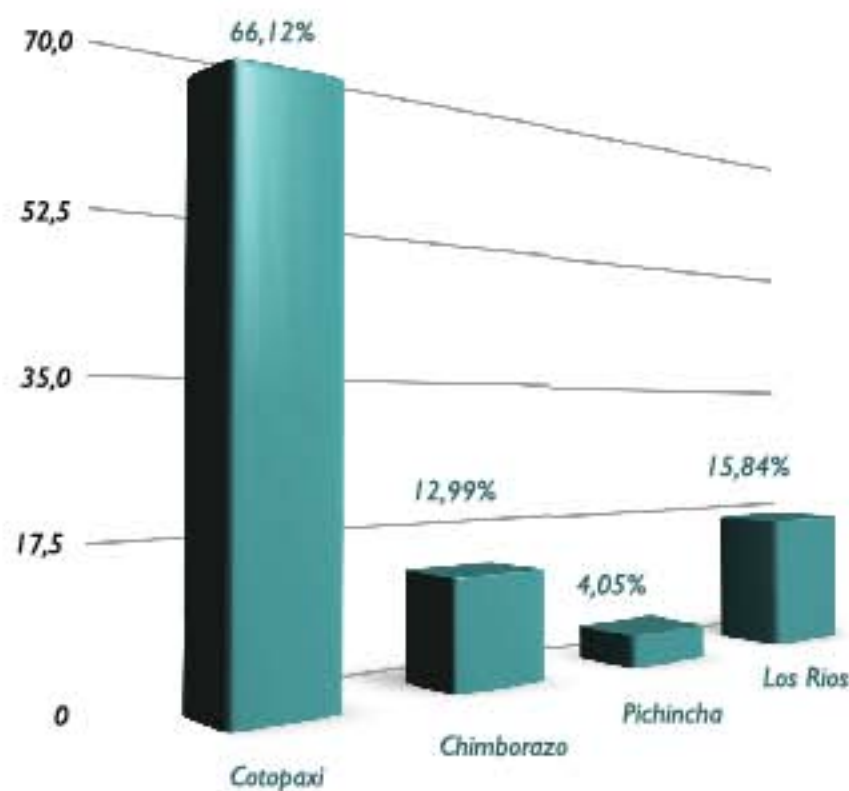


LA RESPONSABILIDAD DE ESTAR MÁS CERCA DE NUESTROS SOCIOS

El conocer cuan satisfechos se encuentran nuestros socios es uno de los objetivos primordiales de CACPECO, efectuamos una encuesta de calificación del servicio a través de una metodología especializada, con lo que obtuvimos el 90.65% de excelencia en su percepción tanto del servicio ofrecido como la utilidad de nuestros productos, para la Cooperativa se traduce en un compromiso que nos llevó a la creación de un grupo de mejora que trabaja en el mejoramiento continuo de servicio al cliente.

Nuestros socios tienen la total libertad de expresar sus sugerencias, inquietudes e inconformidades con el servicio, a través de nuestra página web, buzón de sugerencias o por medio de nuestros ejecutivos; no obstante, CACPECO por medio de la Titular de Servicio al Cliente ha facilitado la resolución del 74.28% de quejas presentadas en el 2009.

Al 2009 alcanzamos un total nacional de 90.000 socios, distribuidos así:



■ Mujeres ■ Hombres

11.000 nuevas familias nos distinguieron con su credibilidad para formar parte de esta casa; nuestra meta para el 2009, fue incorporar a 10.020 socios y lo superamos con el 16.84%.

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ahorro a la Vista

Objetivo

Respaldar el futuro de las familias socias con un producto financiero que les brinda seguridad en salvaguarda de sus recursos.

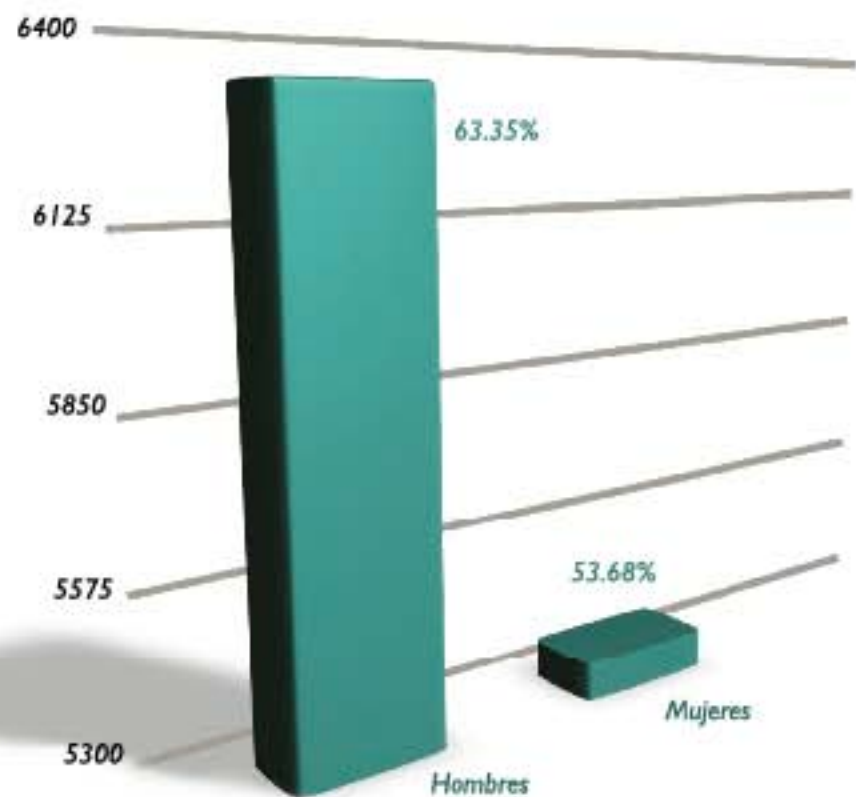
Resultados en el 2009

11.703 socios se unieron a CACPECO y por su confianza la Cooperativa pudo apoyar a éstas y otras familias con soluciones crediticias; además nos permitieron:

- Distribuir US\$514,813 entre los socios como retorno de su capital.
- Registrar cero quejas por la no-disponibilidad de sus ahorros.
- Pagar US\$39,000 por seguros de vida.
- Manejar índices adecuados de liquidez.
- Ofertar toda la línea de productos y servicios.

Características comerciales

- Protección y seguridad de sus ahorros;
- Pagos puntuales de la tasa de interés que capitaliza trimestralmente;
- Seguro de vida gratuito;
- Disponibilidad inmediata;
- ero costos de mantenimiento;
- Oportunidad para acceder a un crédito.
- Derecho a elegir y ser elegidos.



AHORROS INVERSIÓN

Objetivo

Brindar una opción de ahorro programado dirigido a diversas fines –Educación, Jubilación y Multiuso–, que le permita al socio precautelar sus fondos y en el plazo acordado contar con un respaldo para alcanzar su propósito.

Características comerciales

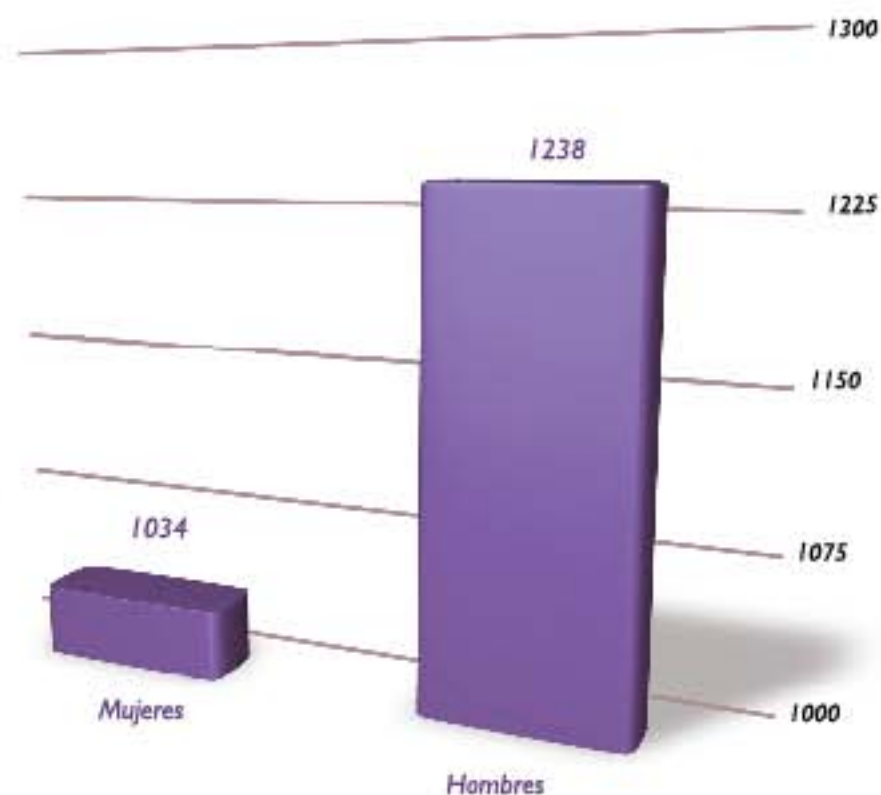
- Capitalización y pago de intereses mensuales;
- Recibe intereses de plazo fijo;
- Posee plazo previamente convenido;
- No paga impuestos.

Resultados en el 2009

2.272 socios se fijaron un propósito con este producto.

- Distribuir US\$13,925 entre los socios como retorno de su capital.

- Este producto tuvo un considerable incremento del 32.50% debido al cambio de políticas estatales referentes al pago de Fondos de Reserva.



PLAZO FIJO

Objetivo

Otorgarles a nuestros socios, la posibilidad de conservar e incrementar sus ahorros en un plazo determinado y retribuirlos con una rentabilidad asegurada.

Características comerciales

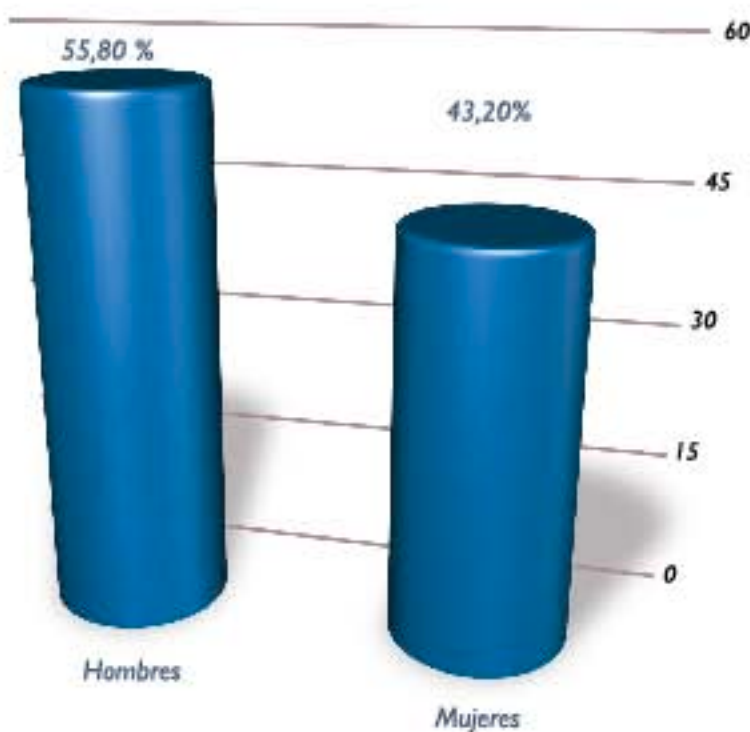
- Recibe intereses competitivos;
- Posibilidad de invertir desde US\$100;
- Acumula su ahorro cuando lo desee;
- Sirve como garantía para un crédito;
- Es negociable en el mercado bursátil;
- Recibe varios seguros de vida, muerte accidental e invalidez hasta por el doble del monto invertido.

Resultados en el 2009

9.358 entre socios y clientes inversionistas

depositaron su confianza en CACPECO, su casa.

- Distribuir US\$1098,710 entre los socios como retorno de su inversión.
- US\$302,780 se concedió en créditos back to back.
- Pagar US\$41,130 por seguros de vida.
- Garantizar una adecuada liquidez.
- Relaciones de largo plazo a través de un trato personalizado e incentivos permanentes.



Remesas

Nuestros socios, clientes y la comunidad en general reciben sus remesas enviadas desde cualquier parte del mundo en todas las agencias de CACPECO, en el 2009 se canceló un total de US\$ 136,240

Con este servicio facilitamos las transacciones con más de 120 países alrededor del mundo.

F13

Apoyo al desarrollo microempresarial

1.456 mujeres y 2.210 hombres microempresarios nos consideraron sus socios estratégicos para expandir sus pequeñas empresas y negocios, desde capital de trabajo hasta proyectos de inversión de corto, mediano y largo plazo.

Durante el 2009, el 70.68% de la cartera total de préstamos se destinó a fortalecer al sector productivo, privilegiamos a la microempresa con la concesión del 2.16% más que en el 2008, restando porcentajes a los créditos de consumo por considerarlos de menor impacto en el desarrollo económico de País.

Los productos de crédito reflejan el compromiso del largo plazo que tenemos con nuestros asociados:

Créditos para la Microempresa

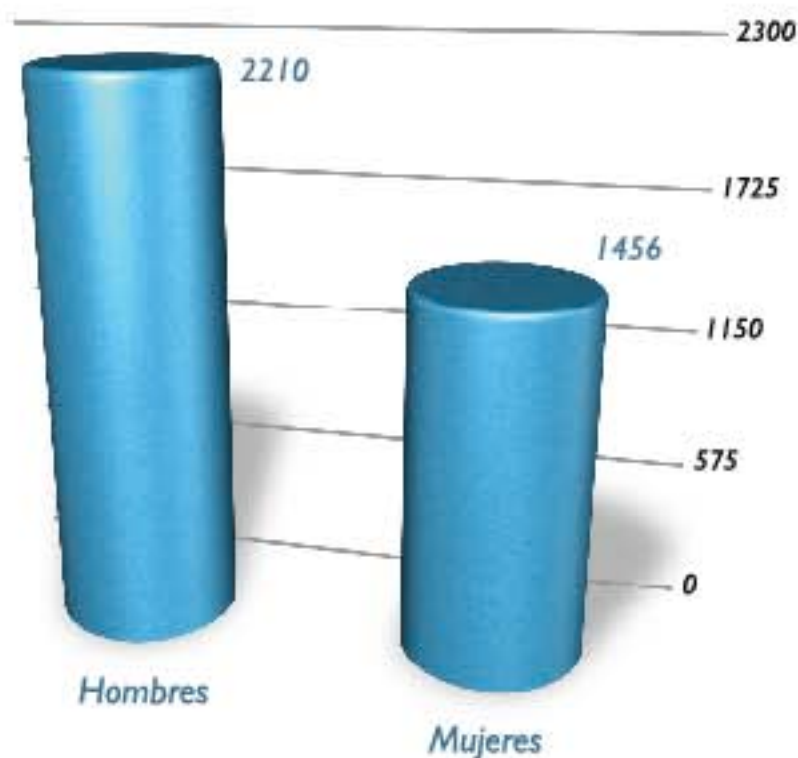
Objetivo

Apoyar el crecimiento de la microempresa del País.

Características comerciales

- Tasa de interés menor a la tasa máxima referencial BCE.
- Desde US\$300 hasta US\$100,000.
- Garantía sobre firmas o hipoteca.
- Plazo máximo de 48 meses.
- Destinada a microempresas con un número no mayor a 10 fuentes de empleo directo.

Créditos por Género

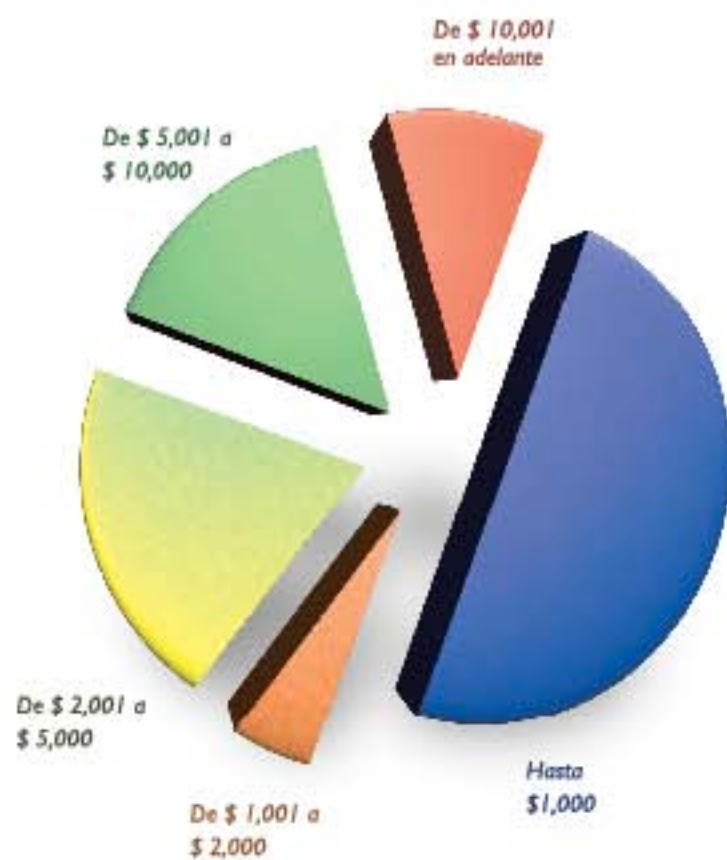


Resultados en el 2009

7.000 fuentes de empleo en diversas áreas productivas como comercio, servicios y agricultura, fueron el resultado de apoyar a 3.839 microempresarios, a quienes respaldamos su crecimiento socio-económico con US\$22'889,490.

603 mujeres emprendedoras crecieron con sus negocios en relación al 2008, generando progreso en la calidad de vida de sus hogares.

Cartera de microempresarios por montos al 2009



Créditos Comerciales

Objetivo

Respaldar a los pequeños y medianos empresarios con la concesión de soluciones financieras para movilizar su capital de trabajo o la compra de activos.

Características comerciales

- Créditos hasta US\$500,000.
- Garantía hipotecaria.
- Plazo hasta 48 meses.
- Permite satisfacer las necesidades de capital de trabajo y activos fijos.

Resultados

US\$658,000 fue el apoyo a nuestros socios para que incrementen sus operaciones comerciales.



CRÉDITOS DE CONSUMO

Objetivo

Atender requerimientos financieros de nuestros socios que se encuentran bajo relación de dependencia o que perciben rentas fijas para cubrir necesidades de salud, pago de deudas o mejora de sus activos familiares.

Características comerciales

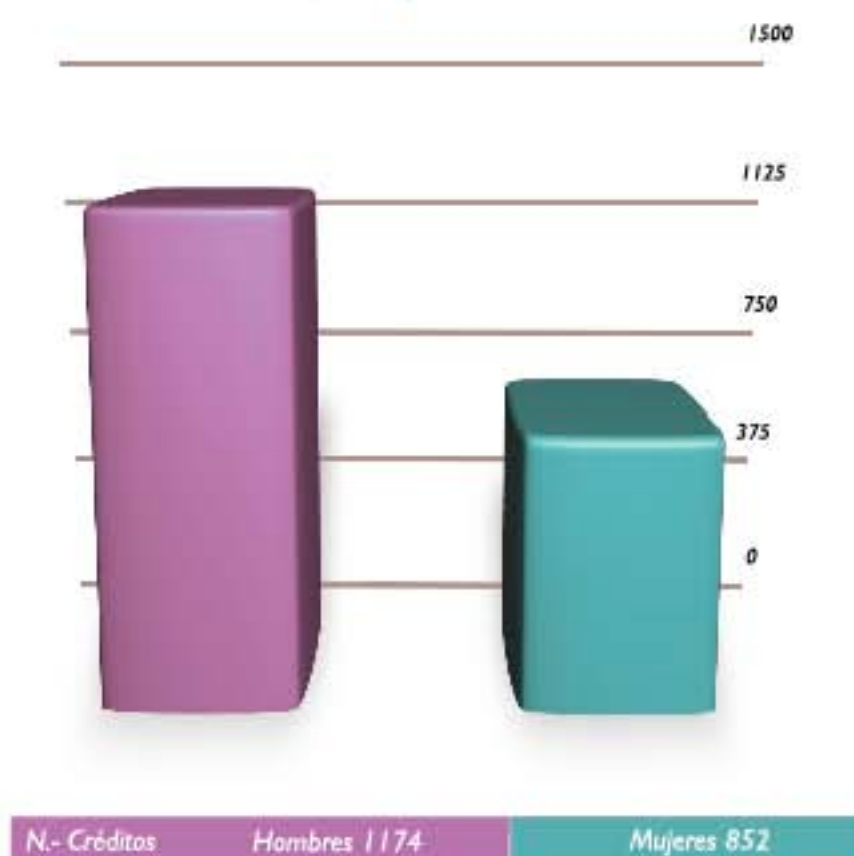
- Se otorgan a socios cuyos ingresos mensuales lo constituyen sus sueldos fijos.
- Financia actividades de consumo como salud, educación y recreación.
- Plazo hasta 48 meses.
- Garantía personal o hipotecaria.

Resultados

US\$8'628,689 fue el monto con el que posibilitamos las diferentes necesidades de nuestros socios.

Se disminuyó US\$2'475,000 en relación al 2008, debido a los escenarios de riesgo que se presentaron a nivel global.

Créditos por Género



CRÉDITOS CREER

Objetivo

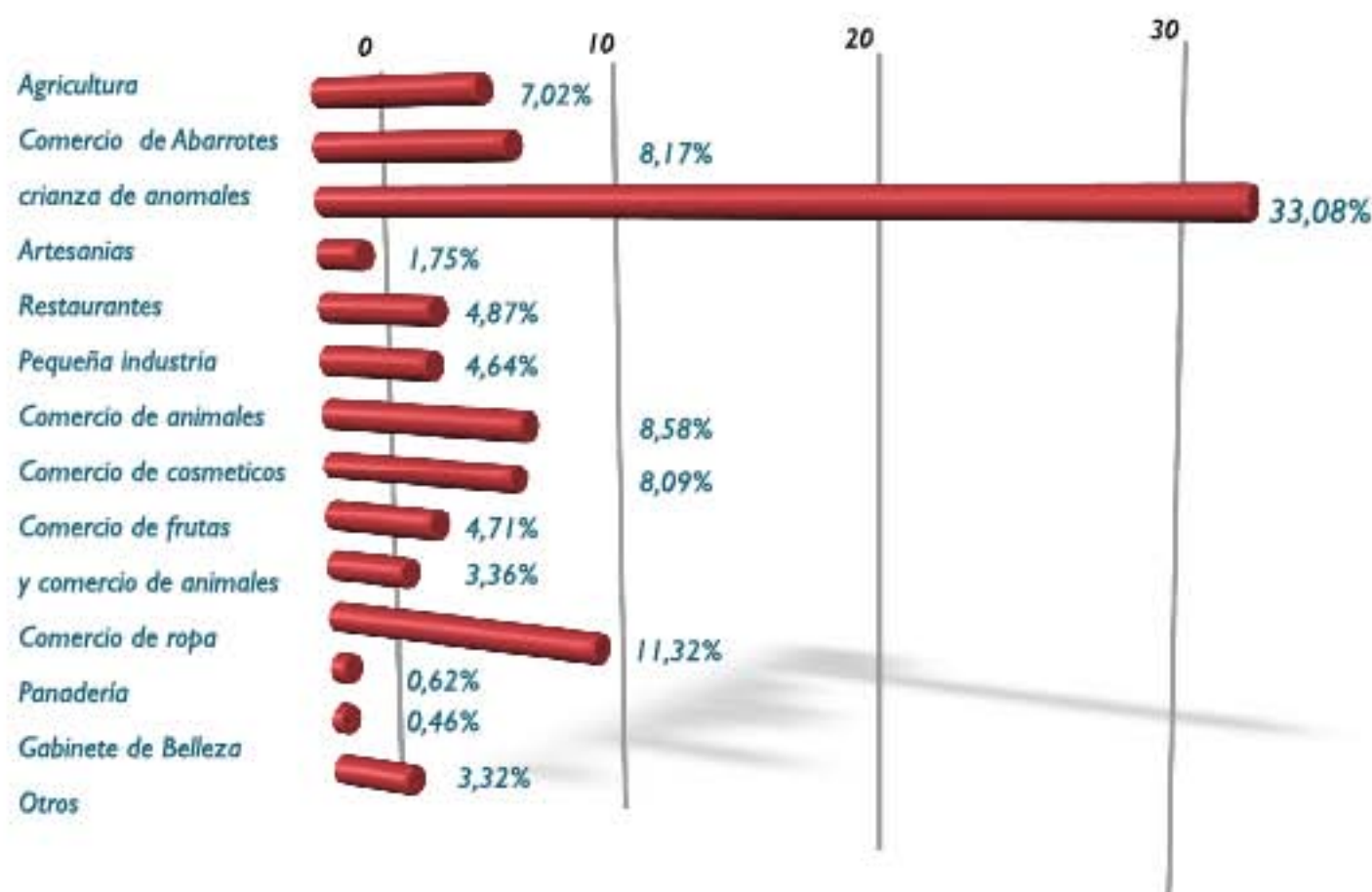
Incentivar a la población femenina de escasos recursos a mejorar su calidad de vida y la de sus familias con la generación de microemprendimientos; así como promover la cultura de ahorro.

Características comerciales

- Grupos solidarios conformados por un máximo de 15 mujeres.
- Montos desde US\$100 hasta US\$1,600.
- Plazo hasta 12 meses.
- Se complementa con capacitación en temas de salud, nutrición, autoestima y manejo del negocio

Resultados

4.005 mujeres impulsaron su economía y la de sus familias y accedieron a la línea de crédito grupal que les permitió crear, ampliar y multiplicar sus pequeños negocios, sumado el componente de capacitación en nuevos temas productivos como crianza de animales menores y de corral.



SERVICIOS NO FINANCIEROS

El portafolio de Servicios no Financieros nos permite ofrecer a nuestros socios una serie de complementos que se convierten en el valor agregado a nuestros productos financieros.

PAGO DE NÓMINA	Nos interesa la seguridad de nuestros socios, este servicio les permite recibir sus salarios con comodidad y menores riesgos del manejo en efectivo, con muy bajos costos que no causan impacto en la economía personal del socio.
SEGURO DE DESGRAVAMEN	Protegemos a nuestros socios que realizan créditos con la cobertura del Seguro de Desgravamen en caso de fallecimiento del deudor o su cónyuge, en el 2009 se canceló un total de US\$133,800.
CAJERO AUTOMÁTICO	A través de este servicio nuestros socios tienen acceso a la tecnología de punta, brindándoles la oportunidad de incursionar en nuevas alternativas para el manejo de su efectivo.
SOAT	2.875 socios y clientes amparados con este seguro en caso de accidentes de tránsito, por un total de US\$220,381 beneficiando a nuestros socios con un seguro adicional de US\$1,500 y descuentos en consultas médicas y varias casas comerciales.
BONOS DE DESARROLLO HUMANO	CACPECO comprometida con el desarrollo social del País pagó 30,686 bonos por un monto de US\$1'054,490, en las zonas rurales de La Maná, Pujilí, Saquisilí, Moraspungo y Chamba, por ser sectores donde no habían sido atendidos.
SEGURO SOLIDARIDAD	Fueron amparados con este seguro por un monto de US\$32,966 pagado por muerte accidental, en montos de US\$4,000, US\$8,000 y US\$20,000 y a muy bajos costos para el socio.

Testimonios

"Nos fortalece, nos da seguridad, CACPECO demuestra su seriedad con todos sus clientes. Doy testimonio fiel de que es una Cooperativa muy seria, voy a invertirlos aquí mismo porque es para la educación de mis hijos".

SR. OSWALDO ANTONIO LEÓN CAIZA

Beneficiario del Seguro de Vida

"Con la Súper Cuenta aprendí a darle valor a mis ahorros, además me divertí mucho llenando el álbum, los personajes son muy divertidos".

KERLY ILLESCAS, 12 AÑOS.



MÁS QUE UN EQUIPO DE TRABAJO SOMOS UNA FAMILIA COMPROMETIDA, CON LA HONESTIDAD, EL DINAMISMO Y ANHELOS POR ALCANZAR, PROPICIANDO EL ESCENARIO IDEAL PARA CONVERTIR ESTA CASA EN UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR.

¿CÓMO SE CONFORMA LA FAMILIA CACPECO?

Son gente proactiva, dispuesta al cambio y de una gran calidad humana, profesionales comprometidos que buscan su superación, así como el mejoramiento de la calidad de vida de sus familias.

HR6 / HR7 / LA14 / EC7

Políticas

- Promover el desarrollo integral y una mejor calidad de vida para los colaboradores y sus familias, a través de una política salarial justa, basada en la consecución de resultados de mutuo beneficio, tanto económicos, de gestión y sociales.
- Fortalecer los principios y valores bajo una cultura de mejoramiento continuo, que reconoce su importancia en la consecución de logros y resultados mutuos.
- Promover el desarrollo integral del Talento Humano y generar fuentes de empleos justos, dignos y éticos, que conlleven al crecimiento de la calidad de vida de los empleados y sus familias.
- Impulsar relaciones idóneas con nuestros empleados, que garanticen la libertad de opinión, igualdad de oportunidades, remuneración justa y creación de condiciones óptimas de trabajo.
- Se compromete a contratar al menos el 50% de los empleados/as de las zonas de influencia de las nuevas agencias.
- Mantener el compromiso con la seguridad y el bienestar de los empleados, propiciando para ello, un ambiente de trabajo adecuado y alineado a la prevención de riesgos laborales y ambientales, con capacitación en procesos preventivos permanentes.
- Motivar continuamente al talento humano a desarrollar sus competencias, a través del aprendizaje que contribuya al crecimiento personal y profesional.
- Respetar la diversidad de los socios, clientes, talento humano y proveedores, fomentar la amplitud de criterios y capacidades, brindando oportunidades sin discriminaciones.
- Prohibir la contratación de menores de edad y promover la concienciación del cumplimiento de nuestra política en cuanto a proveedores, asociados y comunidad.
- Declarar de manera explícita como principio fundamental la no discriminación de ningún tipo y en particular aquellas comunes por condiciones de edad, género, raza, religión, filiación política, cultura o discapacidades físicas y/o mentales.
- Operar motivados por el bien común y las relaciones de largo plazo, como una organización que no prohíbe la libertad de asociación y de negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción que afecta al ser humano y sus familias.
- Contar con reglas para el desempeño ético de los colaboradores dentro y fuera de la Institución, dando cumplimiento a las normas generales de disciplina establecidas en las Leyes del País.
- Promover prácticas de seguridad mediante programas de capacitación para los empleados en un ambiente laboral seguro.
- Promover el cumplimiento de los derechos de las minorías, entendiéndose como tales a colaboradores discapacitados, padres de familia cuyos hijos posean alguna enfermedad severa.



- Propiciar el derecho de los empleados a trabajar en un entorno libre de toda conducta que pueda considerarse como acoso sexual, hostigamiento, coerción y/o alteración.
- Promover el respeto a la confidencialidad y el uso adecuado de toda información generada y recibida por la Entidad para no revelarla a otra institución o para beneficios personales, sea directa o indirecta, salvo cuando se cuente con disposición de la autoridad competente.



F7

Nos fortalecimos en el 2009

- El socio de CACPECO se siente satisfecho con el 90,65%, debido a la capacitación y la actitud de servicio del personal de negocios.
- 92 horas de capacitación promedio por colaborador, desarrollando mayores competencias para el cumplimiento de su trabajo.
- 165 niños de seis escuelas se benefician, a través del mejoramiento de su infraestructura y el trabajo del voluntariado "Caritas Felices".



Nos proyectamos en el 2009

- Afianzar el proceso de integración de los principios de la Responsabilidad Social en la Organización.
- Promover en el personal de cadena de valor el desarrollo de la Inteligencia Emocional en los Negocios, con la segunda etapa del programa "Está en mis manos".
- Consolidar a través de la metodología Coaching los niveles de liderazgo de nuestro talento humano.
- Impulsar el programa de voluntariado "Caritas Felices", para fomentar el interés en la lectura de los infantes de las escuelas apadrinadas.
- Mantener el clima laboral a través del fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre colaboradores y la Cooperativa.
- Lograr una mayor interrelación entre la Cooperativa y las familias de nuestros colaboradores.



La estrategia institucional junto a sus colaboradores

Los miembros del Directorio y el personal de la Cooperativa fueron partícipes de jornadas de capacitación realizadas en mayo y en octubre de 2009, a fin de promover la adhesión con la gestión institucional basada en Responsabilidad Social, así también, se incorporó al proceso de inducción, un capítulo en el que se incentiva ser parte de este desafío.



NUESTRA GENTE COMPROMETIDA CON SU DESEMPEÑO....

LA12

Evaluación al Desempeño

Los colaboradores de CACPECO consideran que a través de este proceso pueden potenciar sus competencias, cada uno tiene un perfil por mejorar o mantenerlo, consecuentemente, tienen la opción de alcanzar un nivel profesional óptimo.

El Talento Humano identificó las principales necesidades de capacitación y cuenta con un plan de acción para apoyar la mejora del desempeño y su desarrollo integral.

En el 2009, se obtuvo el 99% de las evaluaciones y cada colaborador recibió una retroalimentación de los resultados, orientada a su desarrollo profesional, lo que permitió reconocer el aporte de cada uno a la Cooperativa. Para alcanzar estos altos niveles de identificación y motivación, se redefinieron criterios que viabilizaron el proceso de evaluación de desempeño, paralelamente se capacitó a evaluadores y evaluados con el mensaje de integridad y equidad, se incluyeron la clarificación de los roles y las responsabilidades a examinar.

LA10 / LA11

Gestión del Cambio

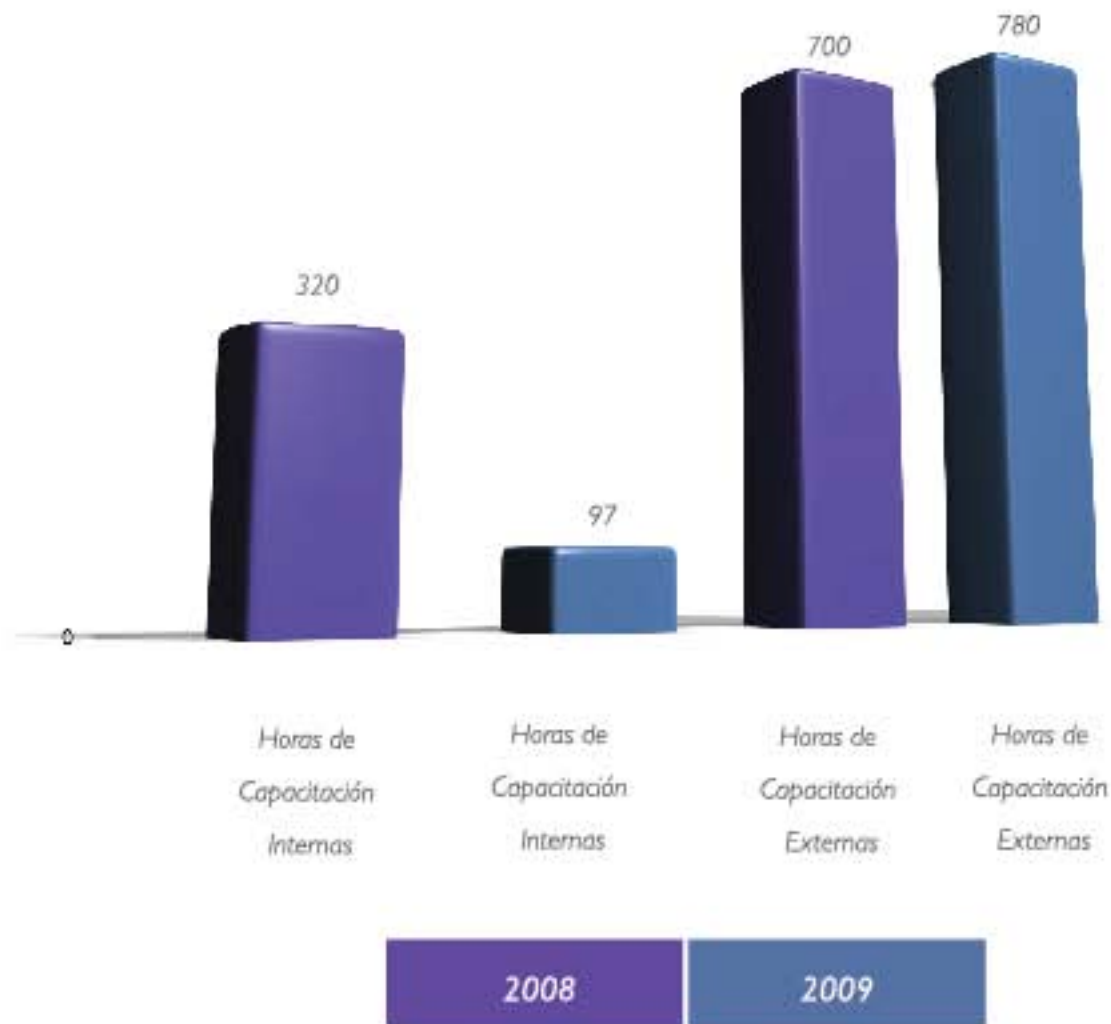
El 92% de los socios consultados se sintieron muy bien atendidos en esta su casa, como resultado de la estrategia de mejora en la entrega de los servicios,

a través de un trato amable y personalizado. Así también, al término del Programa "Está en mis Manos", el que estuvo dirigido a los colaboradores de negocios, se obtuvo un 91% de socios que sienten haber sido atendidos en forma ágil.

El provecho fue recíproco, pues el 92% de los colaboradores aseguró que obtuvieron un beneficio personal, familiar y laboral, seguida de un 69% de mejoramiento de sus relaciones interpersonales.

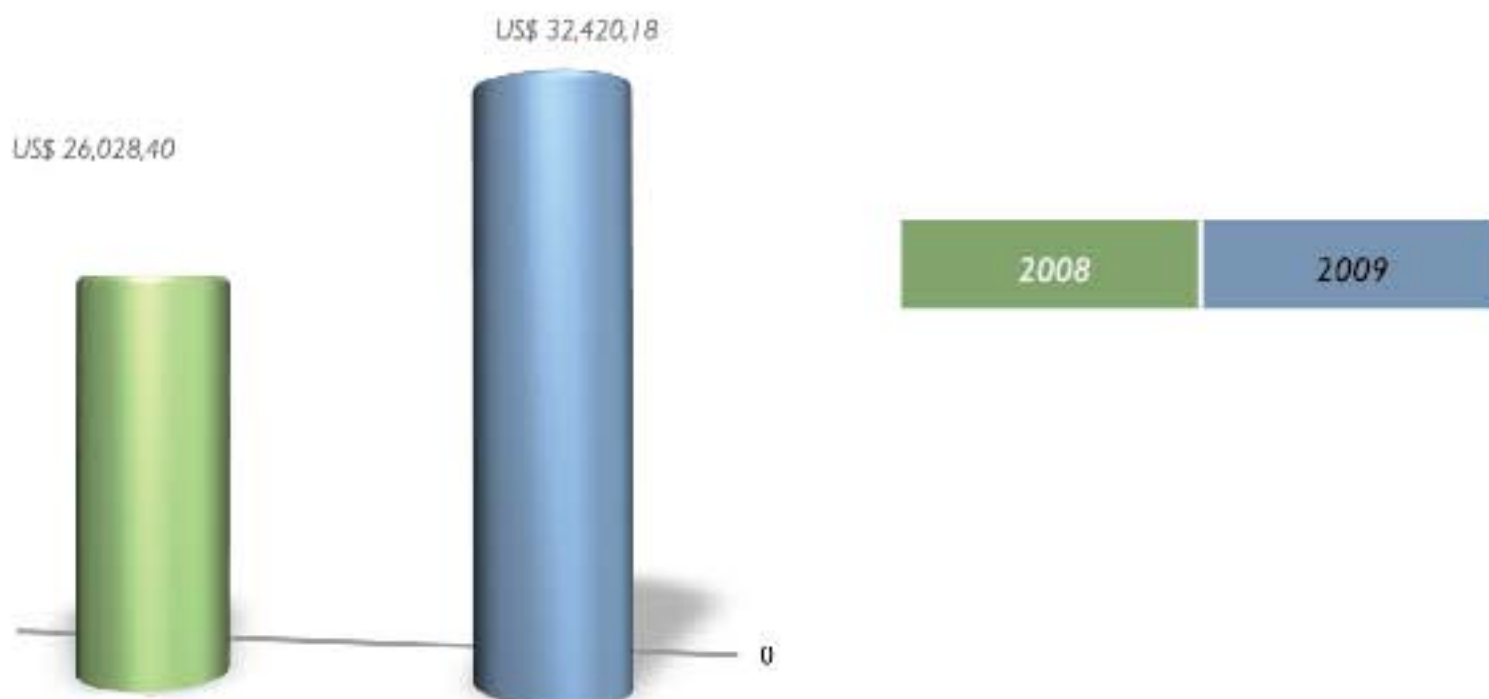
En el propósito de fortalecer sus competencias, el personal del área Corporativa participó en diferentes procesos de aprendizaje ya sean internos como externos, en temas como: Responsabilidad Social, Gobierno Corporativo, Mejoramiento Continuo, Desarrollo de Tecnología, Manejo de Riesgos Integrales, Normas Internacionales NIFS, Lavado y Prevención de Activos; así se efectuaron 21 capacitaciones, como apoyo a la consecución de los resultados institucionales y el mantenimiento de la calidad del servicio.

Personal Corporativo



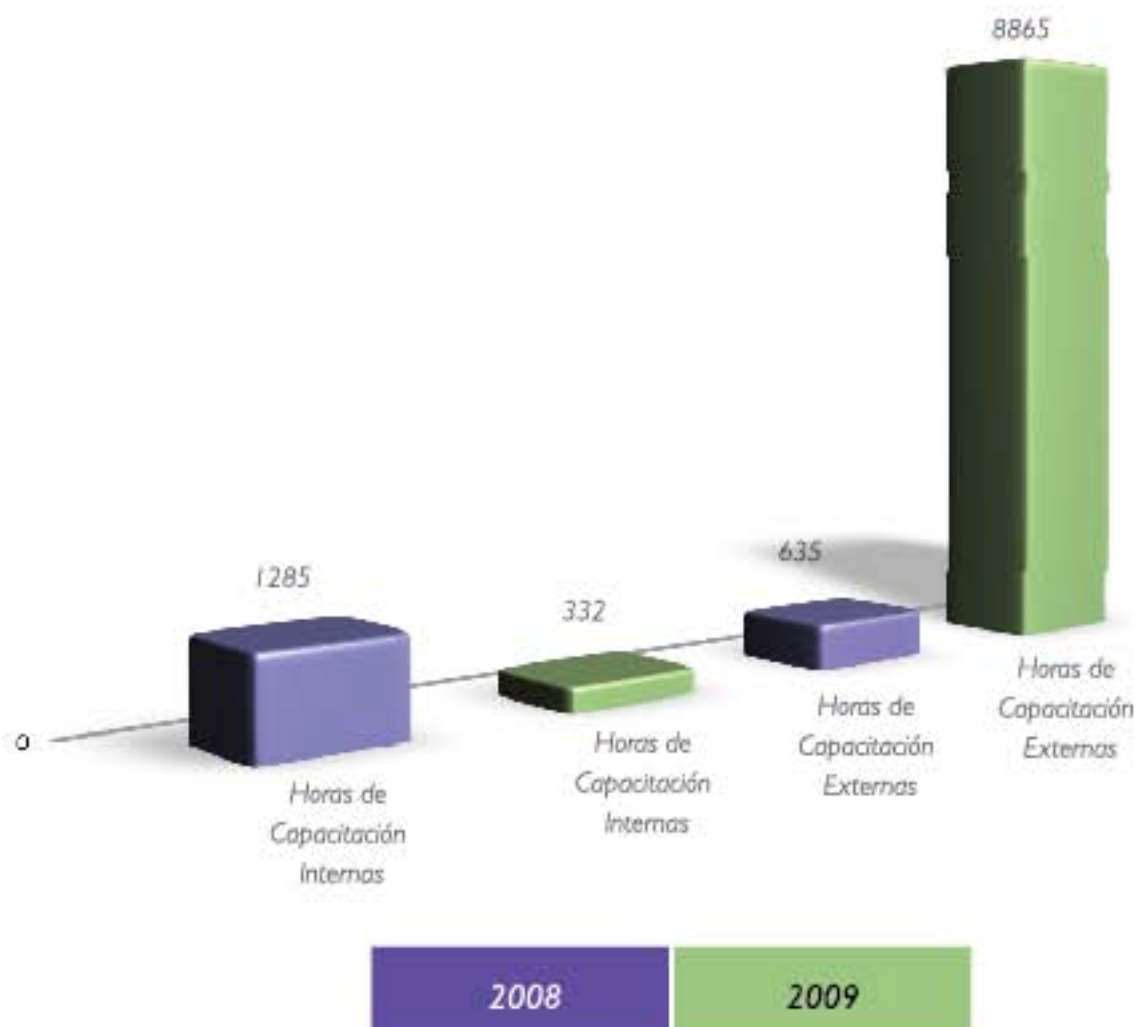
En el 2009, se incrementó en el 24.56% la inversión en capacitación en comparación al año 2008, lo que generó mayores oportunidades de crecimiento para los miembros de CACPECO.

Inversión Social en Capacitación



Los socios y clientes de CACPECO han valorado una entrega laboral eficiente y solidaria, nuestro Talento Humano dedicó su tiempo libre de fines de semana para prepararse activamente, con la decisión de alcanzar un buen nivel profesional, así como retribuir la confianza depositada

Personal de Negocios



LA6

Salud y Seguridad Ocupacional

Ante el desenlace de posibles eventos de riesgo, nuestros colaboradores recibieron una capacitación sobre tres temas de interés: Atención Pre-hospitalaria, Primeros Auxilios y Manejo y Control de Extintores, posterior a este proceso se realizaron simulacros que permitieron poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Así mismo, el 12% de nuestros colaboradores conforman los Comités Paritarios de Salud y Seguridad Ocupacional que iniciarán sus funciones el próximo año, una vez contratado el responsable de esta Unidad, quien a su vez, tomará la posta en este componente institucional que debe ser fortalecido.

El impacto social que CACPECO genera en su Talento Humano se evidencia en el cumplimiento de sus políticas

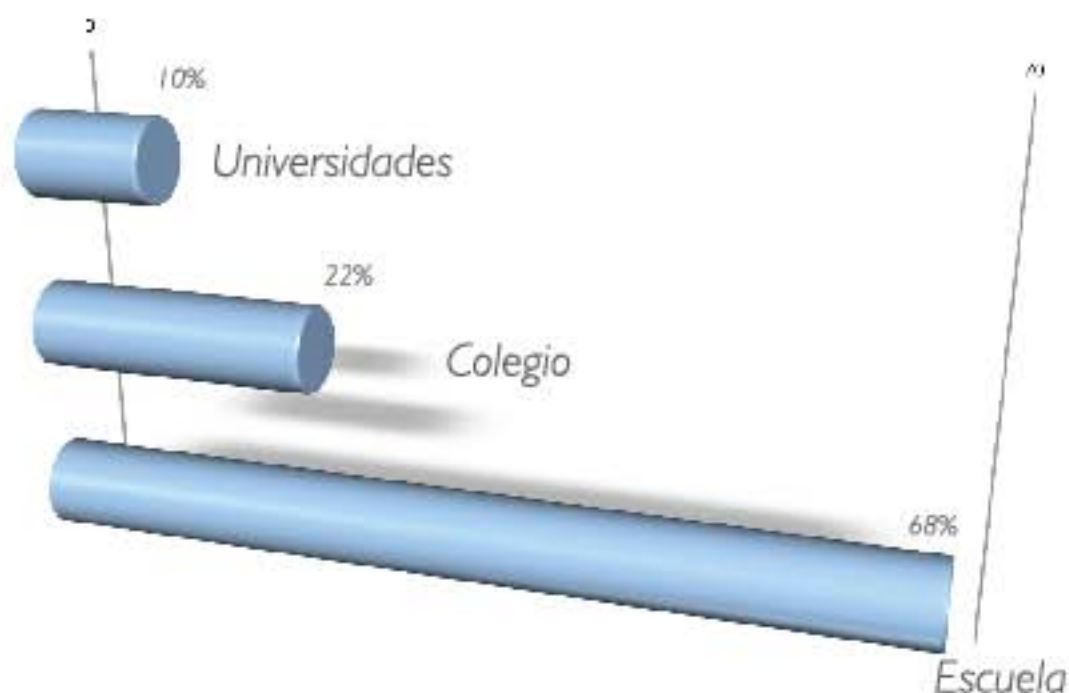
Aproximadamente 80 personas tuvieron el respaldo de un ingreso estable, gracias al continuo compromiso de CACPECO por apoyar a la generación de fuentes de empleo, creando 27 nuevas plazas que representan un 28,57% más que en el 2008.

Los miembros de esta casa están demográficamente distribuidos en un 11.43% en zonas rurales, mientras que el 88,57% se ubica en la urbana, para los dos sectores ha sido posible el acceso a educación, alimentación y salud, reconociendo la política de no discriminación en ninguna forma.

105 colaboradores optaron por mejores servicios de vivienda, educación, salud e incluso fue posible un ahorro de hasta el 8.33% de su remuneración, a través de un incremento del 5% de su retribución salarial, tomando en cuenta el índice inflacionario anual.

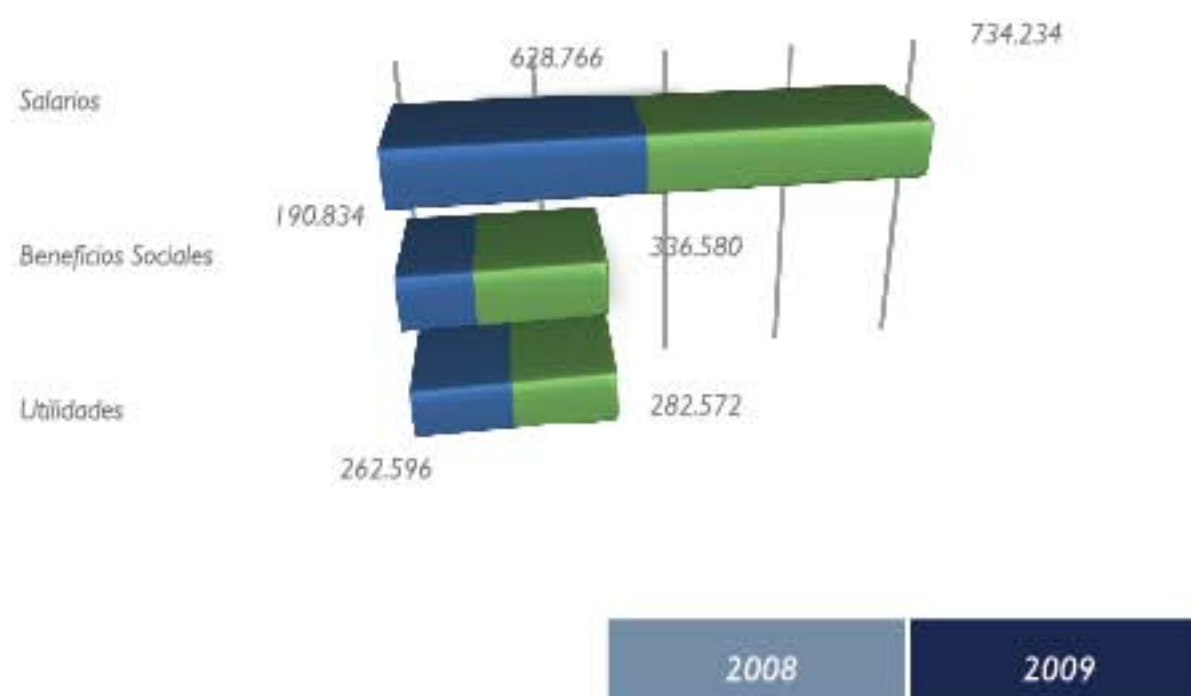
En el siguiente cuadro se evidencia el acceso a la educación de los 50 hijos/as de los colaboradores:

Acceso a Educación



Retribución Económica

La retribución a la entrega laboral se cumplió en los siguientes rubros:



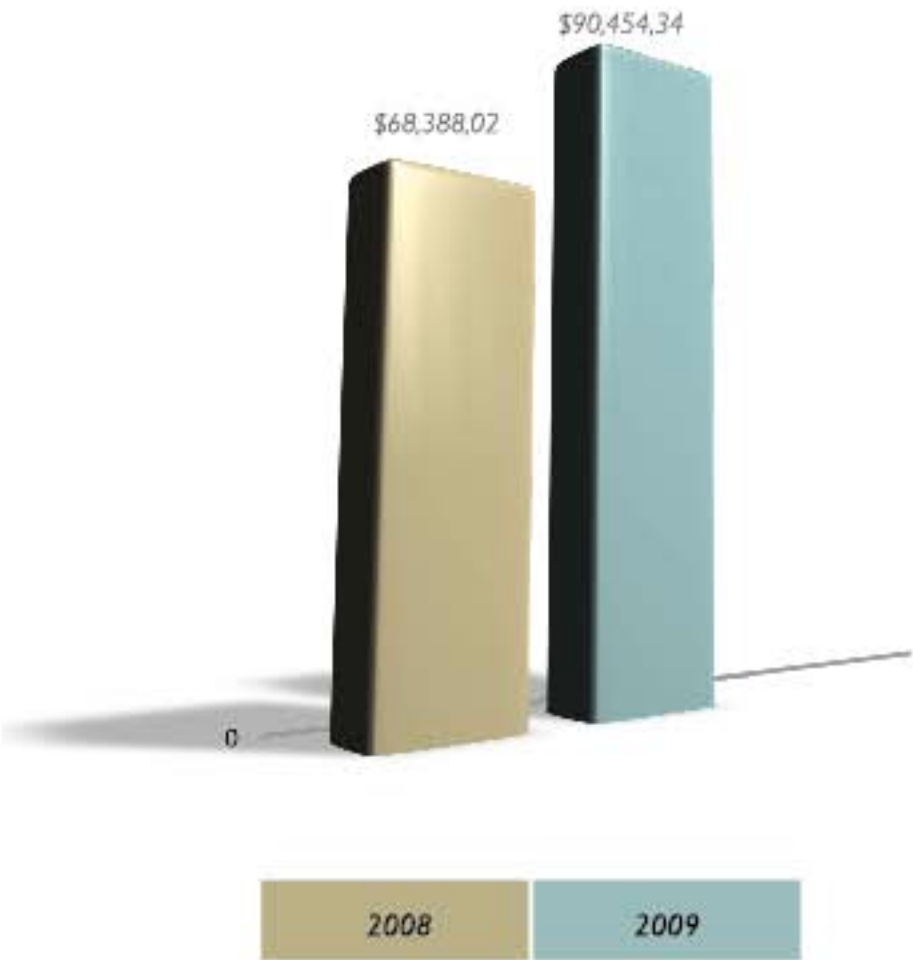
ECS

La relación entre el salario mínimo vigente con el salario mínimo que paga la Cooperativa es de 1.69.



Porque el esfuerzo de los miembros de esta familia, merece una motivación...

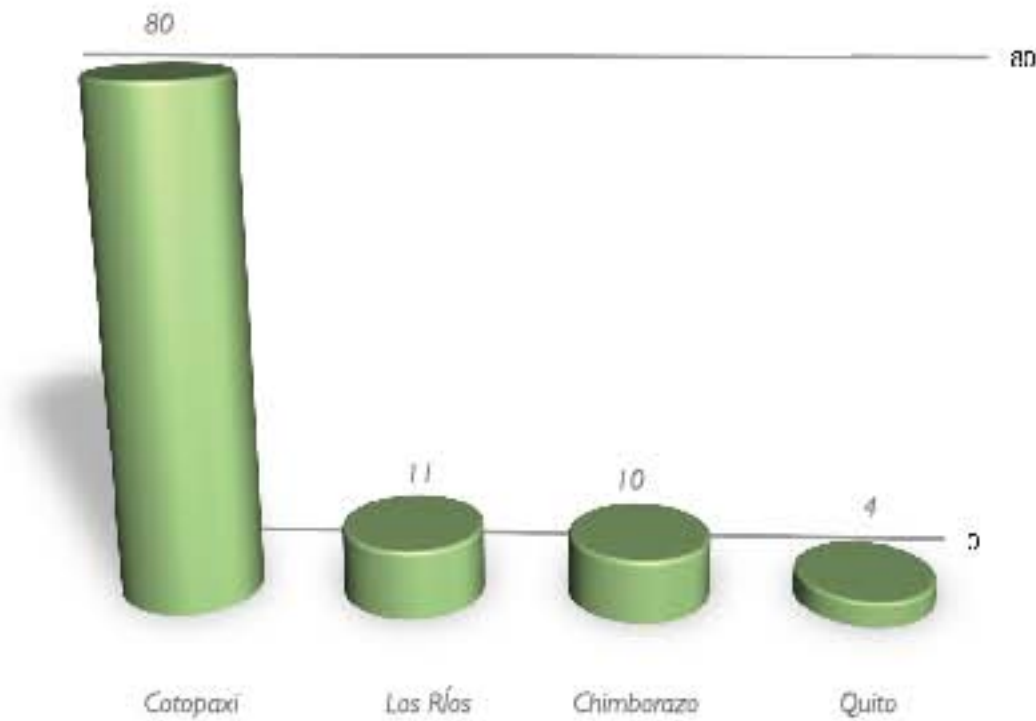
Cumpliendo con nuestra política de incentivos, nuestros colaboradores son evaluados en su esfuerzo para el cumplimiento de las metas institucionales e individuales, es por ello que, son gratificados con el pago de la remuneración variable:



LAI / LA2 / EC7

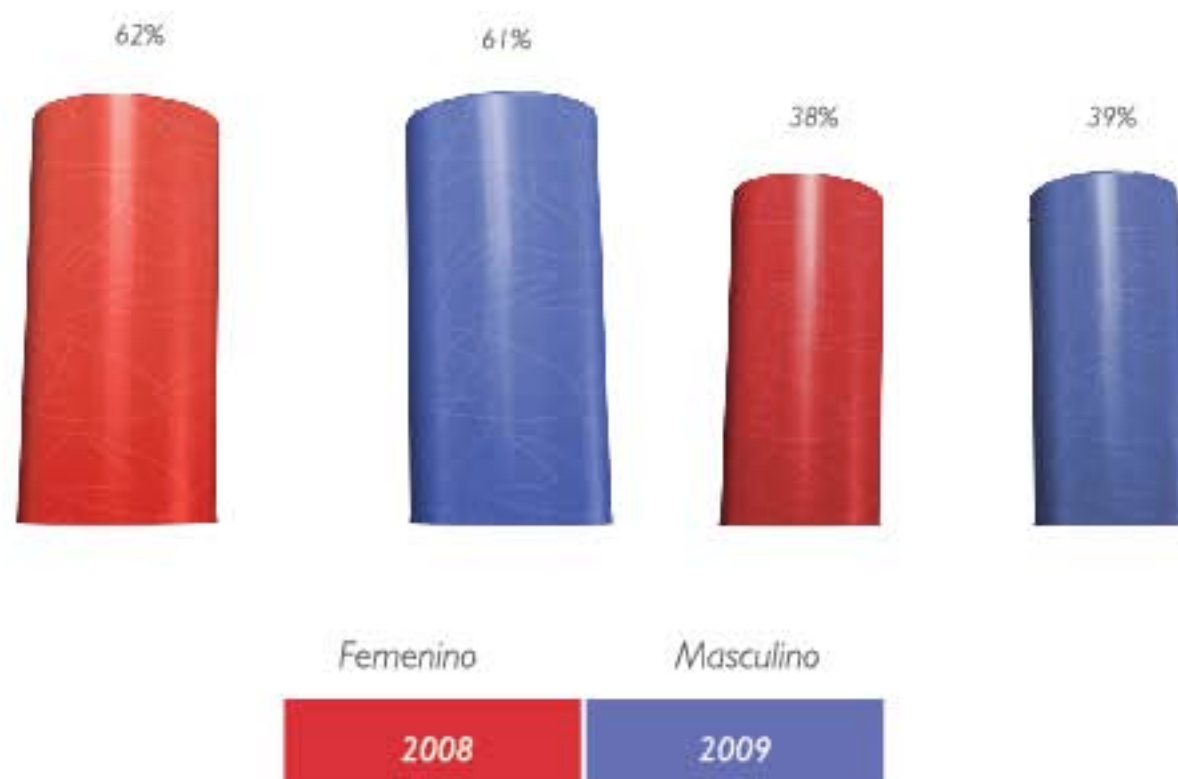
Presencia de la Familia CACPECO en cuatro Provincias del País

105 colaboradores constituyeron en el 2009 la fuerza laboral de la Institución, brindando una amplia cobertura a sus asociados:



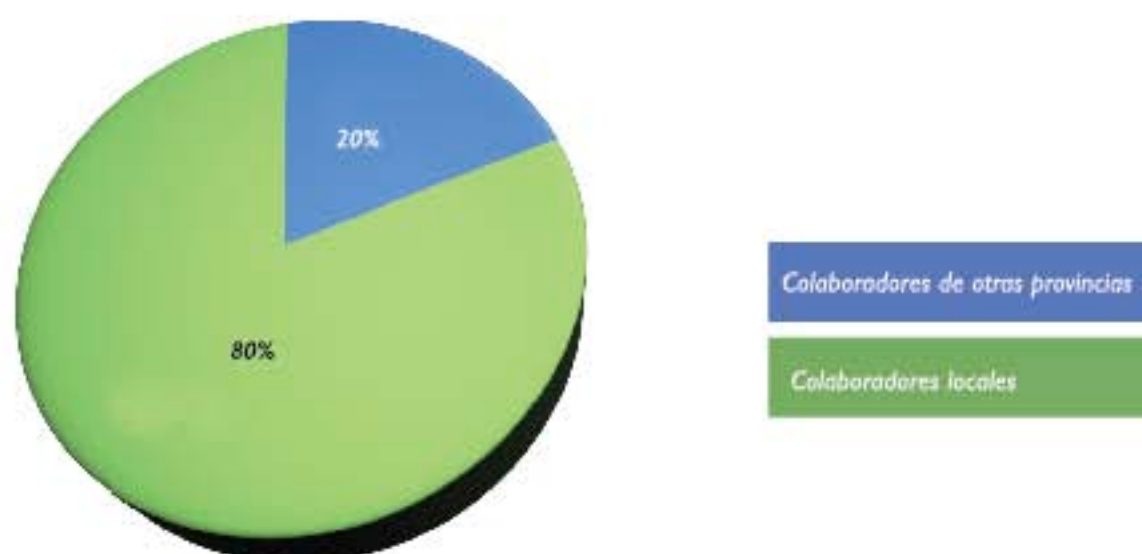
La política de discriminación de género ha sido respetada y valorada, nuestro propósito en el futuro mediano será la incorporación de un mayor número de personas de género masculino, para lograr la equidad necesaria.

Resaltamos una marcada presencia femenina, lo que le da a la mujer un espacio diferencial de otras instituciones financieras, incluso para los cargos ejecutivos, así:

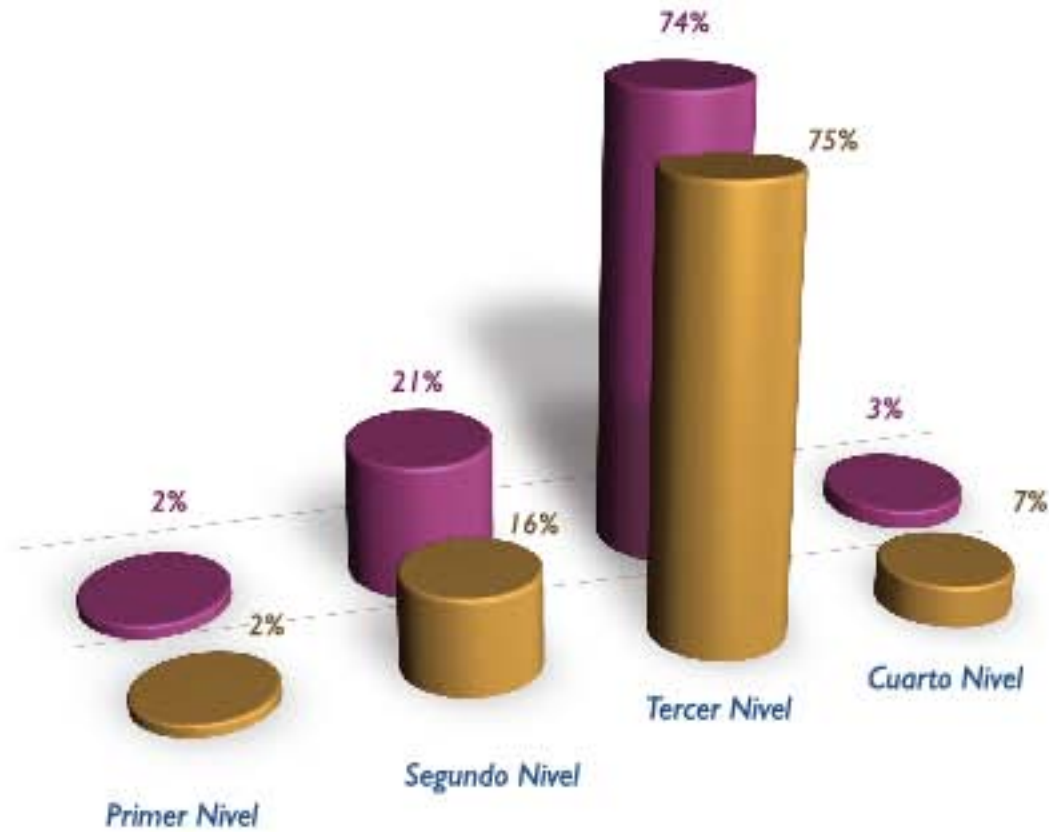


Quiénes hacemos esta familia llegamos con diferentes intereses y expectativas, provenientes de diferentes lugares, con un buen nivel educativo e incluso talento joven con apreciables iniciativas.

Distribución local y provincias



Escolaridad



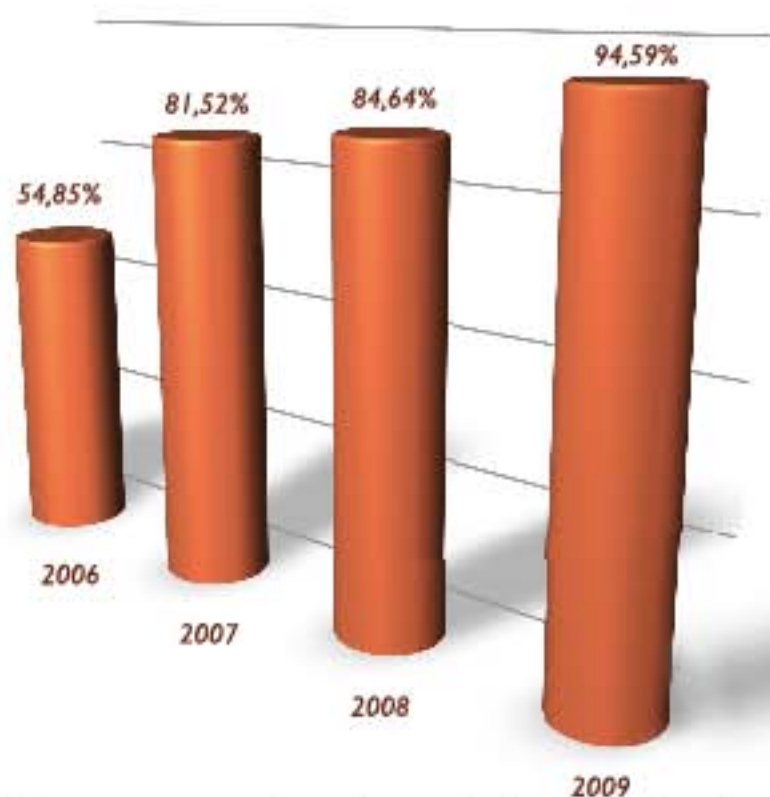
Talento Humano por edades



Valoramos el trabajo de las personas con capacidades especiales, a quienes se les ha dificultado alcanzar una fuente de trabajo digna y estable, por ello, contamos con el 2% de contratados bajo las mismas condiciones laborales que el resto de colaboradores.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Un ambiente sano y optimista es una constante entre los colaboradores, este entorno facilita un crecimiento mutuo Empleado-Cooperativa; año tras año la Cooperativa desarrolla diferentes estrategias de administración de recursos humanos por competencias, lo que ha permitido consolidar un adecuado clima laboral, que se refleja en los siguientes índices:



Es importante resaltar algunos índices que impulsan a CACPECO a seguir implementando estrategias de mejora, no solo para los colaboradores sino para sus familias:

- **97.47% del personal** considera que su trabajo es una fuente de oportunidades para un crecimiento integral.
- La relación interpersonal y la apertura al diálogo con Jefes o superiores se dio en el **98.55%**.
- **85.65% del personal** se siente bien remunerado.
- **96.07%** considera que su trabajo es útil para la Cooperativa

- El **86.32% de los colaboradores** están satisfechos con las condiciones ergonómicas y ambientales.
- **95.29%** está satisfecho con su trayectoria profesional en la Cooperativa.

EC3

Agregando valor a la entrega laboral

Varios son los beneficios que los colaboradores reciben al cumplir un año en la Institución:

- Seguro de Vida, Médico y Mortuario: la Cooperativa aporta con el 50% para que se beneficien de este seguro, convenido con una reconocida compañía del País.
- Jubilación Patronal: anualmente se procede con el cálculo actuarial.
- Fondo de retiro: constituye un ahorro mensual del 5% que el colaborador realiza al que se suma el 5% que aporta la Cooperativa, con el objeto de ser devuelto cuando deja de prestar sus servicios.
- Bono por Aniversario: se retribuye un incentivo monetario cuando la Institución celebre un año más de vida.
- Subsidio de Antigüedad: al cabo de cinco años en la Entidad, el colaborador recibe el 2% de su sueldo por año trabajado.
- Bono de cumplimiento de metas anuales: todo el esfuerzo desplegado en cada período es compensado por la Cooperativa.
- Bono de vacaciones: los colaboradores tiene derecho a una bonificación por cada período gozado de vacaciones.
- Bono navideño: la Cooperativa se hace presente con un bono por las festividades navideñas.
- Lunch: se otorga un valor diario por día laborado.
- Tarjeta de comisariato: se mantiene un convenio para descuentos mensuales de consumo en un comisariato de la localidad.
- Plan de telefonía celular: se ha contratado un plan para descuento mediante roles de pago.

Cada encuentro de los miembros de esta Familia, fueron la ocasión oportuna para departir gratos momentos:

Aniversario de la Cooperativa, 14 de Marzo de 2009

Aniversario de la Cooperativa, 14 de marzo de 2009, con entusiasmo se celebraron los 21 años de creación de CACPECO, paralelamente en Latacunga, La Maná, Quito y Riobamba en cada localidad compartimos momentos de buen humor en un campeonato de 40.

Festejo de cumpleaños, Día de la Amistad, Colada Morada

Iniciativa, dinamismo, organización de eventos y trabajo en equipo fueron las competencias que los miembros de esta familia desarrollaron en diversas actividades sociales, que sin duda reforzaron el clima laboral.



Apoyo a compañeros

Viviendo de cerca nuestros valores y ante la adversa situación de salud que vivieron tres compañeros, el personal de la Cooperativa respondió con afecto y solidaridad humana para aportar voluntariamente y con ello, aliviar en algo esos momentos.



Jornadas deportivas,

Junto a las familias de los colaboradores se vivieron emocionantes encuentros de básquet de los equipos femenino y masculino de la Cooperativa.



Navidad en familia

Un ambiente de mucha fraternidad y alegría se vivió con más de 160 familiares, entre hijos y cónyuges de los empleados y de miembros del Directorio de la Cooperativa, con quienes sentimos y compartimos el significado de la Navidad y nos divertimos con juegos tradicionales, en este año nos comprometimos con un stakeholder importante como lo son, los familiares de nuestros colaboradores, los más pequeños disfrutaron de un taller de galletas navideñas.



LA2/LA5

Desvinculación / Rotación

Para el 2009 se registró la salida de 14 colaboradores, ocho del Área de Negocios y seis del Área Corporativa. Como medida administrativa-correctiva y de gestión de riesgos se separaron a 11 empleados, de las agencias de la Costa que fueron reemplazados inmediatamente, a fin de que nuestros socios siempre se encuentren bien atendidos y los recursos precautelados.

El Talento Humano cuenta con las garantías necesarias para un desempeño estable, todos los colaboradores gozan de contratos legalizados ante la autoridad competente y bajo los preceptos del Código de Trabajo, lo que les garantiza el uso de sus derechos y obligaciones, en estos documentos se identifican sus responsabilidades, horarios, condiciones de confidencialidad y rotación.

Esta familia es solidaria con quienes más lo necesitan...

En busca del mejoramiento de la realidad de un grupo vulnerable y de vivir de cerca sus difíciles circunstancias, el personal emprendió una obra social en noviembre de 2009, que involucró a 165 niños de diferentes escuelas ubicadas en las zonas de influencia de la Cooperativa:

Escuelas	Sector	Provincia	Niños/as
Escuela "Rafael Mesías Terán"	Jilingua Grande	Cotopaxi	28
Escuela "Antonio Ante"	Jilingua Chico	Cotopaxi	44
Escuela "Junín"	Saquisilí	Cotopaxi	15
Escuela "Jorge Cerda Vivas"	Pujilí	Cotopaxi	14
Escuela "Carlos Pino"	Chambo	Chimborazo	41
Escuela "Isla Floreana"	Moraspungo	Cotopaxi	23
Total niños beneficiados			165



Se evaluó la realidad de cada una de las escuelas y es así como hizo la donación de:

	USD\$
Material didáctico	474
Tecnología	324
Pizarrones	180
Materiales de construcción	102
TOTAL	1,081

Con estos infantes se iniciará un proceso de acompañamiento para reforzar el hábito de la lectura en el 2010, en consideración de los débiles procesos que padecen nuestras escuelas.

"Los niveles de lectura en Ecuador, en relación con otros países de Latinoamérica, según diversas pruebas realizadas por la UNESCO, están entre los más bajos y no responden a las necesidades de aprendizaje que tienen los niños, niñas y adolescentes del País.

Por ello se hacen necesarios todos los esfuerzos que a nivel público y privado se puedan realizar para promover el hábito de la lectura".

CITA: www.unicef.org/ecuador/spanish/media_9317.htm

TESTIMONIOS

"Llegar a CACPECO fue un paso muy importante en mi vida, ser parte de CACPECO es algo que me llena de orgullo. Es sentirme parte de un árbol frondoso que crece junto a corrientes de agua, un árbol que se enorgullece cuando ve crecer a sus ramas".

LORENA MARCHAN HERNÁNDEZ
Jefa de Agencia Riobamba Norte

Trabajar en CACPECO LTDA, para mí constituye un orgullo; el desafío es diario en donde convergen los anhelos, los deseos y las necesidades de los socios frente a la creatividad, perseverancia y esfuerzo de un equipo humano altamente competitivo, y comprometido con los objetivos institucionales.

Para mí la Cooperativa es como mi casa, en ella encontré una familia por ende mi trabajo es lo más bonito que tengo, por lo que lo hago con mucho amor y responsabilidad, agradezco a Dios y a la familia CACPECO por hacer que uno de mis sueños se hagan realidad.

ROSA GUERRA
Asistente de Servicios Financieros
Agencia La Maná

MAURICIO MOSCOSO PAÉZ
Jefe de Agencia El Salto

CACPECO, es mi segundo hogar, tengo una madre, hermanos solidarios, y un techo que me cobija, en realidad tengo todo lo que necesito para vivir y trabajar con alegría; compartir con personas tan buenas me llenan de satisfacción. Sentirse en casa, sentirse comprendido, sentirse querido es precisamente la familia CACPECO lo que brinda siempre.

MARLON RUIZ SARZOSA
Asesor de Negocios 3 Oficina Matriz



Un equipo humano comprometido con
el crecimiento institucional.



CRECEMOS JUNTOS CON SU APOYO...

...NUESTROS PROVEEDORES BUSCAN CRECER Y DESARROLLARSE JUNTO A NOSOTROS, ES NUESTRO COMPROMISO MANTENER RELACIONES DE LARGO PLAZO Y FOMENTAR EN ELLOS EL ALINEAMIENTO A LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

¿COMO SE CONFORMA LA FAMILIA CACPECO?

El proveedor de CACPECO se selecciona con base en principios de transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades, asegurando que los mecanismos de compra sean una alternativa de negocios sostenible. Trabajamos sin discrimen con diferentes opciones de proveedores de bienes y servicios: locales, nacionales, pequeños, medianos y grandes.

EC6

Políticas

- Mantener relaciones de largo plazo con Proveedores, divulgando nuestros valores y comprometiéndolos al cumplimiento de la Ley, así como los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Apoyar al desarrollo de los diferentes stakeholders, mediante pagos oportunos y justos a nuestros proveedores, generación de empleo directo e indirecto, pago correcto de impuestos y contribuciones transparentes determinadas por la Ley.
- Concienciar a los proveedores en acciones de protección al medio ambiente, impulsando la adopción de iniciativas en favor de la responsabilidad medioambiental en su cadena de valor.

Nos fortalecimos en el 2009

- Incorporamos las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a las prácticas diarias de adquisiciones.
- Iniciamos un proceso de acercamiento con proveedores, a través de diálogos estructurados y focus group donde validamos sus intereses y expectativas.
- Reformamos el Reglamento de Adquisiciones, incluyendo las políticas de RSE.
- Iniciamos un proceso de concienciación en los proveedores sobre el cuidado del medio ambiente.



Nos proyectamos para el 2010

- Mejorar los diálogos estructurados con este stakeholder.
- Iniciar un proceso de alineamiento a los Principios del Pacto Global.
- Rediseñar el proceso de selección, evaluación y mantenimiento de los proveedores.
- Implementar al 100% las reformas realizadas al Reglamento de Adquisiciones.
- Determinar el índice de satisfacción de los proveedores.
- Diseñar el procedimiento de quejas y reclamos.

Nuestras relaciones con Proveedores

109 proveedores nos apoyaron y mantuvieron relaciones productivas estables con la Cooperativa, con total predisposición en la entrega de un servicio efectivo y oportuno.

Iniciamos un acercamiento más directo con este Stakeholder esto sirvió para fortalecernos mutuamente, logramos que se sientan más integrados a nuestras políticas y a nuestra cultura organizacional, a través de diálogos estructurados que dieron inicio a un nexo de largo plazo.

El abastecimiento de bienes y servicios que nos brindaron nuestros proveedores se categorizaron como sigue:



Servicios especializados: 2.75%



Tecnología: 22.02%



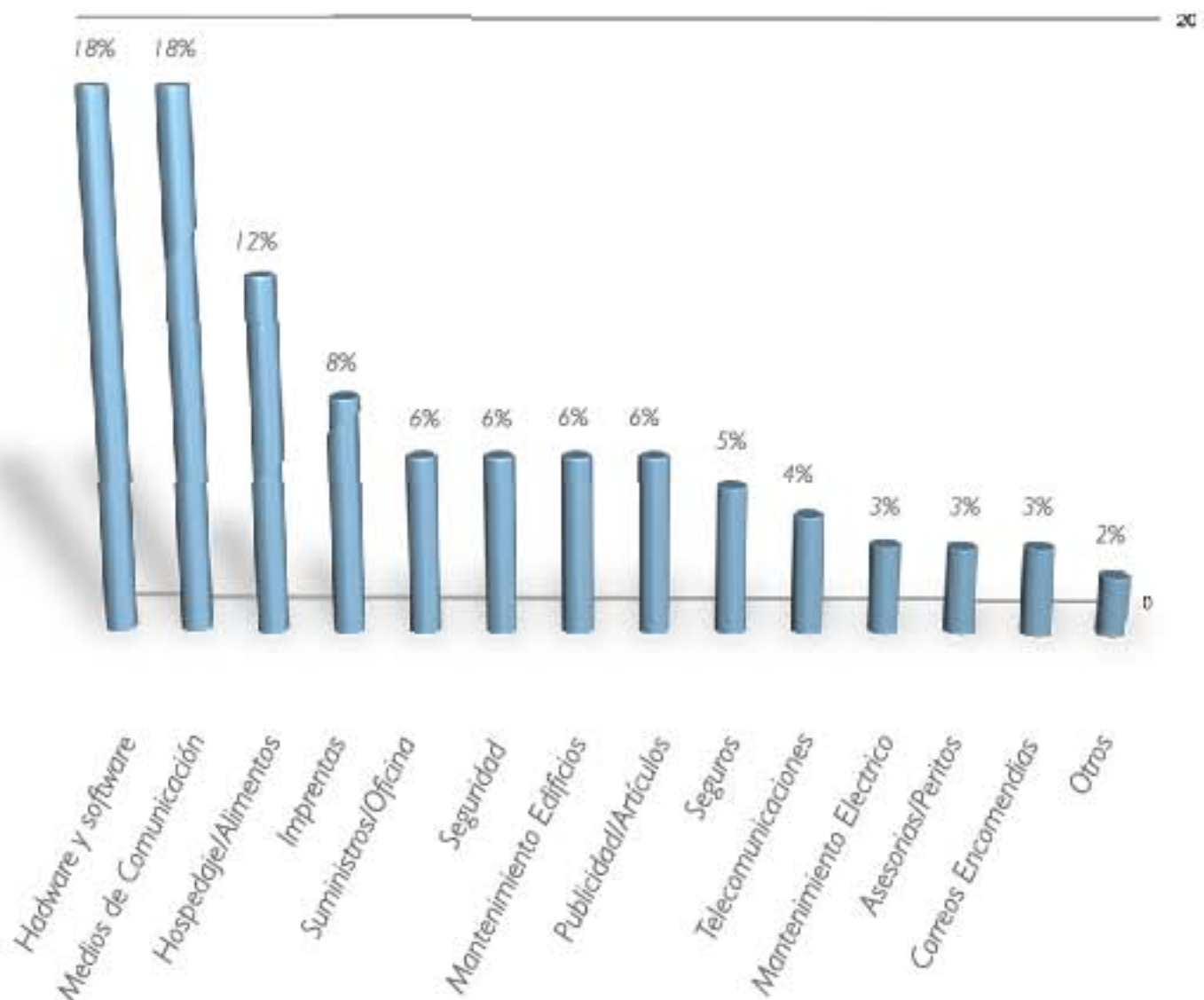
Mercadeo: 32.11%



Operación del negocio: 43.12%

1.800 Familias Ecuatorianas formaron parte de la cadena de valor que este vínculo de negocios con CACPECO generó, a través del mantenimiento de 540 fuentes de trabajo de nuestros proveedores en diferentes actividades económicas, como se demuestra en el siguiente gráfico:

Proveedores por actividad económica

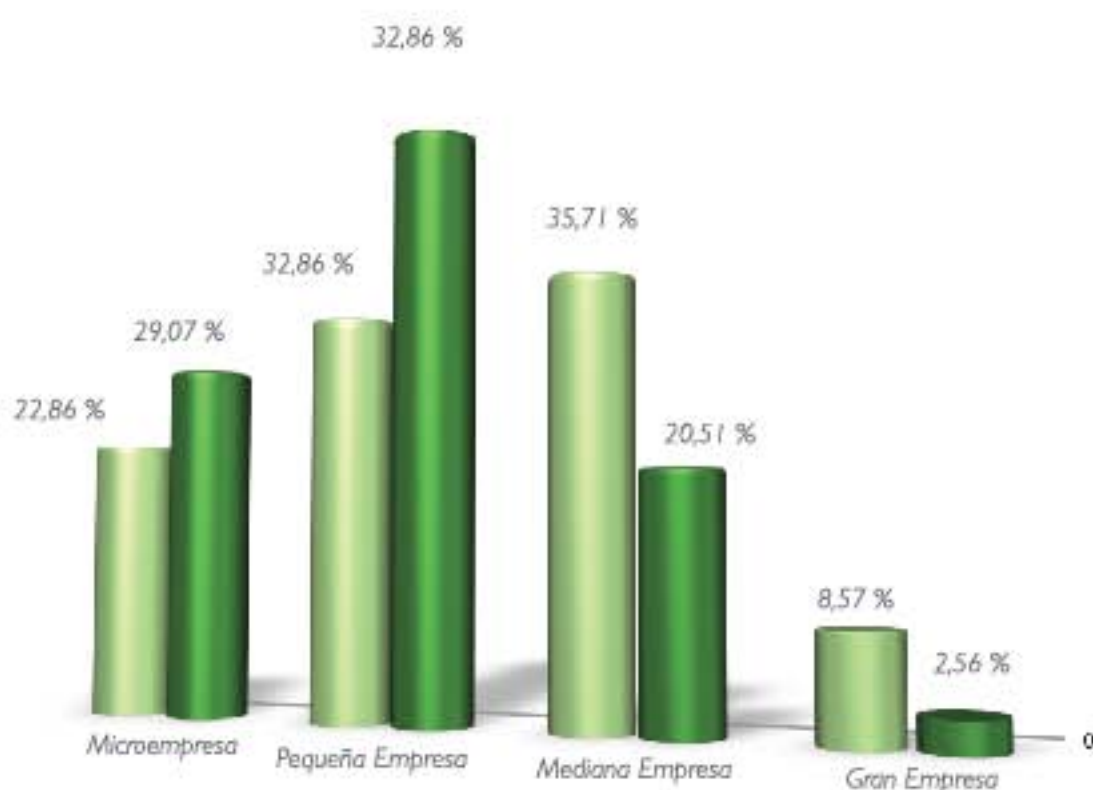


Una relación ganar-ganar

Cumplimos las políticas institucionales con nuestros proveedores a través de un pago puntual, en un plazo máximo de cinco días laborables, lo que les permitió cumplir con sus diversas obligaciones contractuales, garantizando un adecuado flujo económico de su negocio.

La micro y pequeña empresa, se privilegió con un mayor porcentaje de compras lo que produjo un crecimiento de este sector productivo y de servicios del País.

Trabajamos junto a los pequeños y medianos empresarios



La co-responsabilidad con nuestras políticas se evidenciaron en el acuerdo mutuo de adoptar los criterios de sustentabilidad determinados en contratos y documentos legales con los proveedores, dejando expreso el compromiso que adquieren con los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.

EC6

Fomentamos el desarrollo local

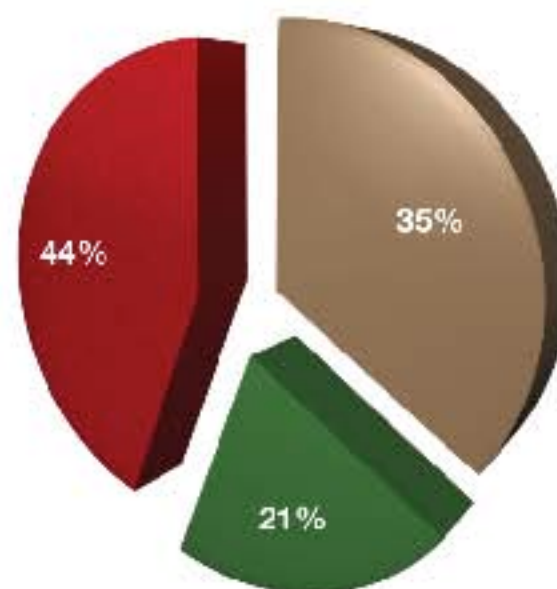
El 44% fue el porcentaje de apoyo a los productores de nuestra zona de influencia, lo que ha permitido que actores económicos Cotopaxenses brinden soluciones de bienes y servicios en condiciones idóneas para satisfacer los requerimientos de nuestra Institución y con ellos, contribuimos solidariamente al desarrollo socio-económico de la Provincia.

Cumpliendo con Políticas Estatales

En el 2009, dentro del proceso de negociación y cierre de las relaciones comerciales exigimos la contribución con el Estado Ecuatoriano para el cumplimiento del pago de impuestos, así como también promovemos que el capital humano con el que trabajan nuestros proveedores, tengan los beneficios sociales de Ley que les compete, alineándolos a los principios de la OIT.

Nuestros proveedores ampliaron sus negocios con la Cooperativa en un 63.40% en relación al año 2008, lo que nos permitió reforzar nuestra misión de mantener relaciones de largo plazo y contribuir a su crecimiento.

Ubicación de Proveedores



Testimonio

"Me gusta que en CACPECO me vean como ser humano, como persona que aporta a la Institución, con afecto y amistad".

WASHINGTON AGUILERA
Proveedor Equipos de Cómputo
A.J. Computación



NUESTRA FAMILIA COMO PARTE DE LA COMUNIDAD...

... EN CACPECO CONSIDERAMOS QUE MÁS QUE UN DEBER, ES UN COMPROMISO EL QUE TENEMOS CON LA SOCIEDAD, POR ESO CADA DÍA APORTAMOS PROACTIVAMENTE PARA DEVOLVERLE LO QUE POR MUCHO TIEMPO RECIBIMOS DE ELLA.

¿QUIÉNES CONFORMAN LA COMUNIDAD?

Es todo aquel conglomerado social, del que hemos mirado con atención a los grupos tradicionalmente menos favorecidos, con carencias que afectan en forma adversa su calidad de vida, pero también, llenos de sueños, ilusiones y proyectos, necesitados de apoyo y de una oportunidad para cambiar su realidad.

12 sectores con niveles de pobreza mayores en el País son atendidos por la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de CACPECO.

Impulsamos el mejoramiento de su calidad de vida y la conservación de sus ecosistemas, la Institución trabaja junto a la comunidad en siete Programas Sociales y Ambientales, en beneficio de sectores vulnerables.

Se realizan más de 10 alianzas con organizaciones que apoyan a CACPECO, para lograr sus objetivos frente a la comunidad.

Políticas

- Reconocer a los grupos con los que nos relacionamos (autoridades, ONG's, medios de comunicación, entre otros) y promocionar con ellos, diálogos estructurados para generar soluciones conjuntas a través de programas y proyectos.

- Promover la orientación política en el entendido de que cada persona con su conocimiento y criterio le permita identificar su preferencia para tomar una decisión bien informada.
- Participar en proyectos y programas de fortalecimiento social promovidos por los gobiernos locales para la comunidad.
- Diseñar, ofrecer y promocionar los productos y servicios bajo normas de respeto al ser humano y al medio ambiente, utilizando lenguaje que no atente las buenas costumbres. Mantener con la competencia una actitud de juego limpio y no utilizar publicidad engañosa.

Nos fortalecimos en el 2009

- A partir del 2009, se decidió apoyar a proyectos sustentables que benefician a grupos vulnerables identificados.

Nos proyectamos para el 2010

- A realizar proyectos de mayor beneficio a la comunidad.
Realizar alianzas con los gobiernos locales para trabajar en beneficio de los grupos menos favorecidos.

PROYECTOS EN LA COMUNIDAD

• Proyecto Madres Solteras

15 madres solteras, jóvenes y adolescentes identificadas y seleccionadas, iniciaron un proceso de mejoramiento de calidad de su vida y la de sus tiernos hijos/as, son mujeres cuya realidad social está rodeada de discriminación y desempleo.

La sostenibilidad de este grupo en desventaja será plasmada en el 2010, en una microempresa asociativa que comercializará alimentos orgánicos, con esta iniciativa será beneficiada toda la cadena productiva –madres solteras, proveedores, comunidad y medio ambiente–.

• Voluntariado caritas felices

Nada es más enriquecedor para el ser humano que mirar la sonrisa en un pequeño rostro infantil, durante el 2009 fuimos beneficiarios de cientos de sonrisas de tiernos seres humanos con quienes nuestro personal cumplió su voluntariado a través de visitas mensuales a seis escuelas rurales en: Jilingua Grande y Chico, en Latacunga, Pujilí, Saquisilí, Chambo y Moraspungo, allí compartimos muy agradables momentos con los infantes mientras los apoyábamos en varias actividades; estos pequeños niños alimentaron con su gratitud nuestro espíritu como una verdadera familia cuando les entregamos material didáctico, útiles de aseo personal, mobiliario o cuando compartimos con ellos la Navidad y los visitamos cada mes, mientras ellos esperaban nuestra llegada, siempre con alegría.



• Grupos Creer

4.005 mujeres se convirtieron en elementos generadores de ingresos para el núcleo familiar, se sumó la capacitación técnica en temas elementales como: planificación familiar, lactancia materna, manualidades, elaboración de mermeladas, factores que contribuyen a mejorar la condición de vida de sus familias, hemos entregado créditos por un monto de USD\$1'945,326 en 329 grupos.



EC8

COMPARTIR EN SOCIEDAD

En el 2009, nos preocupamos por ser partícipes de proyectos y propósitos de las instituciones y organizaciones que buscan cristalizar varios de sus objetivos pero que se ven limitados por falta de recursos, así pudimos concretar nuestro apoyo a:

- Centro de Detención Provisional, fuimos parte del proyecto iniciado por la Cruz Roja Provincial de Cotopaxi, en el adecentamiento del patio y provisión de equipos de cocina.
- Fuimos partícipes de varias festividades locales, a través de aportes y alianzas con los Municipios, prefiriendo siempre aportar a eventos de tipo cultural, que vayan en beneficio del mayor número de personas y siendo gratuitos.



Trabajamos junto a la comunidad para lograr su mejoramiento socio-económico

JUNTO A LA EDUCACIÓN Y AL DEPORTE

Pasantías, estudiantes de instituciones de educación superior de las ciudades de Latacunga, La Maná, Riobamba y Quevedo contribuyeron a las labores operativas de la Institución, lo que fue retribuido a través del pago de **US\$6,783**; es nuestro deber apoyar a la formación de las generaciones futuras para el desarrollo socio-económico de nuestro País.

Segundo Jami, joven promesa del deporte de la Provincia de Cotopaxi y del País, fue seleccionado por la Cooperativa para impulsar su carrera deportiva, iniciando una relación que se aspira sea de largo plazo, durante el 2009, Segundo alcanzó importantes hitos en el atletismo nacional.



Club Deportivo Olmedo, equipo representativo de la Provincia de Chimborazo con quien realizamos una alianza estratégica, como uno de sus auspiciantes para así impulsar su participación en el Campeonato Nacional Serie "A".

Milton Calvopiña, por segundo año y gracias a su brillante trayectoria como estudiante de la Escuela Tulcán, provincia de Cotopaxi, Milton continúa recibiendo la beca estudiantil concedida por esta familia que aspira continuar apoyándolo por varios períodos más.

Creemos firmemente en nuestra niñez y juventud

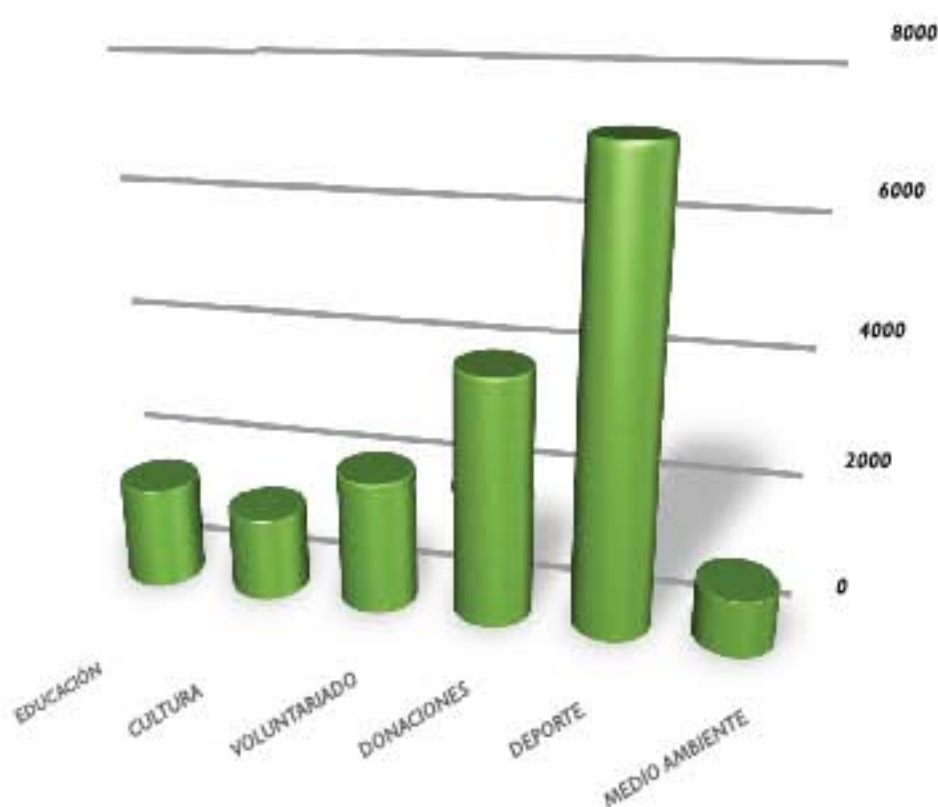


Niños con Capacidades Especiales, además de compartir el tradicional agasajo navideño, como todos los años, para nosotros fue de gran alegría el apoyar al Instituto de Niños Especiales de Latacunga, con un aporte para la adquisición de los uniformes deportivos para los seleccionados a participar en las Olimpiadas Especiales que cada año se realizan en el Ecuador, con orgullo estos pequeños niños compartieron sus triunfos con nosotros, demostrando su dedicación, empeño y tenacidad.



CONOCE TU PROVINCIA, por invitación del Diario "La Prensa" de la Provincia de Chimborazo, fuimos una de las instituciones que aportaron a través de la donación de bibliotecas para el concurso "Conoce tu Provincia", que dicho medio realiza en Chimborazo, por considerar importante el promover la lectura en los niños.

OTROS APORTES, en la misma línea de fomentar el deporte sano, apoyamos a varias entidades para la realización de sus eventos deportivos como Rally Pujilí y Latacunga, uniformes para campeonatos deportivos y otros.



INVERSIÓN SOCIAL

2008	2009
26,772	14,672

ACERCÁNDONOS A LA COMUNIDAD

Siendo interés de los socios mantenerse mejor informados, así como abrir más canales de comunicación que nos permita tener un mayor acercamiento con quienes son la razón de ser de esta familia, realizamos varias acciones, entre ellas:

- Con el fin de que nuestro socio conozca la normativa que rige el día tras día de su Cooperativa, distribuimos 10.000 Estatutos Institucionales de bolsillo.
- Buscamos que nuestro socio participe cada vez más del vivir de la Cooperativa, por ello, este año, incentivamos su adhesión en las elecciones de Representantes a la Asamblea General de Socios, utilizamos nuevas herramientas para invitarlos y generar una mayor acogida, misma que aunque se incrementó en forma moderada, nos dio la pauta para continuar informando al socio sobre sus deberes y derechos en la Cooperativa.
- Durante el año 2009, emitimos cuatro Boletines Informativos para nuestros asociados y un Boletín Infantil para nuestros pequeños clientes, procuramos satisfacer sus requerimientos con información clara y fácil de entender, material que tuvo mucha acogida entre nuestros lectores.
- Siendo nuestra obligación velar por la seguridad e intereses de nuestros asociados, promovimos las normas de seguridad en el manejo de dinero en temporadas festivas, así como difundimos las sanciones al peatón, emitidas por la nueva Ley de Tránsito, en varios materiales publicados como volantes y boletines informativos.



3.2

- Es nuestro deber, rendir cuentas a la comunidad sobre nuestra acciones, en noviembre de 2009 difundimos la primera Memoria de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2008 a través de 500 ejemplares que fueron distribuidos a medios de comunicación, autoridades, instituciones públicas y privadas, así como por medio de nuestra página web, cumpliendo nuestro compromiso de comunicar a la sociedad nuestro desempeño institucional.



ACCIONES DE COMUNICACIÓN IMPLEMENTADAS EN EL 2009





NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE...

...VA DIRIGIDO A CREAR CONCIENCIA EN TODOS NUESTROS STAKEHOLDERS SOBRE SU

CUIDADO Y SU PRESERVACIÓN

¿QUÉ SIGNIFICADO TIENE PARA NUESTRA COOPERATIVA EL MEDIO AMBIENTE?º

Para CACPECO representa el entorno sano y agradable en el que tenemos la posibilidad de que todos nuestros stakeholders crezcan y se desarrollen.

Políticas

- Utilizar en lo posible, materiales provenientes de recursos renovables fabricados con procesos que utilicen un mínimo empleo de agua y energía y productos elaborados con elementos reciclados.
- Fomentar en nuestras actividades diarias, una cultura de ahorro que nos permita ser más eficientes en el uso de recursos como energía eléctrica y agua, en procura de la disminución de gases de efecto invernadero, reducción en la generación de residuos y menor contaminación.
- Procurar minimizar los impactos ambientales referentes a emisiones en nuestras actividades, a través de la actualización permanente de equipos e infraestructura.
- Controlar el uso de productos que atenten contra el medio ambiente y procurar el uso de productos biodegradables, que reducen los niveles de contaminación.
- Mantener la cultura de reciclaje y reclasificación de desechos producidos por la Institución. Impulsar hábitos positivos en relación a la generación de desechos, que permitan crear parámetros sustentables en nuestra cadena de valor.
- Promover entre los socios, clientes, colaboradores y proveedores, conductas responsables hacia el medio ambiente y su biodiversidad, sensibilizando y convirtiéndolos en agentes multiplicadores en cada uno de los sectores económicos en los que desarrollan su actividad productiva.
- Se concientizó a todos los colaboradores y directivos sobre la responsabilidad en las acciones cotidianas que provocan el calentamiento global.

F7

Nos fortalecimos en el 2009

- Concientizamos a los colaboradores y a varios proveedores sobre el ahorro de recursos no renovables con la campaña "Amo mi Planeta".
- Fomentamos en la comunidad la cultura de forestación a través de la entrega masiva de plantas y árboles nativos.

Nos proyectamos para el 2010

- Implantar un programa de análisis, monitoreo y disminución del consumo de energía eléctrica, agua y papel.
- Identificar y clasificar los desechos que se generan en CACPECO (Tecnológicos y otros tipos).
- Establecer como políticas el análisis de riesgos ambientales tanto de sus productos y servicios, como el de sus clientes y con ello el uso y los riesgos inherentes en las actividades apoyadas con los recursos de terceros.

Continuar con el proyecto de reforestación en zonas

- vulnerables, con el apoyo de la comunidad.

EN3 / EN5 / EN6 / EN7 / EN14 INICIAMOS CASA ADENTRO

Después de la primera campaña interna iniciada en el 2008 referente la concienciación del ahorro en el consumo de los recursos no renovables, en el 2009 nos propusimos reforzar y consolidar esta iniciativa que hoy es parte de nuestra cultura organizacional, el cuidar el consumo de luz, agua y reciclaje de papel.

Parte de esta campaña "Amo a mi Planeta" la difundimos también a nuestros socios y clientes, proveedores y comunidad en general, a través de mensajes adhesivos donados por las imprentas con la que tenemos relaciones comerciales; así también, los incluimos en nuestra folletería, boletines y página web,

buscando compartir con ellos, la importancia del cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social que todos tenemos con el planeta.



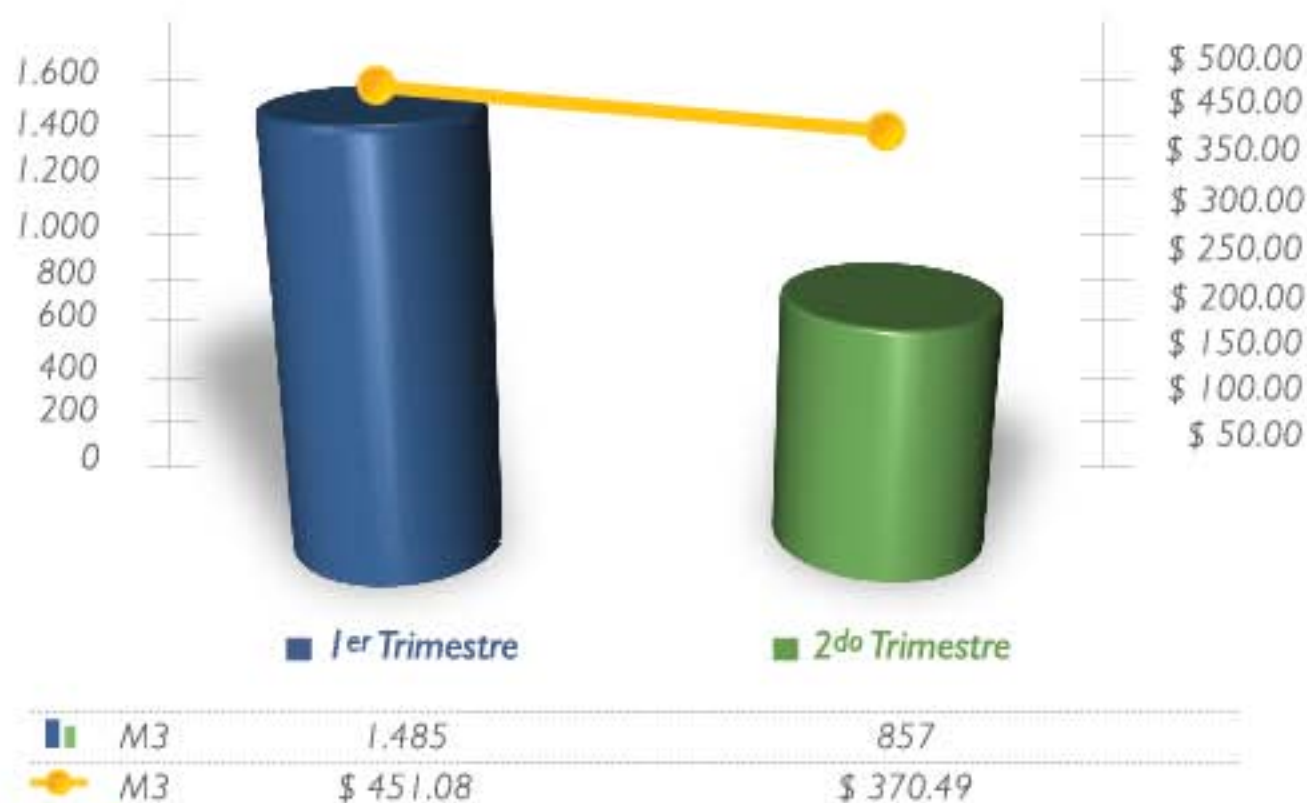
En el año 2009 existe un incremento de 71,428 KWT en comparación con el año 2008, esto se debe a que el año 2009 se incorporaron tres nuevas agencias a partir del segundo semestre, sin embargo y en comparación al consumo proyectado, hemos tenido un ahorro de 12% comparado con el mismo período y número de agencias del año anterior.



La crisis energética que vivió nuestro País en el 2009, producto del cambio climático y la ausencia de lluvias en todas las regiones geográficas, desaceleró la producción eléctrica y para asegurar un servicio continuo a nuestro socio, implementamos sistemas eléctricos alternativos de contingencia en todas nuestras Agencias.

De igual manera y cada vez más conscientes de la importancia del agua en el planeta, nuestra campaña interna de ahorro durante el segundo semestre, generó una disminución de 628 M3, lo que representa un ahorro en el consumo del agua potable del 42.29%, en relación al semestre anterior, esto se logró además debido al reemplazo de baterías sanitarias y grifería ahorradoras y sobre todo el compromiso de nuestro personal con esta meta.

Los 628 M3 representan un ahorro de 628.000 litros de agua potable en el año. Si calculamos el promedio de 30 litros por persona mínimos para vivir, 20.933 personas en el Ecuador se han beneficiado del día de agua gracias al ahorro conseguido por la Cooperativa.



NUESTROS PROYECTOS A FAVOR DE LA NATURALEZA

Proyecto “Apadrinemos un árbol”, en alianza con la comunidad de Joseguango Bajo, zona elegida por su necesidad de reforestación, iniciamos el proyecto “Apadrinemos un Árbol” que estuvo a cargo del Grupo de Mejora Amigos de los Árboles, mismo que trabajó bajo una metodología ya constituida. Este proyecto finalizará en el 2010, su objetivo es reforestar junto a la comunidad un área determinada, donde cada familia siembre y apadrine las plantas nativas, cuide de ellas y sea la responsable de su crecimiento.



Campaña “Eres el dueño”, en Chambo, con el total apoyo y compromiso de parte del Ilustre Municipio del Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo, fuimos parte de la iniciativa de conservación de la naturaleza, a través de la colocación de pequeños letreros en los árboles de los parques y jardines públicos de la zona, la leyenda “Eres el Dueño, Cuídalo!”, recordamos con ello el deber de cada ciudadano por el cuidado del medio ambiente y la naturaleza. Aspiramos replicar esta misma iniciativa en otras zonas del País para el año 2010.



CACPECO EN CIFRAS

Nº de socios	77.331
Nº de clientes	12.611
Nº de socios con soluciones de financiamiento entregadas	5.563
Nº de colaboradores	105
Nº de personas que dependen de la Cooperativa	315
Nº de personas capacitadas en RSE	96

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI - PACTO GLOBAL

CACPECO manifiesta que ha tomado el marco institucional del GRI y sus indicadores, como la base y modelo a seguir en el futuro, declarando tácitamente que al momento son referencia y que no han sido revisados por terceras partes autorizadas por el GRI. Dejamos expreso reconocimiento al GRI, por facilitarnos su Guía G3 y procedimientos para la elaboración de este reporte, en el que informamos el desempeño de nuestra Institución, conforme los indicadores que al momento están siendo implementados, sea de manera total o parcial, o simplemente para indicación de aplicación o existencia.

Para una mejor comprensión de los amables lectores de esta Memoria, la Cooperativa ha definido la siguiente simbología que representa el nivel de gestión de los indicadores del GRI, contrastando el avance del periodo 2008 al 2009:

VERIFICACIÓN

La presente Memoria de Sustentabilidad no ha sido revisada o auditada por terceras partes acreditadas por el GRI, sin embargo, hemos recibido el apoyo y asesoramiento, durante la implementación de nuestro Sistema Gestión Sustentable así como en la elaboración de la misma, siguiendo el marco referencial e indicadores de la Guía G3 del GRI por parte del Organizational Stakeholder (OS-GRI) Iván Idrovo.

TOTALMENTE IMPLEMENTADO



EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN



NO EXISTE ACCIÓN TODAVÍA



NO APLICA



ABREVIATURAS.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial

SGSI: Sistema Gestión Seguridad Informática

GRI: Global Reporting Initiative

TABLA DE INDICADORES DEL GRI

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
1.1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones	Mensaje de Presidente y Gerente General	5/7		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Nos proyectamos para el 2010	22		
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	REFERENCIA	PÁGINA	2008	2009
2.1	Nombre de la Organización	Una historia de servicio	8		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestros productos y Servicios	46		
2.3	Estructura Orgánica de la Organización	Estructura Organizacional	21		
2.4	Localización de la sede principal	Nuestra Cobertura	9		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Una Administración Transparente	19		
2.7	Mercados servidos y tipos de socios/beneficiarios	Una historia de servicio	8		
2.8	Dimensiones de la organización en cifras	CACPECO en Cifras	89		
2.9	Cambios significativos en la organización durante el periodo informativo	Un desafío llamado Responsabilidad Social Empresarial	12		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	En este periodo no obtuvimos ninguna.	-		
	PARAMETROS DE LA MEMORIA	REFERENCIA	PÁGINA	2008	2009
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Portada / Mensaje de la Gerente General	1/7		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Noviembre de 2009	83		
3.3	Ciclo de la presentación de memorias	Mensaje de la Gerente	7		
3.4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Nuestros Contactos	97		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Memoria de Sustentabilidad	1		
3.6	Cobertura de la memoria	Memoria de Sustentabilidad	1		
3.7	Limitaciones de alcance o cobertura de la memoria	Memoria de Sustentabilidad	1		
3.8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	Memoria de Sustentabilidad	1		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Memoria de Sustentabilidad	1		
3.10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores	No aplica	-		
3.11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	No aplica	-		
3.12	Tabla de contenidos básicos en la memoria	Tabla de Contenido	3		

3.13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	Índice del contenido del GRI	89		
------	---	------------------------------	----	---	---

	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	REFERENCIA	PÁGINA		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Una Administración Transparente	20		
4.2	Indicar si el Presidente del máximo Órgano ocupa un cargo ejecutivo	Consejo de Administración	20		
4.3	Número de miembros del máximo órgano de Gobierno que son independientes o no ejecutivos	Consejo de Administración	20		
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de Gobierno	Consejo de Administración	20		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo	Consejo de Administración	20		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses al máximo Órgano de Gobierno	Código de Ética	24		
4.7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo Órgano de Gobierno	Consejo de Administración	20		
4.8	Misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Nuestra Visión	8/9		
4.9	Procedimientos del máximo órgano de Gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	Consejo de Administración	20		
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de Gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico	Nuestros Aliados	9		
4.11	Adopción de principios de precaución	Somos una familia que crea valor en la confianza de nuestros socios.	35		
4.12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización se adhiere	Mensaje de la Gerente General	7		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Nuestros Aliados	9		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Tejiendo aspiraciones con nuestros grupos de interés / Mapa de Stakeholders	14/15		
4.15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés.	Tejiendo aspiraciones con nuestros grupos de interés / Mapa de Stakeholders	14-15		
4.16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Tejiendo aspiraciones con nuestros grupos de interés	15		
4.17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Intereses y expectativas	15		

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
EC1	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	33/34		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades	Somos una familia que crea valor en la confianza de nuestros socios.	35		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programa de beneficio sociales	Agregando valor a la entrega laboral.	65		

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No aplica	-		
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	Retribución Económica	61		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Crecemos junto con su apoyo/Fomentamos el desarrollo local	71/75		
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Políticas / Presencia de la familia CACPECO en cuatro Provincias del País./ No hay contratación de altos directivos	62		
EC8	Desarrollo de impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Compartir con la sociedad.	79		
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	Somos una familia que crea valor en la confianza de nuestros socios.	35		

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Se implementará un registro de los materiales utilizados	-		
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No aplica	35		
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Iniciamos casa adentro.	86		
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	No contamos con estos datos	-		
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Iniciamos casa adentro.	86		
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	Iniciamos casa adentro.	86		
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	Se implementará los próximos años	86		
EN8	Captación total de agua por fuentes	No aplica	-		
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente	No aplica	-		
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada	No aplica	-		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de los espacios naturales protegidos.	No aplica	-		
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	No aplica	-		
EN13	Habitats protegidos y restaurados	Nuestros proyectos a favor de la naturaleza	88		
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Iniciamos casa adentro.	86		
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	No aplica	-		
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso	Se realizará en los próximos años	-		

	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES	REFERENCIA	PÁGINA		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Se realizará en los próximos años	-		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Se realizará en los próximos años	-		
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono en peso	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN21	Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN24	Peso de residuos transportados, importados, exportados	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con los ámbitos requeridos en este indicador.	-		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	No aplica	-		
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica	-		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Ninguna	-		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal	Se realizará en los próximos años	-		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	No hay acción	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO EN PRÁCTICAS LABORALES Y ETICA DE TRABAJO.

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACION 2008	CALIFICACION 2009
LA1	Desglose de los trabajadores	Presencia de la familia Cacpeco en cuatro provincias.	62		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Presencia de la Familia CACPECO en cuatro de provincias/ Desvinculación/Rotación.	62 / 67		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Impacto social que CACPECO genera en su Talento Humano.	60		

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No Aplica	-		
LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos	Desvinculación /Rotación	67		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad	Salud y Seguridad Ocupacional	59		
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	Al 2009 no contamos con los datos, se implementará en los próximos años	-		
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y comunidad con relación con enfermedades graves	Al 2009 no contamos con los datos, se implementará en los próximos años	-		
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales en sindicatos	No aplica, debido a que no existen sindicatos ni contratos de esa naturaleza	-		
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Gestión de Cambio	57		
LA11	Programas de gestión y habilidades y forma continua	Gestión de Cambio	57		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Evaluación al desempeño	57		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Consejo de Administración	19		
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Políticas	56		

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	No Aplica	-		
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No existe acción todavía	-		
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos de derechos humanos	No existe acción todavía	-		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No existe acción todavía	-		
HR5	Actividades de la Compañía en las que el derecho de la libertad de asociación y de acogerse a convenios puedan correr importantes riesgos	No se han registrado datos que se relacionen con este indicador.	-		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	Más que un equipo de trabajo / Políticas	56		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido	Más que un equipo de trabajo / Políticas	56		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas y procedimientos de la organización en aspecto de derechos humanos	Se analizará la posibilidad de implementar indicador; a posterior se analizará.	-		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violación de los derechos de los indígenas	No aplica.	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	Se analizará	-		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	No se han registrado datos que se relacionen con este indicador.	-		
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	La estrategia institucional junto a sus colaboradores.	57		
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Consejo de Administración	20		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	No mantenemos relación alguna con las políticas públicas.	-		
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especial a partidos políticos	No aplica	-		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas	No aplica	-		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Ninguna	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACION 2008	CALIFICACION 2009
PR1	Fases del ciclo de la vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes	Se realizará en los próximos años	-		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal	Ninguna	-		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	Nuestros productos y servicios	46		
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información	Ninguna	-		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Mejorar el índice de satisfacción al cliente La responsabilidad social de estar más cerca de nuestros socios.	10/45		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing	Código de Ética.	24		
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Ninguna	-		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad y fuga de datos personales de clientes	No contamos con datos	-		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Ninguna	-		

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN 2008	CALIFICACIÓN 2009
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	Políticas	27/43		
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	Se implementará en los próximos años	-		
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	Se implementará en los próximos años	-		
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	Se implementará en los próximos años	-		
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	Se implementará en los próximos años	-		
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio	Se implementará en los próximos años			
F7	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Nos fortalecemos en el 2009	55		
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	Se implementará en los próximos	-		
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	Se implementará en los próximos años	-		
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No aplica	-		
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	No aplica	-		
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	Se implementará en los próximos años	-		
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	Apoyo al desarrollo microempresarial	49		

GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACION 2008	CALIFICACION 2009
RSE1	Política de RSE	Políticas de Responsabilidad Social Empresarial	14		
RSE2	Organización de la RSE	Mensaje de Presidente	5		
RSE3	Auditorías de la RSE	No existe	-		
RSE4	Gestión de los temas sensibles	Una administración transparente	19		

3.4

NUESTROS CONTACTOS

Si tiene comentarios, sugerencias acerca de los contenidos de esta Memoria, pedidos de información adicional o preguntas acerca de la misma, no dude en contactarnos.

La retroalimentación con nuestros grupos de interés es esencial para identificar oportunidades de mejora y agregar valor a nuestro trabajo y a nuestro GRI.

VERONICA ORBEA

Coordinadora de RSE

Correo electrónico: vorbea@cacpeco.com

Sánchez de Orellana 15-44 y Ramírez Fita

Latacunga, Ecuador, Sudamérica



www.cacpeco.com

MATRIZ LATACUNGA PBX: 03-2807900 • AGENCIAS: LATACUNGA (EL SALTO): 03-2804871
PUJILÍ: 03-2723157 • SAQUISILÍ: 03-2722079 • QUITO: 02-2612-008 • QUEVEDO: 05-2752390
VALENCIA: 05-2948153 • LA MANÁ: 03-2688781 • MORASPUNGO: 03-2680003
RIOBAMBA NORTE: 03-2961197 • CENTRO: 03-2945200 • CHAMBO: 03-2910174