



2010 Memoria de Responsabilidad Social y Sustentabilidad





3.1/3.5/3.6/3.7/3.8/3.9

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

CACPECO LTDA., se complace en presentar la tercera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, como legitimación del proceso de fortalecimiento de la gestión sustentable en el que todos sus grupos de interés forman parte de este gran desafío.

El presente reporte se realizó sobre la base de los indicadores del Global Reporting Initiative, guía que contiene los lineamientos de la denominada “Triple Línea Base”, es decir, el desempeño económico, social y ambiental, que es comparado frente a los resultados obtenidos del período 2009, con lo que se evidencia la mejora que la administración direccionó.

La información obtenida de los aliados estratégicos permitió que el Sistema de Gestión Sustentable, propicie una importante vinculación en el alineamiento a los Principios del Pacto Global y a las Metas del Milenio.



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y
DESARROLLO SUSTENTABLE
Documento preparado por la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Cacpeco Ltda.

Diseño y Diagramación:
Andrés ® Burbano Montalvo

Fotografías:
Producciones en Lata, Andrés Burbano Montalvo,
y Archivos Cacpeco

Impresión:
Gráficas Paola



Derechos Reservados
Impreso en Ecuador, Septiembre 2011

3.12 CONTENIDO

■ MENSAJE DEL PRESIDENTE	4
■ MENSAJE DE LA GERENTE	6
◆ GESTIÓN FINANCIERA	28
◆ NUESTROS SOCIOS	36
◆ TALENTO HUMANO	48
◆ PROVEEDORES	60
◆ COMUNIDAD	64
◆ MEDIO AMBIENTE	70
■ INDICADORES	76



1.1/RSE2

Transcurrido el tercer año de haber asumido el reto de considerar la Responsabilidad Social dentro de las políticas administrativas de nuestra Cooperativa y de esa manera pasar a formar parte esencial de los resultados generales alcanzados, nos satisface saber que actualmente ya reflejan importantes logros, por lo que nos encontramos más comprometidos que nuestras decisiones han sido correctas y han calado profundamente en la conciencia de todos los directivos y funcionarios de nuestra Institución, principalmente en nuestros socios, a quienes servimos de manera ejemplar, no porque lo digamos nosotros, sino porque así lo ha reconocido el Sistema Cooperativo Financiero.

El mundo en la actualidad está dando un giro de noventa grados hacia las manifestaciones sociales como medioambientales; los grandes problemas como la pobreza, el hambre, las enfermedades, la delincuencia, el analfabetismo, el autoritarismo, el enriquecimiento ilícito, la corrupción, que han sido fruto de la materialización de las conciencias que se ven acosadas con el bombardeo de la propaganda consumista deshumanizada carente de valores éticos, morales y quizá también religiosos, que están llevando a la humanidad a una peligrosa confrontación del poder-tener contra el deber-ser, ha servido de base para despertar la conciencia de varios grupos y personas que han asumido y considerado que la responsabilidad social en cada uno de sus actos, especialmente en estos mo-

UNA OPORTUNIDAD PARA SERVIR

mentos de crisis global, debe ser parte esencial del conjunto de sus actividades como parte de sus políticas de sustentabilidad, y la necesidad de recuperar los valores y virtudes humanas para ponerlos al servicio de quienes efectivamente más necesitan; no con dádivas paternalistas sino con esfuerzo y trabajo dignos, vinculación que permita poner en práctica nuevos modelos de gestión promovidos y desarrollados desde la fuente de la necesidad de la comunidad.

Esto en lo referente al ser humano y a la sociedad en su conjunto, pero también en cuanto al medio ambiente, no es menos crítica la situación. El mundo en los últimos años se ha visto sacudido por los más grandes desastres naturales que se hayan registrado, desastres que según los científicos y estudiosos de estos fenómenos naturales, atribuyen a la explotación abusiva y desenfrenada de los recursos no renovables y a la irresponsable contaminación ambiental llevada a cabo principalmente por los países desarrollados. No podemos descuidar este importante campo del desarrollo equilibrado y armónico del ser y debemos aportar, como lo hacemos institucionalmente, dentro de nuestras competencias y capacidades.

En estos momentos críticos para la humanidad, en el aspecto social y medioambiental demanda que todas las instituciones tanto públicas como privadas, se concienti-

cen de la urgencia de adoptar dentro de sus legislaciones, políticas claras y transparentes de responsabilidad social que obliguen a todos a tomar medidas determinantes y concretas para prevenir, mitigar o remediar estos graves problemas que aquejan a la humanidad actual, y que de no tomar medidas urgentes, agravarían todavía más la ya precaria situación.

Para el efecto ha de considerarse que tanto el problema social como medioambiental, no pueden en la actualidad caminar aislados, ambos, están estrechamente ligados y demandan de una solución holística que abarque una preocupación de la problemática en su conjunto.

Saludo a todos quienes integran el gran equipo de trabajo de CACPECO, continúen por el sendero de la superación institucional y del servicio a la comunidad cumpliendo con los principios del Cooperativismo que, se está demostrando al mundo entero, sirven para lograr, trabajando en mancomunidad y desarrollando sus potencialidades innatas que solamente la solidaridad y la confianza las descubre.

Cordialmente

DR. MARIO ARGÜELLO ARMENDARIZ
Presidente



1.1/3.1/3.3/4.12

Resultados positivos y que causen el impacto positivo deseado en los grupos meta, sólo se logra cuando verdaderamente se conoce qué esperan de nosotros nuestros socios, clientes, talento humano, proveedores, medios de comunicación y la comunidad en general. Para lograrlo fuimos a la fuente a conocer de sus propios representantes, qué esperan de la Familia CACPECO a la que pertenecen o se relacionan, con la que trabajan, de la que conocen y en particular, de la que se preocupa por sus necesidades no satisfechas.

En esta perspectiva CACPECO LTDA., y en comunicación directa a través de múltiples diálogos estructurados, encuestas y talleres de trabajo, se logró identificar y conocer los intereses y expectativas de los grupos de interés relacionados con el servicio que brindamos, dando cumplimiento de manera paralela con los valores y principios cooperativos.

LA SATISFACCIÓN DE AUNAR A NUESTROS STAKEHOLDERS

Esta participación entusiasta de todos los grupos hizo posible que en el presente ejercicio económico tengamos mayor comunicación con todos ellos, que los productos y servicios estén cada vez más ajustados a sus requerimientos, que nuestros proveedores vean en nosotros a la Institución transparente que busca relaciones de ganar – ganar en el largo plazo y que se motiva por el desarrollo de esos aliados estratégicos, que nuestros colaboradores confíen y reconozcan nuestros esfuerzos por alcanzar su desarrollo integral, que la comunidad y los medios de comunicación le consideren parte de esta sociedad que trabaja en conjunto para beneficio de todos, con énfasis en el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente.

La labor impulsada a partir de nuestras políticas de Responsabilidad Social Empresarial desde el 2008, nos hace diferentes a cualquier otra organización, por el comportamiento de cada uno de sus miembros, pues comprende-

mos la necesidad ajena para poder aliviarla, practicamos la solidaridad, la ayuda mutua, la equidad y la preocupación por los demás. Es así que con mucha satisfacción comparto con todos ustedes, el contenido de esta Memoria, que describe la labor emprendida y ejecutada en el ejercicio 2010, actividades que han sido gestionadas para beneficio de nuestros grupos de interés y que pueden ser contrastadas con la Guía G3 del Global Reporting Initiative.

Quienes hacemos la Familia CACPECO, nos esforzamos permanentemente para poder brindar los servicios y respaldo que todos nuestros grupos de interés esperan de una institución cooperativa solidaria y alineada a los Principios del Pacto Global y Metas del Milenio.

Cordialmente

VIRGINIA ESCOBAR DE TOVAR
Gerente General



EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE CACPECO

2.1/2.7

Es oportuno que en esta tercera Memoria de Sustentabilidad reconfirmemos a nuestros stakeholders, que nuestro compromiso inicial con la Responsabilidad Social, se ha fortalecido con varios componentes sociales, humanos, tecnológicos, financieros y ambientales, para convertir a ésta, la casa que transmita eficiencia, transparencia y enfoque al logro.

Hace 22 años se creó la familia CACPECO, cuyo principal objetivo sigue siendo desde entonces, atender las necesidades financieras de un amplio sector de la población vinculados a la pequeña empresa sin acceso al crédito de la banca tradicional.

38 socios fundadores iniciaron el sueño de los cotopaxenses, y ahora luego de estos fructíferos y solidarios 22 años, el equipo humano conformado por 146 personas entre directivos y colaboradores, nos sentimos complacidos de haber contribuido a la realización de miles de anhelos para el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes creen firmemente en la transparencia de la Institución. Hoy más de 99.000 socios, ubicados en la zona centro del País, nos han permitido servir con productos de calidad enfocados en sus necesidades reales, así también, hemos llegado a grupos menos favorecidos, como mujeres cabezas de hogar y microempresarios residentes en zonas de difícil acceso.

Los mercados objetivos de la Institución son los micros y pequeños empresarios de diferentes actividades económicas, empleados públicos, privados, jubilados, son los grupos de interés con quienes hemos desplegado un proceso de comunicación, a través de diferentes herramientas.

Resultado de un arduo trabajo hoy contamos con la licencia para operar, que los certifican todos nuestros stakeholders; sustentando el manejo técnico con la más alta Calificación de Riesgo Global AA-, siendo la primera Cooperativa en obtenerla.

4.8

Nuestra Misión

Entregamos soluciones financieras solidarias acordes al mercado que contribuyen al desarrollo socio económico de la sociedad con productos y servicios de calidad, alineados a una cultura de preservación del medio ambiente, con la participación de sus grupos de interés y su proactiva participación.

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 medio ambiental.

Nuestros Valores

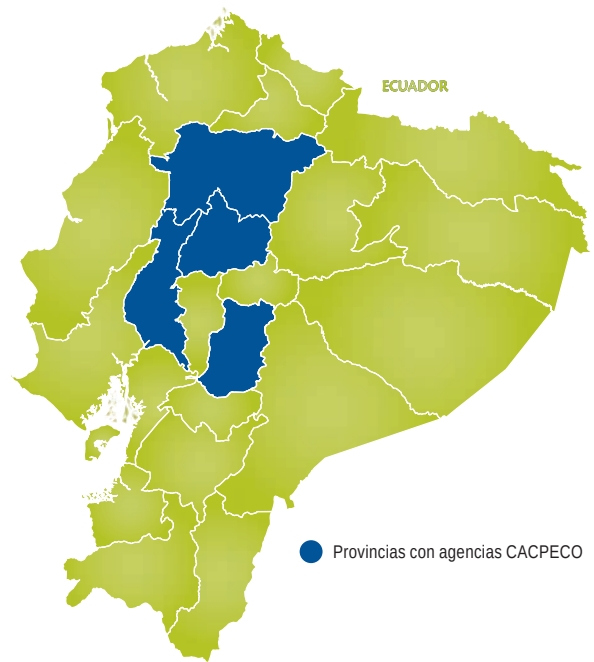
- Liderazgo
- Transparencia
- Humildad
- Solidaridad
- Compromiso
- Enfoque al Logro

2.4

Nuestra cobertura

Latacunga, es la ciudad donde se encuentra la oficina principal de CACPECO, geográficamente está ubicada en las estribaciones de la Cordillera de los Andes, en la Hoya de Patate, a 2.850 metros sobre el nivel del mar y tiene una temperatura promedio de 12 grados centígrados, su principal fuente de ingresos proviene del sector agrícola ganadero; su población mantiene vivas las costumbres y tradiciones, con el fin de cultivar sus valores ancestrales.

Nuestra zona de influencia abarca las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Pichincha y Los Ríos, donde nos situamos para suplir las necesidades de creación y fomento de opciones microempresariales y con ello, contribuir al progreso de sus habitantes.



4.13

Nuestros Aliados

Miles de socios fueron beneficiados 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.

CACPECO y su administración financiera se benefició del know-how obtenido de la consultoría para la implementación de las Normas NIIFS, a través del Convenio con la Confederación Alemana de Cooperativas DGRV, en el siguiente período se prevé la aplicación conforme el Organismo de Control vaya emitiendo las disposiciones que se ajusten a los estándares internacionales.

Durante el 2010, mantuvimos el nexo con la Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad de apoyo que sustenta el quehacer cooperativo nacional en el compromiso de afianzar a sus asociadas.



1.2

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2010

Disminuir el Indicador de morosidad

Con satisfacción se logró disminuir 1.25% en relación al 2009, lo que demuestra una gestión eficaz de su principal activo.

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

Se diseñó el Manual de Políticas y Procedimientos de Cultura de Servicio que nos ayudará a potenciar a 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

Se desarrolló el proceso que exige el Organismo de Control para la autorización de la apertura de una nueva agencia en el cantón Salcedo, mas hasta diciembre no se contó con el permiso pertinente, por lo que se prevé que en los primeros meses del año venidero la Cooperativa tendrá la oportunidad de servir a esta zona del centro del País.

Mejorar los procesos y procedimientos

Nuestro propósito de mejorar el servicio a nuestros asociados se concretó con la implementación del sistema informático Financiero II, este desafío provocó que nuestros procedimientos sean reformados en su totalidad, es así que este objetivo será plasmado en el próximo período.

Mantener el índice de satisfacción al cliente interno

Se implementó una nueva metodología de medición de satisfacción del cliente interno, que nos ha permitido realizar las primeras evaluaciones del clima laboral con base científica y sustentos de datos de la evaluación, determinándose que en la medición ejecutada en septiembre de 2010, se obtuvo el 76.68% de satisfacción real. Tomamos de manera profesional el reto de mejorar continuamente nuestro nivel de satisfacción del cliente interno, con el diseño y puesta en funcionamiento de planes y soluciones.

Disponer de un sistema informático que optimice la calidad de servicio

Desde noviembre de 2010, contamos con un nuevo sistema informático, el que permitió fortalecernos con una renovada tecnología de información; la eficiencia en los procesos mejoró notablemente, puesto que el 100% de los procesos manuales se han automatizado, que acredita la seguridad de los recursos de nuestros socios y clientes, así como el incremento de la satisfacción del cliente externo.

Contar con seguridades físicas y lógicas para todo tipo de eventualidades

Para el éxito del nuevo sistema informático se efectuaron varias actividades como el levantamiento de la matriz de aplicación del Manual del Sistema de Gestión de Seguridades Informáticas, se renovó el parque tecnológico y se estableció un plan de contingencias de comunicaciones a nivel de todas las agencias, es decir, que cada punto de atención cuenta con dos canales simultáneos de comunicación para la atención al socio.

Comunicar las actividades de 2009

Transparencia, es una de nuestros valores institucionales, por lo que comunicamos las actividades y resultados alcanzados en los tres ámbitos del desarrollo sustentable durante el 2009 y pudimos evidenciar la mejora en varios indicadores que establece el Global Reporting Initiative -GRI-, a su vez, nuestra Memoria de Sustentabilidad fue compartida con todos nuestros stakeholders.

NOS PROYECTAMOS AL 2011

Fortalecer el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial

Creemos firmemente que una forma efectiva de consolidar el sistema de gestión de RSE es concienciando al público interno, para ello, propiciaremos que el Comité de Responsabilidad Social Empresarial inicie un proceso de cascada, de manera que el mensaje se fortalezca en todo el personal.

Fortalecer los niveles de comunicación con nuestros Stakeholders

Nuestros stakeholders conocerán más a la Institución, a través de la sistematización de herramientas propias para consolidar el acercamiento institucional y de trabajar partiendo de sus intereses y expectativas.

Alcanzar un 12.17% en crecimiento de activos

El crecimiento institucional lo lograremos con varias estrategias como la penetración en nuevos mercados, el posicionamiento en las zonas en las que ya tenemos presencia y la incorporación de 21 colaboradores.

2.9

Porque creemos en la Responsabilidad Social Empresarial como los pilares que sustentan a la Institución...

En el camino de consolidación del Sistema de Gestión Sustentable o de Responsabilidad Social Empresarial, la administración de CACPECO, tiene el firme convencimiento de transformar a la Institución con la aplicación de políticas nacionales e internacionales que van más allá de lo que exige la Ley, que sumado al uso de diversas herramientas metodológicas y a la integración de todos sus stakeholders al proceso de Planeación Estratégica, nos sirvieron de base para diseñar los principales direccionamientos en beneficio de todos sus grupos de interés.

Una vez concluido el proyecto iniciado con la Fundación Swisscontact en noviembre del año anterior, fue necesario el asesoramiento del equipo de consultores de Iván Idrovo & Consultores Asociados de Responsabilidad Social Empresarial, para que nuestros pasos sean seguros en la ruta de fortalecimiento de esta nueva forma de gestión.

El alineamiento a los Principios del Pacto Global y Metas del Milenio, que se planteó la Cooperativa, desde el 2008, se ha evidenciado a través de la mejora de los indicadores de desempeño económico, ambiental, prácticas laborales y ética de trabajo, derechos humanos y sociedad.

Al ser parte de las soluciones ante la problemática mundial, CACPECO, se siente satisfecha de haber contribuido con:

METAS DEL MILENIO	COMPROMISO
1. Erradicación de la pobreza extrema y el hambre.	Nuestras políticas sociales de RSE fomentan y guían nuestras actividades y proyectos, bajo el enfoque y medición del alivio a la pobreza.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.	Apoyamos a que 165 niños en edad escolar, mejoren su hábito de lectura con recursos lúdicos.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	Somos un ejemplo concreto de cumplimiento de este principio, promovemos y concienciamos al exterior con todos nuestros stakeholders, la equidad en las relaciones entre los géneros, así como el respeto y autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.	
5. Mejorar la salud materna.	Creamos conciencia en más de 5.000 mujeres para la prevención de los índices de mortalidad infantil y enfermedades que pueden afectar a las madres.
6. Combatir el virus VIH Sida, paludismo y otras enfermedades.	Lactancia materna y VIH-SIDA son los temas que abarcamos en nuestra capacitación a los grupos de mujeres CREER.
7. Garantizar el sustento del Medio Ambiente.	La Cooperativa trabajó en el 2010, para promover la sensibilización a través de las campañas “Yo amo mi Planeta” y “Apadrinemos un árbol”, cuyos objetivos fueron concienciar en la comunidad el respeto al ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	Permanente CACPECO ha participado activamente en las iniciativas de la Asociación de Cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros –ACSB–, una de ellas, es el ejercicio del Buen Gobierno Corporativo como Plan Piloto, conjuntamente con la Alianza Cooperativa Internacional –ACI–, cuyos resultados se obtendrán en el próximo período.
PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	COMPROMISO
1. Las empresas y los Derechos Humanos.	Hemos establecido políticas que expresamente declaran el compromiso y respeto por los derechos humanos.
2. Vulneración de los Derechos Humanos.	Promovemos dentro y fuera de la Institución el respeto por los derechos humanos e impedimos y sancionamos, cualquier acto o abusos, según lo determinado en nuestras Políticas, así como en el Código de Ética.
3. Las empresas y la libertad de asociación.	Nuestras políticas manifiestan nuestra disposición a la libre asociación de nuestro Talento Humano.
4. Las empresas y el trabajo forzoso y coacción.	Nuestras políticas están diseñadas y aplicadas para prevenir toda forma de labores forzadas.
5. Erradicación del trabajo infantil.	No contratamos niños ni menores de edad, y fomentamos en nuestros grupos de interés la no contratación de trabajo infantil.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	COMPROMISO
6. La discriminación en el empleo.	Los procesos de selección son transparentes y expresan la no discriminación de persona alguna y por ningún motivo.
7. Las empresas y el medio ambiente.	Nuestra labor se ha enfocado a desarrollar compañías de sensibilización para la prevención del manejo de los recursos naturales no renovables.
8. Iniciativas para el respeto medioambiental.	Ejecutamos planes y programas de reducción y ahorro de los recursos naturales, y concienciamos y ejecutamos acciones conjuntas con nuestros grupos de interés, para el cuidado y protección del medioambiente.
9. Difusión de tecnologías ecológicas.	Nuestros equipos tecnológicos han sido paulatinamente reemplazados y/o adaptados con tecnología verde, de esta manera contribuimos a la disminución del consumo de energía y agua.
10. Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno.	Declaramos en todas nuestras políticas y operamos bajo una posición firme, en contra de todo acto de corrupción.

RSE1

Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

En función de la definición de las políticas de RSE, la Institución está empeñada en orientar sus esfuerzos para el fortalecimiento permanente de sus grupos de interés, privilegiando su calidad de vida, la búsqueda de la preservación del ecosistema y la adaptación de productos y servicios a las necesidades de sus socios y clientes.

Generar Valor Económico

En la dimensión económica nuestras políticas han sido creadas bajo los preceptos de transparencia y oportunidad en la entrega de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre benefician a nuestros grupos de interés.

Generar Valor Social

Nuestra Institución consciente de la valoración de la persona, como ente clave en todos los grupos de interés, define sus políticas en el ámbito social que engloban una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, en busca de un crecimiento 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 aplicamos nuestras políticas, estamos 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.



4.14/4.15 MAPA DE STAKEHOLDERS

Las relaciones de confianza que hemos construido hasta el momento han sido fruto de un acercamiento con nuestros grupos de interés, con ellos trabajamos en conjunto, para alcanzar sus aspiraciones respecto a lo que la Cooperativa les puede ofrecer.



4.14/4.16

Un sendero por el que caminamos juntos

Para la construcción de una relación ganar-ganar, es prioritario conocer los intereses y expectativas de las partes involucradas, información que se consigue utilizando la metodología de encuestas, entrevistas y diálogos estructurados, que aplicados en forma sistemática, nos permiten que nuestro trabajo se viabilice con acciones oportunas, adaptadas a las verdaderas necesidades.

4.17/F7

Matriz Intereses y Expectativas

SOCIOS / CLIENTES	INTERÉS	EXPECTATIVA	COMPROMISO
SOCIOS CON CRÉDITO	Agilidad en el trámite.	Menos requisitos.	Aplicar las soluciones del Grupo de Mejora. Implementación del nuevo sistema informático.
Mantienen cuentas exclusivamente en CACPECO.	Buen trato.	Montos y plazos mayores.	
Cientes puntuales en pagos de préstamos.	Oportunidad en la concesión de créditos.	Sin encajes. Crecimiento económico de sus actividades. Atención del monto solicitado.	Flexibilidad en las condiciones de entrega de créditos. Continuación de la capacitación de Inteligencia Emocional.
INVERSIONISTAS	Rentabilidad.	Seguridad.	Usar el servicios de SMS para recordarles su renovación o cancelación.
Realicen inversiones menores a 90 días.	Transparencia en la información. Trato diferenciado.	Precancelaciones. Incentivos.	Fortalecer el área de Captaciones. Incentivos en recompensa a su confianza.
AHORRISTAS	Buen trato.	Seguridad.	
Cuenta ahorristas con saldos superiores a 500.00.	Rapidez (no filas largas). Comodidad.	Beneficios adicionales. Registros de calidad (libreta).	Implementación del nuevo sistema informático. Continuación de la capacitación de Inteligencia Emocional.

DIRECTIVOS Y TALENTO HUMANO	INTERÉS	EXPECTATIVA	COMPROMISO
ASAMBLEISTAS/ DIRECTIVOS	Crecimiento profesional.	Solvencia.	Capacitación a Directivos.
	Reparto de excedentes.	Permanencia de la Institución en el tiempo.	
		Llegar a ser directivos.	
		Reelección.	
		Reconocimiento.	
PERSONAL	Capacitación de acuerdo al cargo y a los avances tecnológicos.	Incremento de la remuneración.	Realizar actividades de integración.
	Pasantías nacionales e internacionales.	Ayuda psicológica.	Realizar encuesta salarial para presentar a Gerencia General en conjunto con nuevas alternativas de valoración.
	Incentivos por el cumplimiento de metas.		Levantar necesidades de todos los usuarios respecto a hardware y demás herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades.
	Posibilidad de ascensos.	Integración familiar.	Crear la Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional. Realizar la medición del clima laboral y cumplir con todas las soluciones propuestas por el grupo de mejora.
	Plan apoyo para estudios de cuarto nivel.	Ampliación de cobertura.	
FAMILIA DE EMPLEADOS Y DIRECTIVOS	Ser parte actividades de integración.	Mayor involucramiento con la Institución. Horarios menos extendidos. Plan médico familiar. Becas estudiantiles.	Realizar actividades en donde participen la familia de los empleados.
	Trabajar en Equipo.		
	Buen ambiente laboral.		

PROVEEDORES	INTERÉS	EXPECTATIVA	COMPROMISO
SERVICIOS	Pagos oportunos. Relaciones duraderas y de confianza.	Crecimiento institucional.	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.
		Generar más fuentes de trabajo.	
BIENES E INSUMOS	Mejorar procesos en su cadena de valor con apoyo de la Cooperativa.		

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	INTERÉS	EXPECTATIVA	COMPROMISO
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Pagos puntuales.	Pautaje publicitario todo el año.	Mantenerlos informados de las actividades de la Cooperativa. Realizar una actividad de capacitación con los proveedores claves. Continuar con los diálogos estructurados con este stakeholders. Seguimiento de los criterios de RSE en sus actividades.
	Socializar los proyectos de la Cooperativa a la Comunidad.	Ser fuente de información permanente.	
		Auspicios.	

COMUNIDAD	INTERÉS	EXPECTATIVA	COMPROMISO
MEDIO AMBIENTE	Educación en cuidado del medio ambiente.	Prevención ante la eventual erupción del volcán Cotopaxi.	Campaña de concienciación en el uso de los recursos.
ORGANISMOS DE CONTROL	Apoyo en la formación de valores.	Recolección y manejo de desechos sólidos.	Campaña de concienciación en valores.
	Fortalecer la capacitación de los Grupos Creer.	Desconocimiento de las normas viales.	Comunicar nuestras actividades a través de la Memoria de Sustentabilidad.
	Entrega de información oportuna.	Bajar tasas de interés.	
	Tributación a tiempo y real. Transparencia de información.		

Activamente el Talento Humano es parte de las soluciones institucionales...

El Sistema de Gestión Sustentable en CACPECO ha logrado cualificados y efectivos resultados, evidenciados en el proceso de aprendizaje a través de la metodología de mejoramiento continuo de los grupos de mejora en nuestro Stakeholder “Talento Humano”. La primera etapa concluyó con éxito, cuatro proyectos de índole social, ambiental, calidad y productividad se ejecutaron entusiastamente por 20 miembros de esta Familia, de las áreas del Corporativo y de Negocios.

La metodología aplicada fue aprendida por medio del Equipo de Consultores de RSE, periódicamente expertos y grupos de mejora mantuvieron reuniones de trabajo y evaluación, en las que se retroalimentaron cada uno de los siguientes pasos:



Cada uno de estos pasos, fueron apoyados por diferentes herramientas como: encuestas abiertas y cerradas, análisis de datos, diálogos directos con socios y clientes, capacitaciones y charlas al personal, testimonios, promociones y visitas, convenios con la comunidad, que permitieron a su vez, importantes logros como:



- Propuesta de creación de una microempresa asociativa para la comercialización de alimentos orgánicos.
- Plan de inversión de la empresa asociativa.

KADMIEL

Mejoramiento de la calidad de vida de un grupo de madres solteras socias de CACPECO.



- Manual de Cultura de Servicio.
- Técnica del Cliente Fantasma.
- Telemercadeo.
- Buzón de Sugerencias en todas nuestras Agencias y en la Página Web de la Cooperativa.
- Herramientas de evaluación y satisfacción del Cliente.
- Encuestas anuales de calificación del nivel de Servicio al Cliente.

Q3MIL

Disminución del nivel de satisfacción de clientes externos.



- Fortalecimiento del producto "Super Cuenta" en las Escuelas de la localidad.
- Visita a Grupos Creer para conseguir cuentas de las agremiadas y sus familiares.
- Capacitación a los funcionarios netamente en ventas.
- Barridos en las localidades de Saquisilí, Quito, Moraspungo, y Quevedo.

LOS CAPTADORES

Incumplimiento del presupuesto en captaciones.



- La reforestación benefició a una población de 3 800 habitantes.
- Las familias catastradas que participaron en el proyecto son 229 que representan a 300 niños de las escuelas de la localidad.
- Participaron en la plantación 142 niñas y 149 niños.
- El intervalo de edad de los niños que colaboraron fue entre 5 y 12 años.

AMIGOS DE LOS ÁRBOLES

Disminución del alto índice de deforestación en la parroquia Joseguango Bajo.

Este primer piloto de entrenamiento desarrolló competencias y prácticas concretas, como: liderazgo, enfoque al logro, trabajo en equipo, iniciativa, organización del tiempo; es importante enfatizar, que todo el personal inmerso en este proceso, demostró su adhesión al entendimiento, uso y beneficios de la metodología de mejora continua, obteniéndose resultados favorables y otros que mejorarán en el siguiente período.

Conscientes de que este proceso es un fuerte componente del Sistema de Gestión Sustentable y nuestra visión apunta a que éste forme parte de la cultura organizacional, se abren las puertas para la conformación de cinco grupos en una segunda etapa:

LOS DANZANTES

Naturaleza: Ambiental

En convenio con el Municipio de Pujilí, este grupo persigue la reforestación de una zona vulnerable de este Cantón



UNIÓN Y BIENESTAR

Naturaleza: Productividad

Personal de las áreas del Corporativo y Negocios unen sus esfuerzos para mejorar el índice de satisfacción interna.



IMAGEN CACPECO

Naturaleza: Productividad

Investiga las mejores soluciones para evitar la inactivación de cuentas



LOS BUENOS MUCHACHOS

Naturaleza: Productividad

Personal de las diferentes agencias de la Costa, trabajan en la formulación de soluciones que disminuyan el índice de morosidad



LOS NEVADOS

Naturaleza: Productividad

Personal de las diferentes agencias de Chimborazo, trabajan en la formulación de soluciones que disminuyan el índice de morosidad



2.6/4.1/RSE4

NATURALEZA DE LA COOPERATIVA Y SU FORMA JURÍDICA

Nuestros socios son los dueños, coadministradores y gestores de la Cooperativa, definida como una sociedad de personas, su base accionaria es amplia, dispersa y abierta, sus actividades se cimentan en los valores cooperativos: ayuda mutua, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad y preocupación por los demás; el cumplimiento de éstos, junto a la aplicación de cada uno de los Principios Cooperativos, hace posible el desarrollo del objetivo institucional, que es el de atender en forma individual y colectiva, los temas sensibles, intereses y expectativas de cada uno de los grupos de interés.

Su funcionamiento se ampara en la Ley General de Instituciones Financieras, el Decreto Ejecutivo 194 publicado el 11 de enero de 2010, Estatuto Institucional y toda su reglamentación interna.

4.10

Estructura del Gobierno Corporativo

Para su administración está conformada por los diferentes estamentos siendo la máxima autoridad la Asamblea General de Representantes, seguido del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y los diferentes niveles y Comités como brazos ejecutores de las políticas y planes de acciones.

Gracias a la coyuntura con la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, iniciamos el proceso de alineación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, establecidas por la Alianza Cooperativa Internacional- ACI- esta ruta la fortaleceremos en el próximo período.

LA13

Asamblea de Representantes

Está integrada por treinta miembros principales y treinta suplentes, quienes actúan en representación de todos los socios de la Cooperativa, previo a elecciones libres y democráticas aplicando el Segundo Principio Cooperativo de Control Democrático de los Asociados; entre sus funciones está el aprobar el Estatuto Institucional, Reglamento de Elecciones, que fueron reformados en el presente ejercicio; conocer y resolver todos los informes de la administración, conocer y resolver sobre los excedentes, acordar la disolución voluntaria, liquidación forzosa o fusión, entre otras responsabilidades.

4.2/4.3/4.4/4.5/4.9

Consejo de Administración

Sus principales funciones están encaminadas a dictar las políticas, aprobar la planificación estratégica, el plan operativo, el presupuesto, nombrar a la gerencia general, resolver sobre la apertura o cierre de nuevas oficinas, entre otras, igual de importantes señaladas en el Estatuto. Está integrado por cinco vocales principales y cinco suplentes, designados por la Asamblea de Representantes, entre sus miembros se elige el Presidente de la Cooperativa, Vicepresidente y Secretario, que también actúan en varios Comités. Por su contribución al desarrollo institucional la Cooperativa reconoce dietas que son aprobadas por la Asamblea de Representantes; al 31 de diciembre de 2010, este Consejo lo conforman:

Dr. Mario Argüello Armendariz	PRESIDENTE
Lic. Marcelo Calderón Porras	VICEPRESIDENTE
Ing. Carlos Arroyo Caicedo	SECRETARIO
Ing. Fabián Molina Quintanilla	VOCAL
Lic. Geovanny Jiménez Román	VOCAL

Consejo de Vigilancia

Es el estamento interno de auto-control en los temas concernientes al cumplimiento de la normativa que regula a la Cooperativa, sus funciones se señalan en el Estatuto y entre ellas están: controlar que la Contabilidad se ajuste a las normas, informar a la Asamblea sobre el cumplimiento del presupuesto, de los planes de acción, como velar por el acatamiento de las recomendaciones técnicas de Auditoría Interna, Externa y de la Superintendencia de Bancos y Seguros; lo integran tres vocales principales y tres suplentes, de entre sus miembros se elige Presidente y Secretario, igual que el Consejo de Administración tienen derecho a dietas fijadas por la Asamblea, sus miembros son:

Ing. Francisco Arboleda Puente	PRESIDENTE
Lic. Marcelo Calderón Porras	VOCAL
Sr. Bolívar León Ramírez	SECRETARIO

Apoyo a la Gestión Institucional...

Los niveles Directivos y Ejecutivo representado por la Gerencia General, se apoyan en la labor que desarrollan los diversos Comités, entre ellos:

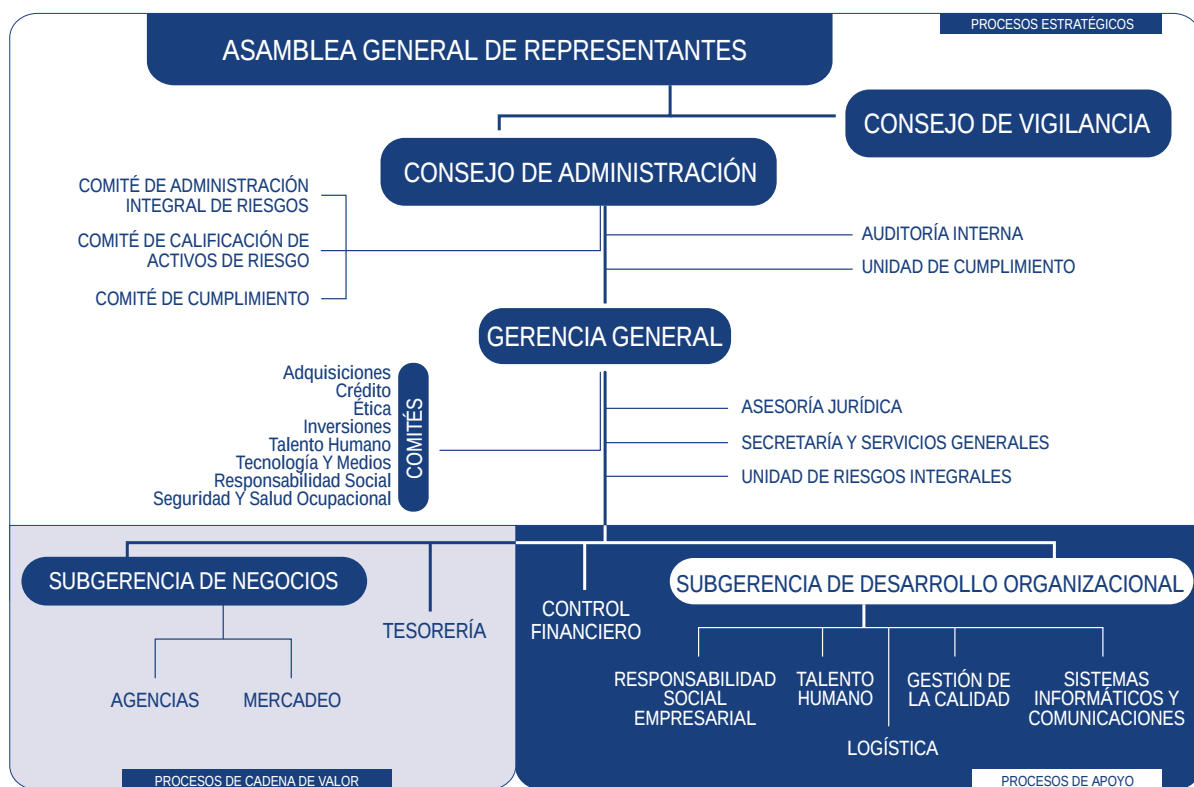
COMITÉ	INTEGRANTES	PRINCIPALES FUNCIONES
Responsabilidad Social Empresarial	Gerente General, Subgerente de Desarrollo Organizacional, Subgerente de Negocios, Coordinador de RSE, Jefe de Mercadeo, Jefe de Gestión de la Calidad.	Desarrollar la estrategia institucional basada en los principios de la RSE.
Riesgos Integrales	Vocal del Consejo de Administración, Gerencia General y Jefe de Riesgos Integrales.	Comité encargado de identificar, medir, monitorear y determinar las perdidas esperadas de la actividad financiera de la Cooperativa.
Crédito	Gerente General, Subgerente de Negocios y Jefe Agencia Matriz y sus respectivos suplentes.	Resolver sobre las solicitudes de Crédito en el marco de las Políticas determinadas en el Reglamento de Crédito.
Ética	Gerente General, Subgerente de Desarrollo Organizacional, Jefe de Riesgos, Representantes de los empleados y Asesor Jurídico.	Velar por el Cumplimiento de los fundamentos Éticos de Directivos y Colaboradores en el desempeño de sus cargos.
Cumplimiento	Vocal del Consejo de Administración, Delegado de la Gerencia General, Subgerente de Negocios, Auditora Interna, Asesor Jurídico y Oficial de Cumplimiento.	Vigila el cumplimiento de las políticas de prevención de Lavado de Activos, a través de un eficiente monitoreo.

A estos Comités se suman, no menos importantes los de Inversiones, Calificación de Activos de Riesgo, Talento humano, Adquisiciones, Tecnología y medios, Salud y Seguridad Ocupacional.

2.3

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La distribución de nuestro organigrama responde a las necesidades institucionales de autonomía y eficiencia entre los procesos estratégicos, cadena de valor y apoyo.



PRINCIPALES EJECUTIVOS

Lic. Virginia Escobar Jácome	Gerente General
Ing. Soraya Peñaherrera Semanate	Subgerente de Desarrollo Organizacional
Ing. Xavier Lomas Chacón	Subgerente de Negocios
Dra. Jenny Proaño Castillo	Auditora Interna
Ing. María Paulina Vizuite	Jefa de Riesgos Integrales
Lic. Jeanneth Gómez Toscano	Jefa de Control Financiero
Lic. Verónica Orbea Carrión	Coordinadora de RSE / Jefa de Talento Humano
Lic. María Dolores Pástor	Jefa de Mercadeo
Ing. María del Carmen Bedoya	Jefa de Gestión de Calidad
Ing. Lorena Molina Yáñez	Jefa de Sistemas y Comunicaciones

4.6/4.8/PR6/SO3
CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética no ha sido diseñado como una herramienta de control de preceptos y requerimientos, sino como la “Guía” para actuar de acuerdo a nuestros valores institucionales, que únicamente se convierte en obligatoria, cuando de manera voluntaria, cada persona que presta su contingente en CACPECO, ya sea en condición de empleado o directivo, la acepta en su conjunto como su Código de Conducta; en el 2010, fue aprobado por el Consejo de Administración y distribuido a los stakeholders Directivos y Talento Humano.

Creemos firmemente que la correcta aplicación y adhesión a nuestro Código merece un proceso específico de socialización y evaluación, por ello, se prevé que en el próximo período, se ejecute la metodología apropiada, con el respaldo de material visual que reforzará un mejor aprovechamiento.

GESTION DE LA CALIDAD

En el año 2010 iniciamos un importante proceso de verificación y revisión de nuestros procedimientos con el objetivo de evaluar su grado de cumplimiento al comparar lo que debe ser con lo que está, de forma que podamos identificar posibles mejoras que garanticen un servicio de calidad a nuestros socios y clientes.

20 personas de varias áreas y agencias participaron en talleres de formación de Auditores Internos de Procesos, 95% de ellas aprobaron el curso, conocimientos que generarán futuras auditorías competentes.

Nuestro compromiso con los socios y clientes es satisfacer sus necesidades y expectativas de calidad, de allí que las auditorías constituyen un elemento que apoya a la optimización de procesos, mejorar la imagen de la Cooperativa, así como potenciar la iniciativa y la responsabilidad del personal, pues se logra la participación y cooperación de todas las áreas de la Institución.

LA AUDITORÍA COMO PROCESO

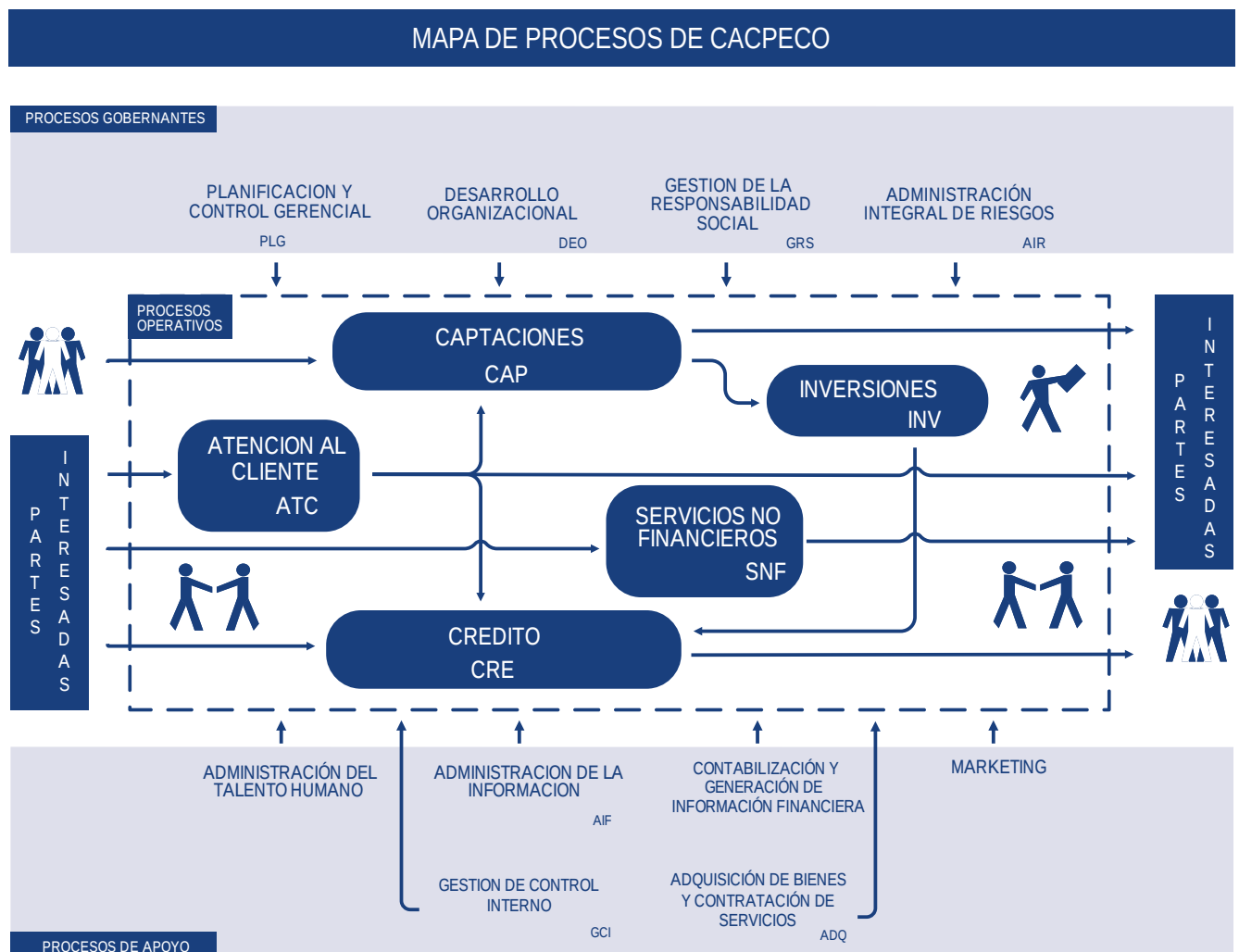


La auditoría es parte del ciclo de mejoramiento PHVA: planificamos lo que vamos a hacer, luego lo hacemos, verificamos si lo que hacemos corresponde a lo planeado para actuar de dos maneras, actuar para corregir si no correspondió a lo planeado y actuar para mejorar si lo que hicimos correspondió a lo planeado.

Se auditaron los procesos de Atención al Cliente en lo referente al servicio de cajeros automáticos y tarjetas de débito y el proceso de Administración del Talento Humano, encontrándose 27 no conformidades, de este total el 41% corresponde al proceso de Atención al Cliente y el 59% al

proceso de Talento Humano; los dueños de estos procesos plantearon planes de acción tendientes al mejoramiento de los aspectos con falencias.

Al contar con el nuevo sistema informático desde el mes de noviembre de 2010, logramos un 100% de implementación de los planes de acción en los procesos de cajero automático y tarjetas de débito; mientras que en el proceso de Talento Humano existió en 78% de cumplimiento de las actividades de mejoramiento planteadas, que serán reforzadas con la asistencia técnica de una consultoría en el siguiente período.



1.2/EC2/EC9/4.11

Decisiones acertadas que minimizan los riesgos institucionales

La Administración Integral de Riesgos comprende un conjunto de políticas, lineamientos, procesos y procedimientos a través de la cual CACPECO identifica, mide, controla/mitiga y monitorea los riesgos inherentes a nuestra actividad, con el propósito de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio, mecanismos y acciones de cobertura, que garanticen los recursos de los socios/ clientes que se encuentran bajo nuestra administración y optimizando la posición financiera de la Cooperativa.

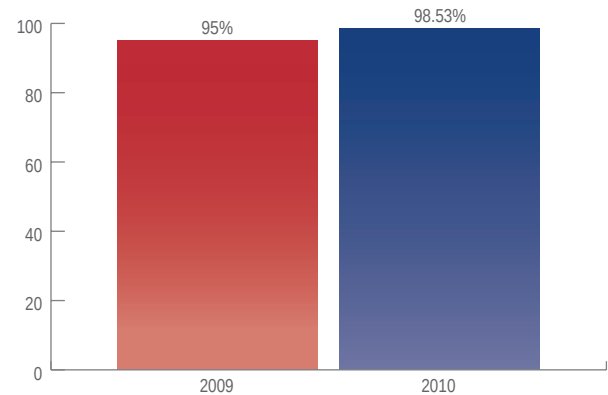
El principal objetivo de la gestión de riesgos es CREAR VALOR a la Institución.

Asegura el cumplimiento de los objetivos institucionales por medio del manejo de disciplinas financieras que modelen esquemas de gestión de riesgos eficientes y de calidad, acordes a las necesidades de la Institución.

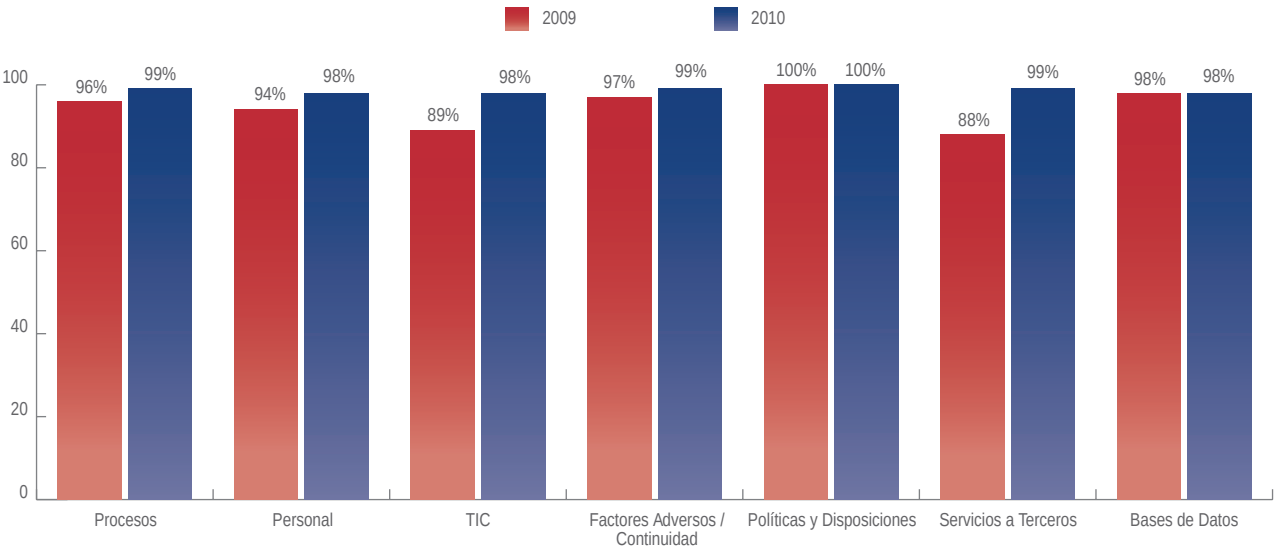
En este contexto la administración de riesgo va más allá del cumplimiento de lo que exige el ente de control, por lo que la mejora alcanzada en el 2010 respecto del año anterior, es del 3.72%, como se evidencia en la siguiente grafica por cada Factor:

La administración integral de riesgos garantiza el equilibrio adecuado de la Cooperativa entre la búsqueda de mayores ganancias y el control de los riesgos que pueden poner en peligro su continuidad.

AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



GESTIÓN OPERATIVA DE RIESGOS



**NUESTRO COMPROMISO
CON LOS SOCIOS Y
CLIENTES ES SATISFACER SUS
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DE CALIDAD, ASÍ COMO
POTENCIAR LA INICIATIVA
Y LA RESPONSABILIDAD DEL
PERSONAL.**





LA TRANSPARENCIA, UN VALOR QUE PRACTICAMOS

F1 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 2010

- US\$ 87'668,566, fue el monto al que ascendieron nuestros activos.
- Nuestra cartera alcanzó US\$59'587,561 que representa el 68% de los activos totales.
- 1.25% fue el decremento que alcanzamos en la disminución del índice de morosidad, frente al 2009.
- El patrimonio de la Institución tuvo un crecimiento de 18.27% con relación al año anterior.

1.2 Nos proyectamos para el 2011

- El escenario económico para el 2011, avizora una tendencia moderada de estabilidad es así que proyectamos el crecimiento de nuestros activos en el 12.17%.
- Ser más eficientes y disminuir el índice de morosidad al menos en el 0.67%
- Consolidar la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Mantener el índice de fondeo externo e impulsar las captaciones como principal fuente.
- Incrementar la cartera de crédito en 25.56%.

Calificación de Riesgo

Credibilidad de nuestros stakeholders es el resultado de la Certificación AA-, que representa una gestión basada en un trabajo transparente, con la aplicación de controles sistemáticos:



1.2

Balance General

Gracias a la decisión de nuestros socios de formar parte de CACPECO este año obtuvimos un crecimiento del 25.52% en relación al año anterior, lo que nos reconforta ante las difíciles condiciones de la economía nacional e internacional, pues por esta razón nos planteamos un crecimiento del 13.44%.

COMPONENTES DEL BALANCE	2009 US\$	2010 US\$	% DE CRECIMIENTO
ACTIVO	69'842,069	87'668,566	25,52
PASIVO	56'201,049	71'535,787	27,29
PATRIMONIO	13'641,020	16'132,778	18,27
UTILIDAD NETA	1'240,818	1'426,719	14,98

La cartera es el principal activo de la Cooperativa, tuvo un crecimiento del 28.79% en relación al año 2009, que permitió ubicarnos dentro de las cooperativas medianas con satisfactoria evolución, que a la vez, promovió la ampliación de la cobertura con nuestras soluciones crediticias.

2009 US\$	2010 US\$	% CRECIMIENTO
46,264,433.00	46,264,433.00	28.79%

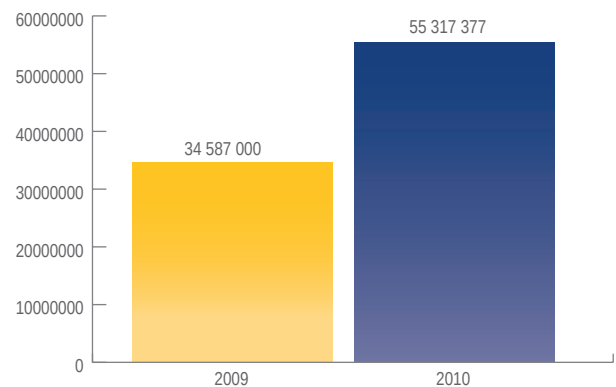
29.44% es el crecimiento de las captaciones a la vista y a plazo frente al 2009, refleja la confianza de nuestros socios, permitiendo la dinamización del giro del negocio.

2009 US\$	2010 US\$	% CRECIMIENTO
49.358.048,80	63.892.134,72	29.44%

Créditos concedidos

A través de este producto nuestros asociados han hecho posible que sus aspiraciones se conviertan en realidad, así 7.680 familias fueron beneficiadas de UD\$55,315,337.26 destinados a diferentes actividades, este crecimiento representa el 60% más que el concedido en el año 2009, esto obedece a la flexibilización de las condiciones en el otorgamiento del crédito que atiende a los intereses y expectativas de los socios identificados en los diálogos estructurados.

CRÉDITOS CONCEDIDOS

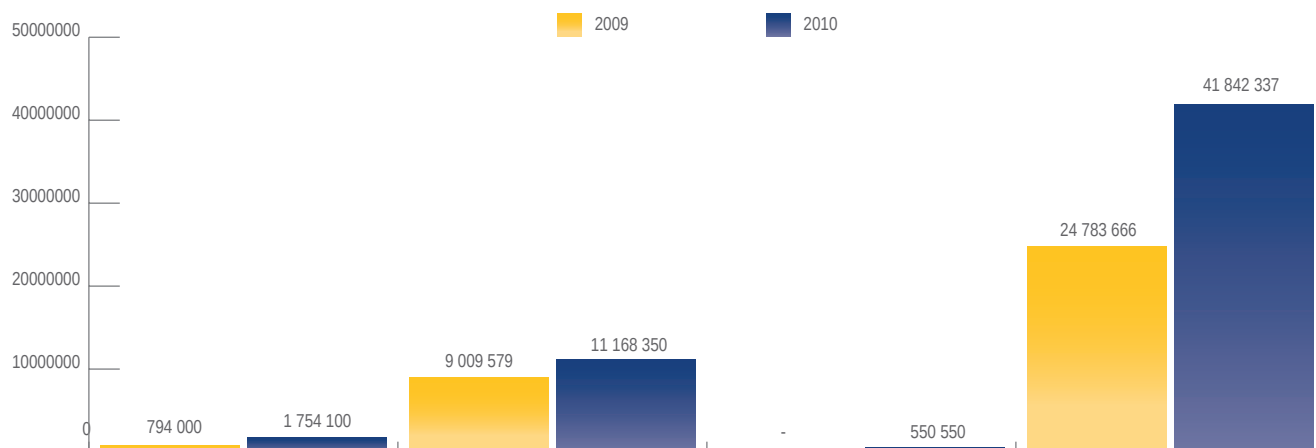


60% es el crecimiento que obtuvimos de la entrega de soluciones crediticias, frente al 2009, como resultado de la aplicación de la flexibilización de requisitos y de tasa de interés que le permitió al socio generar mayor rentabilidad para su actividad económica, mientras para CACPECO, se forjaron relaciones de confianza perdurables en el tiempo.

Destino de créditos

El 75,64% de los créditos concedidos en el 2010, fue canalizado al crecimiento de la microempresa, motor que dinamiza la economía local y nacional y que la administración orienta en mayor escala sus esfuerzos.

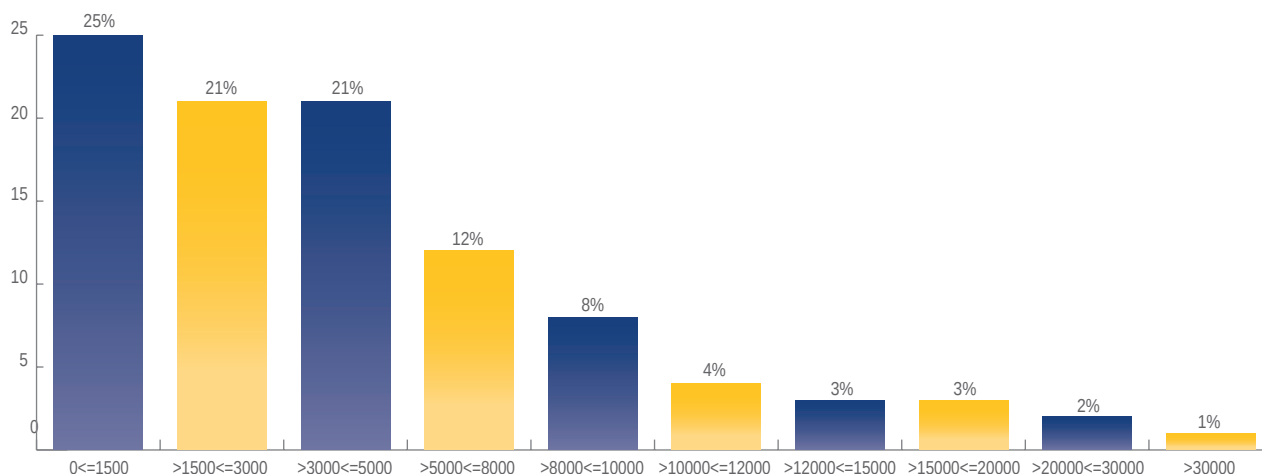
TIPOS DE CARTERA



El 67% de la cartera estuvo dirigido a solventar necesidades financieras de los pequeños empresarios, cuyos requerimientos no superan los US\$5,000 de colocación primaria, evidenciándose el apoyo de la Cooperativa a economías de desarrollo productivo, con una mayor cobertura e impacto socio-económico.

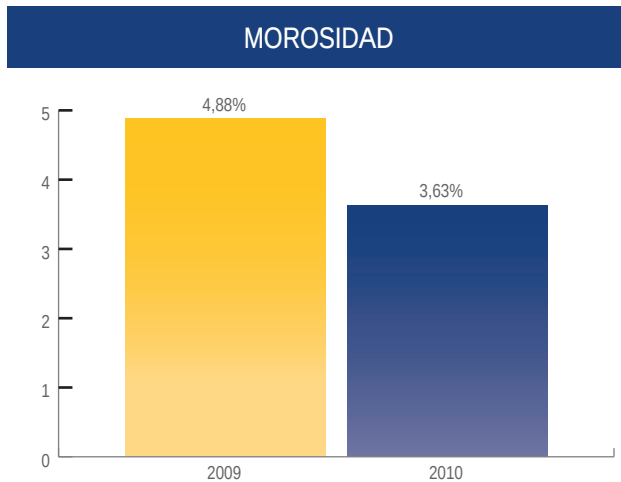
**LA
RESPONSABILIDAD
QUE TENEMOS
EN FOMENTAR LA
MICROEMPRESA,
DINAMIZADORA
DE LA ECONOMÍA
NACIONAL**

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR MONTOS EN DÓLARES



Calidad de la cartera

El manejo eficiente de este activo hizo factible la disminución del 1.25% con relación al año anterior, por historia hemos acreditado estar por debajo de la media del sistema financiero cooperativo.



Inversiones

Un crecimiento del 20.10% fue el resultado del manejo del portafolio de inversiones del 2010 frente al 2009.



Nuestra Institución protege los recursos de nuestras inversiones corporativas, con la aplicación de análisis sobre la solvencia patrimonial, calidad de activos, eficiencia administrativa y financiera, rentabilidad liquidez, índice de patrimonio técnico, morosidad, calificación de riesgo y en apego a nuevas disposiciones del Organismo de Control donde se efectúan simulaciones mensuales, considerando

EL ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO REFLEJA LOS RESULTADOS OBTENIDOS

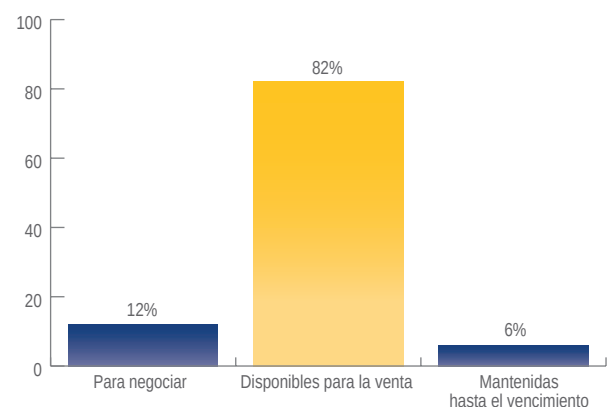
información primaria y secundaria que nos permitió tener un criterio técnico respecto a la generación de utilidad o pérdida que se reflejan en los estados financieros. Todos estos parámetros garantizan la seguridad y rentabilidad de los recursos, pues para CACPECO es determinante que el dinero de sus socios sea bien administrado.

Los ingresos que generaron las inversiones corporativas, tuvieron un incremento del 51% frente al 2009, que permitió rendimientos óptimos de los disponibles de la Institución.

2009 US\$	2010 US\$	% CRECIMIENTO
399,096	605,595	51%

La disponibilidad de los recursos, están garantizados a través de un pacto de recompra en un 82% del total de inversiones, que implica que podemos efectivizar ante cualquier eventualidad, y dar paso al Plan de Contingencia de Liquidez en casos necesarios.

DIVERSIFICACIÓN DE LAS INVERSIONES



EC1 Valor Económico Generado

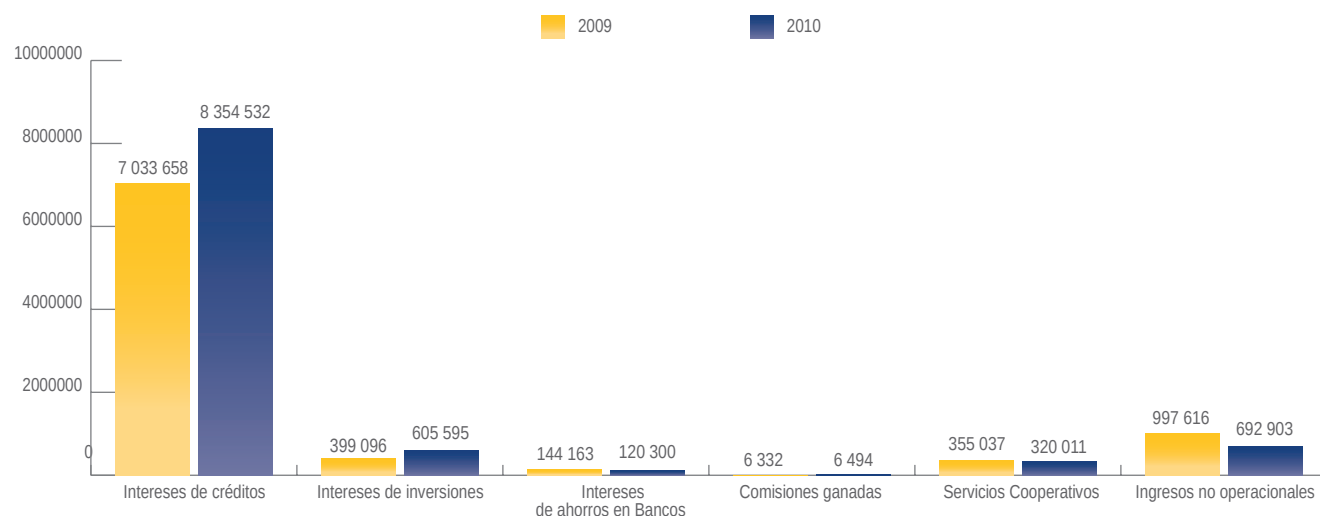
La administración de nuestro portafolio de productos alcanzó los siguientes ingresos:

- El 82,72% de los ingresos, son generados por la cartera de créditos, que representan la mayor fuente de ingreso, por la principal actividad de la Institución.
- En razón de que la Superintendencia de Bancos reguló los costos de Servicios Cooperativos, principalmente la eliminación del costo por el uso de cajeros automáticos propios de la institución, se observa un decremento del 9.8% en comparación al 2009.

PARA CACPECO ES DETERMINANTE EL MANEJO TRANSPARENTE DE LOS RECURSOS DE LOS SOCIOS

	2009 US\$	% PARTICIPACIÓN	2010 US\$	% PARTICIPACIÓN
Valor económico generado	8.935.902	100%	10.099.835	100,00%
Intereses de créditos	7.033.658	78,71%	8.354.532	82,72%
Intereses de inversiones	399.096	4,47%	605.595	6,00%
Intereses de ahorros en Bancos	144.163	1,61%	120.300	1,19%
Comisiones ganadas	6.332	0,07%	6.494	0,06%
Servicios Cooperativos	355.037	3,97%	320.011	3,17%
Ingresos no operacionales	997.616	11,16%	692.903	6,86%

VALOR ECONÓMICO GENERADO



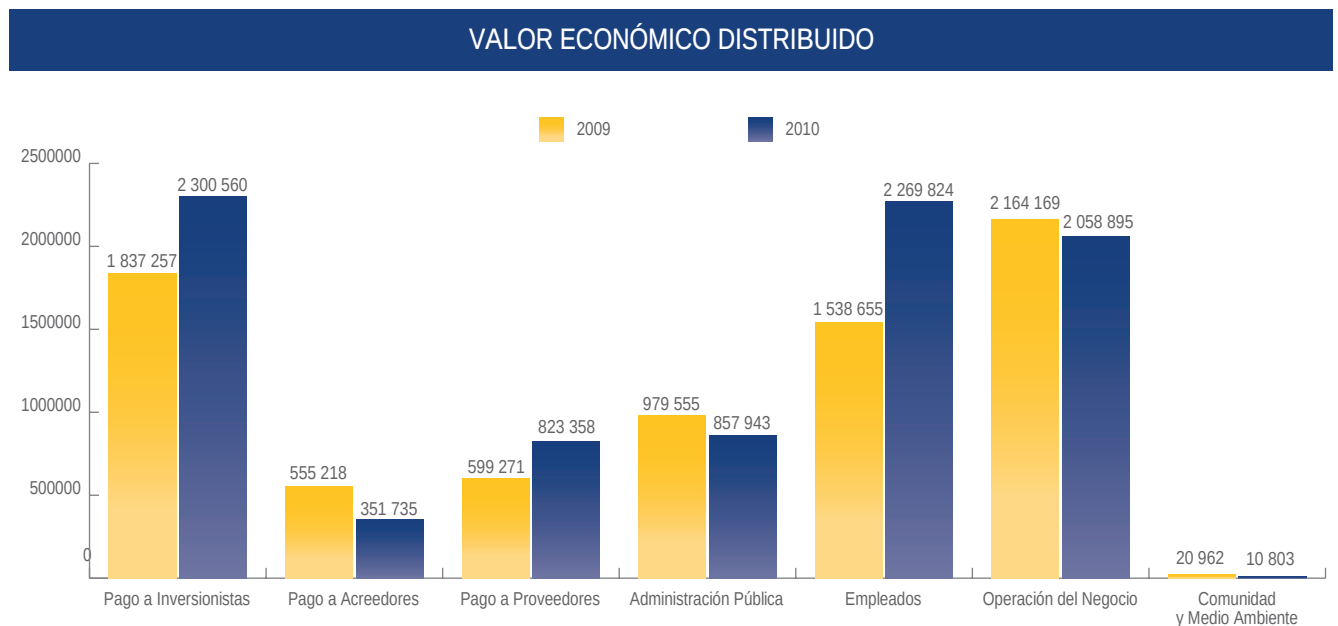
EC1

Valor Económico Distribuido

Para la definición de las diferentes estrategias con todos los stakeholders se efectuaron los siguientes egresos:

- 26,50% fue el porcentaje que la Cooperativa reconoció la confianza de nuestros inversionistas, pagándoles una tasa que permitió tanto a ellos como a nosotros, una estabilidad financiera satisfactoria.
- En la fuerza motora de CACPECO, como lo es el capital humano, se invirtió el 26,15%, que se encuentra a su vez, dentro de los niveles eficientes de los indicadores promedio dentro del sistema Cooperativo Nacional.
- No podríamos avanzar sin destinar recursos a la operatividad de la Institución, así destinamos el 23,72% del total de nuestros gastos.

	2009 US\$	% PARTICIPACIÓN	2010 US\$	% PARTICIPACIÓN
Valor económico distribuido	7,695,086	100.00%	8,681,410	100%
Pago a socios por ahorros e inversiones	1,837,257	23.88%	2,300,560	26.50%
Pago a Acreedores	555,218	7.22%	351,735	4.05%
Pago a Proveedores	599,271	7.79%	823,358	9.48%
Administración Pública	979,555	12.73%	857,943	9.88%
Empleados	1,538,655	20.00%	2,269,824	26.15%
Operación del Negocio	2,164,169	28.12%	2,058,895	23.72%
Comunidad y Medio Ambiente	20,962	0.27%	10,803	0.12%





PORQUE SU BIENESTAR, MERECE NUESTRO MEJOR ESFUERZO

Forjando Sueños
con Responsabilidad

2.7

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 2010

- 5.816 familias microempresarias, nos consideraron como la puerta de acceso ideal para mejorar sus negocios y sus condiciones de vida, a través de la concesión de emprendimientos productivos por el valor de US\$41,842,337.
- Hemos dado la bienvenida a más de 1.700 niños con nuestro producto “Súper Cuenta”, a través del lanzamiento de la segunda etapa promocional, incrementando las cuentas de ahorro a US\$331.000.

- 10.540 nuevos socios, pasaron a ser parte de esta gran familia.
- Logramos el tercer lugar de recordación en la mente de la población de Chimborazo.
- El 40.55% fue el porcentaje de nuestra cartera total, que fue solventada por nuestros depósitos a plazo.

Nos proyectamos en el 2011

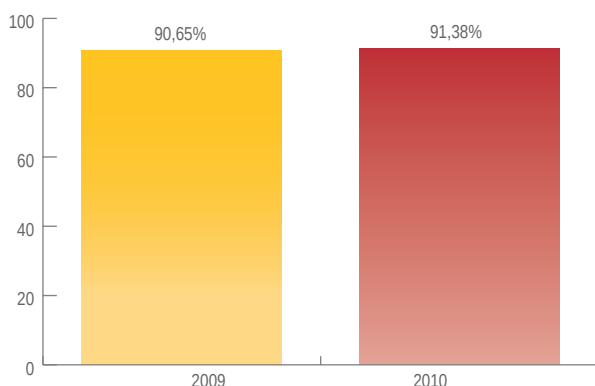
- Incrementar la concesión de créditos a nuestros socios en un 24%.
- Incrementar las captaciones del público en un 8%.
- Disminuir nuestro indicador de morosidad al 3.5%.
- Fortalecer la utilización de nuestra oficina móvil como medio para llegar a zonas desatendidas.
- Ampliar nuestra cobertura de servicios cooperativos con la apertura de una nueva agencia.

PR5

La alianza ideal: SOCIOS y CACPECO

El 91.38% fue el porcentaje de satisfacción externa alcanzado en el 2010, en comparación al 2009, como consecuencia de la capacitación basada en la metodología de Programación Neurolingüística y aplicación de las soluciones planteados por un Grupo de Mejora.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EXTERNA



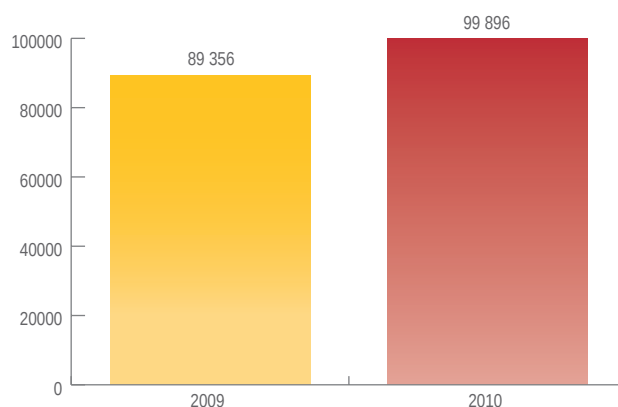
Oportunidades para mejorar...

58 quejas y reclamos fueron reportadas durante el 2010, de ellas el 46.55% tuvieron que ver con delitos como robo de documentos, falsificaciones, estafas, clonaciones, convirtiéndose en una oportunidad de mejora, para en el siguiente período desarrollar un proceso de capacitación dirigido a socios y clientes, en temas de seguridad en el manejo de sus documentos personales y valores. Un 32.76% reportó problemas relacionados con fallas en el servicio de cajeros automáticos, al respecto y con el ingreso del nuevo sistema, la adquisición de nuevos cajeros y otras mejoras implementadas, se espera disminuir al máximo este tipo de quejas. El 12% reportó problemas de carácter operativo que han sido tomadas muy en cuenta para el nuevo período y sobre las que se trabajará con el personal de la Institución en un intensivo plan de capacitación que busca mejorar en el servicio.

Las puertas de esta casa están siempre abiertas para recibir a más y más socios....

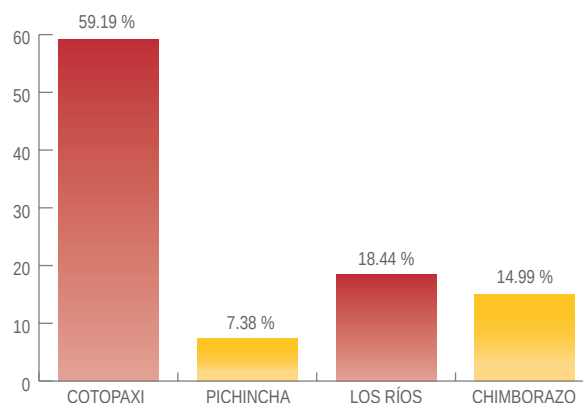
Al 2010 alcanzamos 99.896 socios y clientes distribuidos en nuestras zonas de influencia, de ellos el 47% son mujeres.

CRECIMIENTO SOCIOS



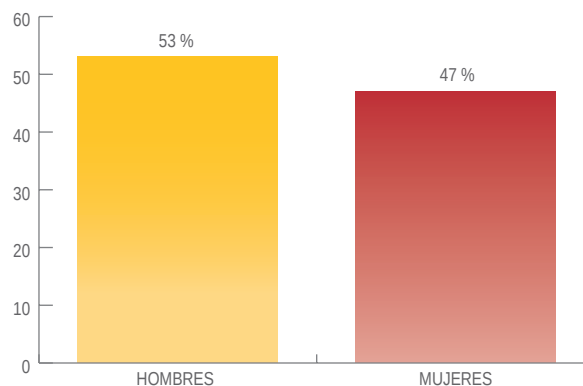
Distribución por provincias

DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS



Distribución por Género

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



EN6/EN7/PR3 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ahorros a la vista

Objetivo

Garantizar la disponibilidad inmediata de los recursos confiados a la Cooperativa.

Características comerciales

- Montos mínimos de apertura.
- Cero costos por mantenimiento.
- Seguro de vida gratuito.
- Acceso a créditos.
- Pago oportuno de interés sobre saldos de capital de manera trimestral.
- Es un instrumento para planificar eficientemente sus ahorros.
- El socio dispone de su dinero de una manera inmediata.

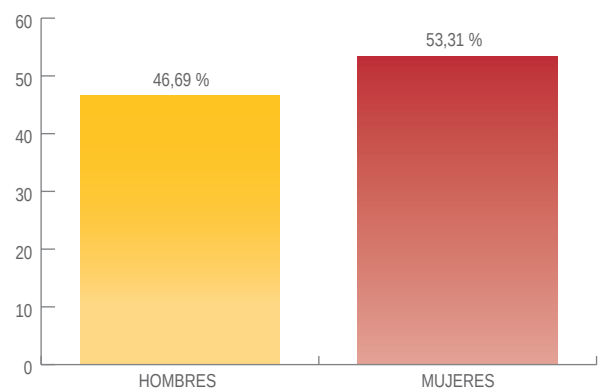
Resultados

10,540 socios se sumaron a esta gran familia, quienes a través de sus ahorros nos permitieron apoyar a otras familias con financiamientos para sus diversas actividades económicas, además:

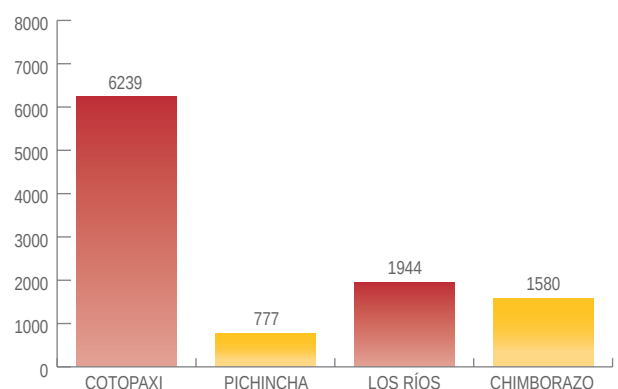
- Se recompensó al esfuerzo depositado por nuestros ahorristas con el pago de US\$612.827 por concepto de intereses.
- Atendimos con normalidad los requerimientos de disponibilidad de fondos por parte de nuestros socios.
- El 6.64% del total de nuestras cuentas de ahorros lo constituyeron los niños y adolescentes a través de nuestra cuenta infantil "Súper Cuenta"; también, tuvo un efecto de doble vía, pues los padres de familia optaron por otros productos financieros como: créditos, inversiones, tarjetas de débito, giros, entre otros.
- El 44% es el crecimiento del monto de ahorros en relación al 2009, este impulso responde al rediseño de los personajes lúdicos que son los protagonistas del acercamiento de los niños con la Institución, su promoción se realiza en las escuelas a través de un mensaje de concienciación en los valores del ser humano y en el cuidado del medio ambiente.



APERTURAS POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS



Ahorro inversión

Objetivo

Ofertar una alternativa de ahorros programados, con una competitiva tasa de interés, que nos beneficia mutuamente.

Características comerciales

- Montos de ahorro mínimos.
- Es una libreta solamente para depósitos.
- El socio recibe la misma rentabilidad de un depósito a plazo fijo.
- Cero costos de mantenimiento de cuenta.
- La pueden aperturar menores de edad.
- Se permiten realizar depósitos adicionales al monto inicialmente pactado.

Resultados

1.102 personas planificaron sus metas financieras a través de nuestro producto ahorro inversión, lo que les permitió:

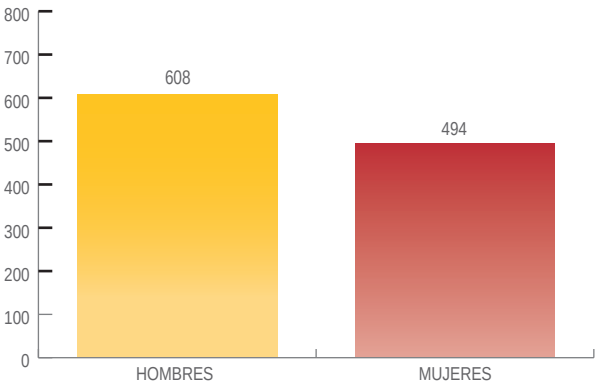
- Distribuir a los socios US\$22,752 por concepto de intereses por su capital invertido.
- Contribuir al fomento de cultura de ahorro planificado de nuestros asociados, lo que se evidencia en la permanente renovación de dichas libretas en el momento de su vencimiento.



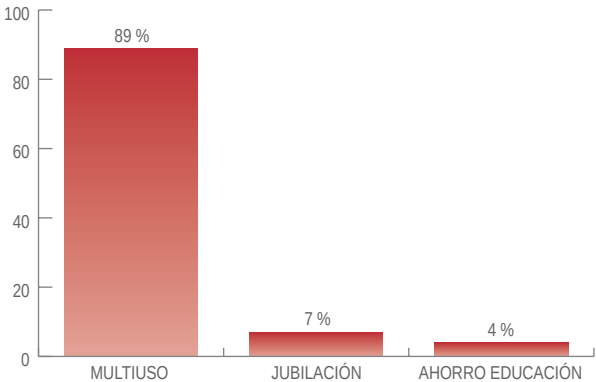
Un promedio anual de US\$380 es el monto que nuestros socios destinan a diferentes opciones de ahorro como por ejemplo: la educación de sus hijos, paquetes vacacionales, compra de artículos para el hogar o un fondo de previsión que les de tranquilidad en sus últimos años.

El 89% de la opción multiuso corresponden a diversos objetivos de ahorro programados, demostrando así la capacidad de ahorro de nuestros socios en el mediano plazo.

AHORRO INVERSIÓN POR GÉNERO



ALTERNATIVAS DE AHORRO INVERSIÓN



Depósitos a Plazo Fijo

Objetivo

Brindar alternativas rentables a nuestros socios a un plazo convenido, garantizando el retorno de su capital e interés con el menor riesgo posible.

Características comerciales

- Permite realizar inversiones desde US\$100.
- Atención especial para las personas de la tercera edad.
- Tasas de interés competitivas.
- Cobro de intereses mensuales, trimestrales, semestrales o al vencimiento.
- Son útiles como garantía de créditos.
- Es un documento negociable en el mercado bursátil.
- Incentivos permanentes a nuestros inversionistas.
- Nuestro socio recibe seguros gratuitos de vida, muerte accidental e invalidez hasta por el doble de lo invertido.
- Libre elección de plazos.
- Respaldo de una institución segura y confiable.



Resultados

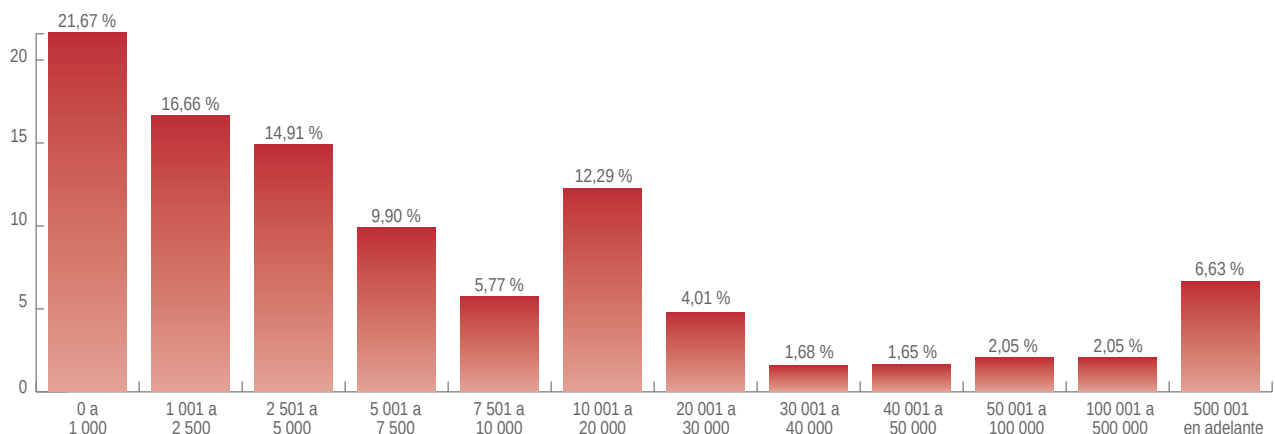
1.946 socios y clientes confiaron su dinero en nuestra Institución y nos consideraron su caja fuerte, permitiéndonos con ello:

- Retribuir su confianza con el pago de US\$1'475,199 por concepto de intereses.
- Conceder un total de US\$48,581 en créditos con la garantía de su depósito a plazo, así el socio puede conservar su inversión y hacerla efectiva para el objetivo original.
- La cartera de plazos fijos, se diversificó de la siguiente manera:

US\$24'334,889.28 fue el monto depositado por nuestros socios y clientes, considerando los beneficios adicionales a la tasa de interés rentable que ofrecemos, como: seguros de vida por el valor de la inversión, son negociables en el mercado bursátil así como pequeños obsequios en agradecimiento a su confianza.

Cumpliendo con uno de nuestros principios de ayuda mutua, este valor recibido de cerca de 2.000 socios y clientes, fue canalizado a fomentar el desarrollo de la microempresa, segmento al que se orienta la estrategia institucional.

DEPÓSITOS A PLAZO POR MONTOS 2010



F13

Créditos Microempresariales:

Objetivo

Fomentar las actividades productivas de pequeña escala, a familias de estratos económicos medio-bajo y bajo, quienes impulsan un movimiento sistémico de la riqueza nacional.

Características comerciales

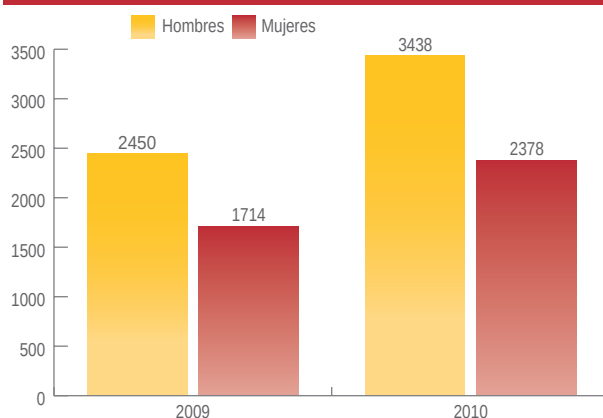
- Destinados a incremento capital de trabajo o compra de activos.
- Desde los US\$300.
- Plazo máximo de 48 meses, dependiendo de su capacidad de pago.
- Garantías personales, hipotecarias o prendarias.
- Tasas de interés están por muy por debajo de las máximas permitidas por el Banco Central del Ecuador.

Resultados

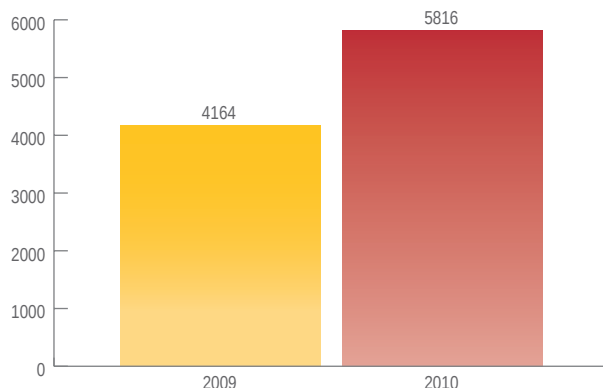
Incrementamos las soluciones financieras microempresariales en un 68,83% en comparación al año anterior y creamos relaciones de confianza de 2.378 mujeres y 3.438 hombres microempresarios de las zonas de influencia.

5816 microempresarios hicieron realidad sus sueños al mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias, con la creación y fortalecimiento de al menos 12.000 fuentes de empleo directo e indirecto, se concedieron US\$41'842.337,26, los destinos principales fueron el incremento de su capital de trabajo y la compra de activos fijos.

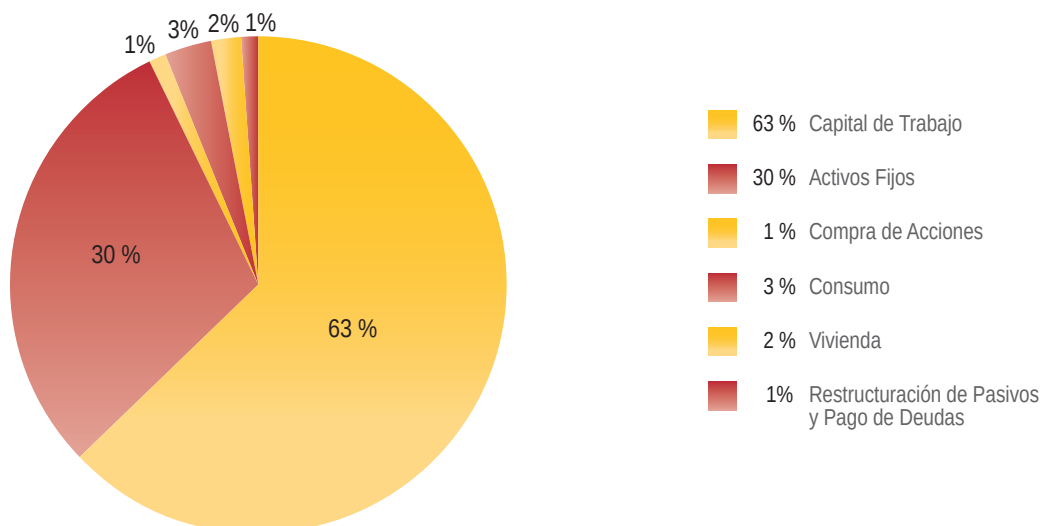
CRÉDITOS MICROEMPRESARIALES POR GÉNERO



CARTERA MICROEMPRESARIAL



DESTINO DE LOS CRÉDITOS MICROEMPRESARIALES



Créditos Comerciales

Objetivo

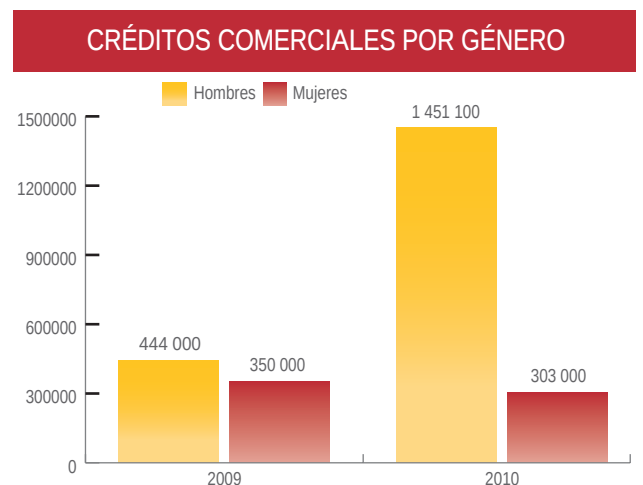
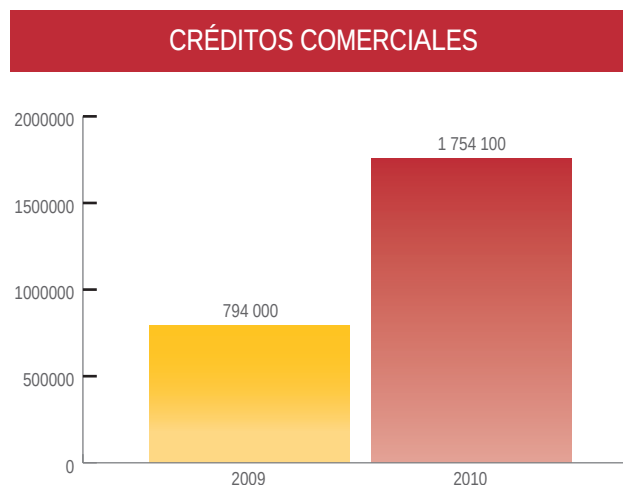
Apoyar al crecimiento financiero sostenido de los medianos empresarios, en sus anhelos de incremento de activos fijos y capital de trabajo.

Características comerciales

- Dirigidos al financiamiento de actividades de medianas empresas como también a personas naturales o jurídicas que llevan actividades empresariales de mediana escala.
- Destinados principalmente a la compra de activos fijos o capital de trabajo.
- Montos de concesión hasta US\$550,000.
- Los plazos hasta 10 años cuando se trate de activos fijos.
- Garantías hipotecarias o personales.

Resultados:

Se incrementaron en un 50% en relación al año 2009, como consecuencia de la política institucional de fomentar permanente a la producción y a las actividades empresariales. Un total de US\$1'754.100 fueron concedidos, a nuestros socios que le apostaron a crear mejores condiciones y competitividad de sus negocios y el movimiento positivo de la economía.



Créditos de Vivienda

Objetivo

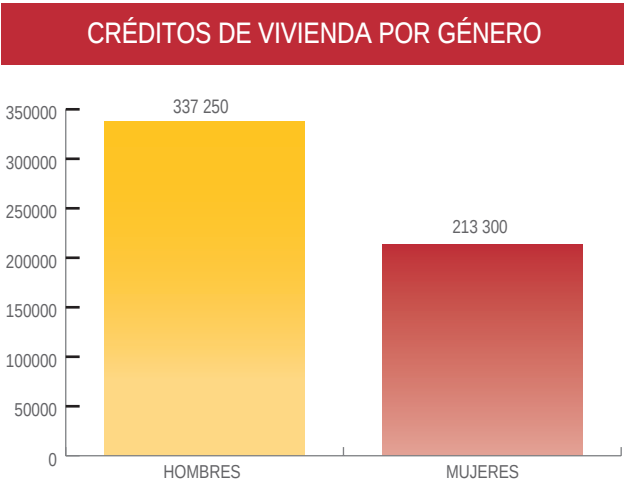
Contribuir con los deseos de comprar, adquirir, construir o remodelar su casa, posibilitando su seguridad y la de sus familias.

Características comerciales

- Montos hasta US\$60,000.
- Plazos de hasta 10 años.
- Destinados para compra, mejoras, ampliación de vivienda nueva e inclusive usada.
- Garantía hipotecaria.

Resultados

Más de 1.200 personas fueron beneficiadas para concretar sus aspiraciones de seguridad con un techo propio. El monto distribuido fue de US\$2'549,290, incrementándose en un 209% a diferencia del 2009.



Créditos de Consumo

Objetivo

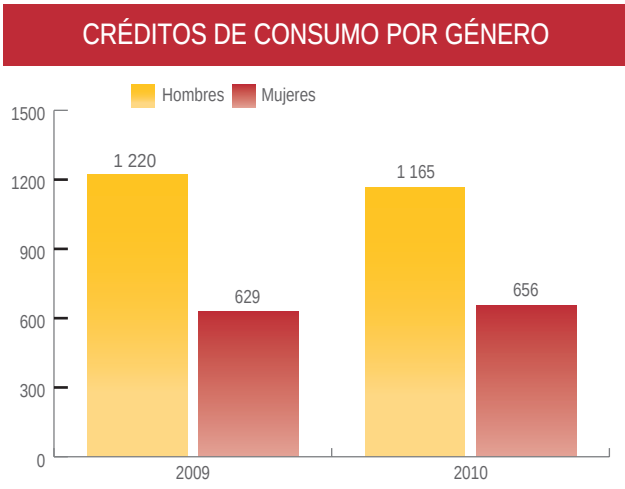
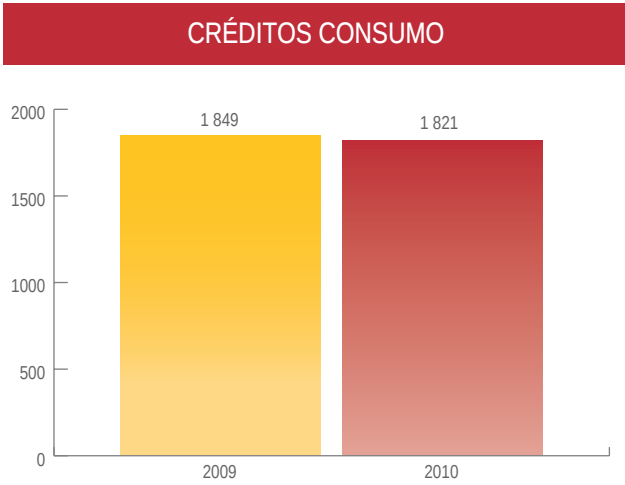
Solventar las necesidades financieras de los socios que se encuentran en relación de dependencia laboral o que perciben rentas fijas mensuales, en lo referente a gastos de educación, viajes, pago de deudas, nivelación de presupuestos familiares o incremento de sus activos.

Características comerciales

- Montos desde los US\$300.
- Plazos hasta 48 meses.
- Garantías personales o hipotecarias.
- Permite financiar gastos familiares.

Resultados

656 mujeres y 1.167 hombres, fueron atendidos con un monto de US\$11'168.35, el número de créditos de consumo se disminuyó en un 1.4% en comparación del año 2009, por privilegiar a nuestro mercado objetivo.



Créditos Creer

Objetivo

Viabilizar el cambio de las condiciones de vida de mujeres de bajo estratos económicos, a través de los créditos con educación.

Características comerciales

- Modalidad de grupos solidarios.
- Un mínimo de 10 y un máximo de 30 mujeres.
- Ubicadas en la zona urbana y urbano-marginal de la ciudad.
- Créditos sin garantías reales.
- Plazo de hasta 12 meses.
- Desde US\$100 hasta US\$1,800.
- Capacitación en temas de nutrición, salud, manejo de su negocio, autoestima y motivación.

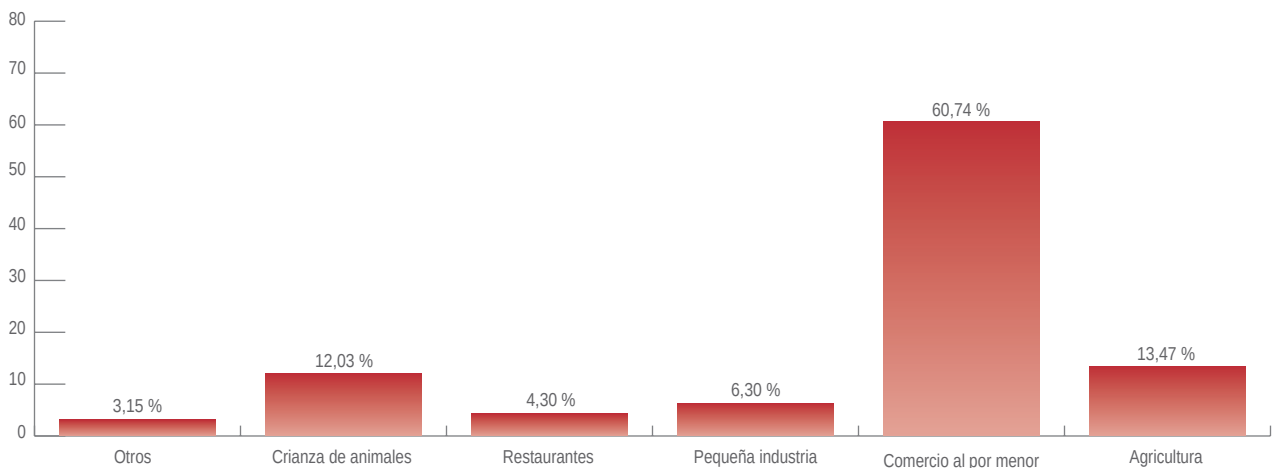
Resultados

5.640 mujeres y sus familias impulsaron el crecimiento de sus economías, a través de US\$3'802,514, fortaleciendo el sentido de trabajo solidario de sus barrios y comunidades.

Nuestras asociadas utilizaron los recursos hacia el emprendimiento de actividades de comercio al por menor, crianza de animales y agricultura principalmente, permitiendo de esta manera constituirse en una importante fuente de apoyo económico para sus familias.



CRÉDITOS CREER





Servicios no Financieros

CACPECO, se ha preocupado de que nuestros socios y clientes tengan un mayor acceso a soluciones que faciliten sus transacciones financieras:

Pago y Envío de Remesas

Se realizaron 6.560 operaciones de envío y recepción de divisas por un valor de US\$2'373.626 como una muestra de la reactivación económica de los países en los que nuestros migrantes están desarrollando sus actividades.

Pago de Nóminas

Tres convenios de Pago de Nómina se realizaron a fin de que 197 personas cobren su remuneración en nuestras oficinas, beneficiándose con servicios ágiles oportunos y enseñándoles a administrar su remuneración a través de su libreta de ahorros.

Seguro de Desgravamen

27 personas fueron beneficiadas con esta indemnización llegándose a pagar un total de US\$203,498.

Seguro de Vida

85 personas fueron beneficiadas con el pago de US\$57.000 por el seguro de vida con la Empresa COLVIDA.

Cajero Automático

Con este servicio nuestros socios tienen un mayor control del manejo de su dinero y la disminución de llevar altas sumas, previniendo de esta manera riesgos innecesarios y ampliando la cobertura de disponibilidad del efectivo a través de la red extendida por todo el País, en el último trimestre del año 2010, el servicio fue mejorado, disminuyendo drásticamente los reclamos.

SOAT

6.234 socios y clientes de la Cooperativa, utilizaron este servicio por un total de US\$50,216.

Bono de Desarrollo Humano

Este servicio nos permitió pagar 21.875 bonos con un total de US\$824,758, en nuestras agencias de: Pujilí, Saquisilí, La Maná, Moraspungo y Chambo.

TESTIMONIOS



Todo lo que soy y todo lo que tengo le debo a la CACPECO, mi trabajo, la educación de mi hijo, mi salud, mi casa y mi vehículo, los tengo gracias a los créditos oportunos y con intereses cómodos, se ha hecho posible mis sueños, mis metas ahora hechas realidad, gracias a la confianza que depositaron en mi, invito a todas las personas que se unan esta Institución, porque es transparente y responsable.

MARTHA AGUILERA



Soy socia de la Cooperativa desde sus inicios, los fundadores fueron personas rectas y nos inspiraron confianza para seguir adelante, cuando he solicitado los servicios nunca se han negado, toda mi familia también es socia, el personal es muy caritativo, me enorgullece la extensión a otras zonas con las agencias.

MARIANITA CASTILLO



Yo empecé siendo socio en el año 1999, solicité un crédito en ese tiempo en sucres de S/6'000,000, luego hice otro para construir un techo propio, siempre he entrado a la Cooperativa como si fuera mi casa, todo lo que tengo lo he adquirido gracias a CACPECO, ya no me acuerdo cuantos créditos, la única condición ha sido ser responsable y puntual. Mi compromiso es ser siempre fiel, cuando tenga dinero extra ahorro en esta Cooperativa, devolviendo la confianza que me dieron aún cuando yo era muy joven; muchas gracias.

LUIS ENRIQUE OTAVALO DEFAZ



ENERGÍA HUMANA QUE TRANSFORMA

Considerados como la fuerza
vibrante de esta familia

HR5/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 ambien-

te 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.

F7

Nos fortalecimos en el 2010

- Afianzamos el proceso de integración de los principios de la Responsabilidad Social en el personal, a través de la validación de sus intereses y expectativas con la herramienta de diálogos estructurados.
- Afirmamos los conocimientos del personal de negocios en el 80%, con el Programa “En tus manos”, para poder llegar con mayor facilidad a los socios.
- Incrementamos el liderazgo de los niveles de jefaturas de áreas y agencias, en el 64% con la metodología Coaching.

- El programa de voluntariado “Caritas Felices” a cargo del personal de CACPECO, desarrolló un proyecto para inculcar el hábito de la lectura en los infantes de las escuelas apadrinadas.
- Logramos una mayor interrelación entre la Cooperativa y las familias de nuestros colaboradores, con varios eventos sociales y deportivos.

Nos proyectamos en el 2011

- Disminuir el índice de rotación al menos en dos puntos.
- Fortalecer el sistema de administración y de evaluación del desempeño 360° del Talento Humano.
- Fortalecer los principios y valores de honestidad y transparencia.
- Afirmar la cultura del servicio en el personal de negocios.

LA12

Evaluación al desempeño

El constante aprendizaje ya sea de fuente interna o externa, es una de las fortalezas que la Cooperativa busca garantizar en cada período, es por ello, que el input obtenido del proceso de evaluación aplicado al capital humano de CACPECO en el 2010, contribuyó a un adecuado direccionamiento de sus competencias, habilidades y destrezas, a través de una metodología de 180 grados, que se basó en el análisis de las competencias de cada cargo, determinándose aquellas en desarrollo, que nos servirán para la construcción de la capacitación en el venidero 2011.

Este proceso fue decisivo para una nueva oportunidad de mejora al contrastar las debilidades halladas en nuestra normativa de perfiles y responsabilidades, por ello, se avizora un cambio dinámico en la administración de recursos humanos por competencias que sin duda, afirmará los subprocesos internos para mantener satisfechos a este grupo de interés.

4.7/LA10/LA11

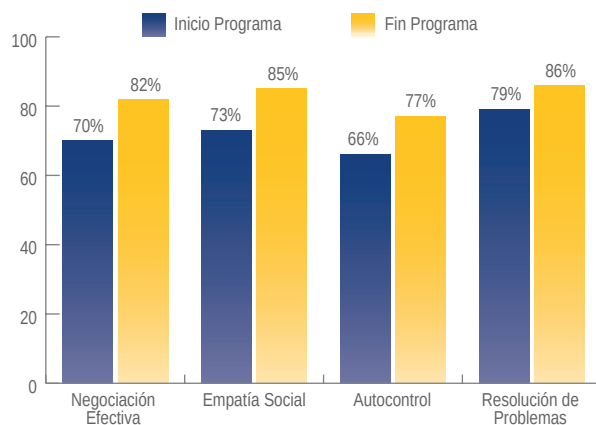
Nuestro crecimiento profesional al servicio de miles de ecuatorianos

En la permanente motivación que el cliente interno se encuentre apto para enfrentar los retos institucionales, se desarrolló una planificación acorde a las necesidades propias de la gente, desde nuestros Directivos al personal operativo.



Con el 96% de satisfacción de sus asistentes, los miembros de la Asamblea General de Representantes, Consejos de Administración y Vigilancia participaron activamente en el seminario sobre “El Rol del Directivo en CACPECO”, espacio de disertación y refuerzo de conocimientos impartidos por un profesional experto en el tema.

COMPETENCIAS EN CRECIMIENTO



Uno de los principales componentes que fortalece al equipo humano es la capacitación, el Programa: “En tus manos”, dirigido al personal de Negocios, en el 2010, se consolidó y finalizó con resultados alentadores, que apuntaron principalmente a que las relaciones con nuestros socios y clientes tengan un trato más cordial, este objetivo lo alcanzamos a través del mejoramiento de las competencias y destrezas como: la negociación efectiva, el control emocional y la capacidad para interrelacionarse.

La eficiencia institucional así como el aprovechamiento de las competencias del Talento Humano se vieron fortalecidas en la implementación del nuevo Sistema Informático "Financiamiento", se automatizó el 100% de los procesos manuales y con ello, la eliminación de la carga operativa; obteniéndose como resultado principal, la entrega de un servicio ágil, oportuno y confiable, por ejemplo: cada transacción en ventanilla tiene un lapso de un minuto y 31 segundos. Otro parámetro de eficiencia que alcanzamos con el nuevo sistema informático, es la seguridad y control interno que facilitan el trabajo en la disminución de errores, a través de una herramienta dinámica, que garantiza la protección de los recursos de nuestros socios y clientes.

Aprendizaje Internacional

Gracias al mejoramiento continuo de las competencias de nuestro equipo, logramos el cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de las siguientes especializaciones: el equipo de la Unidad de Auditoría Interna viajó a México, en donde participaron del curso sobre la "Ley Serbanes Oxley".

La Jefa de Riesgos Integrales se trasladó a Brasil, para su asistencia al Seminario Taller Internacional "Gestión Corporativa de Riesgos en Banca".

La Subgerente de Desarrollo Organizacional junto a la Coordinadora de Responsabilidad Social concluyeron el Programa Internacional sobre RSE, en el Tecnológico de Monterrey, que contribuyó al fortalecimiento del modelo de gestión sustentable, así también como en la aplicación de herramientas de comunicación orientadas a los diferentes stakeholders.



LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO SE VIERON FORTALECIDAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA INFORMÁTICO

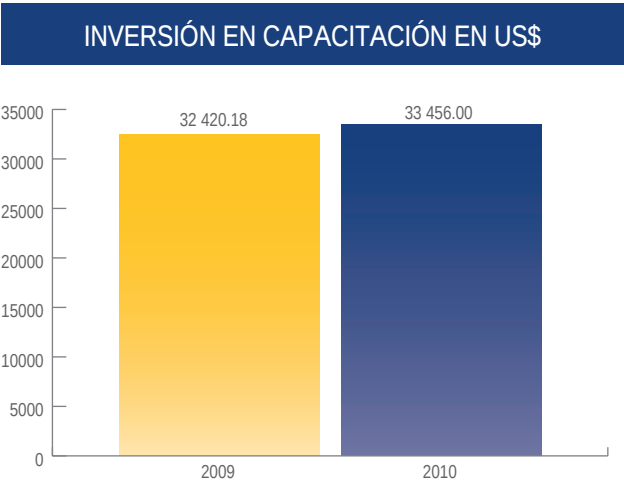
El sistema de mejoramiento continuo fue fortalecido a través del Equipo de Consultoría Externa, con la capacitación de 40 colaboradores, en los temas de Auditoría de Procesos y Formación de Facilitadores de Grupos de Mejora.



En los siguientes gráficos se evidencian las horas promedio de aprendizaje por empleado, y la inversión en dólares:

CAPACITACIÓN 2010	
Total de horas de Aprendizaje Interno	627
Total de horas de Aprendizaje Externo	3 774
TOTAL DE HORAS RECIBIDAS EN EL 2010	4 001
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	37

En este período se trabajó conjuntamente con el Consejo Nacional de Capacitación y Formación, obteniendo un ahorro de US\$12,123.



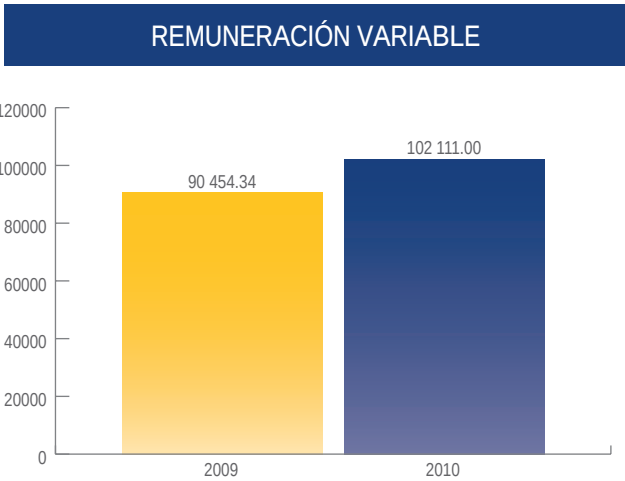
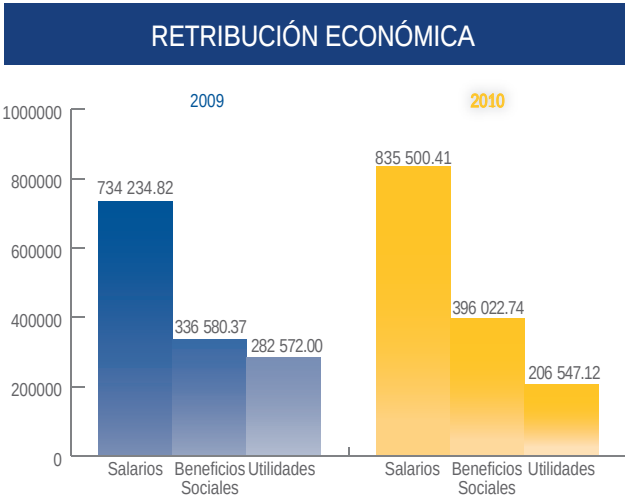
LA6
Acciones que nos ayudaron a prevenir riesgos físicos y biológicos

116 colaboradores se beneficiaron de varias actividades internas que se enfocaron en la prevención de riesgos físicos y biológicos, como el mantenimiento antideslizante de pisos en la oficina principal; como también, la instalación de la señalética en todas las agencias y mejora de la iluminación.

A fin de prevenir el contagio de enfermedades respiratorias, malaria y dengue, se realizó un proceso de limpieza de focos de infección, tanto en la Sierra como en la Costa; adicionalmente, ante el eventual contagio de la gripe H1N1 se tomaron las medidas de precaución, a través de charlas informativas y entrega de desinfectantes

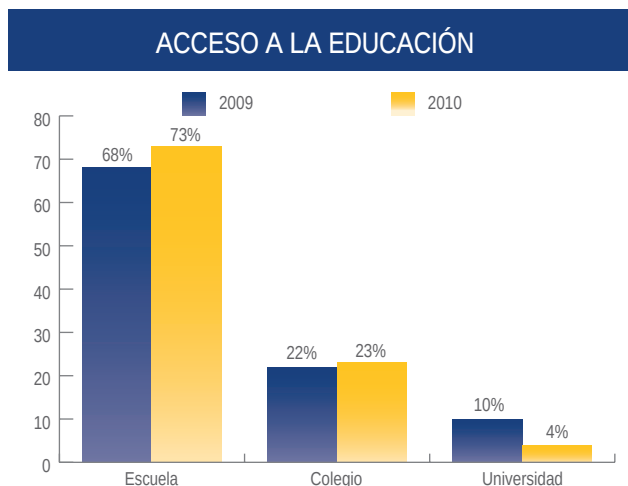
LA3
El cumplimiento de nuestras políticas de RSE, genera un impacto socio-económico en el Talento Humano...

La diaria entrega laboral por parte de nuestro equipo de colaboradores fue compensada económicamente, tanto en su remuneración fija como en la variable, en los siguientes valores:



Esta contribución económica, CACPECO la ejecuta a través de una política salarial justa, basada en la consecución de resultados de mutuo beneficio, tanto económicos, de gestión y sociales, por tanto, nos convertimos en la casa de 116 colaboradores donde el mejoramiento de sus ingresos hicieron posible el acceso a más de 350 miembros de sus familias a beneficios como: vivienda, salud, alimentación, educación, ahorro, servicios básicos, para mantener un

bienestar integral; uno de estos, se evidencia en el siguiente gráfico:



El 85% del total de los colaboradores gozan de un seguro médico privado que les ofrece tranquilidad en cualquier situación de salud y en el caso del personal femenino, por estado de maternidad; el 15% corresponde al personal que aún no cumplió con el tiempo requerido para ser favorecido de este beneficio.

Fue grato fortalecer las relaciones empleado-Cooperativa a través de espacios que generaron mayor interrelación, como la participación del personal operativo en las reuniones mensuales de evaluación a la gestión de negocios, desayunos entre colaboradores nuevos y la Gerencia General; así también contribuimos al crecimiento de nuestra gente, con la oportunidad de concursos internos transparentes para llenar puestos vacantes. Creamos 35 nuevas plazas de empleo que representan un 30% de incremento frente al 2009.

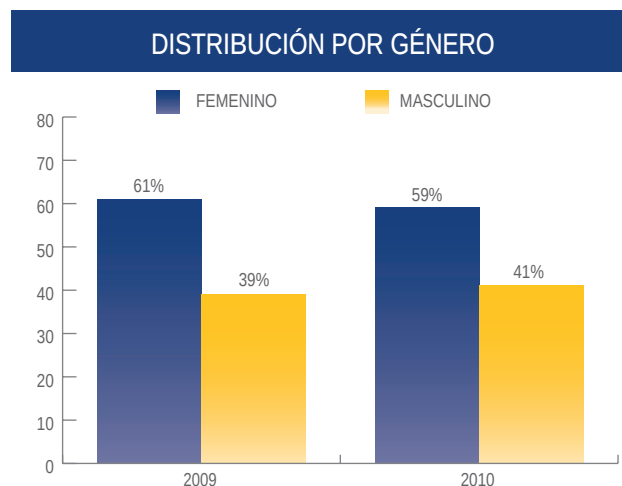
EC5

La relación entre el salario mínimo vigente con el salario mínimo que paga CACPECO es de 1.54.

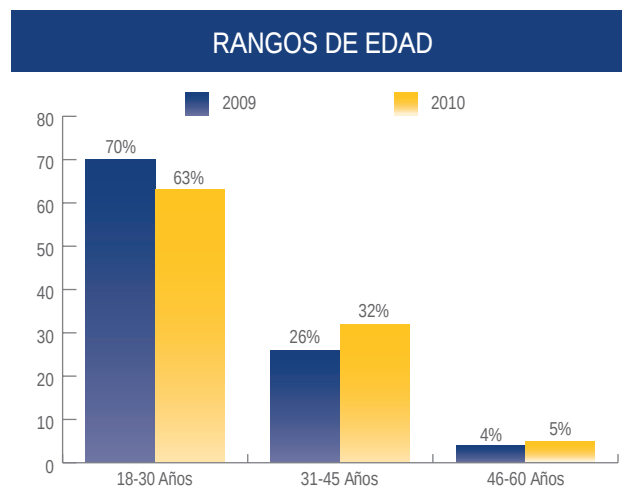
LA1/LA2/EC7

Talento Humano al servicio de más de 99.000 socios, conozcamos su perfil...

Reportamos una mayoría femenina, mas es importante recalcar que la población masculina del centro del País, tiende a ubicarse en opciones laborales fuera de la provincia, por ello, CACPECO aspirará a equiparar los géneros en cuanto sea factible.

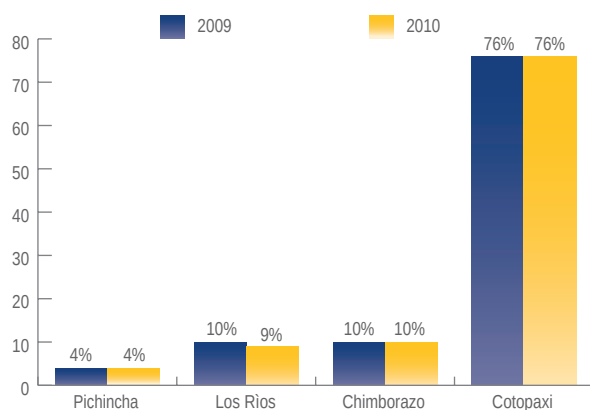


Si bien se evidencia un porcentaje mayoritario de gente joven, existe una efectiva cohesión con los profesionales de mayor experiencia, lo que nos ha llevado a formar equipos de trabajo altamente competitivos.

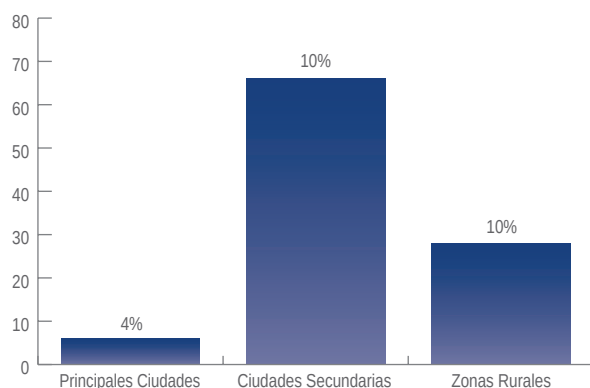


La generación de fuentes de empleo en nuestras zonas de influencia nos ha dado la oportunidad de apoyar al desarrollo de diferentes estratos socio-económicos, la mayor presencia la tenemos en las ciudades secundarias y zonas rurales, lo que reafirma nuestro compromiso con el motor de esta gran familia, así lo corroboran las siguientes estadísticas:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

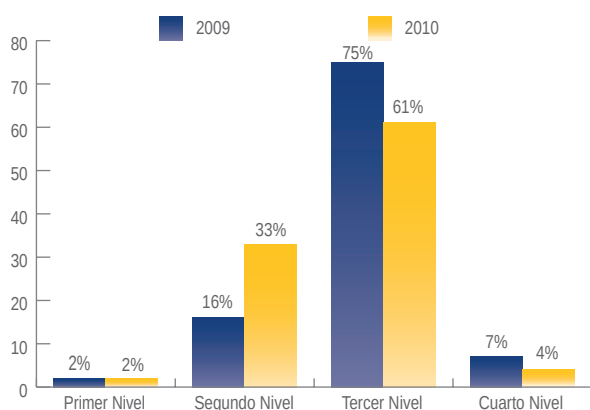


ZONAS DEMOGRÁFICAS



El talento humano tiene un respaldo académico importante para enfrentar los retos que impone el constante cambio de tecnología y tendencias empresariales.

ESCOLARIDAD DEL TALENTO HUMANO



Clima Organizacional

En septiembre de 2010 diseñamos e implantamos nuestro nuevo sistema/metodología de medición del clima laboral, con un resultado del 76.68% de satisfacción, que a comparación del 2009, decreció en el 17.91%, debido al cambio de metodología aplicada; fue administrada directamente por uno de nuestros grupos de mejora, Unión y Bienestar, que rediseñó las preguntas y la escala de valoración fue diferente a la planteada en años anteriores, se presenta entonces un nuevo reto institucional para la propuesta de soluciones que posibiliten que las condiciones laborales sean óptimas.

Uno de los factores que afectó a la disminución del porcentaje, fue la implementación del nuevo sistema informático, el personal tuvo que destinar largas jornadas para cumplir a cabalidad los procesos de paralelos, eso causó malestar así lo demuestra el 34% de insatisfacción sobre los factores externos laborales, mas fue necesaria esa extra dedicación, pues en el futuro inmediato se eliminarán los procesos manuales que se venían aplicando.

Se evidenciaron valiosas cuantificaciones para mejorar:

78% de satisfacción respecto a las condiciones en general que ofrece la Cooperativa.

81% de satisfacción respecto a las responsabilidades asumidas por los colaboradores.

87% de satisfacción en cuanto a la relación colaborador-jefe y su nivel de comunicación.

Es importante mencionar que estos resultados se ajustan a los momentos que vive la Institución, validando el correcto diseño, implementación y validación de la metodología desarrollada por CACPECO.

EC3

Agregando valor a la entrega laboral

Las relaciones laborales con nuestros colaboradores se ven respaldadas con algunos beneficios que propenden a su tranquilidad y la de sus familias:

- Seguro de Vida, Médico y Mortuario: la Cooperativa aporta con el 50% para que se beneficien de este seguro, convenido con dos reconocidas compañías Ecuatorianas.

- 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.
- Subsidio de Antigüedad: al cabo de cinco años en la Entidad, el colaborador recibe el 2% de su sueldo por año trabajado.
- 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.



Un lugar para compartir alegrías, entusiasmo...

Con el objeto de generar en nuestros colaboradores y en su núcleo familiar un mayor sentido de pertenencia con CACPECO, en el 2010 realizamos distintas actividades culturales y recreativas, como eventos especiales y de integración:

El esfuerzo que año tras año entregamos se va cristalizando en miles de aspiraciones hechas realidad, esto nos provoca mucha satisfacción y alegría al celebrar en familia el 14 marzo de 2010, nuestro 22 aniversario.



Creemos firmemente que la relación trabajador-empresa debe fortalecerse cada vez más, por ello, dirigimos nuestra atención a un grupo importante como son nuestros colaboradores casados, a quienes se les brindó la Conferencia "Redescubriendo a tu Pareja", efectuada en junio de 2010, un momento especial de aprendizaje para revalorizar la relación de pareja.

Contar con colaboradores físicos y mentalmente sanos con una actitud positiva, fue el propósito del programa de prevención y diagnóstico a través de la técnica de Iridiología, mediante la que se obtiene un mapa de condición individual de la persona, que muestra los puntos interferentes para su pleno rendimiento; así como la aplicación de la Hemovacuna, que trabaja con el código genético personal, para generar una activación y elevación del sistema inmunológico.





Los valores culturales ancestrales serán siempre cuidados y preservados por el personal de la Cooperativa, así participamos en la tradicional fiesta Latacungueña de la Mama Negra.



En reconocimiento al Día del Trabajador, la Cooperativa propició un paseo de integración tanto para el personal de la Sierra como de la Costa, fue la oportunidad para aunar lazos de amistad y compañerismo.

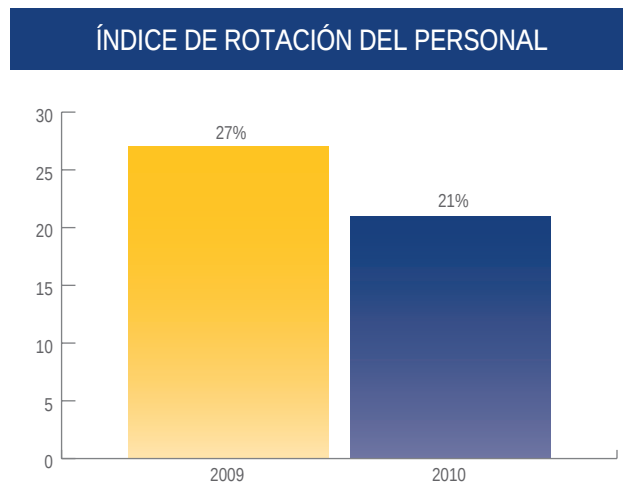


La época más cálida del año, en donde se reafirman los sentimientos de fraternidad y solidaridad fue la ocasión para juntos en familia, departir del segundo encuentro familiar navideño CACPECO 2010, lleno de entretenimientos para chicos y grandes, sana diversión y camaradería.

LA2/LA5

Índice de Rotación / Desvinculaciones

La gestión institucional ha permitido que nuestro índice de rotación en el 2010, obtenga una importante reducción, como se evidencia en el siguiente gráfico:



Para el 2011, será un reto enfocar todas nuestras acciones para la disminución de este indicador; nuestra gente tiene el respaldo de las leyes laborales ecuatorianas así como de las políticas institucionales que garantizan una fuente de empleo justa y la cara aspiración de un crecimiento socio-económico sostenible.

Nuestro Código de Ética representa sin duda, la guía de apoyo para nuestro proceder, fue divulgado y conocido en el proceso de inducción a los nuevos miembros de la familia CACPECO; se prevé una socialización evaluada en el 2011.

Así el personal de la Cooperativa, conoce sus derechos pero también sus obligaciones a través de su contrato formal, que reúne los términos bajo los cuales deben desplegar su comportamiento dentro y fuera de CACPECO, en el 2010 tuvimos 35 nuevas contrataciones, 33 de plazo fijo y dos eventuales.

Viviendo nuestros valores, el programa de Voluntariado “Caritas Felices”, se reafirma...

En la medida que madura este proyecto, el personal de la Cooperativa ha enriquecido su espíritu al compartir con 210 pequeños niños que este año formaron parte de las escuelas beneficiarias por la labor de Voluntariado.

Con este grupo de instituciones educativas trabajamos en actividades para incentivar la lectura a través de cuentos, fábulas y material didáctico elaborado por los empleados de la Cooperativa, que con el aporte de los niños se convirtió en un método lúdico de aprendizaje para motivarles a leer.

De igual manera y con el apoyo de la Dirección de Salud de Cotopaxi y en alianza estratégica con la empresa privada CEMOPLAF, se incentivó en este grupo vulnerable, para que sepan cómo proceder en casos de abusos sexuales y sobre el aseo personal que debe tener un infante, su cuidado e higiene bucal.

Con el objetivo de brindarles un momento de sano esparcimiento en su día clásico, 1 de Junio, el Voluntariado “Caritas Felices”, departió agradables momentos con más de 150 niños que quizás por primera vez, vieron la proyección de una película infantil en un cine de la localidad; al igual que cuando todo el personal de la Cooperativa, se dividió en grupos para visitar las siete escuelas apadrinadas, con el propósito de convidar alegría en Navidad.

**NUESTRO
CÓDIGO DE ÉTICA
REPRESENTA SIN
DUDA, LA GUÍA
DE APOYO PARA
NUESTRO PROCEDER**

TESTIMONIOS



Personalmente pienso que CACPECO significa FAMILIA, pero una familia bendecida por Dios, ya que las personas que la conformamos tenemos la fe, la confianza, el deseo y las ganas de trabajar por ella y para ella, ya que frente a cada uno de sus colaboradores se encuentran un sinnúmero de personas con deseos de superación y desarrollo y esas personas son nuestros socios y clientes que cada día esperan que seamos sus guías para la solución de sus problemas y necesidades.

VALERIA VALDIVIESO
JEFA DE AGENCIA QUITO
Ingresó a la Cooperativa el 15 de Junio de 2008



Ser parte de CACPECO ha sido importante y fundamental en mi crecimiento tanto personal como profesional, pertenecer a esta gran familia es algo que me llena de orgullo, en ella he disfrutado grandes momentos con amigos que más que compañeros han sido y serán como hermanos, a quienes respeto y aprecio mucho. También es gratificante saber que podemos ayudar a nuestros socios a cumplir sus sueños y objetivos.

ANGEL SÁNCHEZ
ASESOR DE NEGOCIOS DE MORASPUNGO
Ingresó a la Cooperativa el 01 Septiembre de 2004



Ser parte de CACPECO es un gran honor y al mismo tiempo un reto dentro de mi vida profesional por cuanto con mi entrega y responsabilidad he contribuido al progreso de esta noble Institución Cooperativa, pionera en el desarrollo de nuestra Provincia y del País entero.

Con sinceridad puedo decir que a CACPECO me une el trabajo, la amistad, el ambiente cordial, el respeto por los clientes a quienes considero como parte de mi vida y a quienes nos debemos todos los que hacemos la Institución, mi compromiso, servir con lealtad cumpliendo a cabalidad las normas de la Cooperativa, aspirando que día a día crezca para orgullo de todos los socios y cotopaxenses.

VALENTINA VILLAVICENCIO
ASESORA DE NEGOCIOS MATRIZ
Ingresó a la Cooperativa el 15-Octubre de 2009



Vaya, sentirse parte de CACPECO es estar dentro de un compromiso diario de servicio y de vida con responsabilidad, pero sobre todo una manera de vivir que trasciende nuestras vidas y las proyecta inclusive a nuestro entorno familiar y social. En otras palabras, tú no eres parte de la Institución, sino la Institución es parte de ti, y todo lo que haces o dejas de hacer es también lo que proyectas como CACPECO...

FAUSTO CERDA
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA CORPORATIVO
Ingresó a la Cooperativa el 01 Noviembre de 2004

**AFIANZAMOS EL PROCESO
DE INTEGRACIÓN DE
LOS PRINCIPIOS DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN
EL PERSONAL, A TRAVÉS DE LA
VALIDACIÓN DE SUS INTERESES
Y EXPECTATIVAS.**





VOLUNTADES MUTUAS, NOS HACEN GRANDES

El crecimiento de nuestros aliados es uno de los objetivos para mantener una relación ganar-ganar

EC6 Políticas

- Mantener relaciones de largo plazo con Proveedores, divulgando nuestros valores y comprometiéndolos al cumplimiento de la Ley, así como de los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Impulsar el desarrollo de este importante stakeholder, 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.
- Participar activamente en diferentes actividades que contribuyan al desarrollo social de la organización y de la comunidad en coordinación con organismos locales, nacionales, públicos y privados.
- Gestionar la prevención y mitigación de riesgos ambientales y sociales de los productos y servicios que ofertamos, vinculadas a las actividades de nuestros socios y clientes, como de aquellas apoyadas por recursos de terceros.

- Priorizar el acceso de micro, pequeñas, medianas empresas o empresas locales como proveedores, cuya actividad productiva se enmarque en buenas prácticas organizacionales de Responsabilidad Social Empresarial o similares.

Nos fortalecimos en el 2010

- Iniciamos el conocimiento de los intereses y de las expectativas de nuestros proveedores, a través de la técnica de diálogos estructurados.
- Concienciamos a los proveedores la importancia de dirigir nuestros esfuerzos basados en los Principios del Pacto Global y las Metas del Milenio.
- Aplicamos en un 100% las reformas realizadas en el Manual de Adquisiciones.
- Definimos perfiles de proveedores para trabajar en temas de RSE.

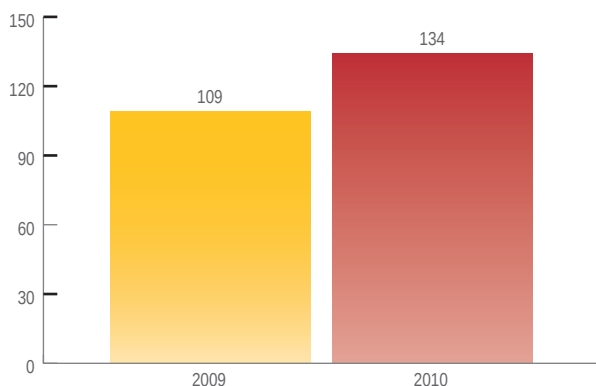
Nos proyectamos en el 2011

- Determinar un índice real de satisfacción de nuestros proveedores con la Institución.
- Diseñar un proceso de quejas y reclamos, que nos sirva para mejorar y cambiar nuestras prácticas diarias en los procesos de compra.
- Inculcar en nuestros proveedores, sus familias y sus empleados el cuidado y preservación del medio ambiente.
- Definir perfiles de proveedores que permitan trabajar temas de RSE de manera conjunta, alineando sus sistemas de gestión con los de la Cooperativa.

Relaciones ganar-ganar y de largo plazo...

Cada año se integran nuevos miembros a esta gran familia, en el año 2010, 94 proveedores calificados y 40 no calificados (ocasionales) trabajamos conjuntamente para lograr un mutuo desarrollo.

PROVEEDORES



Nos interesa que la Cadena de Valor que apoya la Cooperativa, sirva para el progreso de más de 400 familias, que por sus empleos dependen de estas empresas que son quienes nos proveen de bienes y servicios permanentes.

El monto total de compras del año 2010 fue de US\$823.358 frente al 2009 US\$599,271.

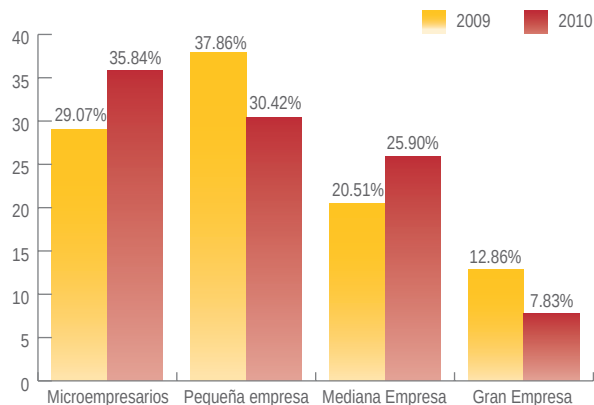
Nuestro compromiso

El pago puntual de los compromisos adquiridos es nuestro

referente ante este importante stakeholder, se lo realiza en máximo cinco días laborables, así el cumplimiento de nuestras obligaciones para que su capital de trabajo tenga un adecuado manejo.

Los micro y pequeños empresarios son nuestros aliados más importantes, ya que con ellos trabajamos en un porcentaje mayor a las empresas medianas y grandes.

COMPRAS POR TAMAÑO DE LA EMPRESA

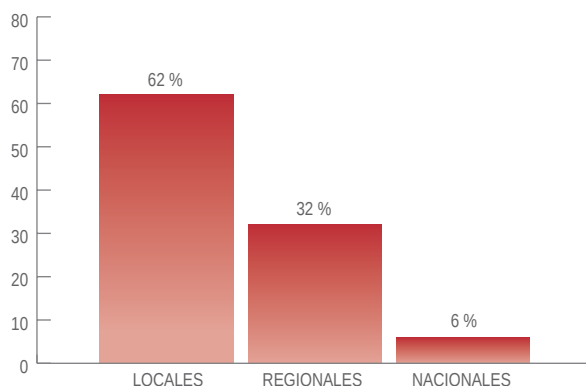


EC6 Impulsamos su desarrollo

Estimulamos el desarrollo de los proveedores locales y que trabajen dentro de las zonas de influencia de la Institución, en ciertos casos se buscaron opciones nacionales ya que dentro de los proveedores locales no se cuenta con todos los productos y servicios para el normal desenvolvimiento de nuestras actividades.

En mayor porcentaje como muestra el gráfico siguiente se adquirió bienes y servicios a proveedores locales:

UBICACIÓN DE PROVEEDORES



TESTIMONIO



Es muy grato saber que en la provincia existe una empresa preocupada por el medio ambiente, la responsabilidad social y por apoyar el crecimiento de la pequeña y mediana empresa, temas importantes que nos involucra a todos los integrantes de la sociedad.

BOLÍVAR CASILLAS
Gerente de Office Latacunga



Imprenta Charito nació en el año 1998 por iniciativa propia, creo que como todo negocio ha tenido sus altos y bajos ha crecido en forma progresiva incentivando siempre la honestidad, el cumplimiento y la calidad en todos sus trabajos, cuenta con tres empleados mismos que tienen cinco miembros promedio por familia, Imprenta Charito ha trabajado con CACPECO desde hace 10 años más o menos desde cuando se abrió una nueva agencia en Pujilí ha prestado servicios de imprenta desde el año desde el año 2002 y considera que CACPECO es una Institución seria, segura y confiable con quien se puede trabajar.

NELSON LOZADA
Propietario Imprenta Charito



Compuserver se inició hace 11 años por iniciativa personal, trabajo con mi esposa y el negocio sustenta nuestro hogar integrado por cinco miembros, considero que desde que se inició a la actualidad ha crecido un 70% aunque es una microempresa cada día crecemos por que prestamos un buen servicio, con CACPECO hemos trabajado en recargas de tóners para impresoras y considero que la relación con la Institución ha sido buena para mi negocio, hemos mejorado en muchos aspectos, quisiera seguir trabajando con la Cooperativa por muchos años y demostrar así mi trabajo y honestidad.

VÍCTOR HIDALGO
Gerente de Compuserver




CACPECO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**UN CAMINO QUE NOS
HACE SOLIDARIOS**
Vivir en comunidad

**NO SOLO ES COMPARTIR UN MISMO
IDIOMA, VALORES Y COSTUMBRES, NI
TAMPOCO UNA CASUALIDAD, SINO
UNA NECESIDAD DE PERSISTIR EN EL
LOGRO DE OBJETIVOS COMUNES;
ESTA FAMILIA SE SIENTE AGRADECIDA
DE SER ACEPTADA COMO PARTE
ACTIVA DE UNA COMUNIDAD EN
DESARROLLO.**

Políticas

- Reconocer a los grupos con los que nos relacionamos (autoridades, ONG's, medios de comunicación, entre otros) y propiciar en 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 ambiente, utilizando lenguaje que no atente las buenas costumbres. Mantener con la competencia una actitud de juego limpio y no utilizar publicidad engañosa.

F7

Nos fortalecimos en el 2010

- Iniciamos la obtención de intereses y expectativas de la Comunidad, al realizar por primera ocasión diálogos estructurados con este Stakeholder.
- Desarrollamos campañas para promover el cuidado del medio ambiente, educación infantil, prevención de riesgos en el manejo de valores en los socios, campañas cívicas y de transparencia.
- Apoyamos el deporte local, como la vía apropiada para infundir el bienestar corporal de niños y jóvenes de Cotopaxi.
- Llegamos a más de 1.500 niños, con la socialización de sus derechos, e inculcar en ellos el respeto al medio ambiente, por medio de nuestros personajes infantiles.

Nos proyectamos para el 2011

- Acercarnos más a la comunidad a través del fortalecimiento de diálogos estructurados que nos permitan una mayor interrelación con la comunidad.

- Sensibilizar en la sociedad nuestro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial, a través de nuestras campañas publicitarias, como también con nuestro material promocional.

El cumplimiento de nuestras políticas de RSE, nos acercan aún más a la comunidad...

Intereses y Expectativas de la Comunidad

Con un 99% de asistencia de los convocados y su activa participación, se efectuaron los diálogos estructurados con delegados de Autoridades Locales, Policiales, de Iglesia, líderes barriales, gremiales, maestros, jubilados, entre otros. Se tomó una muestra que representó a la comunidad latacungueña, con quienes se pudo conocer sus intereses y sus expectativas, información clave que nos sirvió para la planificación de proyectos en su beneficio, siendo ellas y ellos los protagonistas junto a nuestro respaldo en el 2011.



3.2

Memoria de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2009

En el ánimo de infundir y motivar en otras instituciones a trabajar en beneficio de todos sus stakeholders, por segundo año la Cooperativa preparó, editó, publicó y distribuyó entre sus grupos de interés, la segunda Memoria Anual de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, correspondiente al año 2009, en concordancia a la Guía G3 del GRI, documento que resalta el impacto socio-económico que CACPECO causa con motivo de sus operaciones.



LA COMUNIDAD Y SUS ORGANIZACIONES

Campaña “Corazones Azules”

Miles de estudiantes secundarios tuvieron un espacio artístico-cultural, en donde la Policía Nacional, apoyada por CACPECO incentivó en los jóvenes su mensaje de responsabilidad y madurez frente a la vida, al concientizar sobre la conducción negligente en las calles y carreteras ecuatorianas, a través de su Campaña “No más corazones azules en las vías”, esta Familia apoyó el Festival Corazones Azules, en la ciudad de Riobamba.



Súper Cuenta...Cultura de Ahorro infantil

La confianza depositada por miles de padres de familia de diversas instituciones educativas y su acogida a la pro-

puesta de la Cooperativa de iniciar un proyecto en conjunto que enseñe la cultura de ahorro en sus pequeños hijos, va dando fruto, hasta diciembre de 2010, contamos con 2.273 niños que mantienen su Libreta de Ahorro Súper Cuenta y para continuar motivándolos a pensar en su futuro, este año se diseñó una nueva estrategia promocional lúdica, cuya misión vino acompañada de mensajes que los motivan no solo al ahorro, sino también al cuidado del medio ambiente, a amar más a su País, a ser solidarios y buenos seres humanos.



NUESTRO IMPULSO A LA EDUCACIÓN Y AL DEPORTE

Si bien el sistema educativo ha ido mejorando en los últimos años, persisten limitaciones que las empresas privadas no podemos obviar nuestra mirada, es por ello, que en concordancia con nuestras políticas de RSE y aunados a los procesos de aprendizaje y recreación hemos realizado moderadas contribuciones:

- Con la participación 1.500 estudiantes de la Escuela Simón Bolívar, Latacunga, fuimos parte de su proyecto sobre el amor a la naturaleza, así como la difusión de los Derechos de los Niños.
- El Instituto de Educación Especial de Cotopaxi, contó con el apoyo de la Cooperativa en la dotación de uniformes para su participación en las Olimpiadas Especiales y la compra de creativas tarjetas navideñas elaboradas a mano por estos hábiles infantes.
- Decenas de niños de escasos recursos, de la Escuela Fiscal Mixta “Capitán Galo Molina”, del Recinto Las

Juntas, de Moraspungo, nos invitó a ser parte de sus festividades con la presencia de nuestros personajes infantiles, quienes compartieron gratos momentos de alegría con el mensaje de cuidado a la naturaleza.

- Igual que en años anteriores, en el 2010 varias instituciones educativas de Latacunga, Riobamba, La Maná y Quevedo, contribuyeron con esta Institución a través de alianzas estratégicas que nos permitieron contar con el aporte de estudiantes de últimos niveles de educación superior a quienes se retribuyó por su colaboración un total de US\$9,428, esto es el 39% más que en el año 2009, lo que nos compromete a la formación de los profesionales del mañana, que aportarán en gran medida al crecimiento de la sociedad a la que nos debemos.
- Orgullo de Cotopaxi y un ejemplo de constancia para el País entero constituye el testimonio vivo de Segundo Jami, a quien la familia CACPECO apoya porque cree en él y su gran capacidad. Jami ha dado muchas satisfacciones, pues siendo un atleta muy joven aún, ha logrado importantes triunfos y participaciones manteniéndose siempre en los primeros lugares, dentro y fuera del territorio nacional, la competencia “Quito – Mitad del Mundo 21K”, ha sido su mayor triunfo y su participación en importantes carreras a nivel mundial como la San Silvestre de Brasil, le van dando mayor experiencia y madurez a este deportista; así, la Cooperativa ha comprometido su apoyo para Segundo, durante el año 2011.
- En el propósito de fomentar el deporte provincial y de estimular a las divisiones menores de fútbol de Cotopaxi, la Cooperativa contribuyó con el Club Deportivo UTC, joven institución deportiva, nacida de una entidad educativa, que le permita solventar de alguna manera su participación en la segunda división del fútbol profesional ecuatoriano.

LA CULTURA... EXPRESIÓN DE UNA COMUNIDAD ACTIVA

CACPECO tiene un compromiso con la promulgación de nuestros valores culturales, por lo que permanentemente abrigamos iniciativas para fomentarlos entre nuestros stakeholders:

- Con ocasión de las festividades cantonales, brindamos al público de las ciudades de Latacunga y Riobamba dos conciertos de piano y violín, con la presentación de un virtuoso de las artes plásticas; de igual manera, se realizó un evento artístico en homenaje al cantón Valencia en sus efemérides.
- Un evento lleno de emotividad y total satisfacción de los niños riobambeños, fue apoyado por CACPECO a la iniciativa de la Casa Museo del Municipio de Riobamba, Entidad que solicitó nuestro apoyo para la realización de un concierto de villancicos navideños.
- Con la participación de 180 niños, clientes de SÚPER-CUENTA, la Cooperativa organizó un taller de teatro y pintura, fue emotivo observar la creatividad de nuestros pequeños ahorristas y compartimos con ellos 15 días de alegría, en que ellos sintieron a ésta, como su casa y nos comprometieron a desarrollar nuevas actividades para el año venidero.
- Después de conocer las expresiones culturales que más aprecian nuestros stakeholders, residentes de las zonas de influencia de la Cooperativa, éstas fueron plasmadas en coloridos calendarios navideños, a través de los que pretendemos inculcar a los lectores la adhesión a su tierra, sus tradiciones y costumbres y a ser ciudadanos comprometidos con su conservación y difusión.



PASOS FIRMES PARA LA EJECUCIÓN DE UN ANHELO EN COMÚN...

Tomando como base el sistema de mejoramiento continuo que lleva CACPECO adelante, el grupo de mejora KADMIEL, integrado por cuatro colaboradores, desarrolló un proyecto social para la creación de una microempresa asociativa, en el que sus gestoras serán un grupo de madres solteras socias de la Cooperativa, cuyo perfil se definió en: madres que vivan en el cantón Latacunga, edad entre los 15 y 24 años, que sus ingresos no superen los US\$150 mensuales. Este cometido cuenta con las condiciones técnicas para ejecutarlo, mas es menester alcanzar el fondeo económico, pues si bien el capital semilla de la Cooperativa es importante, merece un impulso mayor, que será gestionado en el próximo período.

EC8 COLABORAR CON LA SOCIEDAD...UNA OPORTUNIDAD

Innumerables han sido las solicitudes de apoyo que la Cooperativa recibió a lo largo del período 2010, no obstante, hemos tratado de vincularnos a necesidades cuyo impacto esté dirigido a fomentar la educación, el deporte, la cultura de grupos vulnerables de nuestra comunidad, por ello, compartimos la siguiente distribución de la inversión social de este año:

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL		
	2009	2010
EDUCACION	900,00	5 098,40
DEPORTE	7 721,28	13 682,39
COMUNIDAD	4 732,83	2 735,00
CULTURA	731,85	6 924,45
CAMPAÑAS DE MEDIO AMBIENTE	586,84	3 872,46

Recalamos la falta de un firme esfuerzo para escuchar y poner en práctica las voces de la comunidad, plasmadas en los diálogos estructurados, mas se prevé la contratación de un o una profesional en el siguiente período, que se encargue de la planificación, ejecución, evaluación y seguimiento de los proyectos que la Cooperativa persigue alcanzar.





FORJANDO CONCIENCIA

F1/ 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.

Nos fortalecimos en el 2010

- 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 en el 2011

- Fomentar en el stakeholder Talento Humano, la sensibilización necesaria para mejorar nuestros índices de consumo de recursos de agua, luz y papel.
- Fortalecer en nuestros socios y clientes el mensaje de cuidado y preservación del medio ambiente.

EN3/EN5/EN14/EN16/EN17/EN18/F5 NUESTRO COMPROMISO...

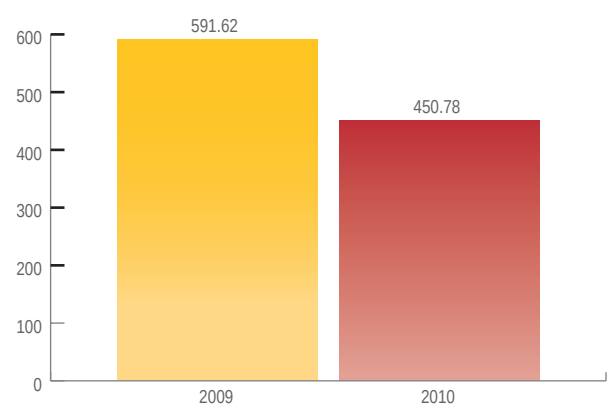
Comprometidos en la cultura de garantizar el sustento medioambiental, en el 2010 los servicios básicos reflejan una posición razonable respecto al año anterior, pues a través del consumo adecuado logramos que el incremento en el gasto de servicios básicos sólo se eleve en un 7.57% (en valores absolutos UD\$30,146.16) frente al gasto realizado en el 2009, porcentaje moderado considerando el crecimiento institucional.

Tanto en agua, energía eléctrica y papel se produjo un aumento en la demanda, tomando en cuenta la absorción de la anterior Cooperativa Jesús del Gran Poder de Riobamba y Chambo, factor que en general, incrementó en un 16% nuestras operaciones, lo que representa un avance significativo en la implementación de nuestra política y cultura del ahorro en la utilización de los recursos básicos.

Somos responsables del cuidado y uso moderado del agua y su efecto se lo visualiza en el ahorro del 23.79% durante el año 2010.

	2009	2010
CONSUMO DE AGUA	\$ 821,57	\$ 626,09

CONSUMO DE AGUA - EMISIONES EN Kg CO₂ / AÑO



COMPARATIVO DEL CONSUMO DE AGUA 2009 - 2010			
AÑO	M ³	CONSUMO DE AGUA - EMISIONES EN KG CO ₂ / AÑO A LA ATMÓSFERA	DISMINUCIÓN DE EMISIONES KG CO ₂ / AÑO A LA ATMÓSFERA
2009	1 643.40	591.62	140.84
2010	1 252.18	450.78	

CACPECO a través de campañas de concientización en el uso racional del agua, logró un ahorro del 23.79%, que transformado a emisiones de gases efecto invernadero, equivalente a 140.84 Kg de CO₂ al año, menos que en el 2009, evidenciando nuestro compromiso con el medio ambiente.

El ahorro de 391.22 m³ de agua al año representa 391.220 litros de agua potable, si el promedio es de 30 litros por persona al día, esto implica que 13.041 personas en el Ecuador se han beneficiado de un día de agua, gracias a los esfuerzos y a las campañas emprendidas por la Cooperativa.



En energía eléctrica, tuvimos un ahorro anual del 0.50% respecto al 2009, siendo una variante importante dentro del rubro de gastos que tiene la Cooperativa, sobre todo porque al ser un elemento que permite continuidad en las operaciones, ha demandado mayores cuidados para optimizar su uso, independientemente del crecimiento en nuestras operaciones por expansión geográfica. Hemos mitigado su uso deficiente y/o excesivo, con la implementación de plantas eléctricas y bancos de batería en todas las agencias.

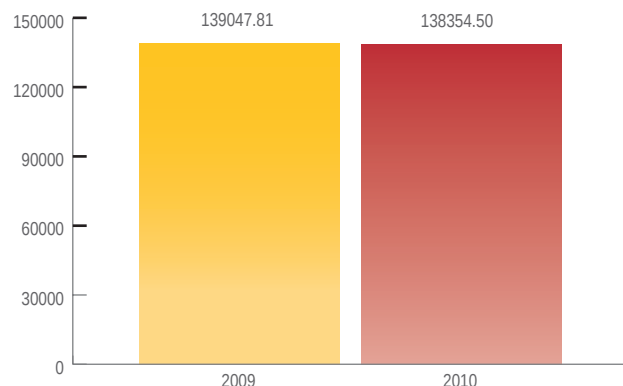
	2009	2010
CONSUMO DE LUZ	\$ 24 127,08	\$ 24 006,78

La mayor parte de la energía eléctrica procede de las centrales térmicas que queman carbón, petróleo y gas natural, y también de las centrales hidroeléctricas que generan también gases de efecto invernadero.

La quema de combustibles fósiles es el principal origen de las emisiones de CO₂, gas que retiene el calor del sol y es la primera causa del cambio climático.

De igual manera para evidenciar nuestro compromiso con los recursos no renovables, la Cooperativa alcanzó un ahorro del 0.50% que convertido a emisiones de gases efecto invernadero, muestra 693.30 Kg de CO₂ al año, menos que en el 2009, como se observa en la siguiente tabla:

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EMISIONES EN Kg CO₂ / AÑO



COMPARATIVO DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2009 - 2010			
AÑO	KWH/AÑO	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA - EMISIONES EN KG CO ₂ / AÑO	DISMINUCIÓN DE EMISIONES KG CO ₂ / AÑO A LA ATMÓSFERA
2009	278,095.61	139,047.81	693.30
2010	276,709.00	138,354.50	

EN13/EN16/EN17/EN18 Compensar plantando árboles...

Mantenemos la política de reciclaje de papel en todas las áreas y oficinas, como un medio para reducir costos en insumos, proveeduría y suministros. Trabajamos conjuntamente con la comunidad para mitigar el índice de deforestación de la parroquia Joseguango 12.12%, sembrando 3.000 árboles tipo alisos y acacias, que hoy en día han reducido su índice al 8.54%, por medio de un Grupo de Mejora.

Mediante la fotosíntesis los árboles absorben CO_2 de la atmósfera, fijan el carbono en materia orgánica y liberan oxígeno. Para reparar las emisiones de CO_2 generadas por las actividades propias de la Cooperativa, a más de las campañas de ahorro de recursos no renovables, una alternativa es la de plantar árboles, esta labor mitiga el índice

de deforestación y además aporta un interesante beneficio dentro de unos 20 ó 25 años, compensará 10.000 kg de CO_2 , por cada lote de 10 alisos o acacias.

Los 3.000 árboles plantados por la comunidad y la Cooperativa están remediando las emisiones generadas por nuestras actividades, de tal modo que con las acciones tomadas en este 2010, hemos asegurado que en los futuros 20 a 25 años compensaremos con 3'000.000 de kg de CO_2 , absorbidos por los árboles en su proceso natural de fotosíntesis.

Adicionalmente, el bosque autóctono que fijarán 300 kg de CO_2 por unidad durante su crecimiento, que relacionado con los 3.000 árboles plantados representa 900.000 kg de CO_2 que absorberán durante su crecimiento.



**SOMOS RESPONSABLES DEL
CUIDADO Y USO MODERADO
DEL AGUA Y SU EFECTO SE LO
VISUALIZA EN EL AHORRO DEL
23.79% DURANTE EL AÑO 2010.**



LA IMPORTANCIA DE SER MEDIDOS

2.8 CACPECO EN CIFRAS

CACPECO EN CIFRAS	
N° de socios.	99.896
N° de socios con soluciones de financiamiento entregadas.	7.680
N° de colaboradores.	116
N° de personas que dependen de la Cooperativa.	232
N° de personas capacitadas en RSE.	134

VERIFICACIÓN

Este documento no fue revisado o auditado por terceras partes acreditadas por el GRI, no obstante, se desarrolló bajo el marco referencial e indicadores de la Guía G3 del GRI por parte del Organizational Stakeholder (OS-GRI) Iván Idrovo.



3.13

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 CACPECO, 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 período 2009 al 2010:

TOTALMENTE IMPLEMENTADO	
EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	
NO EXISTE ACCIÓN TODAVÍA	
NO APLICA	

Abreviaturas y Siglas

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

GRI: Global Reporting Initiative.

ACSB: Asociación de Cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ACI: Alianza Cooperativa Internacional.

TABLA DE INDICADORES

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
1,1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones.	Una oportunidad para servir. La satisfacción de aunar a nuestros stakeholders.	6 8		
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Objetivos estratégicos/ Decisiones acertadas que minimizan los riesgos institucionales/ Nos proyectamos para el 2011/ Balance General.	12 28 31 33		

	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
2,1	Nombre de la Organización.	El crecimiento sostenible de CACPECO.	10		
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Porque su bienestar merece nuestro mejor esfuerzo.	39		
2,3	Estructura Orgánica de la Organización.	Estructura Organizacional.	25		
2,4	Localización de la sede principal.	Nuestra Cobertura.	11		
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Naturaleza de la Cooperativa y su forma jurídica.	23		
2,7	Mercados servidos y tipos de socios/ beneficiarios.	El crecimiento sostenible de CACPECO. Porque su bienestar merece nuestro mejor esfuerzo.	10 39		
2,8	Dimensiones de la organización en cifras.	CACPECO en Cifras	78		
2,9	Cambios significativos en la organización durante el periodo informativo.	Porque creemos en la Responsabilidad Social Empresarial...	13		
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	En este período no obtuvimos ninguno.	-		

	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
3,1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Memoria de Sustentabilidad.	3		
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	La satisfacción de aunar a nuestros stakeholders.	8		
3,3	Ciclo de la presentación de memorias.	La satisfacción de aunar a nuestros stakeholders.	8		
3,4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	Su opinión nos hace crecer.	92		
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Memoria de Sustentabilidad.	3		
3,6	Cobertura de la memoria.	Memoria de Sustentabilidad.	3		
3,7	Limitaciones de alcance o cobertura de la memoria.	Memoria de Sustentabilidad.	3		
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales.	Memoria de Sustentabilidad.	3		
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Memoria de Sustentabilidad.	3		
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.	5		
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria.	Se aplicará en el futuro.	-		
	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
4,1	Estructura de gobierno de la organización.	Naturaleza de la Cooperativa y su forma jurídica.	23		
4,2	Indicar si el Presidente del máximo Órgano ocupa un cargo ejecutivo.	Consejo de Administración.	23		
4,3	Número de miembros del máximo órgano de Gobierno que son independientes o no ejecutivos.	Consejo de Administración.	23		
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de Gobierno.	Consejo de Administración.	23		

	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo.	Consejo de Administración	23		
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses al máximo Órgano de Gobierno.	Código de Ética.	26		
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo Órgano de Gobierno.	Consejo de Administración.	23		
4,8	Misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	Nuestra Misión, Nuestros Valores, Código de Ética.	10 26		
4,9	Procedimientos del máximo órgano de Gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.	Consejo de Administración.	23		
4,10	Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de Gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico.	En proceso de cumplimiento.	-		
4,11	Adopción de principios de precaución.	Decisiones acertadas que minimizan los riesgos institucionales.	28		
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización se adhiere.	La satisfacción de aunar a nuestros stakeholders.	8		
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización.	Nuestros Aliados.	12		
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Un sendero por el que caminamos juntos.	17		
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés.	Mapa de stakeholders.	16		
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés.	Un sendero por el que caminamos juntos.	17		
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Matriz de Intereses y expectativas.	17		

	INDICADOR DE GRI	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
EC1	Valor económico generado y distribuido.	Valor económico generado y distribuido.	36		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades.	Decisiones acertadas que minimizan los riesgos institucionales.	28		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programa de beneficio sociales.	Otros beneficios a la entrega laboral.	56		
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No hemos recibido.	-		
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	El cumplimiento de nuestras políticas de RSE...	55		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Políticas. Impulsamos su desarrollo.	63		
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Políticas Talento Humano al servicio de nuestros socios....no hay contratación de altos directivos.	51 55		
EC8	Desarrollo de impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público.	Colaborar con la sociedad.... una oportunidad.	71		
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	Decisiones acertadas que minimizan los riesgos institucionales.	28		

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
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.	-		
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias.	Nuestro compromiso.	73		
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	No contamos con estos datos.	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Nuestro compromiso...	73		
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	Ahorros a la Vista.	73		
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	Ahorros a la Vista.	41		
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	Hábitats protegidos o restaurados.	Compensar plantando árboles.	76		
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Nuestro compromiso.	73		
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción.	No Aplica.	-		
EN16	Emissiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso.	Nuestro compromiso... Compensar plantando árboles.	73 76		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Nuestro compromiso... Compensar plantando árboles.	73 76		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Nuestro compromiso....	73		
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono en peso.	Se ejecutará en los próximos periodos.	-		
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No ejercemos operaciones que atenten o se relacionen con ámbitos requeridos en este indicador.	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
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 ÉTICA DE TRABAJO

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
LA1	Desglose de los trabajadores.	Talento Humano al servicio de más de 99.000 socios.	55		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados.	Talento Humano al servicio de más de 99.000 socios. Índice de Rotación.	55 59		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	El cumplimiento de nuestras políticas de RSE...	54		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	No Aplica.	-		
LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos.	Desvinculaciones.	59		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	Acciones que nos ayudaron a prevenir riesgos físicos y biológicos.	54		
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	Al 2010 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 2010 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.	Nuestro crecimiento profesional al servicio...	52		
LA11	Programas de gestión y habilidades y forma continua.	Nuestro crecimiento profesional al servicio...	52		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	Evaluación al desempeño.	52		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Asamblea de Representantes.	23		
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Políticas.	51		

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	No se han registrado datos que se relacionen con este indicador.	-		
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 los que el derecho de la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos.	Políticas.	51		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	No se han registrado datos que se relacionen con este indicador.	-		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.	Políticas.	51		
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.	-		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violación de los derechos de los indígenas.	No aplica.	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD					
	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Se analizará a futuro.	-		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionadas 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.	Código de Ética.	26		
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se han registrado datos que se relacionen con este indicador.	-		
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					
	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
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.	-		

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Nuestros Productos y Servicios.	41		
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.	La alianza ideal: socios y CACPECO.	40		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	Código de Ética.	26		
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.	Ninguna.	-		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumpliendo 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

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	La transparencia, un valor que practicamos / Forjando conciencia (políticas).	31 73		
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	Se implementará en los próximos años.	-		

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
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.	Nuestro compromiso.	73		
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 básicas.	Se implementará en los próximos años.	-		
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	Matriz de intereses y expectativas.	17		
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 años.	-		
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.	-		

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
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.	Créditos microempresariales.	44		

GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

	PERFIL	REFERENCIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
				2009	2010
RSE1	Política de RSE.	Políticas de RSE.	15		
RSE2	Organización de la RSE.	Una oportunidad para servir.	6		
RSE3	Auditorías de la RSE.	No existe.	-		
RSE4	Gestión de los temas sensibles.	Naturaleza de la Cooperativa y su forma jurídica.	23		

3.4 SU OPINIÓN NOS HACE CRECER

Para CACPECO son importantes sus comentarios u observaciones a esta Memoria; estaremos gustosos en receptarlas.

VERONICA ORBEA CARRIÓN
Coordinadora de RSE
Correo electrónico: vorbea@cacpeco.com
Sánchez de Orellana 15-44 y Ramírez Fita
Latacunga, Ecuador, Sudamérica

