



Memoria de
Responsabilidad
Social y
Sustentabilidad

2011



2011



MEMORIA DE
SUSTENTABILIDAD
CACPECO 2011

2011

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD CACPECO 2011

2.1/3.4/3.5

Esta cuarta Memoria cubre la operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi en las Provincias de Cotopaxi, Los Ríos, Pichincha y Chimborazo en el Ecuador, basada en la información que reporta nuestro Sistema de Gestión Sustentable.

Coordinación General:	Soraya Peñaherrera Verónica Orbea
Comité de RSE:	Virginia Escobar Soraya Peñaherrera Verónica Orbea María Dolores Pástor María del Carmen Bedoya Aracely Tovar Xavier Lomas
Colaboración:	Lorena Molina Marcela Collantes Sofía Riofrío Elena Alverca Juan Carlos Rubio

3.1/3.2/3.6/3.7

La presente Memoria se contrasta con la información del período 2010; se incluyen también, los registros de respaldo externo recibido de nuestros aliados estratégicos, así como los resultados de mediciones técnicas que sustentarán el análisis. Fue realizada con la colaboración y supervisión de Iván Idrovo Andrade, Organizational Stakeholder del GRI.



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

Diseño y Diagramación:


arburbano
comunicación visual y diseño
Andrés ® Burbano Montalvo

Fotografías:
Andrés ® Burbano Montalvo, Producciones en Lata,
Shutterstock y Archivos Cacpeco
Impresión:
Gráficas Paola

©
Derechos Reservados
Impreso en Ecuador, Julio de 2012

contenido

●	3.12 Mensaje del presidente	6
●	Mensaje de la gerente general	7
✕	Transparencia al servicio de nuestros stakeholders	26
👨👩👦	Nuestra principal motivación, la calidad y proximidad a nuestros socios	34
👥	La voz de nuestros colaboradores	44
👐	La mano estratégica a la que nos unimos	54
🌐	Una familia en desarrollo	60
💧	La protección al medio ambiente en nuestra familia	66
●	Una gestión medible al servicio de los stakeholders	74



Nuestro compromiso continúa en pie

1.1/RS2

La incidencia de CACPECO en el contexto social y económico de las zonas donde operamos, es indiscutible. Desde su creación hace 23 años, ha marcado profundamente el destino del sector financiero cooperativo y solidario, gracias a que hemos creído firmemente en la importancia de generar un diálogo abierto, transparente y constructivo, en el cual estén representados los diferentes Grupos de Interés.

Para lograr este objetivo, CACPECO en el 2008 se convirtió en una de las primeras cooperativas de ahorro y crédito en el País, en abrir sus puertas para conocer los intereses y expectativas de tales grupos de interés, en el marco de un diálogo diáfano, respetuoso y razonable, en la búsqueda de la satisfacción de sus preocupaciones y necesidades.

Hemos asumido desde entonces, la responsabilidad de continuar y profundizar estos diálogos con nuestros grupos de interés, informando acerca de nuestra gestión responsable, y, brindar información sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos, lo que nos está permitiendo que seamos considerados como una de las mejores Cooperativas del País y de Latinoamérica, consideraciones emitidas por organismos internacionales, como la ACI, Alianza Cooperativa Internacional.

Gracias a nuestro compromiso de servicio y eficiencia enmarcados dentro de los más estrictos principios de la ética, valores institucionales y compromisos social y ambiental, nos permiten gozar de una enorme confianza de la sociedad en general, que ahora ve en CACPECO, una oportunidad para alcanzar sus metas y satisfacer sus necesidades, situación que nos compromete cada día más con su desarrollo y el bienestar de nuestros grupos de interés o stakeholders.

Cordialmente,

MARIO ARGUELLO ARMENDARIZ
Presidente



Nuestra labor nace de los sueños de los grupos de interés

1.1/3.1/3.3/4.12

Cada año nos planteamos nuevos retos, en el presente ejercicio fue el profundizar la comunicación con nuestros grupos de interés para a través del conocimiento de sus necesidades estar en capacidad de llevar una gestión integral y responsable ante la sociedad.

Una vez conocidas sus necesidades a través de diálogos estructurados se definieron políticas, acciones, productos y servicios que hagan posible el cumplimiento de esos intereses y expectativas, estimamos que hemos avanzado, la Cooperativa goza de la confianza de más socios y clientes, directivos y colaboradores son personas muy comprometidas, quienes entregan lo mejor en el desempeño de su trabajo, sus familias están identificadas con la Institución, nuestros proveedores aprecian la motivación que reciben para cada día y se percibe satisfacción al ser nuestros aliados, gracias a ese conocimiento también hemos podido plantearnos proyectos, ejecutarlos con la participación de gobiernos locales y la comunidad, los medios de comunicación están muy cerca de nuestra labor, por esto considero que vamos por el camino correcto de respuesta a las demandas de la comunidad.

La administración de esta Institución financiera cooperativa, busca un equilibrio financiero, social y de protección al medioambiente, aun cuando es más fácil pensar y trabajar solo en función de un crecimiento económico y una rentabilidad, más la conciencia social que nos motiva hace que vayamos más allá y no solo pensamos en lo financiero, por el contrario, tenemos claro que para tener la licencia para operar, debemos ser una Institución que actúe voluntariamente con Responsabilidad Social Empresarial alineada a los Principios del Pacto Global y las Metas del Milenio, con el cabal concepto de lo que significa la protección de los Derechos Humanos, la equidad de género, la no contratación de trabajo infantil, el acceso a la educación, la preocupación por los demás, el desenvolvernos desde esa visión nos deja tranquilos.

Al compartir con todos ustedes nuestra Cuarta Memoria de Sustentabilidad, herramienta de comunicación de las acciones ejecutadas en el 2011, nos place manifestar nuestro compromiso de seguir en esta línea de acción y contribuir responsablemente a la comunidad a la que nos debemos.

Cordialmente,

VIRGINIA ESCOBAR DE TOVAR
Gerente General



UNA HUELLA POSITIVA...

...de acercamiento,
solidaridad y
eficiencia

4.8

Para quienes hemos visto crecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi CACPECO LTDA., es valioso recordar la vinculación que desde siempre esta gran familia, ha manejado con sus grupos de interés, a cada uno de ellos, se les ha brindado confianza y transparencia, es así que una vez asumido voluntariamente el manejo institucional bajo la guía de Responsabilidad Social Empresarial desde el año 2008, amerita un constante compromiso a fin que los impactos social, ambiental y económico en la zona centro del País contribuyan a un importante cambio en las condiciones de vida de los seres humanos que la integran.

La huella es positiva, gracias al apoyo de nuestros socios y clientes en todos estos años, vamos haciendo un camino en donde confluyen varios recursos humanos: nuestra gente, nuestros proveedores, organismos de control, comunidad, medios de comunicación, ellos nos dan el aval para que nuestras actividades sean respaldadas por la Calificación de Riesgo AA-, que nos sitúa en una posición de crecimiento sostenible y apropiado manejo de los riesgos operacionales.

Nuestra actividad fundamentada en una permanente visión de bienestar para nuestros grupos de interés, nos ha llevado a buscar varias herramientas a la vanguardia de la tecnología y de gestión, que nos permitan satisfacer sus intereses y expectativas, éste es el canal que facilita la estrategia institucional basada en Responsabilidad Social Empresarial, para hacer de esta Institución, un nexo confiable y solidario con la sociedad.

A continuación conozca la filosofía organizacional que nos diferencia:

Nuestra Misión

Entregamos soluciones financieras solidarias, acordes a las condiciones del entorno, que contribuyen al desarrollo socio-económico de la comunidad, con productos y servicios de calidad, promoviendo nuestros valores, la preservación y cuidado del medio ambiente; en comunicación permanente con nuestros 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

Compromiso: La sentimos como propia a la Institución.

Enfoque al Logro: Dirigimos nuestros esfuerzos diarios para alcanzar las metas organizacionales.

Humildad: Somos conscientes de nuestras propias limitaciones, debilidades y triunfos.

Liderazgo: Nos mantenemos sólidos en el mercado, siendo parte de las soluciones financieras.

Solidaridad: Somos la mano amiga que está presente en momentos difíciles.

Transparencia: Gestionamos e informamos de manera oportuna, veraz y honesta.

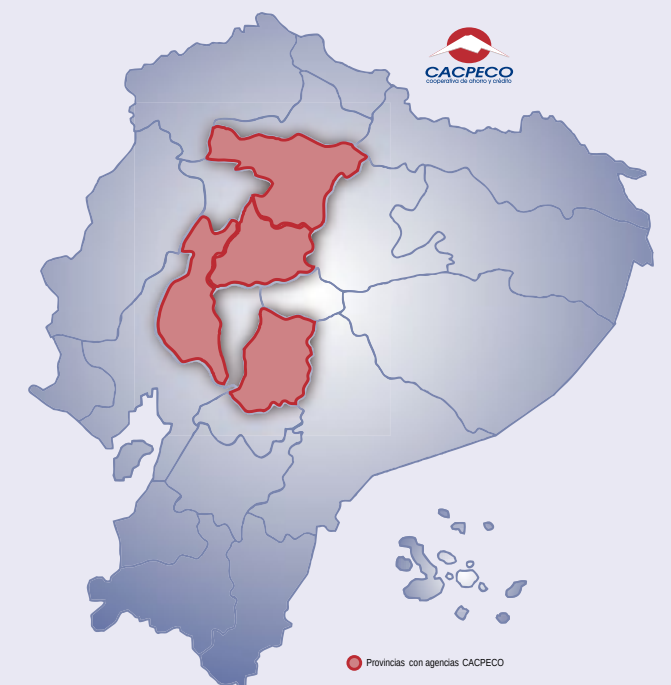
2011

Nuestra Cobertura

2.4

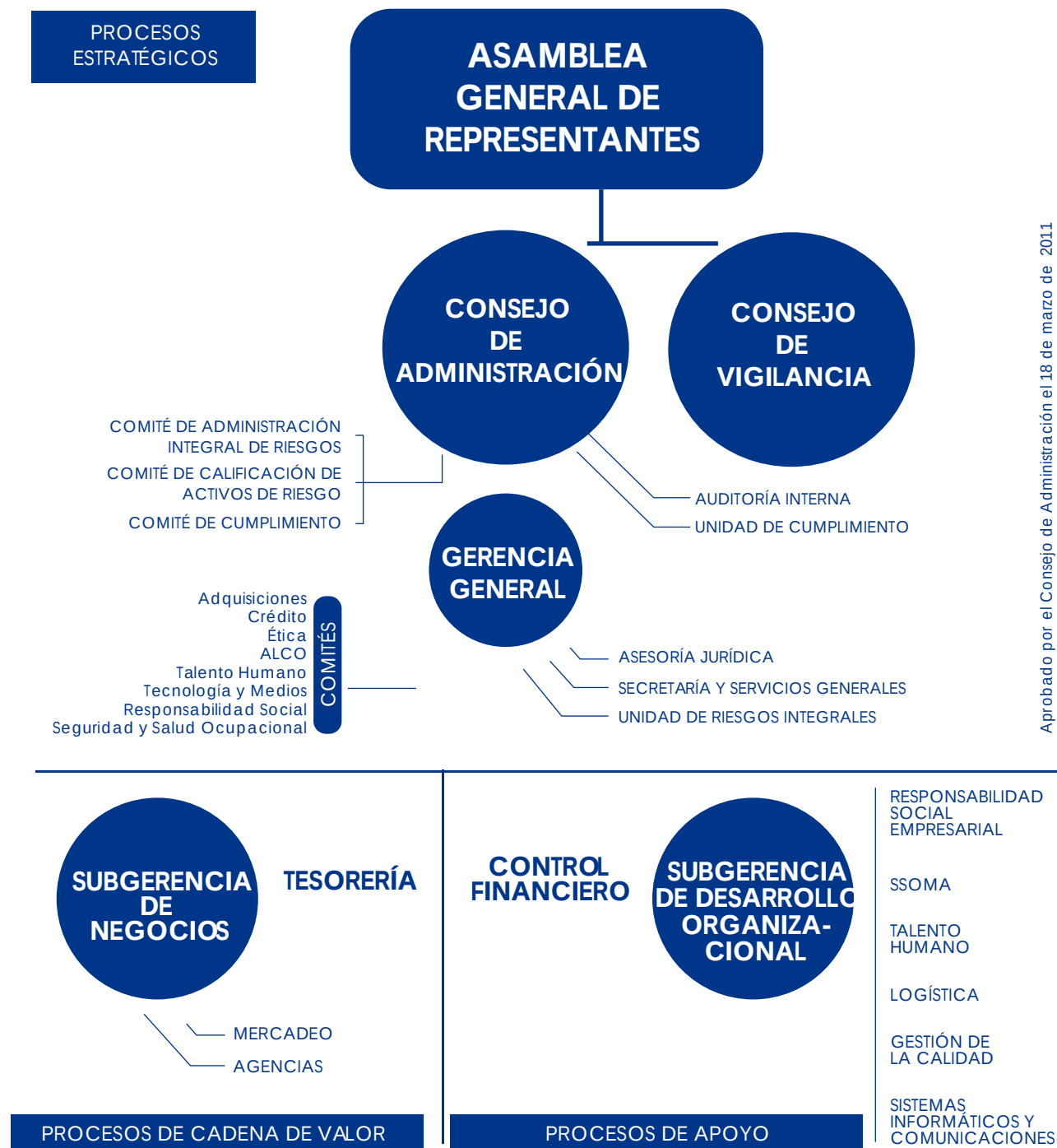
Cotopaxi es la provincia en donde se sitúa el 53.85% de las operaciones de CACPECO, seguida de Chimborazo con el 23.08%, Los Ríos el 15.38% y Pichincha el 7.69%.

Generosamente estas provincias ecuatorianas nos han permitido crecer en familia y brindarles nuestros servicios, mediante los que aspiramos contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.



2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El funcionamiento dinámico de la actividad institucional fluye a través de una estructura organizacional, que se cimienta en tres grandes procesos: Estratégicos, Cadena de Valor y Apoyo, cada uno de ellos respaldados en la normativa interna y externa.



Esta familia está guiada por una combinación de talentos, donde la energía y la experiencia están comprometidas con la misión institucional, este equipo está integrado por:

ALTA GERENCIA	
Virginia Escobar Jácome	Gerente General
Soraya Peñaherrera Semanate	Subgerente de Desarrollo Organizacional
Xavier Lomas Chacón	Subgerente de Negocios

Principales Ejecutivos	
Jenny Proaño Castillo	Auditora Interna
Aracely Tovar Molina	Jefa de Riesgos Integrales
Jeanneth Gómez Toscano	Contadora General
Verónica Orbea Carrión	Jefa de Responsabilidad Social Empresarial
Marcela Collantes Carrera	Jefa de Talento Humano -E-
María Dolores Pástor	Jefa de Mercadeo
María del Carmen Bedoya	Jefa de Gestión de Calidad
Lorena Molina Yánez	Jefa de Sistemas y Comunicaciones

Este equipo humano tiene claramente entendida la premisa que mientras más grande sea una empresa, mayor será su influencia e importancia en la comunidad donde se desenvuelve. Es así que valoramos en sumo grado nuestro comportamiento ético, preocupándonos por satisfacer los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés, tanto como buscamos contribuir de manera directa e indirecta a su desarrollo integral y equitativo, transmitiendo tal mensaje a todos y cada uno de ellos, nos conducimos en base a nuestra guía de conducta:

4.8/S04/
Código de Ética

La voluntad de los miembros de la familia CACPECO al actuar éticamente permite gozar de la confianza de quienes interactúan con nosotros; las conductas de los directivos o colaboradores que comprenden el Código de Ética, fueron socializadas a través de un instrumento audiovisual, posteriormente se formalizó un proceso de evaluación a todo nivel.

4.6

Las bases declaradas en nuestro Código son:

- Ética Institucional
- Reclamos, quejas, apelaciones y litigios
- Grupos de interés
- Prevención del Lavado de Activos
- Difusión y medición

En noviembre de 2011, se realizaron reformas necesarias para dinamizar el proceso de transparencia, que se resumen en:



LA AFINIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Creemos firmemente que la proyección institucional basada en los principios de Responsabilidad Social tiene su base en el compromiso con nuestros grupos de interés. Entendemos que nuestro negocio es sustentable siempre y cuando sigamos operando en forma responsable y generando valor real a nuestros grupos de interés, pues vamos más allá de la obtención de la “licencia social” para operar, buscando el desarrollo sustentable conjuntamente con ellos.

Con este propósito, nuestra estrategia de sustentabilidad se define a partir de nuestra visión, fortaleciendo la generación de relaciones de confianza y mutuo beneficio con nuestros grupos de interés.

La Institución ha concientizado que las conexiones entre los problemas sociales, ambientales y económicos no podrían mejorar con una actuación individual, por ello, el vínculo con los stakeholders se ha convertido en la herramienta imprescindible para desarrollar la comprensión del verdadero significado de la sustentabilidad. Aseguramos la estrategia de sustentabilidad en el negocio, a través de involucrar y

dotar de espacios de interacción y retroalimentación con nuestros grupos de interés, incluyendo su participación, intereses y expectativas en la planificación estratégica, como el elemento determinante en el camino socialmente responsable que CACPECO está construyendo, apoyada en varias herramientas internamente fortalecidas, así como externamente soportados y asistidos por el equipo de consultores externos en RSE.

4.12

Nuestro compromiso va más allá de lo que la Ley nos exige, queremos convertirlo en la parte habitual de nuestras acciones; así, nuestros grupos de interés nos enlazan con mayores retos a los que nos unimos cuando voluntariamente decidimos emprender la Responsabilidad Social, estos son los Principios del Pacto Global y Metas del Milenio, las que poco a poco vamos contribuyendo para su ejecución.

Nuestro compromiso frente a las Metas del Milenio y a los Principios del Pacto Global, iniciativas que promueven un compromiso ético emprendido por la Organización de las Naciones Unidas, destinadas a que las empresas de varios países acojan como parte integral de sus operaciones, siete Metas y 10 Principios en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.

METAS DEL MILENIO

1. Erradicación de la pobreza extrema y el hambre	4.629 personas ubicadas en los cantones/parroquias pobres de nuestras zonas de influencia ⁽¹⁾ , cambiaron sus condiciones de vida, referentes a la generación de oportunidades de empleo e ingreso, al haberles apoyado con un total de US\$5'095.100 en créditos microempresariales.
2. Lograr la enseñanza primaria universal	770 niños y niñas de educación básica mejoraron las condiciones de su ambiente familiar, a través de capacitación a padres y docentes en temas de violencia intrafamiliar y comunicación.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer	Promovemos la participación y autonomía de la mujer en los niveles interno y externo, así el 65% de colaboradores son mujeres y el 35% son hombres; mientras que nuestros socios son el 43% mujeres y el 57% son hombres.
4. Mejorar la salud materna	Nuestros beneficios institucionales fomentan el bienestar de nuestras colaboradoras en sus períodos de maternidad.
5. Combatir el virus VIH Sida, paludismo y otras enfermedades	No hay acciones en este período.
6. Garantizar el sustento del Medio Ambiente	2011 fue un año en el que se pudieron cristalizar campañas como Oficina Verde, así como la reforestación de 7,500 especies de árboles nativos en una zona vulnerable del cantón Pujilí.
7. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	Junto a la Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de la SBS, CACPECO ha promulgado una mayor participación al Sistema Cooperativo Nacional.

(1) Fuente INEC

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

1	Las empresas y los Derechos Humanos	Los derechos humanos constituyen el fundamento de la libertad, la justicia y la paz de toda la humanidad, en el 2011 fue delimitado para tratarlo en una conferencia direccionada a todos nuestros colaboradores, incluido el personal de seguridad.
2	Vulneración de los Derechos Humanos	Una guía como lo es nuestro Código de Ética, fue evaluada a todo nivel para concienciar sobre las posibles situaciones de vulnerabilidad de nuestros derechos.
3	Las empresas y la libertad de asociación	La libre asociación es respetada y garantizada en nuestras políticas.
4	Las empresas y el trabajo forzoso y coacción	Han sido definidas nuestras políticas, procesos y procedimientos, para evitar toda forma de labores forzadas.
5	Erradicación del trabajo infantil	Cuidamos de que niños y adolescentes no trabajen en las cadenas productivas de nuestros proveedores.
6	La discriminación en el empleo	Nuestros procesos de selección y promoción son cautelados a fin de evitar el discrimen.
7	Las empresas y el medio ambiente	La concienciación a través de campañas internas y externas sobre el cuidado al medio ambiente es y será una constante preocupación, toda vez, que nuestra actividad productiva no genera mayor afectación.
8	Iniciativas para el respeto medioambiental	
9	Difusión de tecnologías ecológicas	El hardware de nuestra Institución ha sido mejorado con equipos cuya tecnología verde es amigable con el ambiente; así también, las máquinas que tuvieron su vida útil han sido repotenciadas para un nuevo ciclo de uso.
10	Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno	Hay varias formas de inmiscuirse en corrupción, CACPECO las ha prevenido con seguridades informáticas, políticas de Lavado de Activos y sin duda, la vivencia diaria de nuestro Código de Ética.

4.8/RSE1/RSE2

La implementación de nuestra estrategia de sustentabilidad del negocio...

Los stakeholders de CACPECO recorren firmemente una ruta protegida por políticas claras, medibles y aplicables que persiguen el equilibrio de las tres dimensiones: social, medioambiental y económica.

En lo social promovemos la valoración del ser humano, como el eje central de nuestras actividades, fomentamos su crecimiento sostenible enfocado al mejoramiento de sus condiciones de vida.

En lo medioambiental buscamos a través del impulso de nuestras políticas concienciar el valor de nuestros recursos naturales renovables y no renovables, propiciando en las generaciones jóvenes el respeto que estos merecen.

En lo económico el manejo transparente de los recursos financieros, así como la entrega de información oportuna han creado a través de nuestras políticas relaciones de largo plazo con los diferentes stakeholders.

Nuestros objetivos estratégicos de 2011



2.6/4.7/EN28/RSE4
LA GOBERNABILIDAD EN LA FAMILIA CACPECO

La Cooperativa, es una empresa social creada en estricto apego a las Leyes Ecuatorianas, dedicada a satisfacer las necesidades y acceso a los servicios financieros que requieren sus grupos de interés, su capital se constituye por los aportes de todos sus socios, con iguales derechos y obligaciones, bajo una estructura y gestión transparentes.

Según la nueva Constitución aprobada en el referéndum del 28 de septiembre de 2008, en el artículo 309 se definió como parte del Sector Financiero al Sector Popular y Solidario, y en el Artículo 311, se señala como parte del Sector Financiero Popular y Solidario a las cooperativas de ahorro y crédito; y, al amparo de este artículo la Asamblea Nacional emitió la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, cuerpo legal que una vez que disponga del reglamento, entrará a regular el funcionamiento de este sector. Entre tanto continuamos operando legalmente bajo la Ley General de Instituciones Financieras, el Decreto 194, el Estatuto Institucional, normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como internas.

4.1/4.10
Nuestras buenas prácticas de Gobierno Corporativo

CACPECO para cumplir sus fines se apoya en los diversos niveles que componen la estructura organizacional, de gestión y toma de decisiones, teniendo como máxima autoridad a nuestra Asamblea General de Representantes, conformada por sus miembros que son elegidos a través del proceso democrático y participativo de elecciones. Dicha Asamblea nombra de entre sus miembros a los representantes que constituirán cada uno de los Consejos y Comités que regulan, supervisan, evalúan y autorizan cada una de las acciones claves que son: el Consejo de Administración, encargado de definir las políticas; el Consejo de Vigilancia, encargado del autocontrol; la Gerencia General responsable de la administración y gestión de la Cooperativa; Auditoría Interna como nivel de control posterior y asesoría, se suman los diferentes Comités encargados de respaldar las acciones de los niveles operativo y de apoyo.

No existen minorías ni discriminación de los socios con menor aportación, debido a su principio fundacional cooperativo “un socio-un voto”, donde todos los socios tienen los mismos derechos y obligaciones.

2.9
La implementación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, nos permitió alcanzar el reconocimiento de la

Alianza Cooperativa Internacional -ACI-, quienes bajo su propia metodología, nos evaluaron y otorgaron el Certificado de Cumplimiento en Gobierno Cooperativo, por primera vez, a tres cooperativas en el Ecuador.

4.5/LA13
Asamblea de Representantes

En elecciones democráticas se eligen a los Representantes de la Asamblea General, cuerpo colegiado compuesto por 30 miembros que representan a todos los socios, en la actualidad en funciones prorrogadas por efecto de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario hasta la vigencia de esta Ley y reforma del Estatuto Institucional. Su responsabilidad está encaminada a la aprobación del Estatuto y el Reglamento de Elecciones, aprobar o rechazar los informes de gestión de los Consejos de Administración y Vigilancia, resolver sobre el reparto de excedentes, entre otras importantes actividades; la Asamblea del 31 de marzo de 2011, en sesión ordinaria entre otros puntos a tratarse, eligió a dos vocales suplentes al Consejo de Administración, aprobó el presupuesto de capacitación, viáticos, dietas y gastos de representación del Consejo de Administración y Vigilancia, aprobó las políticas de productividad, desempeño del personal y su presupuesto, participaron 24 representantes.

4.2/4.3/4.4
Consejo de Administración

Cinco vocales principales y cinco suplentes son elegidos por la Asamblea de entre los representantes nombran al Presidente, que a su vez es Presidente de la Cooperativa, un Vicepresidente y un Secretario, previo a su desempeño son calificados por el Ente de Control; cuerpo colegiado responsable de definir políticas y vigilar su cumplimiento, aprobar el Plan Estratégico, el Presupuesto y otras acciones señaladas en el Estatuto, mantuvieron 21 sesiones ordinarias y extraordinarias donde se conocieron y resolvieron diversos temas relacionados a la marcha de la Cooperativa, en el presente periodo lo integran como sigue:

Dr. Mario Arguello Armendáriz	Presidente
Lic. Geovanny Jiménez Román	Vicepresidente
Ing. Fabián Molina Quintanilla	Secretario
Lic. Carmen Cacuango Ortega	Vocal
Ab. Carlos Tovar Burbano	Vocal

Consejo de Vigilancia

Integrado por tres vocales principales y tres suplentes, dos nombrados por la Asamblea de entre sus miembros, un vocal principal y un suplente designado por el Consejo de Administración. Sus principales funciones definidas en el Estatuto son: supervisar e informar al Consejo de Administración respecto a los riesgos que pueden afectar a la Institución, velar por el cumplimiento de las recomendaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Auditoría Externa e Interna; informar a la Asamblea sobre el cumplimiento del Presupuesto, Plan Operativo y observar especialmente la gestión de los vocales del Consejo de Administración y la Gerencia General que no se utilice su condición para

beneficio propio, en el presente ejercicio los integrantes mantuvieron seis reuniones para evaluar los puntos de su competencia con total idoneidad; nuestros socios están representados por:

Ing. Francisco Arboleda Puente	Presidente
Sr. Bolívar León Ramírez	Secretario
Ab. Carlos Tovar Burbano	Vocal

Sinergia institucional al servicio de nuestros stakeholders...

Con el propósito de contribuir al eficiente logro de la triple línea base: social, ambiental y económica, en CACPECO desarrollamos el trabajo con Comités apoyados en sus conocimientos, habilidades e información:

Comité	Stakeholders atendidos	Compromiso con los Stakeholders	# de sesiones
COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO	Socios y clientes Directivos Talento Humano y sus familias Proveedores Gobiernos Locales Organismos de Control Medios de Comunicación Medio Ambiente	- Preparar a la Institución para la evaluación de la ACI que otorgó por primera vez en el Ecuador, el Certificado de Cumplimiento de Gobierno Cooperativo.	Varias sesiones
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Socios y clientes Directivos Talento Humano y sus familias Proveedores Comunidad Gobiernos Locales y Organismos de Control Medios de Comunicación Medio Ambiente	- Lidera los procesos de diálogos estructurados con los grupos de interés, y con ello, determina sus intereses y necesidades, para ser incluidos en los procesos de planificación y gestión de CACPECO. - Entrena y soporta la implementación de la Mejora Continua, a través de los grupos de mejora y sus proyectos. - Mayor comunicación con nuestros grupos de interés.	8

Comité	Stakeholders atendidos	Compromiso con los Stakeholders	# de sesiones
COMITÉ DE ÉTICA	Socios y Clientes Directivos Talento Humano Proveedores	- Gestiona y evalúa el grado de cumplimiento del Código de Ética. - Realiza las revisiones anuales y de ser necesario, realiza las reformas al Código de Ética para incorporar mecanismos de cumplimiento medición del instrumento y otros aspectos.	12
COMITÉ ALCO	Socios y Clientes Talento Humano Organismos de Control	- Emitir resoluciones para una adecuada liquidez, gestión financiera y para cubrir expectativas de los socios.	12
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Socios y Clientes Talento Humano Organismos de Control	- Vigila que la Institución aplique políticas de prevención de Lavado de Activos.	12
COMITÉ DE RIESGOS INTEGRALES	Socios y Clientes Talento Humano Organismos de Control	- Vigila la gestión de riesgos que asume la Institución en base a informes para precautelar su correcta administración y permanencia.	12
COMITÉ DE CRÉDITO	Socios Organismos de Control	- Viabiliza la concesión de créditos a nuestros socios observando el cumplimiento de las políticas.	30



Dentro de la gestión financiera, social y de medio ambiente de la Cooperativa los aportes de los Comités señalados se complementan con la labor de los Comités de Calificación de Activos, Adquisiciones, Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente, Talento Humano, Tecnología y Medios.

4.15
MAPA DE STAKEHOLDERS

Una vez trazado el camino CACPECO buscó a los actores principales, por quienes esta familia articula todas sus potencialidades en busca de la excelencia y su satisfacción; cada uno de nuestros stakeholders juegan un papel esencial en el fortalecimiento institucional.



4.14/4.16/4.17/F7
Nuestra motivación para trabajar, los Intereses y Expectativas de nuestros Stakeholders

Para la lograr esta valiosa información el equipo de RSE desarrolló el ejercicio de los diálogos estructurados, con diversos miembros de esta familia, fueron socios con créditos, ahorristas, inversionistas, proveedores, talento humano que respaldados en una metodología dieron su aporte para generar nuevas y mejores prácticas, competencias o habilidades que nos beneficien recíprocamente.

La satisfacción de los intereses de nuestros stakeholders y en la medida de lo posible de sus expectativas, se convierten en la motivación por la que CACPECO orienta sus esfuerzos, en el 2011 trabajamos en la consecución de varias estrategias que se indican a continuación:

Socios Ahorros a la Vista

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Agilidad en el personal de cajas
- Precauciones informáticas en los cajeros automáticos.
- Mayor presencia en medios: radio y televisión.
- Mejores tasas de interés en ahorros.
- Mayor interrelación a través de talleres de capacitación, seminarios.
- Beneficios como: seguro de vida, convenios con clínicas, incentivos en fechas especiales.

COMPROMISO

- Campaña en medios masivos.
- Proceso de inducción mejorado.
- Nuevo sistema informático.
- Charlas sobre Cooperativismo.
- Mensajes SMS en fechas especiales.

Socios con Crédito

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Eficiencia en la entrega del crédito.
- Más agencias a nivel nacional y en España.
- Inversión de utilidades en causas sociales y de ayuda a la comunidad.
- Mayores ventajas en cuanto al seguro de vida.
- Ayuda a los socios en situaciones difíciles.
- Extender un seguro de vida a la familia (cónyuge e hijos).

COMPROMISO

- Incrementamos el equipo de Microcrédito.
- Capacitación al personal en ventas consultivas.
- Apertura de dos agencias en Cotopaxi.
- Creación de nuevas líneas de crédito.
- Mensajes SMS en fechas especiales.

Socios con Depósitos a Plazo

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Seguridad, confianza y solvencia.
- Mantenerse informado de las condiciones de tasas, plazos, montos e información de la Cooperativa.
- Trato amable.
- Pre-cancelación .
- Servicios médicos, pago de servicios básicos.
- Utilidades se repartan a Inversionistas.
- En caso de enfermedades terminales, se considere un incentivo mensual al inversionista afectado.

COMPROMISO

- Acceso de información a través de canales más dinámicos.
- Precancelación de pólizas en casos emergentes.
- Capacitación al personal de Servicio al Cliente.

Directivos/ Colaboradores

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Crecimiento profesional
- Reparto de utilidades, reelección
- Necesidad de capacitación especializada y personal
- Mejorar la infraestructura física y el sistema de comunicaciones tecnológicas.
- Mejorar el sistema de comunicaciones interpersonales.
- Mayor participación en el Programa de Voluntariado.
- Financiamiento de un terreno para garaje y sede social.
- Proyecto de vivienda para los colaboradores.
- Centro de tareas dirigidas para hijos de colaboradores.

COMPROMISO

- Ejecución al 96% del Plan Anual de Capacitación, que incluye a los miembros del Directorio.
- Se fortaleció el Sistema Financial.
- Se sistematizó el pago de remuneración variable.
- Se concluyó el programa de Voluntariado Caritas Felices.

Proveedores

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Atención cordial y oportuna.
- Conocer más sobre la actividad de la Cooperativa.
- Valoración de la entrega de sus productos y servicios.
- Tienen la predisposición de trabajar en iniciativas de índole social.
- Fortalecer las relaciones comerciales y personales.
- Mayor anticipación y comprensión en el tiempo de entrega.

COMPROMISO

- Medición de la satisfacción de este stakeholder.
- Medición del alineamiento a las buenas prácticas de RSE.
- Medición de frecuencias de tiempo de pago.

Comunidad y Medio Ambiente

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Adecuado uso de los recursos no renovables .
- Reducción de los consumos de materiales y recursos como agua y energía.
- Tratamiento de los desechos.
- Agilidad en los trámites y capacitación.
- Trato personalizado.
- Apoyo en programas de conservación.
- Concienciar a la comunidad en respeto al medio ambiente.
- Reciprocidad en apoyo.
- Recibir créditos en convenio.

COMPROMISO

- Ejecución de la Campaña Oficina Verde, para concienciar al personal sobre el uso adecuado de agua, energía y papel.
- Reforestación de la zona de Cuturiví, en el cantón Pujilí.

Organismos de Control SBS/IESS/SRI

INTERÉS / EXPECTATIVA

- Pago de aportes a tiempo y sobre remuneraciones reales.
- Entrega de información oportuna.
- Tributación a tiempo y real.
- Transparencia de información.
- Bajas tasas de interés.

COMPROMISO

- Pago de impuestos oportunos.
- Ninguna multa por incumplimiento ante la SBS.
- Participación de funcionarios de la SBS en el proceso de Planeación Estratégica Institucional.

1.2/4.11/EC2/EC9 Gestión Integral de Riesgos

El compromiso de servicio con nuestros grupos de interés, nos ha impulsado a trabajar bajo un esquema de Administración Integral de Riesgos, fortaleciendo la estructura financiera, operativa y de gestión, encaminados siempre a mantener un balance entre los indicadores financieros, laborales, de seguridad en el trabajo y salud ocupacional, los inherentes a la contaminación y desastres naturales, así como a los riesgos potenciales que puedan experimentar la comunidad en general donde operamos.

La gestión de riesgos integrales se enfoca a mitigar los diferentes eventos adversos a los que se encuentra expuesta la familia CACPECO, los identifica, analiza, monitorea, controla y administra brindando una respuesta inmediata con herramientas tecnológicas y analíticas que contribuyen al fortalecimiento de los objetivos estratégicos institucionales y garantizan la continuidad del negocio orientándonos siempre a la satisfacción de los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés.

Para una mejor comprensión de cómo han sido administrados los riesgos institucionales, deseamos compartir con todos los miembros de nuestra familia sus mitigaciones y formas de control:

RIESGO DE LIQUIDEZ

- Atención ágil a las peticiones de desembolso.
- Reservas líquidas suficientes para cumplir con las obligaciones.
- Cumplimiento de normas de la SBS.

RIESGO DE PROCESOS

- Mejoramiento continuo.
- Alineamiento a la ISO 9001.
- Disminución del 30% de errores manuales.
- 40% de ejecución de las No Conformidades.
- Matrices y mapas de riesgos por procesos.

RIESGO DE MERCADO

- Análisis de participación de mercado.
- Análisis de crecimiento financiero.
- Análisis de IFI's reguladas y no reguladas.

RIESGO DE CRÉDITO

- Brindar soluciones financieras.
- Cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Monitoreo de la cartera.
- Evaluación de exposición de riesgo.
- Direccionamiento adecuado en el endeudamiento de los socios y sus familias.

RIESGO LABORAL

- Se contrató a un profesional en Seguridad y Salud Ocupacional.
- 0% de detección de accidentes laborales.
- Reactivación del Comité de SSO.
- Aprobación, difusión y evaluación del Reglamento de Salud e Higiene del Trabajo.

RIESGO MEDIO-AMBIENTAL

- Se inició la sensibilización de reciclar, reusar y reutilizar los desechos.
- Se adhirió la gestión de medio ambiente a la Unidad de SSO.

3.0/4.13

Nuestros Aliados

Gracias al apoyo de uno de nuestros aliados estratégicos Red Transaccional COONECTA RTC, CACPECO fue seleccionada por Mastercard para ser piloto en el Ecuador de la emisión de Tarjetas de Débito Prepagadas CACPECO-MASTERCARD, opción financiera que motivará en el próximo período a los socios y clientes, sobre el uso de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten su diario vivir.

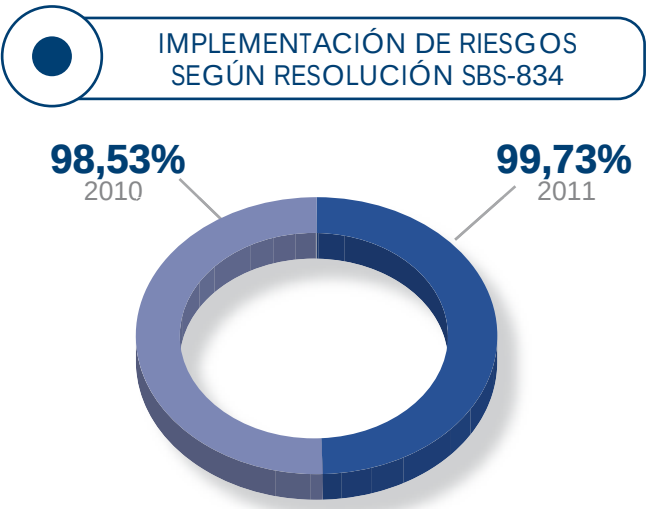
Así también, durante todo el año la Cooperativa contó con el valioso soporte de la Policía Nacional, Entidad con la que se fortaleció en mitigación de riesgos y apoyo a la comunidad, a través de diversas actividades como capacitación, información, donación de equipos y trabajo en acciones conjuntas en beneficio de la seguridad de los grupos de interés.

En el 2011, se continuó trabajando con la Confederación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Alemania Federal –DGRV–, en un proceso de capacitación relacionado a las NIIF'S y los instrumentos financieros, en el que se tomó como referencia el plan de implementación de la Superintendencia de Compañías, para validar que actividades se deberán implementar como institución financiera, al momento de la aplicación de las mismas.



El cumplimiento de la normativa minimiza los riesgos

A partir del año 2007, hemos trabajado bajo parámetros de riesgo en función de procesos, personal, factores adversos/continuidad, políticas y disposiciones, servicios a terceros, bases de datos y TIC's, así se evidencian nuestros resultados:



Durante el 2012 la Gestión Integral de Riesgos se fortalecerá con un nuevo modelo de trabajo basado en una misión de servicio para todos nuestros grupos de interés, manteniendo siempre un equilibrio entre el ámbito financiero y social, en este contexto como parte de las acciones se incluirá dentro de los programas de capacitación a nuestros colaboradores y socios, a fin de entregar directrices valederas de actuación en el caso de presentarse eventos de riesgo.

Nuestro alineamiento a las normas de Prevención de Lavado de Activos

La confianza de nuestros stakeholders es el principal objetivo de la Unidad de Cumplimiento, en el 2011 se garantizó la preservación de los recursos económicos y la integridad institucional.

En este período, hemos observado las disposiciones emitidas por parte del GAFI, un marco normativo más exigente por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como, la complejidad de las operaciones; impulsamos políticas, normas y procedimientos de carácter general que cubren nuestros productos y servicios, a fin de evitar que estos sean utilizados en actos ilícitos.

El papel de nuestro Talento Humano es importante, pues es responsable de proteger la integridad institucional ante la eventual inyección de recursos de procedencia ilícita, mas existe su compromiso que ha contribuido decisivamente para fortalecer y consolidar mecanismos de prevención y control de los riesgos que este tema conlleva.

El Sistema de Prevención de Lavado de Activos se robusteció a través de un trabajo en equipo:

- Actualizamos y adecuamos periódicamente el Manual de Control Interno que coadyuva a la implementación de todas las medidas relacionadas con la prevención del Lavado de Activos.
- Identificamos a nuestros clientes y estudiamos cualquier actividad ilícita, que se lleve a cabo por los diferentes canales que posee la Entidad.
- Desarrollamos programas de capacitación en prevención de Lavado de Activos y financiación del terrorismo.
- Integramos el módulo de Lavado de Activos al sistema informático de la Cooperativa, que permite entre otras funcionalidades, perfeccionar el sistema de monitoreo supervisando la actividad transaccional de nuestros socios o clientes en tiempo real, además calificar el riesgo del cliente de acuerdo al grado de exposición de Lavado de Activos.

LA CALIDAD EN NUESTROS PROCESOS

CACPECO trabaja bajo los lineamientos de un modelo de gestión por procesos basado en normas internacionales de calidad en el que prima la visión y necesidades de nuestros socios y clientes, sobre la mejora de estos procesos se basa la de la propia organización, de ahí que en el año 2011 iniciamos la revisión y actualización de todos los que generan productos y servicios relacionados directamente con los socios y clientes, alcanzando un 90% de culminación.

La capacitación del personal va de la mano con la actualización de procedimientos y en el 2011 emprendimos una capacitación individual de 41 personas de las áreas de Cajas y Servicio al Cliente, lo que representa el 40% de todo el personal de negocios.

Conscientes que la actividad más importante de nuestro modelo de gestión es la Auditoría Interna de Procesos, capacitamos a un nuevo grupo de auditores, del total de asistentes al curso el 90% aprobó con puntaje excelente, con ello se

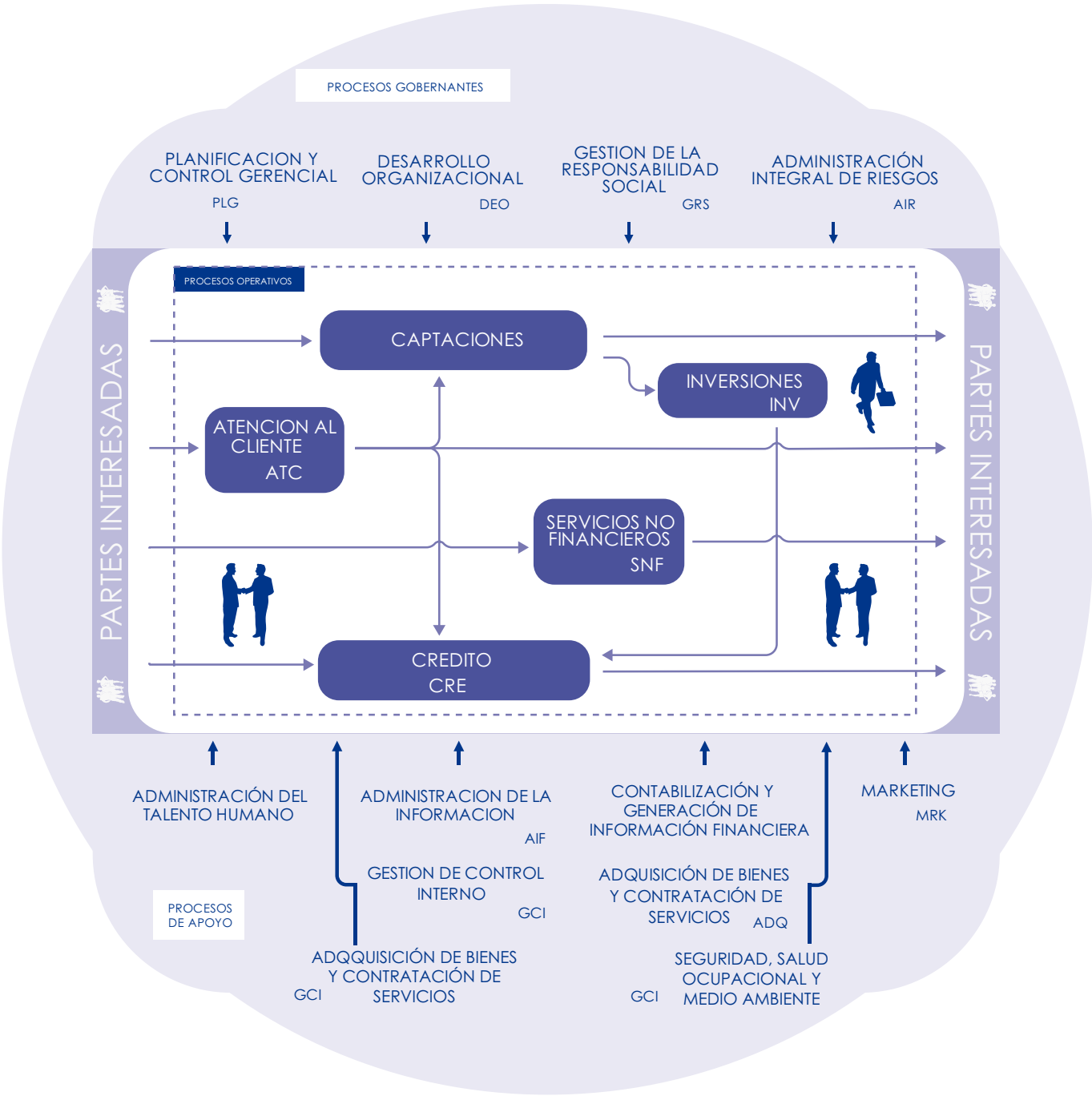
incrementó el número de auditores en un 63% con relación al año anterior, somos 30 auditores, 70% mujeres y 30% hombres, que realizamos auditorias permanentes en toda la Cooperativa para verificar el apego a las normas externas e internas así como para asegurar que el servicio brindado sea de calidad, eficiente y oportuno.

En el 2011 realizamos cuatro auditorías a los procesos de Atención al Cliente, Captaciones a la Vista y Captaciones a Plazo en las agencias Matriz y El Salto, encontrándose 97 no conformidades que se convirtieron en oportunidades de

mejora, el 40% de ellas fueron implementadas y las restantes se culminarán en el 2012.

Mapa de Procesos

Todos los procesos de la Cooperativa se encuentran interrelacionados entre sí, por tanto, la gestión eficiente de cada uno contribuye al beneficio de nuestros socios y clientes al entregar productos y servicios con características competitivas.



El trabajo en equipo de esta Familia se consolida...

Fortalecimiento institucional, acercamiento a la comunidad y preservación del medio ambiente fueron entre otros los logros alcanzados por los grupos de mejora continua: LOS NEVADOS, IMAGEN CACPECO, LOS BUENOS MUCHACHOS, LOS DANZANTES Y UNIÓN Y BIENESTAR, integrados por 19 colaboradores quienes crecieron en liderazgo participativo, visión, lealtad, unión y solidaridad, después de un año de dedicación el 16 de diciembre pasado, nos entregaron varias herramientas para una marcha organizacional sólida basada en Responsabilidad Social Empresarial.

Cada uno de estos grupos tuvo la oportunidad de formarse junto al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y aprender juntos que las soluciones aplicadas merecen un total involucramiento para alcanzar su efectividad dentro del proceso de mejora continua, con la aplicación correcta de la metodología implantada hace ya tres años, la que se resume en los siguientes pasos:



Que grato compartir con todos nuestros grupos de interés los resultados obtenidos:

Los Nevados

Este grupo integrado por tres colaboradores de la provincia de Chimborazo trabajó para mejorar la eficiencia del indicador de Morosidad en las agencias de Riobamba Norte y Centro, quienes pusieron en marcha las siguientes soluciones:



- Inclusión en el Manual de Crédito de tres métodos para la cobranza: cobranza telefónica, cobranza vía carta y cobranza terreno.
- Sugerencia a los socios de una fecha adecuada de pago de acuerdo a su actividad económica y a las fechas de pago en otras entidades.
- Aplicación del formato estándar de Comité de Mora a todas las agencias.
- Publicación en la Intranet del análisis actualizado de sectores económicos, incorporando los riesgos de cada sector y la Plantilla de Crédito.

Imagen CACPECO

Cuatro integrantes de las agencias de El Salto, Matriz y Corporativo dieron su mejor aporte para disminuir el número de cuentas cerradas o inactivas, así definieron:



- Plan piloto a los socios que presentaron la solicitud de cierre de cuenta, en las oficinas de Matriz y El Salto, ofreciéndoles vía telefónica opciones de productos y servicios.
- Levantamiento del procedimiento para el No Cierre de Cuentas, socialización y evaluación del mismo.

Los Buenos Muchachos

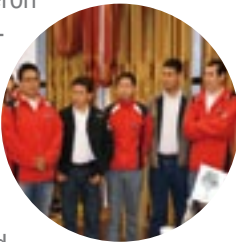
Por primera ocasión participaron en este proceso colaboradores de la zona Costa, sus resultados en búsqueda del mejoramiento del Índice de Morosidad fue alentador para la Institución:



- Sistematización del envío de notificaciones vía SMS a clientes atrasados.
- Elaboración de un instructivo de Técnicas de Cobranza.
- Aplicación de visitas IN – SITU por parte de los asesores, de las renovaciones de microcréditos que la principal fuente de pago provenga de actividades de manejo de inventario de mercadería, materia prima, productos en proceso y productos terminados.

Los Danzantes

Cuturiví Grande y Chico de Pujilí, fueron las zonas en las que el grupo de Mejora “Los Danzantes” integrado por tres colaboradores de las agencias de Pujilí, Salcedo y dos técnicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí desplegaron un arduo trabajo junto a la comunidad para promover su mejoramiento ambiental, así:



- Gestionaron el establecimiento de una Ordenanza Municipal para la conservación de suelos a través de la reforestación.
- Socialización sobre el cuidado ambiental en las comunidades de Cuturiví Grande y Chico.
- Desarrollo del Módulo de Medio Ambiente en el Programa de Campo de Acción, a ser impartido en los alumnos de tercer año de bachillerato de los colegios de la zona.
- Gestión para la adquisición de 7.500 árboles y su siembra.

Unión y Bienestar

Los esfuerzos realizados por todos los grupos merecieron su reconocimiento, mas este grupo integrado por personal del Área Corporativa así como de Agencias, pudo plasmar soluciones decisivas e importantes para lograr una mayor satisfacción del cliente interno, así:



- Sistematización y mejora de la comunicación del pago de incentivos monetarios acorde a cada área, considerando parámetros cuantitativos y cualitativos.

- Reforma al proceso de inducción del personal, garantizando que el nuevo colaborador se desenvuelva efectivamente en su puesto de trabajo.

Esta gran familia es la beneficiada de este proceso que año tras año va consolidándose y provocando una amplitud de consensos, formación de habilidades y potencialidades que buscan el crecimiento sustentable de sus actores.

2.10 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Un acertado manejo de los Índices Financieros y un adecuado manejo del Gobierno Corporativo fueron los parámetros que se consideraron para que la Corporación EKOS y la Alianza Cooperativa Internacional nos otorguen sus distinciones, que nos obligan a continuar trabajando con mayor eficiencia y transparencia.





Gestión Financiera

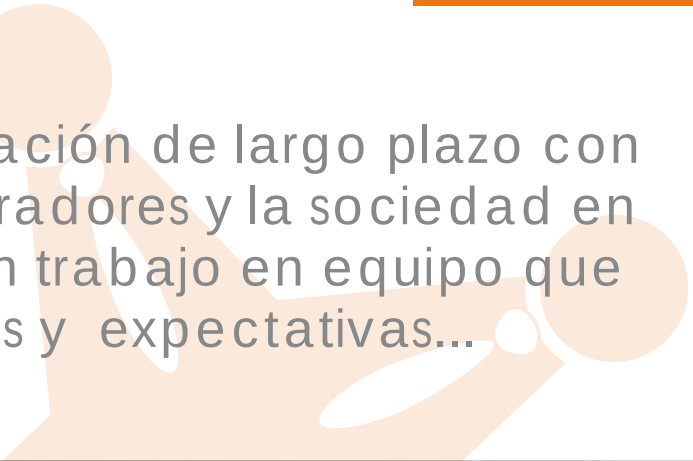


Transparencia al servicio de nuestros stakeholders

NUESTRO RETO FINANCIERO 2012

- Afianzar la liquidez de la Institución a través del desarrollo del segundo tramo de titularización de cartera por US\$ 5'000.000.
- Garantizar el manejo técnico de la Unidad de Tesorería, mediante la utilización de nuevas herramientas que maximicen la gestión del portafolio.

Buscamos construir una relación de largo plazo con sus socios, clientes, colaboradores y la sociedad en su conjunto, a través de un trabajo en equipo que satisfaga sus intereses y expectativas...



FINANCIERAMENTE MÁS CERCA DE LA SOCIEDAD EN EL 2011

LOS INDICADORES FINANCIEROS LES BRINDAN SEGURIDAD A NUESTROS SOCIOS

Crecimiento en Activos		22.19% , gracias a que más socios formaron parte de la familia y nos confiaron sus depósitos.
Morosidad		Disminución de 1,29% debido a un proceso eficiente de cobranzas.
Rentabilidad sobre Activos		2,59% fue el porcentaje alcanzado, que refleja el alineamiento a la calidad y eficiencia en el manejo de los procesos institucionales.

FINANCIERAMENTE MÁS CERCA DE LA SOCIEDAD EN EL 2011

EL CRECIMIENTO FINANCIERO NOS IMPULSA A UN DESARROLLO SOSTENIBLE

Crecimiento en Patrimonio		20,85% por la capitalización de las reservas legales.
Crecimiento en Captaciones		18,20% incremento que se sustenta en el buen servicio a nuestros socios sumando a los valores agregados que poseen nuestros productos.
Crecimiento en Colocaciones		43,18% incremento que se debe a una flexibilización de requisitos, al establecimiento de tasas de interés acorde a la economía de nuestros socios.
Crecimiento en Rentabilidad		94,09% , incremento que se debe a la eficiencia de los procesos.

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.

...Así lo confirman nuestras 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.

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.

1.2 Balance General

Nos place comunicar que los resultados financieros alcanzados obedecen a la firme convicción de todo el equipo humano, así como de la comunidad, de contar con una institución más grande y sólida.

Del trabajo desarrollado obtuvimos alentadores resultados, nos proyectamos alcanzar el 12,17% en crecimiento de activos y superamos esta meta como se evidencia en nuestro balance:

BALANCE GENERAL	2010	2011	% DE CRECIMIENTO	TENDENCIA
Activo	87'668.566	107'122.090	22,19%	▲
Pasivo	71'535.787	87'625.416	22,49%	▲
Patrimonio	16'132.778	19'496.674	20,85%	▲
Utilidad neta	1'426.719	2'769.187	94,09%	▲

EC1 Valor Económico Generado

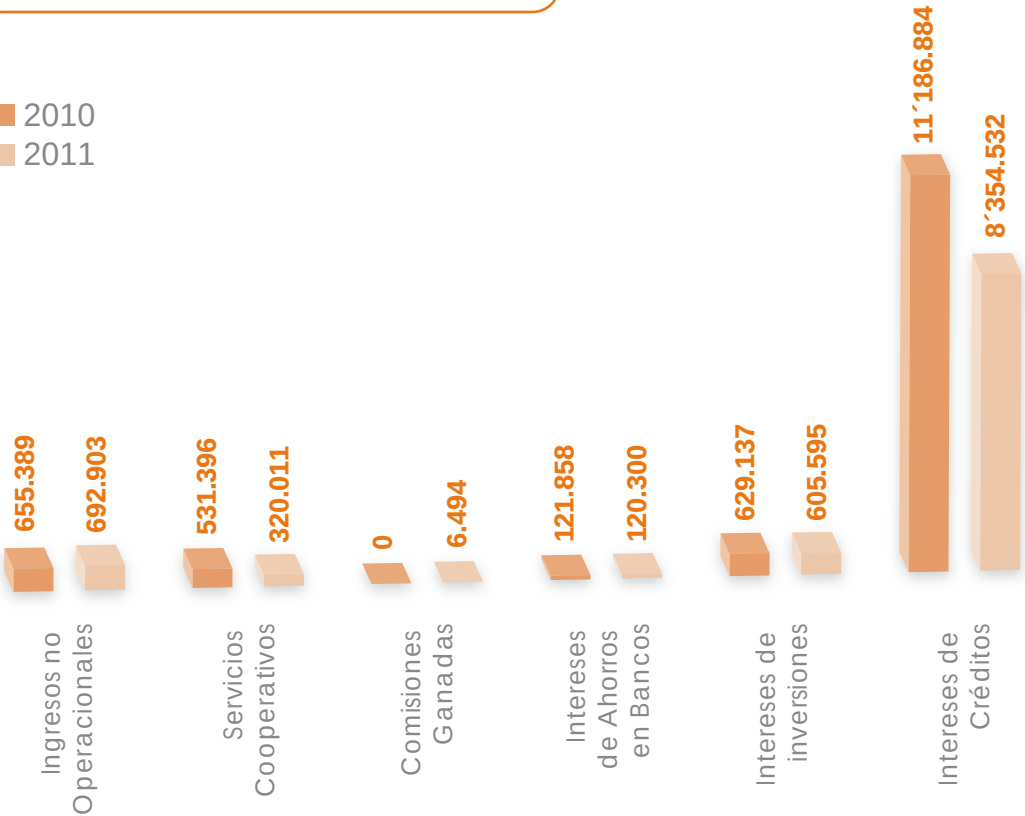


- ▶ El principal ingreso de la Cooperativa es el percibido por la concesión de créditos, así el 85,24% fue el porcentaje que permitió cubrir diversas necesidades propias del negocio.
- ▶ Es propicio señalar que los intereses obtenidos de las inversiones disminuyeron porque los recursos se destinaron a incrementar la cartera.
- ▶ Los servicios cooperativos tuvieron un crecimiento en razón de que se impulsaron sus ventas (tarjetas, cajeros automáticos, pago de nóminas).

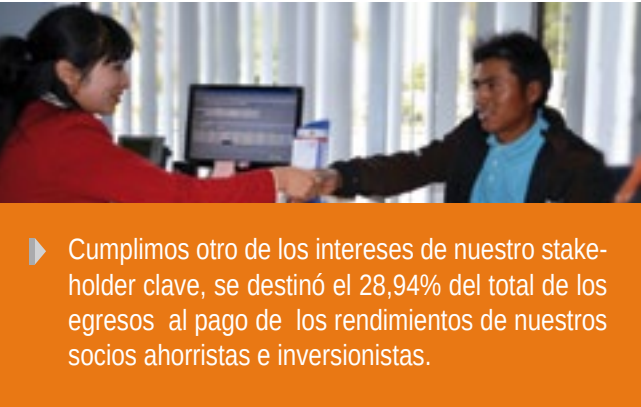
VALOR ECONÓMICO GENERADO	2010	% DE PARTICIPACIÓN	2011	% DE PARTICIPACIÓN
	10'099.835	100%	13'124.665	100%
Intereses de créditos	8'354.532	82,72%	11'186.884	85,24%
Intereses de inversiones	605.595	6,00%	629.137	4,79%
Intereses de ahorros en Bancos	120.300	1,19%	121.858	0,93%
Comisiones ganadas	6.494	0,06%	0	0,00%
Servicios Cooperativos	320.011	3,17%	531.396	4,05%
Ingresos no operacionales	692.903	6,86%	655.390	4,99%

 VALOR ECONÓMICO GENERADO

■ 2010
■ 2011



EC1 Valor Económico Distribuido



- ▶ Cumplimos otro de los intereses de nuestro stakeholder clave, se destinó el 28,94% del total de los egresos al pago de los rendimientos de nuestros socios ahorristas e inversionistas.

- ▶ La entrega de un trabajo responsable por parte del equipo humano mereció que la Institución retribuya este esfuerzo, en un 22,60% del total de los egresos.





► Los gastos generados por la operación del negocio, tuvieron un decremento del 2,2% en relación al 2010, debido al eficiente manejo de la cartera y por ende, disminuyeron las provisiones para incobrables.

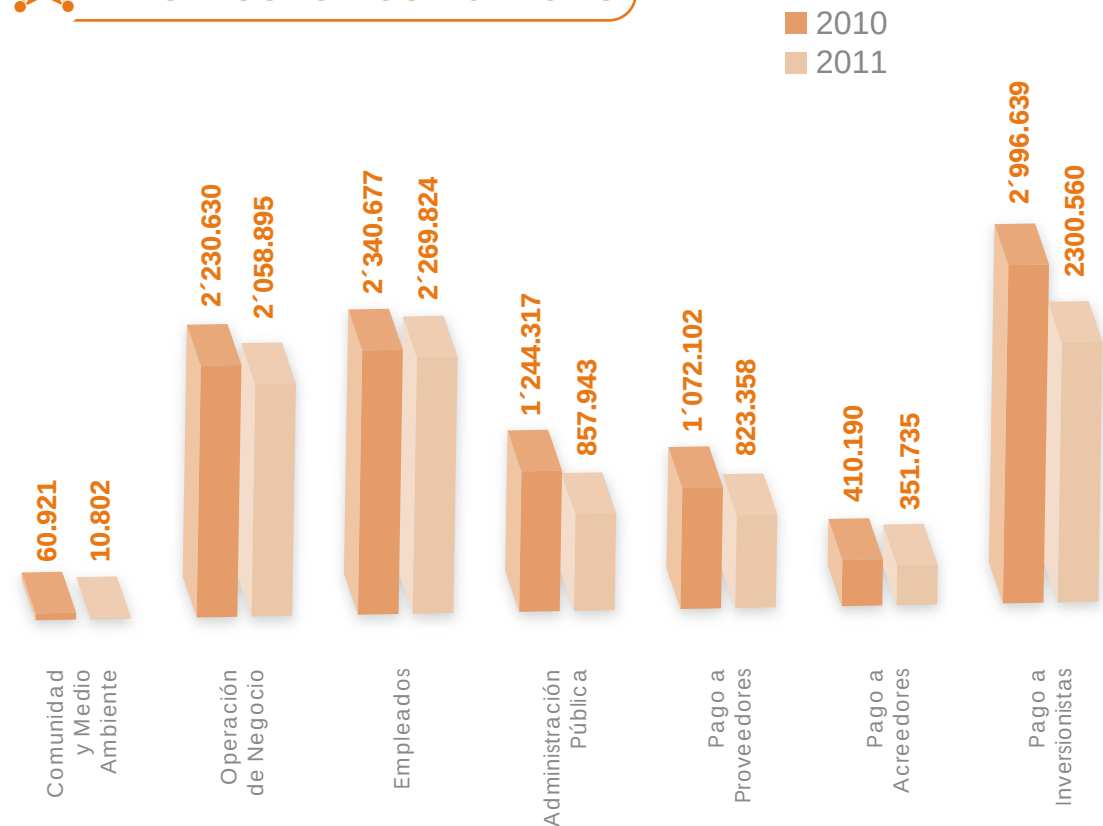


► La relación comercial con nuestros aliados estratégicos mereció que se pague el 10,35% del total de gastos.

► Nuestra contribución para el Estado correspondió al 12,02% del total de gastos.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2010	% DE PARTICIPACIÓN	2011	% DE PARTICIPACIÓN
	8'673.118	100%	10'355.480	100%
Pago a Inversionistas y Ahorristas	2'300.560	26,53%	2'996.640	28,94%
Pago a Acreedores	351.735	4,06%	410.190	3,96%
Pago a Proveedores	823.358	9,49%	1'072.103	10,35%
Administración Pública	857.943	9,89%	1'244.318	12,02%
Empleados	2'269.824	26,17%	2'340.678	22,60%
Operación del Negocio	2'058.895	23,74%	2'230.630	21,54%
Comunidad y Medio Ambiente	10.803	0,12%	60.921	0,59%

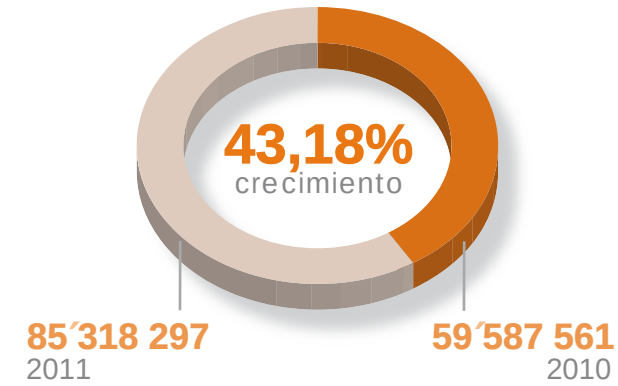
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



Nuestro Principal Activo... La Cartera de Créditos

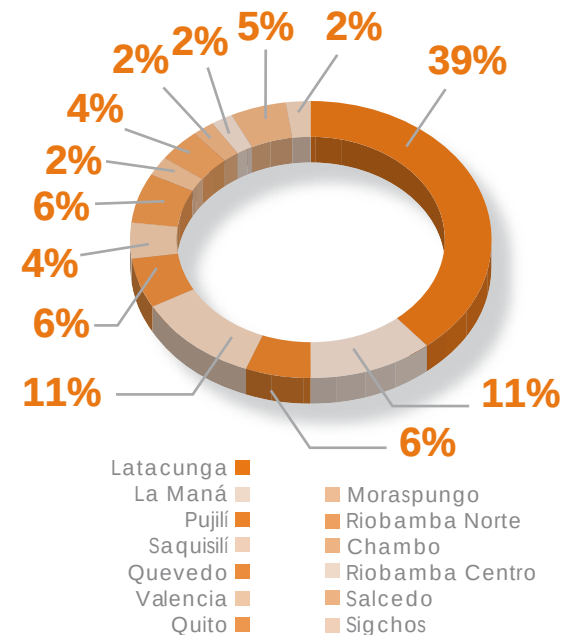
43,18% es el incremento de la cartera de créditos con relación al año 2010, que se logró a través de: fijación de tasas de interés competitivas, ampliación de la cobertura, flexibilidad en los requisitos, creación de dos nuevas líneas de crédito, disminución de encajes, entre otras.

CARTERA DE CRÉDITOS



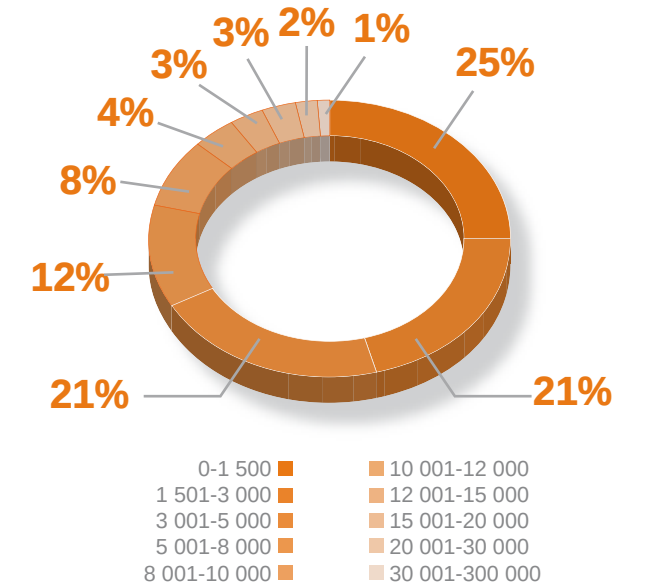
Motivados por servir a los sectores socio económico menos favorecidos, en donde las carencias de servicios básicos y financieros son palpables, CACPECO ha orientado su estrategia de colocación en atender este tipo de zonas, así lo demuestra la siguiente gráfica:

DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

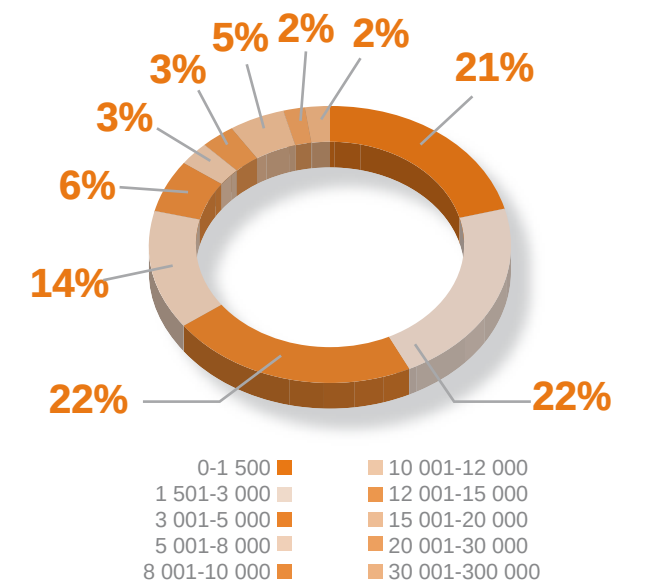


Se incrementaron los montos de los créditos micro empresariales para cubrir las necesidades financieras de nuestros socios, identificadas en los diálogos estructurados, así de entre US\$5,000 a US\$8,000 hubo un crecimiento del 2% en relación al 2010.

MONTOS MICROCRÉDITOS 2010

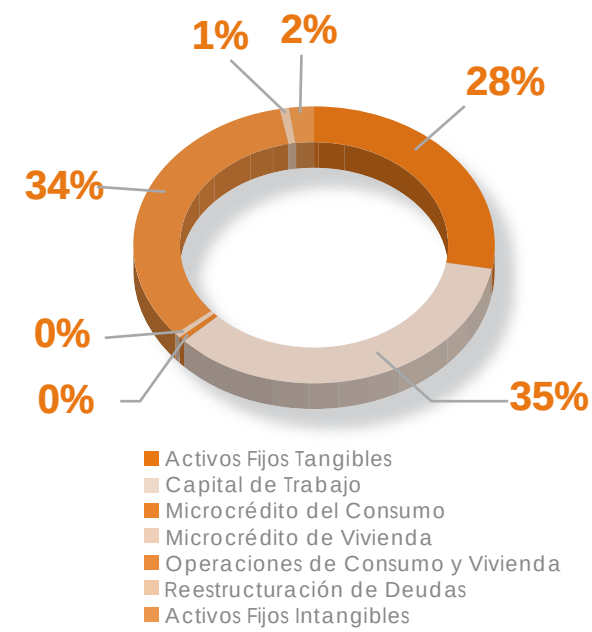


MONTOS MICROCRÉDITOS 2011

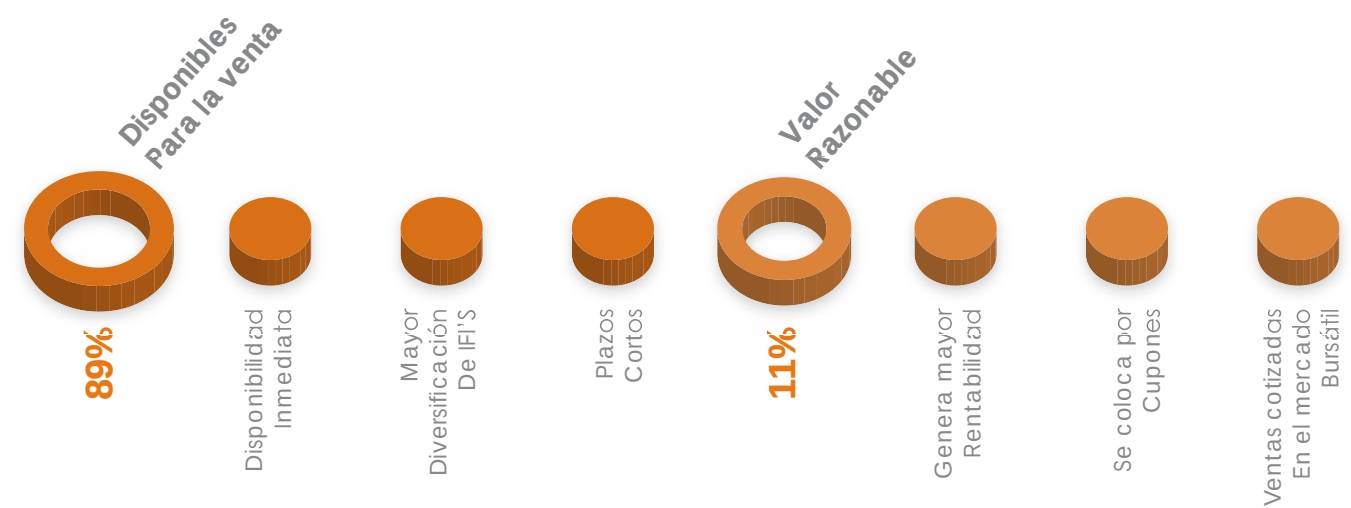


Nuestra constante preocupación por el crecimiento sostenido del sector microempresarial, motivó a que el 63% de la cartera concedida en el 2011, corresponda a fomentar el desarrollo socio económico con créditos dirigidos a fortalecer el capital de los negocios de los socios.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR DESTINO



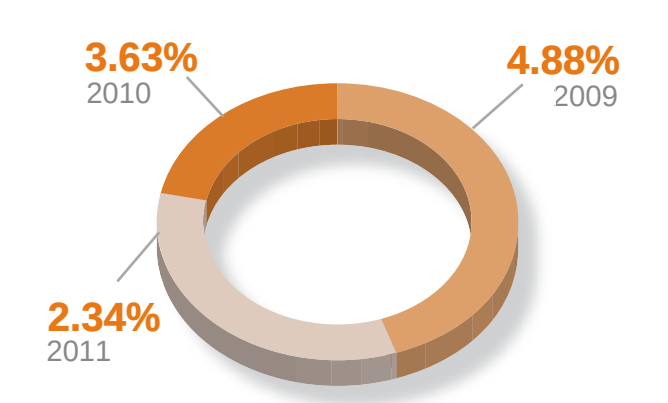
PROTECCIÓN DE INVERSIONES



Calidad de la Cartera

1,29% es la disminución del indicador de morosidad, resultado de un trabajo en equipo, de un análisis técnico de riesgo crediticio, que sumados al cumplimiento de nuestros valores como enfoque al logro y transparencia, hicieron posible alcanzar este resultado.

CALIDAD DE LA CARTERA



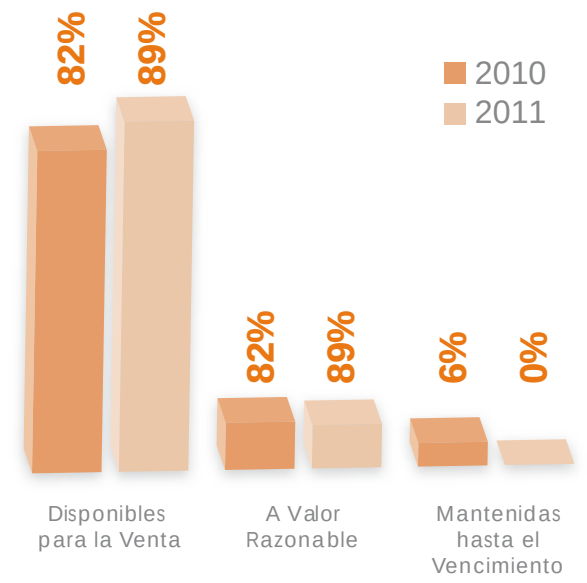
Nuestras Inversiones en manos calificadas

La protección que demandan los recursos de la Cooperativa se evidencia en la siguiente gráfica, pues el 89% del portafolio de inversiones se han colocado bajo acuerdos de recompra, para prevenir posibles eventualidades de disponibilidad inmediata del dinero:

A partir del año 2011, cumpliendo con las regulaciones del Organismo de Control, entra en funcionamiento el Comité ALCO, instancia encargada de analizar los siguientes factores, previo a la decisión de operar con una institución:

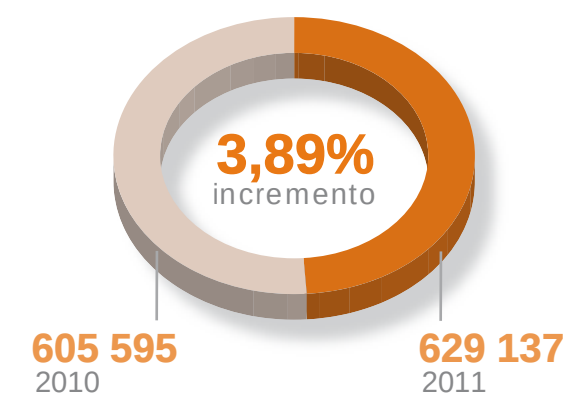
- Eficiencia Financiera
- Eficiencia Administrativa
- Solvencia Patrimonial
- Calidad de Activos
- Patrimonio Técnico
- Rentabilidad
- Liquidez
- Morosidad
- Calificación de Riesgos (Al menos A)

DIVERSIFICACIÓN DE LAS INVERSIONES



El total de inversiones en el año 2011, tuvieron un decremento frente al 2010, del 3.21%, no obstante, la rentabilidad se incrementó en un 3.89%.

INGRESOS POR INVERSIONES





Nuestros Socios



Nuestra principal motivación, la calidad y proximidad a nuestros socios

LOS RETOS JUNTO A NUESTROS SOCIOS EN EL 2012

- Expandir la cartera de créditos a nuestros socios en un 22%.
- Incrementar las captaciones del público en un 12%.
- Afianzar la incursión de la Institución en el mercado bursátil.

2.7 Nuestras políticas, el camino para enlazarnos a los socios y clientes:

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.

MÁS CERCA DE NUESTROS SOCIOS EN EL 2011

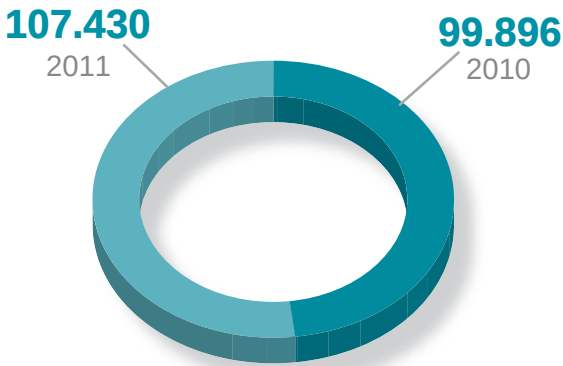
MÁS CERCA DE NUESTROS SOCIOS EN EL 2011

DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL PAÍS El emprendimiento y desarrollo de actividades productivas se fortaleció... Crecemos juntos...		6.159 microempresarios creyeron en CACPECO y se entregaron US\$ 39'291.575 en créditos microempresariales. 7.534 nuevos socios y clientes se integraron en este año a la Familia CACPECO.	CONOCIENDO MÁS A NUESTROS SOCIOS Diálogos con nuestros socios Fortalecemos nuestras relaciones y comunicación...		El 40% de nuestra base de datos fue actualizada. A través de los diálogos estructurados con socios que mantienen créditos, ahorristas e inversionistas.
PRODUCTOS Y SERVICIOS CONFIABLES Nuestras soluciones crediticias... Gracias a su preferencia ...		Crecieron en un 24.30% en relación al año 2010. Logramos el crecimiento de un 15.4% en el total de captaciones.	CREANDO RELACIONES DE CONFIANZA CON LA NIÑEZ, NUESTROS FUTUROS SOCIOS Promovemos liderazgo y cultura de ahorro en niñas y niños.		Incrementamos en un 7,20% el número de cuentas infantiles a través de nuestro producto "Súper Cuenta" y dimos la bienvenida a 1.645 nuevos pequeños ahorristas.
UN EQUIPO UNIDO A SU SERVICIO El esfuerzo del personal de negocios da sus frutos...		Conseguimos disminuir exitosamente nuestro indicador de morosidad al 2.34%.	NUEVAS COMUNIDADES NOS PERMITIERON LLEGAR Cumplimos con nuestra misión y ampliamos nuestra cobertura...		Al abrir nuevos puntos de atención en Salcedo y Sigchos.

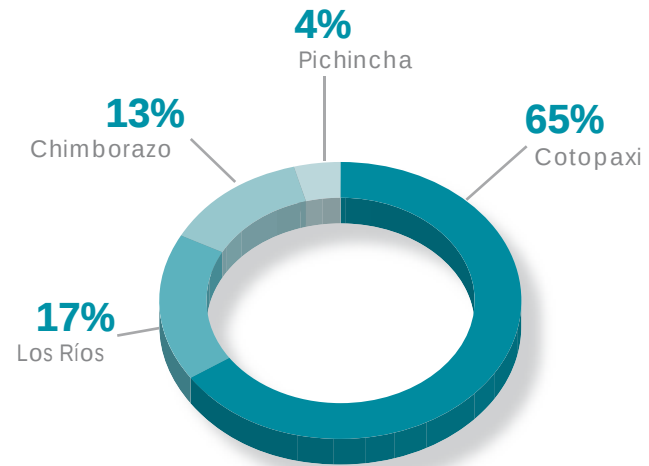
Una Institución de puertas abiertas...

Esta gran familia está constituida por 107.430 socios y clientes a nivel nacional, con una mayor concentración en la provincia de Cotopaxi.

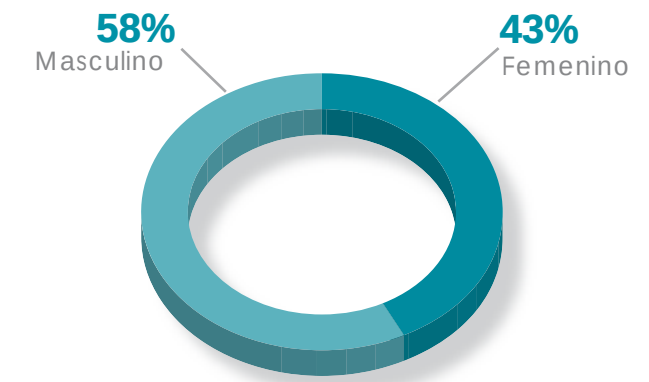
NUESTRO CRECIMIENTO



DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS



DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



PR5

Por este período dejamos de presentar nuestro índice de satisfacción externa, en razón de dirigir nuestros esfuerzos a otros importantes propósitos como: la campaña “Actualiza tus datos, tu negocio, tu vida”, que tuvo como objetivo no solo cumplir con la Ley, sino conocer mejor a nuestros socios y saber de esta manera cómo contribuir a su crecimiento socio-económico, alcanzando en siete meses un 40% de datos actualizados, se espera concluir este proceso hasta el primer trimestre del año próximo.

En el camino de afianzar nuestras relaciones con este Stakeholder desarrollamos los diálogos estructurados, con nuestros ahorristas, inversionistas y socios con créditos, tanto de la zona Sierra como de la Costa, esta herramienta después de ser validada por la Unidad de RSE, sirvió como insumo para nuestra planificación estratégica.



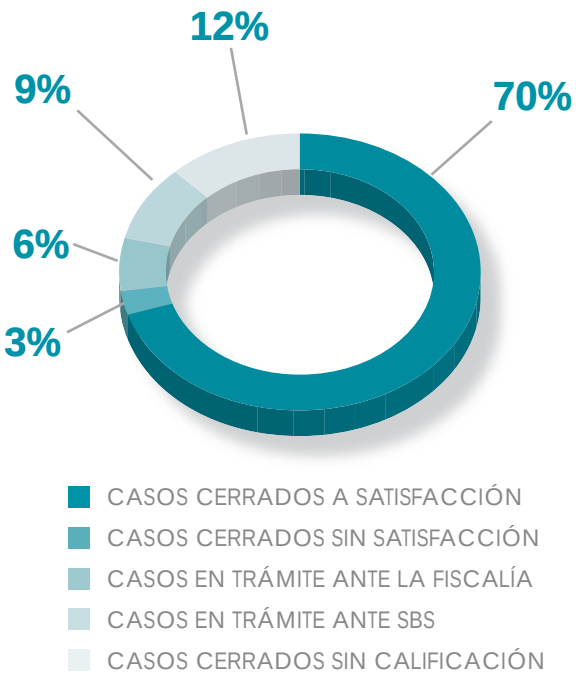
Otra de las iniciativas fue establecer canales de comunicación más eficaces, en el ánimo de que nuestros socios y clientes sean mejor informados, por ello en el mes de diciembre se realizaron las primeras pruebas del nuevo servicio 1-800-CACPECO, línea que estará dedicada a acercarnos más a nuestros asociados, a través del diálogo y la oferta de productos, servicios, pero sobre todo servirá para mantener una comunicación permanente con este importante Grupo de Interés, quien podrá solicitar además bloqueos de tarjetas, denuncias por pérdidas, reactivación de cuentas, entre otros.

PR8

Nuestra responsabilidad con nuestros socios y clientes va más allá del cumplimiento de la Ley, nuestra gestión se enfoca en brindar varias alternativas para dar solución a las quejas y reclamos, entre ellas tenemos: buzón de sugerencias,

página web y línea 1800, que nos permiten viabilizar las soluciones a cada caso. En la siguiente gráfica se pueden observar nuestros resultados de un total de 33 quejas y reclamos atendidos durante el 2011:

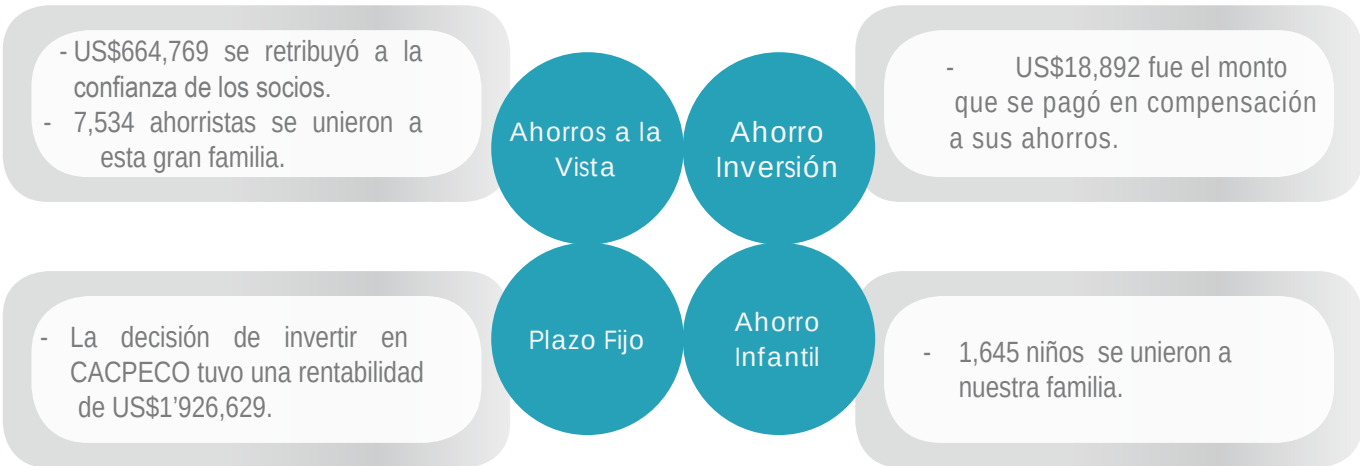
RESOLUCIÓN DE RECLAMOS 2011



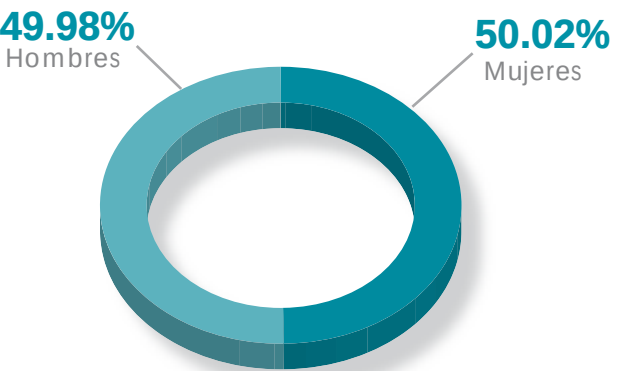
2.2/2.7/PR3/F13
¿CÓMO LLEGAMOS A NUESTROS SOCIOS?

Logramos establecer un contacto permanente con nuestros socios, a través de soluciones financieras ajustadas a sus necesidades en nuestras 14 agencias a nivel nacional.

Nuestra gestión en alternativas de ahorro:



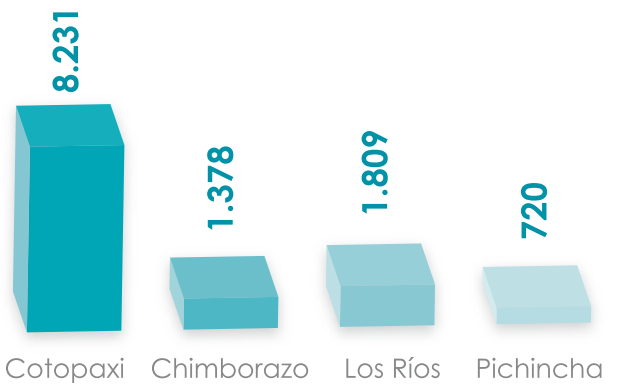
APERTURAS POR GÉNERO



Ahorros a la Vista
Un equilibrio de género se evidencia en el ahorro a la vista en nuestros asociados.

Cuatro provincias del centro del País nos permitieron llegar con nuestros servicios, el 67% se centraliza en Cotopaxi.

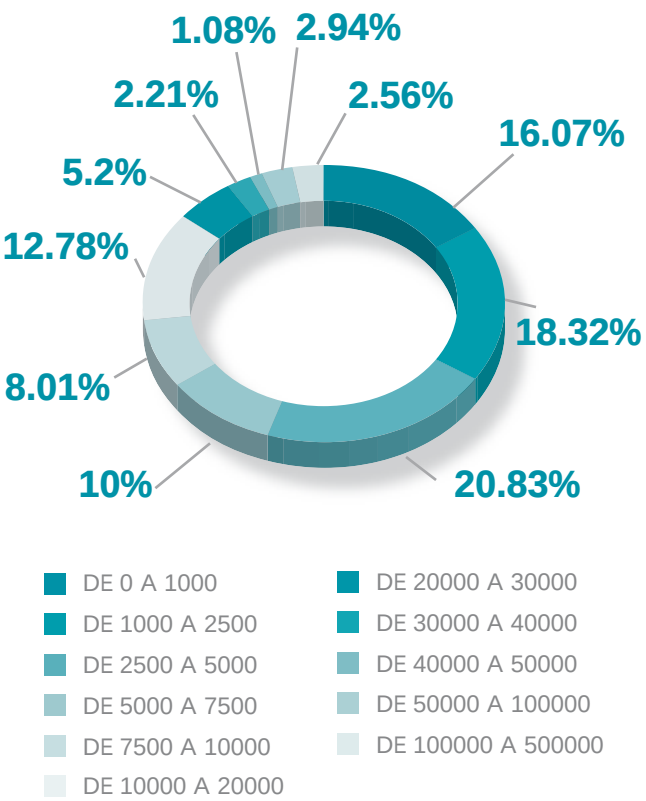
CUENTAS DE AHORRO POR PROVINCIA



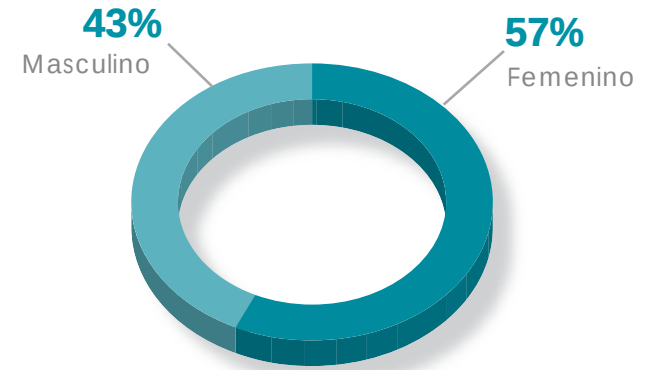
Depósitos a Plazo Fijo

55,22% de nuestros socios y clientes ahorran hasta US\$5,000, implica que en su gran mayoría corresponde a una población con una economía informal; así el 57% de inversionistas son mujeres, siendo el género más previsivo en busca de seguridad para su familia, como sigue:

DEPÓSITOS A PLAZO POR MONTOS 2011



DEPÓSITO A PLAZO FIJO POR GÉNERO

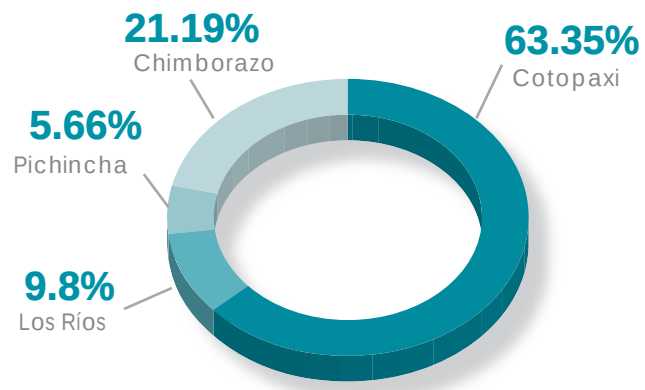


Ahorro Inversión

El **63,35%** del ahorro inversión captado se ubica en la provincia de Cotopaxi, demostrándose mayor cultura de previsión para gastos futuros.

La edad promedio del ahorro inversión es de 20 a 30 años, edad en la que se puede forjar los sueños para alcanzar su educación, unas anheladas vacaciones, artefactos para el hogar, entre otros.

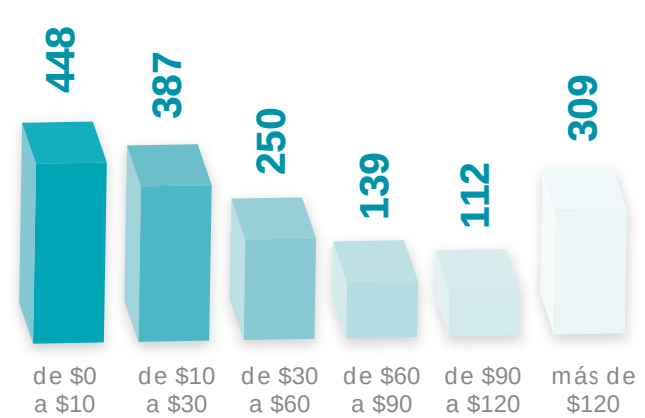
AHORRO INVERSIÓN POR PROVINCIA



Ahorro Infantil

1645 niños formaron parte de esta familia en el 2011, nuestro propósito fue fomentar la cultura del ahorro y con ello, sepan desde muy pequeños el valor de planificar su futuro a través de sus ahorros, así el 51% es el resultado de una formación para guardar su dinero que proviene principalmente de sus colaciones.

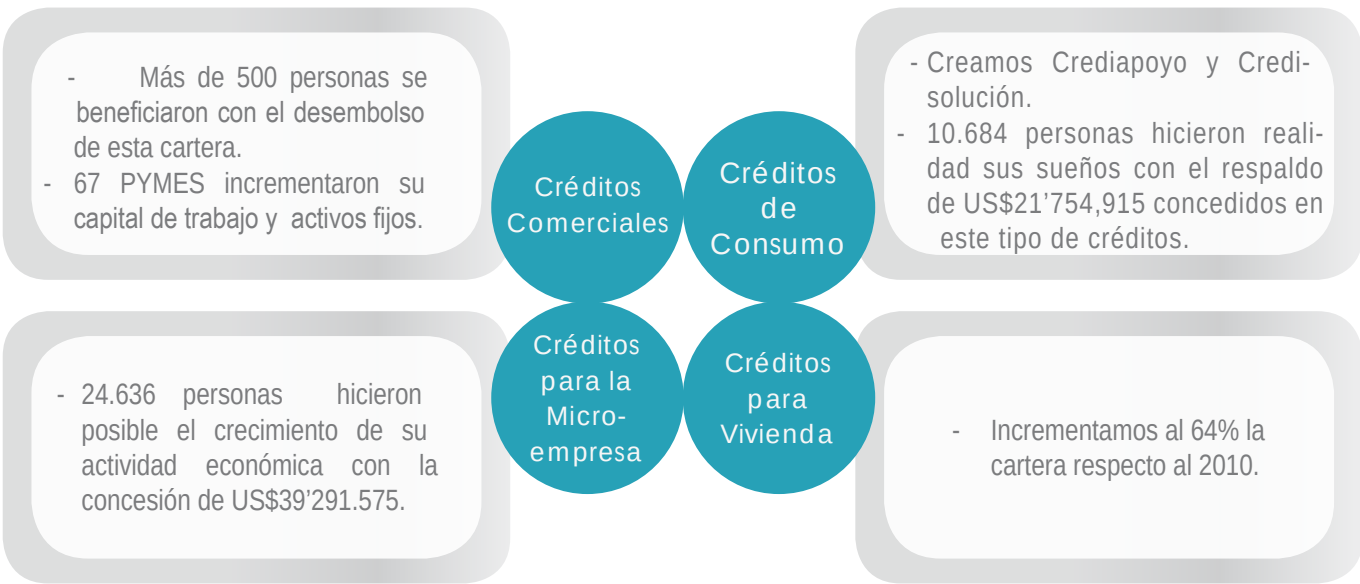
AHORRO INFANTIL 2011 EN NÚMERO



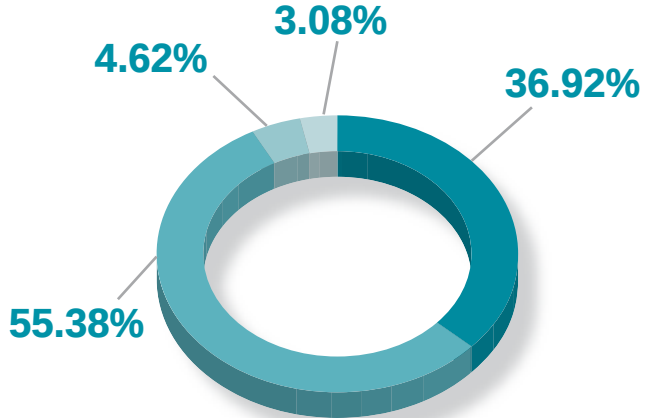
EN6/EN7

Enfocamos nuestra estrategia en visitar diferentes entidades educativas, así como participar en varios eventos con nuestros personajes infantiles, para sensibilizar sobre los beneficios de proteger al medioambiente.

Nuestra gestión en alternativas de crédito:



CRÉDITOS COMERCIALES POR DESTINO



Créditos Comerciales

55.38% de esta carrea se orientó a adquirir maquinaria e infraestructura para el crecimiento de pequeñas y medianas empresas.

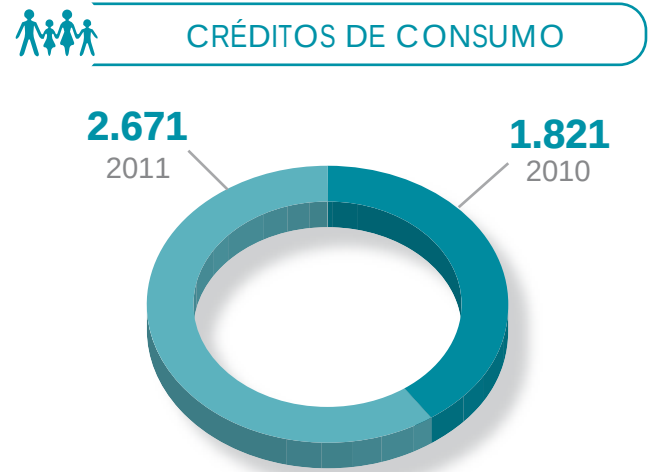
- CAPITAL DE TRABAJO
- ACTIVOS FIJOS TANGIBLES
- ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES
- REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS



Créditos de Consumo

Necesidades del hogar como: adquisición de vehículos, electrodomésticos, pago de colegiaturas, viajes fueron alcanzados con estas soluciones crediticias.

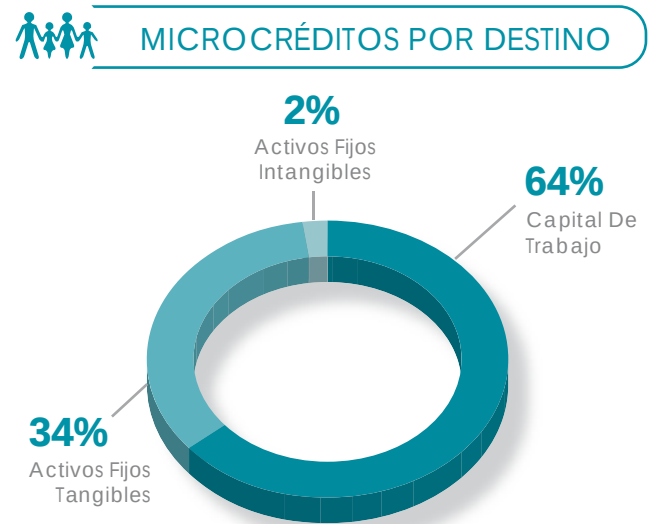
46.67% fue el crecimiento de esta cartera en relación al 2011.



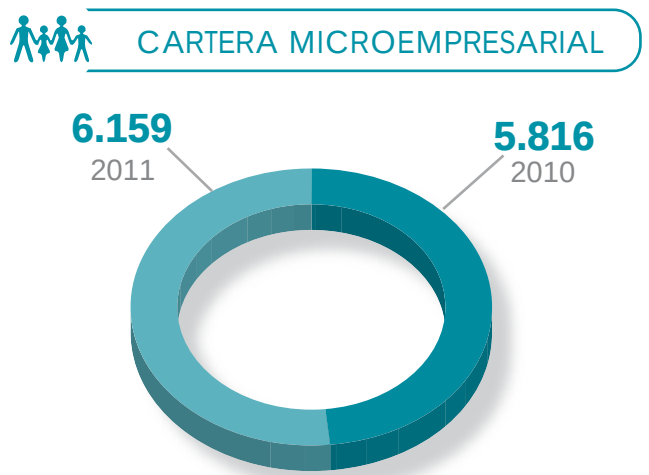
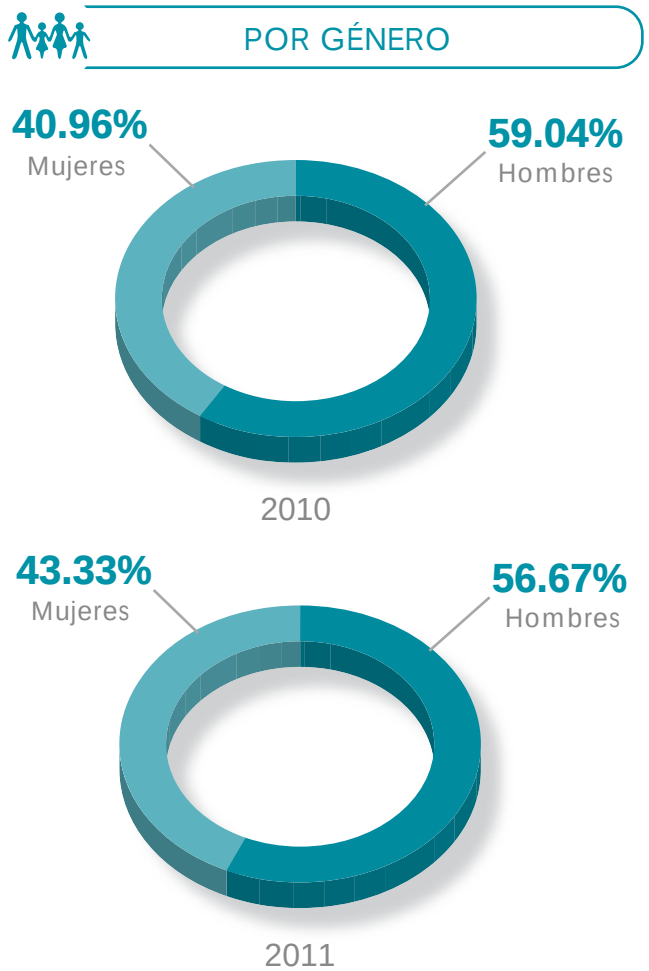
Créditos para la Microempresa

Más de **6.500 familias** optaron por este producto y de esta forma, se convirtieron en los motores socio-económicos que activaron la zona centro del País.

Nuestros microempresarios fortalecieron su capital de trabajo en un 64%.



Si bien hay un mayor porcentaje del género masculino, este último año el género femenino tuvo un crecimiento del 2,37%, que demuestra el impulso de las mujeres en actividades microempresariales.



Nuestra confianza en la MUJER...

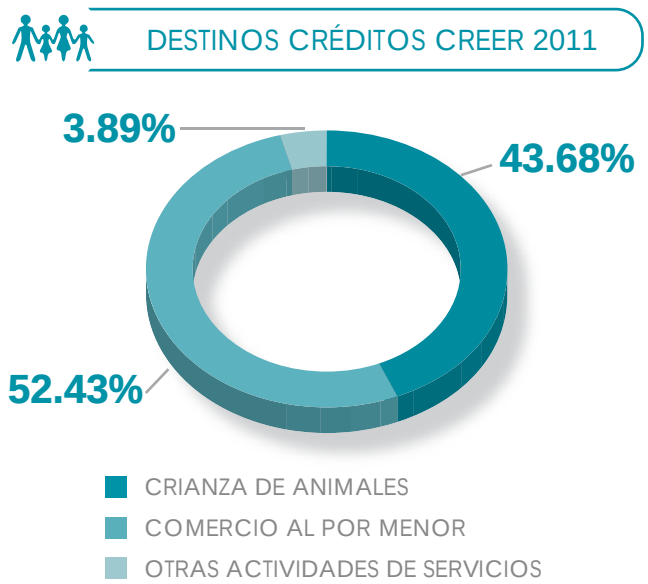
Capacitación + Ahorro + Crédito
=
Oportunidad de cambiar la vida de 3.752 mujeres

Temas como: presupuesto, ahorro y deudas y hábitos saludables, como administrar el negocio, son impartidos a las mujeres que le apostaron a una nueva forma de vida, que sumado al componente de ahorros y el crédito se convirtieron en microempresarias.

Nuestras mujeres emprendedoras depositaron su confianza y así se destinó US\$2'745.615 monto que se reinvertió en su crecimiento económico.

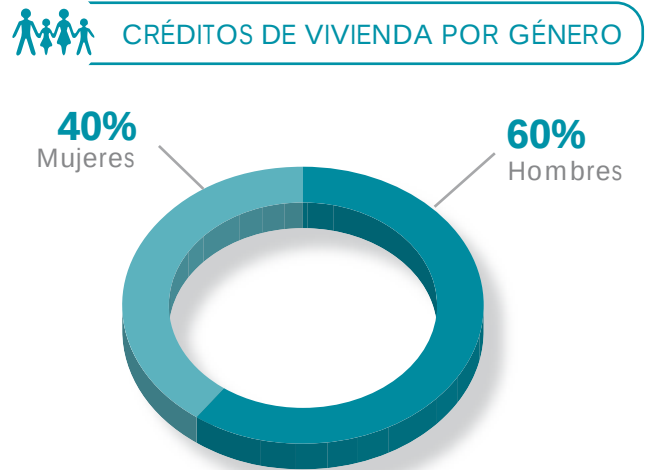
Nuestras políticas de no discrimen se evidenciaron en la concesión de créditos a mujeres analfabetas y de la tercera edad que vieron en la alternativa del crédito solidario, la opción de continuar siendo entes productivos.

El total de mujeres atendidas es importante resaltar que su principal campo de acción es generado en actividades de comercio con el 52,43%, como se muestra en el siguiente gráfico:



Créditos para Vivienda

Gracias a la confianza de nuestros socios pudimos conceder 55 operaciones por un total de US\$1'533.400, incrementando en el **64.09%** el porcentaje de montos colocados en relación con el año 2010.



Servicios no Financieros

Procuramos brindar a nuestros asociados y clientes una diversidad de ofertas que les permitan facilitar su movimiento económico y optimizar su tiempo.

Pago y envío de remesas	Se movilizó un monto de US\$ 2'089.437.	Miles de socios y clientes recibieron este servicio, permitiéndoles concretar varias necesidades primarias y secundarias.
Seguro de desgravamen	27 personas fueron indemnizadas en el año 2011, pagando un total de US\$230.900.	El alivio que recibieron los familiares de nuestros socios al conocer que sus deudas por préstamos quedaron resueltas nos dio la tranquilidad, pues cumplimos con nuestra misión.
Seguro de vida	77 personas recibieron el beneficio de la indemnización por muerte natural o accidental por su cuenta de ahorros o por su depósito a plazo fijo por un total de US\$105.884.	La oportunidad de contar con un respaldo económico en situaciones no esperadas, fue uno de los beneficios que obtuvieron nuestros socios.
Cajero automático	Este servicio está ubicado en 10 agencias y se realizaron 209.422 transacciones.	Las transacciones se incrementaron en el 31.80% en comparación con el año 2010, facilitando la accesibilidad del dinero de los socios.



TESTIMONIOS



FANNY
GRACIELA
CARRERA
DEFAZ

“Primero agradezco a Dios haberle conocido a la Cooperativa, gracias a una compañera de trabajo abrí mi cuenta, al principio nunca pensé endeudarme, pero gracias a mi trabajo y al personal que me ha atendido y me ha recibido siempre bien y que confiaron en mí, he salido adelante, soy socia hace 14 años, he podido ayudarles a mis hijos en sus profesiones, recuerdo que mi primer crédito lo hice para el grado de mi hija en Odontología, he conversado con mis amigos y siempre recomiendo el servicio de la Cooperativa, deseo que sigan siendo confiables y respetuosos como siempre lo han sido desde que abrí mi cuenta”.



FERNANDO
RUEDA
OSORIO

“Gracias a la Cooperativa tengo mi casa en Quito, mi hermano me recomendó a CACPECO y de hecho todos mis hermanos tienen cuenta, tengo más de diez créditos en la Cooperativa y soy socio hace 13 años, me siento feliz al ver que sigue creciendo, me parece interesante que estén en el campo de lo social y ambiental, ya que no solamente se debe tomar en cuenta a lo económico, sino buscar el desarrollo de la sociedad y de las familias, sigan trabajando de esa manera mancomunadamente para el bienestar de todos”.



GENARO
JUSTINIANO
ESPÍN

“Soy socio hace 18 años, saqué mi primer crédito por S/. 1.000 cuando funcionaba en un pequeño local, soy un eterno agradecido por lo que CACPECO me ha dado, por mi edad he dejado toda la administración de mis negocios a mis hijos, cuando he necesitado nunca me han dicho no, yo siempre digo que la CACPECO es mía, quiero que sigan adelante y felicitarles de corazón por la calidad de atención que me han brindado, además pedirles que tengan la misma voluntad de servicio a todos los socios que hemos depositado la confianza en ustedes”.



Talento Humano



La voz de nuestros colaboradores es escuchada para hacer de esta familia, un buen lugar donde trabajar

NUESTRO RETO EN EL 2012

- Mantener los índices de satisfacción interna y de rotación de personal.
- Consolidar el proceso de valoración salarial.
- Medir el impacto de la capacitación institucional.
- Afianzar el proceso de evaluación al desempeño.
- Fortalecer nuestro sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

EC7/HR5/HR7

Promovemos el desarrollo integral del Talento Humano, a través de una política salarial justa.

Generamos fuentes de empleos dignos y éticos.

Fortalecemos nuestra cultura de mejoramiento continuo.

Impulsamos relaciones que garanticen la libertad de opinión e igualdad de oportunidades.

Garantizamos un ambiente de trabajo alineado a la prevención de riesgos laborales y ambientales.

Motivamos al talento humano a desarrollar sus competencias.

Respetamos la diversidad del talento humano, sin discrimen alguno.

Contratar al menos el 50% de los empleados/as de las zonas de influencia de las nuevas agencias.

Sus opiniones son tomadas en cuenta, así lo confirman nuestras políticas

MÁS CERCA DE NUESTROS COLABORADORES EN EL 2011			MÁS CERCA DE NUESTROS COLABORADORES EN EL 2011		
BUSCAMOS EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTRA GENTE			EN PERMANENTE COMUNICACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES		
Cuidamos el entorno laboral		A 83,82% se incrementó el índice de satisfacción interna.	Diálogos estructurados		Obtuvimos de nuestra gente sus intereses y expectativas, de acuerdo a su edad y tiempo en la Institución.
Retención de talentos		4,46% disminuimos el índice de rotación del personal.	MÁS CERCA DE LA COMUNIDAD		Cerca de 400 personas entre niños y adultos de comunidades vulnerables vivieron entusiastamente el programa Padres Buenos, Hijos Buenos, junto al talento humano de CACPECO.
Sensibilización ética a nuestra gente		Impulsamos y evaluamos el Código de Ética en nuestros colaboradores y directivos.	El programa Caritas Felices del personal de la Cooperativa, se fortalece y da sus frutos.		

El Talento Humano de CACPECO constituye una pieza clave, por su capacidad de generar valor en todos los grupos de interés. Por ello, establecemos relaciones sólidas y duraderas.

LA5/LA11/S03 Atracción, selección y formación de nuestra gente...

Un ambiente de trabajo cálido y tranquilo, son las variantes que las personas evalúan al momento de escoger una entidad donde aplicar; nuestros 35 nuevos colaboradores que en el 2011, ingresaron a CACPECO fueron atraídos por esta realidad de respeto y consideración al ser humano; desde el proceso de reclutamiento.

Una vez iniciada la relación laboral, CACPECO estimula su desarrollo integral donde se unen los valores personales a los institucionales; prevalece el mejoramiento continuo, que constituye la base para incrementar sus conocimientos y aptitudes.

Así nuestro talento humano conoce sus deberes pero también sus obligaciones, ese es el acuerdo ideal para alcanzar metas mutuas, en el 2011, se realizaron evaluaciones en diferentes niveles de conocimientos, fueron medidos en cuanto a: Código de Ética, Lavado de Activos, Reglamento de Captaciones y Manual de Cultura de Servicio.

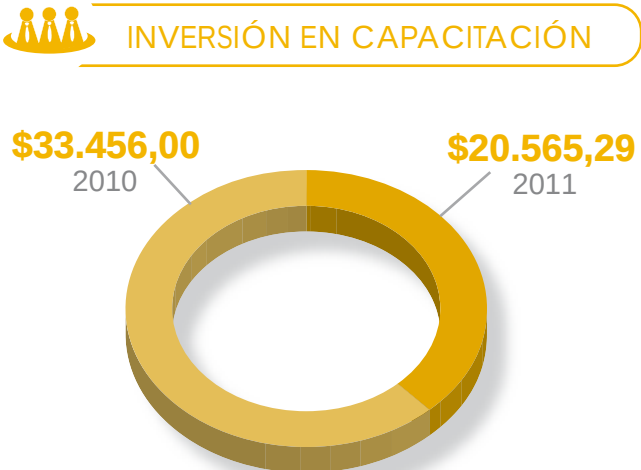
Los resultados de estas evaluaciones evidencian el alto grado de compromiso con la Institución, a la vez, nos permitieron abordar oportunidades de mejora en los niveles bajos de conocimientos:

NORMATIVA EVALUADA CONOCIMIENTO	Código de Ética	Lavado de Activos	Cultura de Servicio
N° Evaluados	114	119	77
Nivel BAJO	11%	1,68%	42%
Nivel MEDIO	17%	19,33%	44%
Nivel ALTO	72%	78,99%	14%

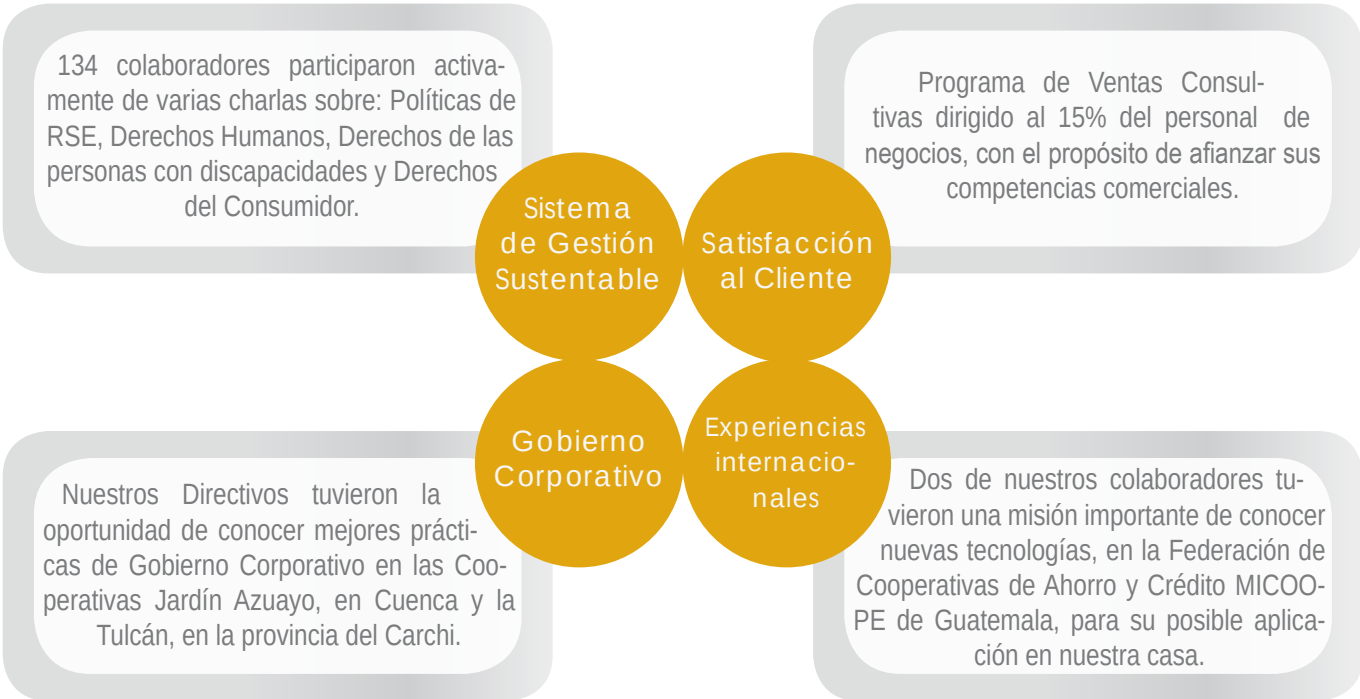
Apoyados en la identificación de competencias en desarrollo, año a año el crecimiento y la formación profesional de nuestros colaboradores, se fortalece a través de varios procesos de capacitación interna y externa, que posibilitaron brindar un servicio de calidad; a continuación se contrastan los dos períodos:

2010	2011	
627	2.956	Aprendizaje interno
3.774	1.801	Aprendizaje externo
4,401	4,757	Total Horas
37	36	Promedio de horas por colaborador

La metodología de capacitación en cascada ha dado sus resultados y ahora se forman líderes que capacitan internamente a sus colegas y personal a su cargo:



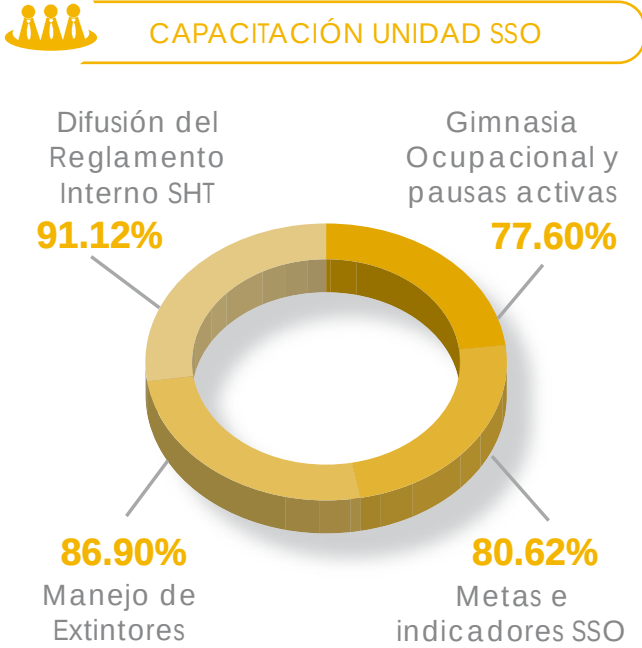
HR8
La capacitación de nuestra gente hace posible, que esta gran familia cuente con profesionales idóneos, dispuestos a brindar el mejor servicio, así en el 2011 tuvimos:



Nuestras buenas prácticas de Seguridad y Salud Ocupacional...



El sistema de gestión de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional se inició a través de varias jornadas de capacitación que estimularon positivamente la actitud y el comportamiento de nuestro Talento Humano, tuvimos una activa participación en la asistencia a diversas charlas y talleres prácticos, así lo demuestra el siguiente gráfico:



LA6
El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional ha trabajado para la sensibilización de su normativa, así, se entregó el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo a todos nuestros colaboradores, a fin de que se convierta en la cotidiana fuente de consulta; el porcentaje de participación de los colaboradores en el Comité es del 9%.



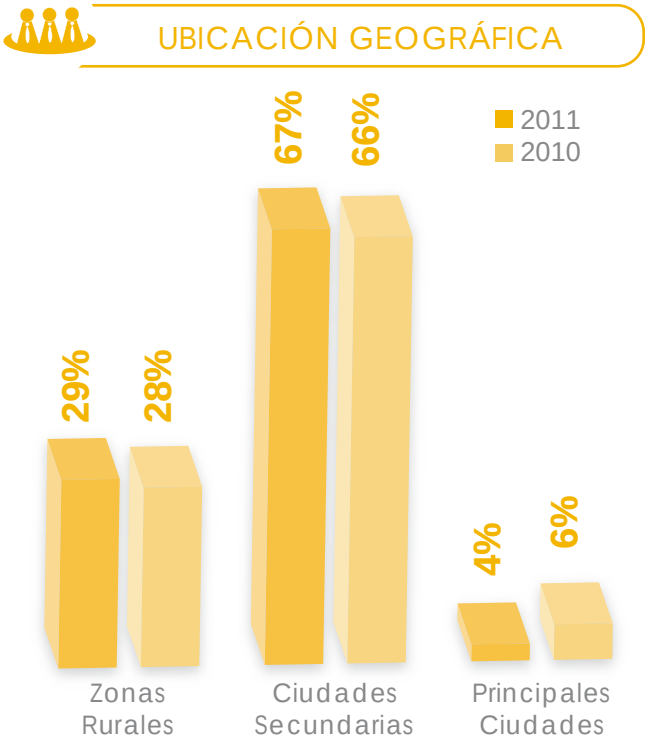
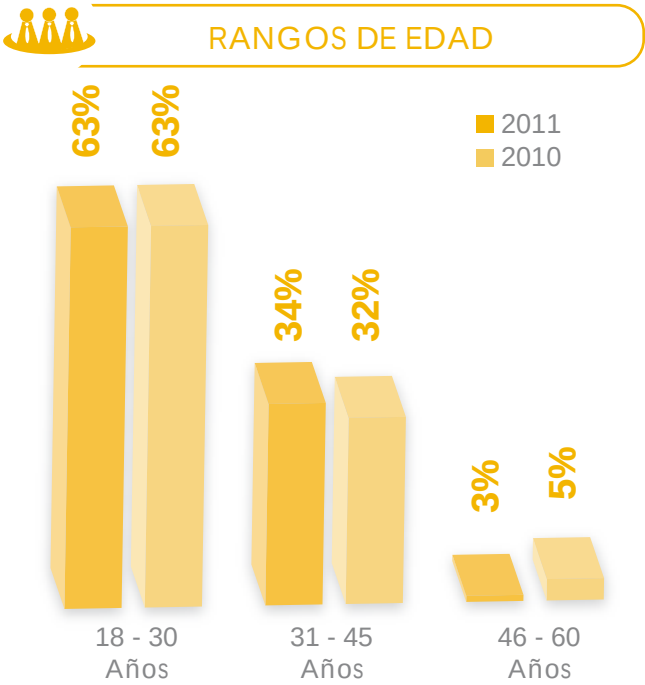
134 colaboradores
entregaron su mejor esfuerzo en el 2011, conozcamos sus intereses y expectativas...

LA1/LA2/LA14
Que importante resulta conocer que piensan y aspiran nuestra gente de la Institución, desde el año 2008, nos hemos familiarizado con sus intereses y expectativas, éstos van cambiando, no obstante, contienen la premisa de buscar su crecimiento integral, ven en la familia CACPECO la oportunidad de no ser discriminados por condiciones físicas, sociales, económicas, de género y ser mejores profesionales al servicio de las zonas de influencia en donde brindan su contingente, así lo demuestran las siguientes estadísticas:

ZONA	Empleados	% Mujeres	% Hombres	% Título Universitario
COTOPAXI	77%	66%	34%	78%
CHIMBORAZO	10%	69%	31%	77%
LOS RIOS	9%	58%	42%	58%
PICHINCHA	4%	67%	33%	60%

Las posibilidades de crecimiento en CACPECO están abiertas para todo nuestro talento humano, sin restricciones ni preferencias, el 83% de sus jefaturas están representadas por personal que tiene más de cinco años en la Institución, la juventud con la experiencia se juntan para lograr grandes resultados, en el siguiente cuadro se observa esta diversidad:

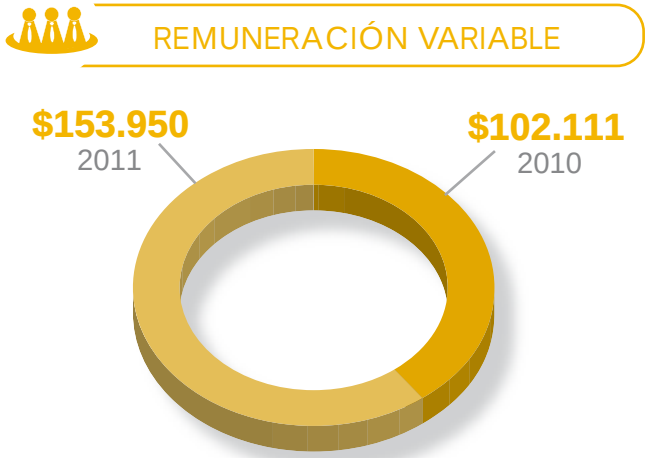
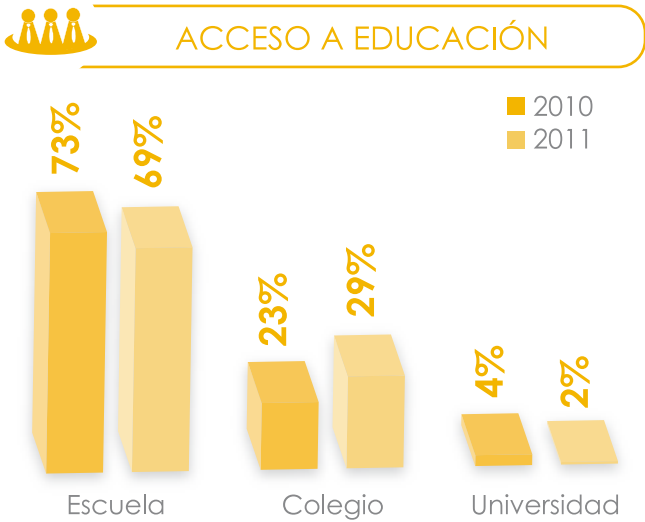
El **67%** de nuestra gente se encuentra brindando su mejor esfuerzo en ciudades secundarias y con menor acceso a los servicios financieros, lo que evidencia nuestro compromiso con comunidades menos favorecidas:



LA3
El impulso socio-económico para nuestros colaboradores es una realidad...

Acceso a vivienda y educación...

El **13% de nuestro talento humano** adquirió un bien inmueble debido a la estabilidad que brinda esta familia, a través de un salario equitativo y beneficios adicionales; así también, los hijos de nuestros colaboradores accedieron a educación:



EC5
En la familia CACPECO vamos más allá de la Ley y procuramos que todos nuestros miembros mejoren su calidad de vida, por ello, nada mejor que recibir un ingreso seguro y superior en un 33% al salario mínimo vigente que estableció el Gobierno para este período.

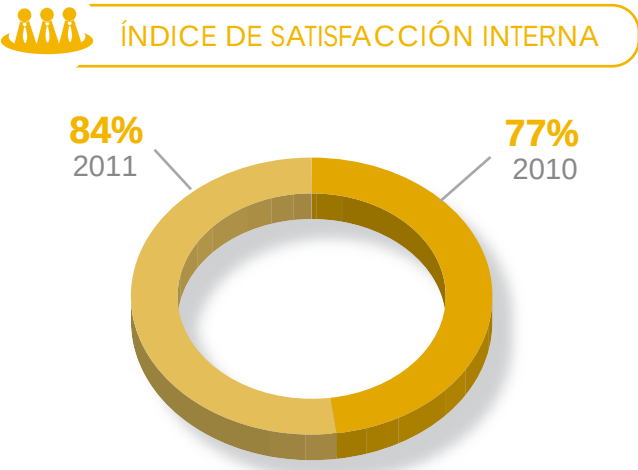
EC3
El compromiso y entrega transparente merece una retribución más de allá de la Ley...

Nuestra gente al cumplir determinado tiempo en la Institución puede acceder a los siguientes beneficios:

	Seguro de Vida, Médico y Mortuario	La Cooperativa aporta con el 50% para que se beneficien de este seguro, convenido con tres 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.
	Bono por Aniversario Institucional	Se retribuye un incentivo monetario cuando la Cooperativa celebra una año más de vida.
	Bono de Vacaciones	Se entrega un pequeño aporte por cada período de vacaciones gozado.
	Bono Navideño	La Cooperativa retribuye un bono en estas festividades.
	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.

Trabajamos sobre los intereses de nuestra gente y obtuvimos un 84% de satisfacción interna

Con las opiniones vertidas por nuestros colaboradores en los diálogos estructurados en el 2010 y 2011, se pudo determinar ciertas oportunidades de mejora que fueron gestionadas de diversas formas, una de ellas, fue a través de la labor desarrollada por el Grupo de Mejora ganador de la segunda etapa de las Jornadas de Calidad “Unión y Bienestar”, quienes sistematizaron el pago de la remuneración variable, así como sustentaron y modificaron la normativa para este proceso y el de inducción, dejando valiosas herramientas y propuestas que fueron acogidas por la administración; así, junto al cumplimiento de nuestras políticas de RSE y el constante ánimo de satisfacer a este Stakeholder, logramos un óptimo indicador:



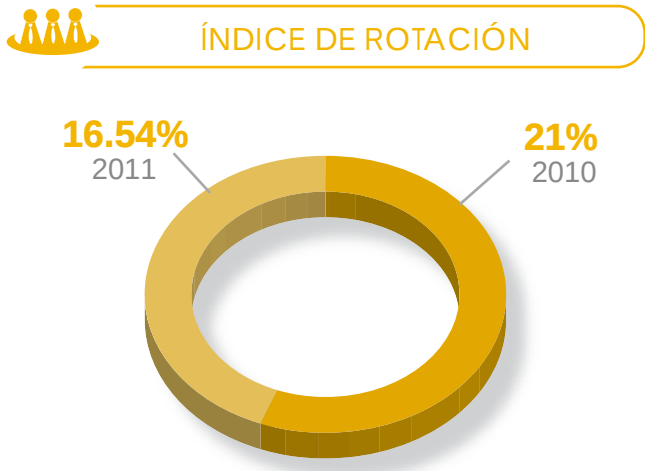
También se identificaron otras oportunidades de mejora en los siguientes campos:



Para cada una de estas falencias, se realizará un plan de acción en el próximo período.

LA2
Índice de Rotación / Desvinculaciones

Cada uno de los pasos socialmente responsables que da esta familia, constituyen el respaldo para que su fuerza interna se identifique cada día más y haga de CACPECO su propio negocio, en el 2011, trabajamos firmemente en la retención de este grupo de interés, el siguiente gráfico lo confirma al haber mejorado nuestro índice de rotación:



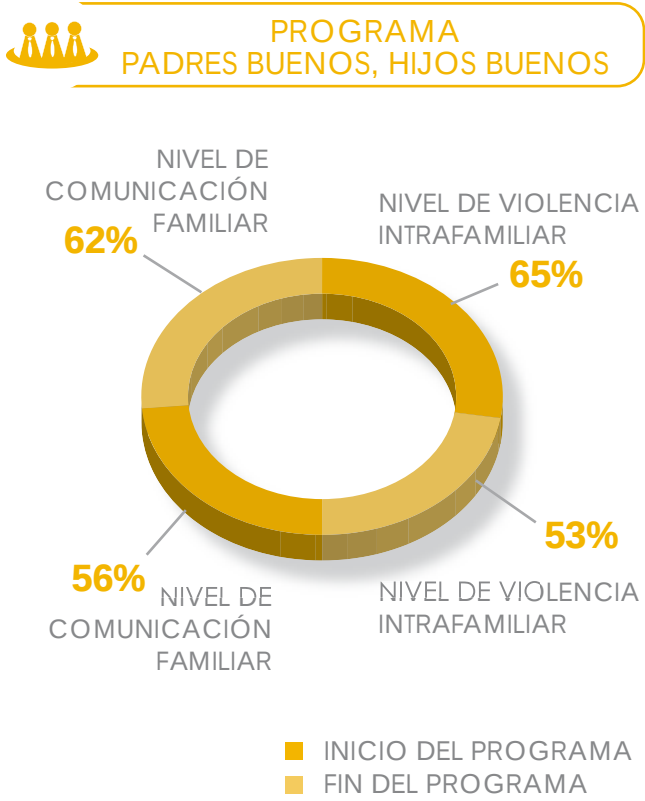
En busca de Caritas Felices...

Un 100% de aceptación tuvo el programa “Padres Buenos, Hijos Buenos” en las comunidades educativas en donde nuestros colaboradores buscaron caritas felices. Nuestra labor estuvo orientada en responder al diagnóstico que obtuvimos de los padres de familia, en cuanto a los niveles de

violencia intrafamiliar y de falta de comunicación, para esto, desarrollamos una alianza con la Dirección Provincial de Educación de Cotopaxi, Institución a la que agradecemos su valioso contingente, pues facilitó varios talleres vivenciales a través de su Unidad de Escuela para Padres, en los que se identificaron las situaciones que originan los problemas y sus posibles soluciones, acompañadas de dinámicas, diapositivas, juegos, entre otras herramientas.



Así se obtuvieron los siguientes resultados:



448 horas de voluntariado brindó nuestra gente, el trabajo se extendió en varias escuelas que nos permitieron acceder a sus realidades:

Con esta demostración de que juntos podemos lograr eficientes resultados, nos despedimos de las escuelas apadrinadas, les agradecemos por abrirnos las puertas por cuatro años; en el próximo período se ubicarán nuevos grupos vulnerables, donde el voluntariado Caritas Felices buscará crear relaciones de confianza y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus integrantes.

ESCUELAS APADRINADAS	Número de niños	Número de niños	Número de padres de familia	Número de hijos adicionales	Número de visitas a las escuelas	Localidad/ Nivel socio económico de las zonas visitadas
Junín Miraflores	17	18	12	1	4	Saquisilí/Rural
Juan Bautista Sarrade	22	18	5	3	4	Jilingua Chico/Rural
Rafael Mesías Terán	27	22	8	3	4	Jilingua Grande/Rural
Luis Alberto Sandoval Villamarín	41	44	40	3	3	Noetanda/Rural
John F. Kennedy*	75	65	80	4	1	La Maná/Rural
Carlota Jaramillo *	344	200	100	10	1	La Maná/Rural
TOTAL:	526	367	245	24	19	

(*) No apadrinadas

Nuestra casa y sus vivencias...

Un ambiente familiar lleno de amabilidad, confianza e inclusive la motivación para la conservación de valores deportivos y culturales, es el que se genera casa adentro; creemos que el trabajo cotidiano merece no solo un incentivo monetario equitativo, sino mayores estímulos como integrar a la familia.

Vivir en solidaridad cuando alguno de nosotros padece alguna adversidad, apertura al diálogo sin temor a hostilidades.

Para la familia CACPECO es importante que se mantenga un adecuado clima laboral y una de las estrategias en el 2011, fue informar a nuestros colaboradores a través del Boletín Informativo Interno SOMOS, un material quincenal colocado en la intranet donde nuestra gente puede informarse de las últimas actividades realizadas por la Institución, en un lenguaje ameno, cálido y transparente, de esta manera el personal se vuelve lector y actor de este interesante y atractivo material informativo.



TESTIMONIOS



Mónica Garzón
Jefe de agencia
Ingresó en Mayo de 2000

Muchas experiencias positivas he acumulado en mi vida laboral, la responsabilidad ante las labores encomendadas, así como el cariño de nuestros socios, es lo que me mantiene siempre entusiasta, para ser parte activa de mi familia CACPECO.



Carlos Viera
Asesor de Negocios
Ingresó en Febrero de 2006

Formar parte de la gran familia CACPECO me ha convertido en un ser humano más sensible a las necesidades de los socios, ellos nos cuentan sus alegrías, sus proyectos, me siento feliz de poder ayudarlos a concretar esos sueños.



Roberto Espinoza
Asesor de Negocios
Ingresó en Abril de 2008

Durante estos tres años en la Cooperativa, he tenido gratificantes experiencias, existe sobre todo el respeto hacia los empleados, desde todas las áreas he sentido su preocupación para que tengamos satisfacciones tanto personales como laborales, nos dan la oportunidad de seguir avanzando con ascensos de acuerdo a nuestro rendimiento profesional.



Juan Carlos Rubio
Coordinador SSOMA
Ingresó en Enero de 2011

Trabajar en CACPECO ha constituido un gran paso en mi vida profesional y sobre todo me ha enseñado que es posible desarrollar las actividades en un ambiente fraterno de trabajo siempre preocupados por el bienestar de sus colaboradores.



98%
de satisfacción con la relación
comercial

Proveedores



La mano estratégica
a la que nos unimos
en mutuo servicio y
comunicación

NUESTRO RETO EN EL 2012

- Continuar con el proceso de sensibilización a nuestros proveedores en temas de RSE.
- Elaborar un ranking de los mejores proveedores considerando el cumplimiento del tiempo de entrega en los diferentes productos y servicios que se adquieren.
- Realizar un seguimiento permanente a los tiempos reales de pago de las adquisiciones que la Institución realiza.
- Canalizar efectivamente la información obtenida de los diálogos estructurados.

EC6

MÁS CERCA DE NUESTROS PROVEEDORES EN EL 2011

LA IMPORTANCIA DE MEDIRNOS

Porque la satisfacción de este Stakeholder nos compromete a ser mejores.

Nuestros procesos buscan garantizar su satisfacción.



El **98%** de la muestra de proveedores encuestados en noviembre de 2011, se encuentra satisfecho con la relación comercial que mantiene con esta gran Familia.

Incentivamos y creamos oportunidades para mejorar día tras día nuestra relación comercial, con la implementación de un proceso para recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias; así como su sensibilización en temas de RSE.

Un **90%** de los proveedores evaluados en julio de 2011, va más allá de la Ley en la aplicación de buenas prácticas.

Desarrollamos los diálogos estructurados con este Stakeholder para conocer sus intereses y expectativas.

EL ALINEAMIENTO A LA RSE
Un camino que forjamos juntos

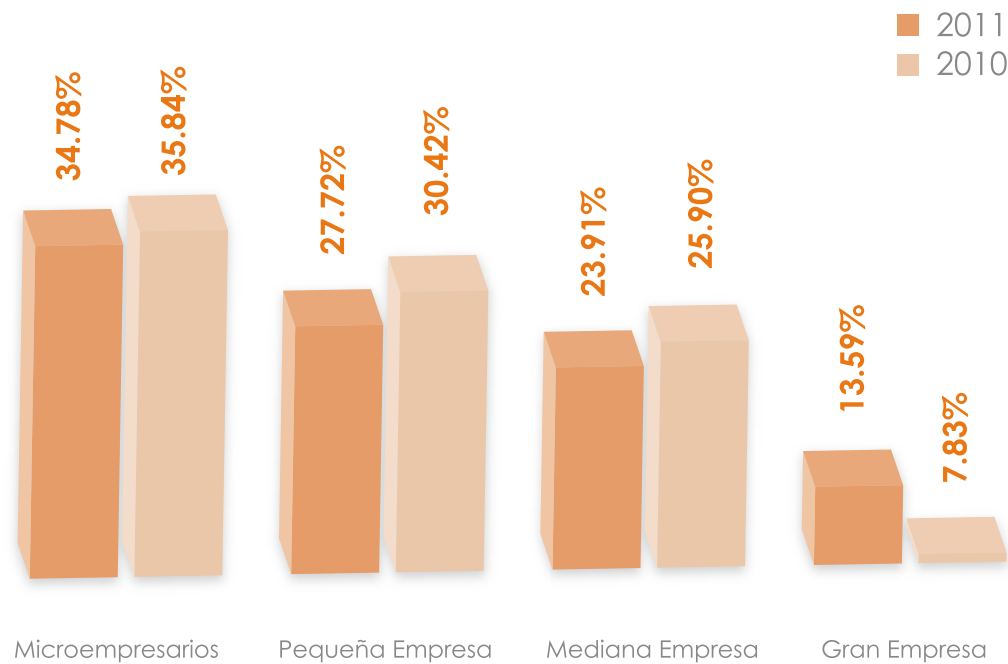
EN PERMANENTE COMUNICACIÓN
CON NUESTROS PROVEEDORES
Diálogos estructurados



F8
¿Quiénes son nuestros proveedores?

El 34.78% de nuestros proveedores pertenecen al sector micro empresarial, la familia CACPECO en el año 2011, buscó impulsar su actividad productiva, manteniendo una estrecha relación comercial sin dejar de lado a la mediana y gran empresa que también es parte del sector productivo a nivel nacional.

COMPRAS POR TAMAÑO DE LA EMPRESA

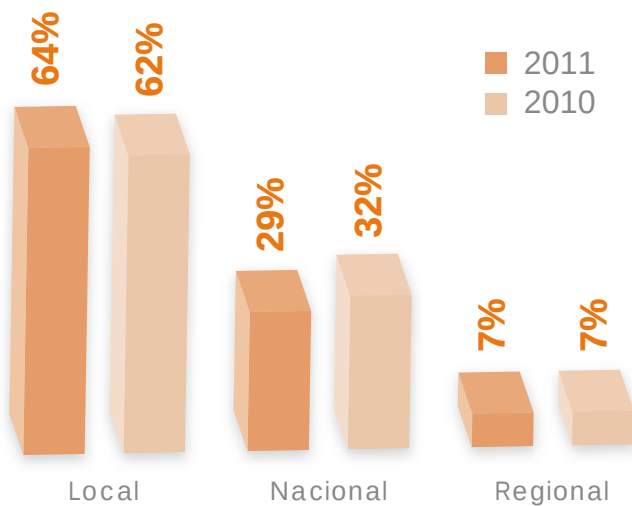


64% de proveedores locales

Mantenemos nuestra línea de trabajo con los proveedores que pertenecen a nuestras zonas de influencia pues son nuestros mejores aliados, coadyuvando al normal desenvolvimiento de las actividades de la Institución.

No podemos dejar de lado a las empresas regionales y nacionales, pues su contingente beneficia a la Cooperativa proporcionando servicios y productos que no siempre se encuentran en proveedores locales y que en algunos casos por su naturaleza se encuentran en empresas grandes públicas y privadas de reconocido nivel.

UBICACIÓN DE LA EMPRESA



El acercamiento a nuestros proveedores, sensibiliza su accionar

CACPECO busca generar en los proveedores el alineamiento en temas relacionados a la Responsabilidad Social y los Principios del Pacto Global, la Cooperativa mantiene un estrecho y permanente vínculo con sus proveedores estratégicos a través de diferentes instancias de diálogo. Con estos miembros de nuestra familia, la relación de cooperación es indispensable para asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos y plan de trabajo comunes, agregando en el día a día valor a los procesos y a los negocios conjuntos. Mantenemos una relación y comunicación permanente y frecuente a través de diferentes canales y procesos de diálogo estructurados.

Se ha trabajado en varios procesos de sensibilización, con resultados favorables obtenidos luego de medir el grado de adhesión. Para el efecto se diseñó una encuesta que fijó una muestra para el 2011, de 21 proveedores estratégicos, con quienes pudimos constatar su capital humano y las condiciones en las que trabajan, infraestructura, nivel de cumplimiento en normas de seguridad, corrupción, materia prima utilizada, normas para el cuidado y preservación del medio ambiente, relación con la comunidad, entre otros.

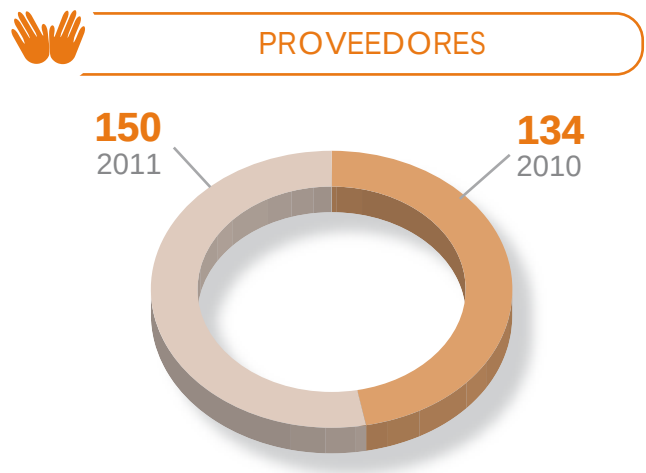
Entre las buenas prácticas se destacan:

- Recopilan los residuos de las tintas en tanques herméticamente sellados, al ser de origen orgánico, se evaporan y no causan daño al medio ambiente.
- El plomo sobrante lo vuelven a fundir y a reutilizar al igual que la pintura.
- Los frascos de los insecticidas no los arrojan, sino son entregados a los mismos proveedores de la materia prima para reutilizarlos.
- Los retazos de tela se utilizan para elaborar waipe y las hojas utilizadas sirven para realizar estampados.
- Educan a su personal sobre el ahorro de energía y agua.
- Usan focos ahorradores.
- Trabajan con maquinaria de voltaje 220w que es más económico.
- Utilizan tintas y disolventes ecológicos para sus máquinas.
- Trabajan con gestores ambientales.
- Reciclan papel y cartón.
- Utilizan filtros y gas no combustible para sus procesos.
- Se han realizado producciones documentales a favor de los recursos naturales ecuatorianos.



Nuestra relación ganar-ganar apoya un impacto socio-económico

A diciembre de 2011, 100 proveedores calificados y 50 no calificados fueron nuestros aliados estratégicos en la cadena de compra de bienes y servicios, beneficiando de forma indirecta a **450 familias ecuatorianas** que crecieron gracias a las contrataciones que indirectamente ayudaron a mantener o generar fuentes de empleo, generadas dentro de nuestra relación comercial y social.



Mantener nuestros compromisos como un referente de trabajo

Nuestros proveedores se beneficiaron en el año 2011 con pagos oportunos en un máximo de cinco días laborables lo que les permite mejorar sus flujos de negocio, mantener un capital de trabajo en constante crecimiento e incrementar sus ventas.

Como un objetivo de la organización mensualmente se realizó una medición y seguimiento a los pagos de nuestros proveedores buscando alternativas para mantener y mejorar el plazo real de pago.

¿Cómo nos miran y evalúan nuestros proveedores?

En noviembre de 2011, se programó la primera medición de satisfacción general de nuestros proveedores, convirtiéndose en un reto muy importante, que reflejó los siguientes resultados:

- 82%** de los encuestados calificó su satisfacción como “excelente” sobre la gestión de compras, tiempos y formas de pago, como también a la Cooperativa desde un punto de vista global.
- 16%** califica su satisfacción como “muy buena”.
- 2%** la califica como “buena”.

Porcentajes que nos dan la pauta sobre el trabajo con este Stakeholder ha sido fructífero y surge una oportunidad de mejora para crear en cada uno de nuestros proveedores valores de eficiencia, calidad y transparencia.



Una comunicación directa...

Afianzamos nuestro proceso de diálogos estructurados, desde el año 2008, esta herramienta se ha convertido por su continua aplicación, en un valioso insumo para la planeación estratégica, así, sus intereses y expectativas llegan a ser parte de la gestión institucional a la que todos los miembros de esta familia han puesto su voluntad y recursos para lograr beneficios mutuos.

Creemos que la única forma de fortalecer la gestión de nuestros proveedores en su alineamiento a los principios de Responsabilidad Social Empresarial, es preparándolos, por ello, dimos un primer paso estableciendo un procedimiento para capacitar a nuestros proveedores en los temas que les compete, así el próximo período estaremos profundizando este direccionamiento estratégico.





Una familia en desarrollo...



El afán de esta casa, es caminar de la mano con la comunidad...

NUESTRO IMPULSO JUNTO A LA COMUNIDAD EN EL 2012

- Enfocar acciones en nuevos grupos vulnerables para promover su desarrollo socio-económico.
- Difundir los beneficios de la RSE en todo material promocional y de oficina, así como en todas nuestras campañas publicitarias.

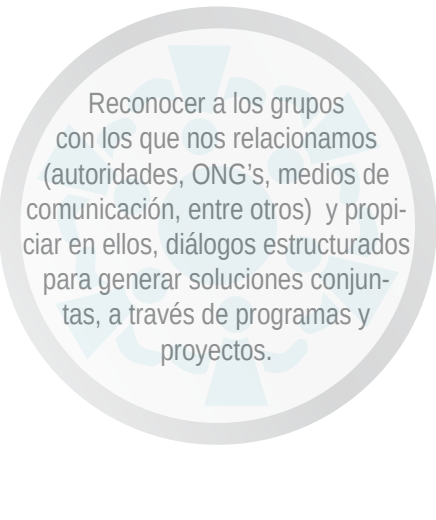
...para construir un entorno más sustentable, solidario y equitativo



MÁS CERCA DE LA COMUNIDAD EN EL 2011

DIÁLOGOS CON LA COMUNIDAD		A través de los diálogos estructurados y la entrega de la tercera memoria de sustentabilidad de 2010.
DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA RSE		240 microempresarios, empresarios, proveedores, directivos y miembros de la comunidad Latacungueña conocieron nuestras vivencias, en el evento “Un Camino Socialmente Responsable”.
MÁS CERCA DE LA NIÑEZ		La iniciativa y creatividad de 300 niños de 26 escuelas de Latacunga, se intensificaron a través del Concurso de cuentos infantiles “La Niñez y el Cooperativismo”.

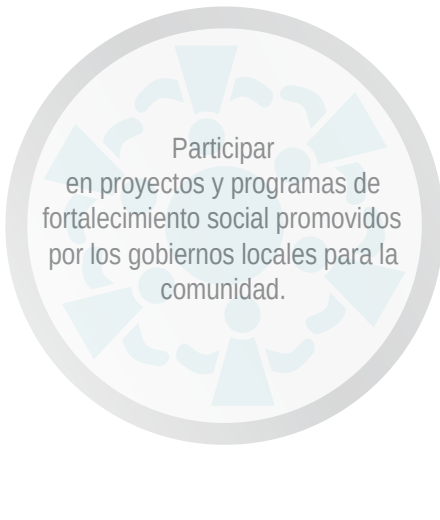
Nuestras políticas, el camino para enlazarnos a la comunidad



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.

3.2/3.3
Operamos con transparencia...

Con la presente son ya cuatro memorias de sustentabilidad consecutivas que entregamos a nuestros grupos de interés, elementos claves de nuestro relacionamiento y declaración de resultados de nuestra gestión, permitiéndoles y permitiéndonos a nosotros, medir, comparar y evidenciar nuestros resultados en pos de la generación positiva de valor en cada dimensión de la “triple línea de base”.

Implantar una estrategia de comunicación diáfana, transparente y apegada a los Principios de la RSE, ha beneficiado a la Institución en aspectos como fidelización del cliente, diferenciación con la competencia, imagen de la Cooperativa y sobre todo, tener la posibilidad de contribuir en la disminución de la pobreza de las comunidades a las que nos debemos.



La mejor forma de fortalecerse... Compartir lo vivido

224 asistentes y un **98% de aceptación** del evento “Un Camino Socialmente Responsable”, realizado el 28 de octubre, fueron los resultados que la comunidad local y regional, comprendida entre empresarios, micro empresarios, comerciantes, autoridades, docentes, estudiantes y proveedores participaron de tres conferencias enfocadas a comunicar desde un efecto cascada, lo que representa operar empresarialmente esta nueva tendencia mundial, que busca el desarrollo social, ambiental y económico de sus partes interesadas.

Desde una natural ilustración de vivir en valores como la honestidad, la transparencia, la solidaridad, la justicia o el respeto, seguida de la vivencia empresarial en el Ecuador para afianzar la RSE, se presentaron dos profesionales inmersos en el tema para concluir con la exposición de CACPECO que compartió el camino recorrido desde abril de 2008, año en el que se inició el gran reto de una gestión institucional basada en RSE, donde nos hemos fortalecido en una mayor vinculación con la comunidad, mejores prácticas organiza-



cionales, cuidado en el manejo de los recursos económicos, herramientas técnicamente aplicadas y probadas, así como la convicción de sensibilizar a la sociedad sobre el cuidado de los recursos naturales, todo esto, nos ha dado la ruta para consolidar a la familia CACPECO que junto a todos nuestros stakeholders perseveramos en mejorar sus condiciones de vida.

Juntos a la comunidad educativa...

Creatividad, responsabilidad, imaginación y honestidad fueron entre otras las aptitudes y valores que los niños de **26**

escuelas del cantón Latacunga intensificaron en el Concurso de Cuentos Infantiles “La Niñez y el Cooperativismo”, efectuado el pasado 30 de noviembre.

Esta iniciativa contó con el aval de la Dirección de Educación Hispana de Cotopaxi, la Casa de la Cultura Benjamín Carrión, Matriz y Núcleo de Cotopaxi para la selección de 10 cuentos semifinalistas y los tres ganadores que fueron:



► Primer Premio: Tony El Curioso
Autor: Carlos Sinchiguano Cajas
Escuela: Unidad Educativa FAE N° 5



► Segundo Premio: El Cooperativismo
Autora: Erika Yanchaguano
Escuela: Otto Arosemena Gómez



► Tercer Premio: La vida en solidaridad en el recinto San Jerónimo
Autora: Jessica Tapia Vargas
Escuela: Batalla de Panupali

Este acercamiento con los más pequeños a través de la comunidad educativa tuvo una muy buena acogida, así los ganadores se beneficiaron de equipos de cómputo que

contribuirán al aprendizaje cotidiano de los más de **300 niñas y niños** que conforman estos centros educativos.

Conocer lo que realmente buscan de la Institución nuestros Stakeholders, afirma nuestros pasos...

Una de las herramientas que cimienta las bases de una adecuada gestión sustentable es crear y mantener relaciones de confianza que generen fidelidad e identificación con CACPECO, esto lo vamos logrando progresivamente con la ejecución de los diálogos estructurados, que ya son parte de la cultura organizacional.

Estos canales de comunicación con los miembros de esta familia como lo son nuestros socios, proveedores, colaboradores nos fortalecen institucionalmente, para desplegar planes de acción y estrategias que nos conducen a mejorar sus niveles de satisfacción.





La Mejores Vacaciones junto a SUPERCUENTA

Más de 200 pequeños clientes compartieron dos talleres vacacionales que se realizaron en Latacunga y La Maná, en donde sus habilidades florecieron en manualidades con materiales reciclables y un taller de arte y pintura.



¿Cómo comunicamos nuestro alineamiento a la RSE?

Todos los materiales visuales, han sido editados y difundidos, apegados a nuestras políticas de RSE, así como a los intereses y expectativas de los stakeholders, a través de las campañas publicitarias implementadas, se difundió cómo la RSE beneficia a la comunidad y a las empresas, nuestros valores Institucionales y la última campaña llamada “Sabía Usted qué...?” se basó en comunicar a los grupos de interés los diversos apartados del sistema de gestión sustentable.

Porque creemos en la juventud deportista, ejemplo de perseverancia y grandes resultados...

Una de las expectativas de la comunidad respecto a nuestra vinculación es el apoyo que la Cooperativa brinde a grupos vulnerables, así nace el apoyo a Segundo Jami y Paúl Taco, dos jóvenes cotopaxenses de escasos recursos que firmemente motivados por sus sueños de ser la excelencia en el atletismo mundial, han entregado su mayor esfuerzo y dedicación, sus experiencias y triunfos nos dan una gran satisfacción, nuestro talento humano por ejemplo, tuvo la oportunidad de compartir en una charla cómo es la vida de Segundo, sus carencias, sus estímulos, pero sobre todo el gran deseo de ser un referente a miles de niños y jóvenes que desean surgir, con o sin limitaciones físicas y socio-económicas.



Marketing responsable...

Deseamos transparentar cómo contribuimos al fomento y promoción de las siguientes iniciativas de la comunidad o de nuestros stakeholders:

EC8/EN30

INICIATIVAS EN LA COMUNIDAD	2010	2011
EDUCACIÓN	5.098,40	2.273,00
DEPORTE	13.682,39	15.312,83
COMUNIDAD	2.735,00	5.865,50
CULTURA	6.924,45	1.181,40
CAMPAÑAS MEDIO AMBIENTE	3.872,46	1.531,52
TOTAL	32.312,70	26.164,25

Medio Ambiente



La protección al medio ambiente en nuestra familia

EN18

NUESTROS RETOS JUNTO AL MEDIO AMBIENTE EN EL 2012

EN14

- Afianzar en nuestros stakeholders el mensaje de respeto al medio ambiente.
- Medir los resultados alcanzados con la campaña Oficina Verde.
- Sensibilizar al personal en seguridad ambiental y planes de contingencia.
- Promover al Talento Humano buenas prácticas medio ambientales como: el Día sin Vehículo y Cuidemos una planta.

MÁS CERCA DEL MEDIO AMBIENTE EN EL 2011

LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Aunando esfuerzos...

NOS FORTALECIMOS CASA ADENTRO

Contamos con una Unidad responsable de promover buenas prácticas medioambientales.

Desarrollamos una nueva campaña interna...

Reportamos uno de los principales consumos de nuestra familia...



La comunidad de Cuturiví, el Gobierno Municipal del cantón Pujilí y el grupo de mejora Los Danzantes, hicieron posible la siembra de **7.500 especies nativas.**

A partir de enero de 2011, creamos la **Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.**

Dimos el primer paso, presentamos la Oficina Verde, iniciativa medioambiental que año a año irá promoviendo la preservación de los recursos renovables y no renovables.

1.330 Kg. CO₂ que se dejó de emitir a la atmosfera por **2.216** Kg. de papel reciclado.

F1

Utilizar en lo posible, materiales provenientes de recursos renovables.

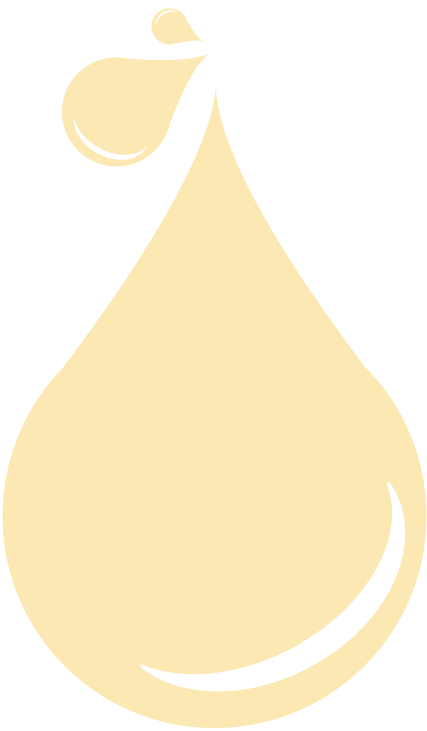
Promover entre los socios, clientes, colaboradores y proveedores, conductas responsables hacia el Medio Ambiente.

Procurar minimizar los impactos ambientales referentes a emisiones en nuestras actividades.

Controlar el uso de productos que atenten contra el medio ambiente y procurar el uso de productos biodegradables.

Mantener la cultura de reciclaje y reclasificación de desechos producidos por la Institución.

Impulsar hábitos positivos en relación al ahorro de recursos y a la generación de desechos.



Nuestra convicción de respeto al medio ambiente, es posible a través de nuestras políticas

F5
Nos fortalecimos casa adentro...

El manejo sustentable de los recursos naturales y la implementación de buenas prácticas ambientales es parte de la cultura ambiental de la Cooperativa, por eso en el 2011 la familia CACPECO arrancó con el proyecto “Oficina Verde”, cuyo principal objetivo es el de sensibilizar a nuestros grupos de interés internos, sobre el consumo responsable y la gestión sustentable en los siguientes campos de acción:

- Consumo responsable del agua
- Gestión responsable de la energía eléctrica
- Gestión responsable del papel
- Gestión responsable de desechos sólidos

Este proyecto se efectuó mediante charlas a los colaboradores y se recomendaron medidas prácticas a ser aplicadas en las actividades diarias de los colaboradores, encaminadas a generar una conciencia ambiental mediante la inversión de 250 Horas / Hombre de capacitación en cultura ambiental, el manejo responsable de los recursos y el respeto a la naturaleza.

Esta iniciativa estuvo apoyada de material promocional y otros complementos, como se detalla a continuación:



EN30

CANT.	DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN US\$
10	Contenedores externos	998
48	Contenedores internos	3,380
150	Habladores de cintas árboles	538
230	Afiches publicitarios	522
TOTAL		5,438



SOMOS UNA FAMILIA RESPONSABLE
CON EL USO DEL AGUA

Los procesos de transporte y depuración del agua, consumen energía eléctrica, hidrocarburos o combustibles provenientes de fuentes fósiles no renovables, por ende, generan gases de efecto invernadero, entre los cuales se cuenta al CO₂ que contribuyen al calentamiento global.

Nuestra familia en el 2011, mediante el uso racional del agua ha logrado un ahorro del 10.07%, que transformado a emisiones de gases de efecto invernadero, significa 45.42 Kg de CO₂ al año, menos que en el 2010, evidenciando la tendencia de bajar el consumo de agua y nuestro compromiso medioambiental.

EN16

COMPARATIVO DEL CONSUMO DE AGUA 2010 - 2011			
Año	m³	Consumo de agua - emisiones en Kg CO ₂ / año a la atmósfera	Disminución de emisiones Kg CO ₂ / año a la atmósfera
2010	1.252	451	45,42
2011	1.126	405	

EN3/EN5
SOMOS UNA FAMILIA COMPROMETIDA CON
EL AHORRO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

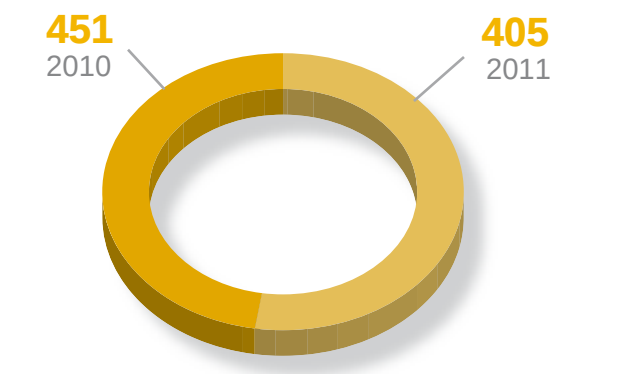
La energía eléctrica proviene de las centrales hidroeléctricas que consumen combustibles fósiles y generan gases de efecto invernadero, al igual que las centrales térmicas que queman carbón, petróleo, gas natural y combustibles fósiles.

En el 2011, alcanzamos un ahorro del 5.02% respecto al 2010, que transformado a emisiones de gases de efecto invernadero, significa que 6.952 Kg de CO₂ al año, dejaron de emitirse a la atmósfera con respecto al 2010, así podemos demostrarlo en los siguientes gráficos:

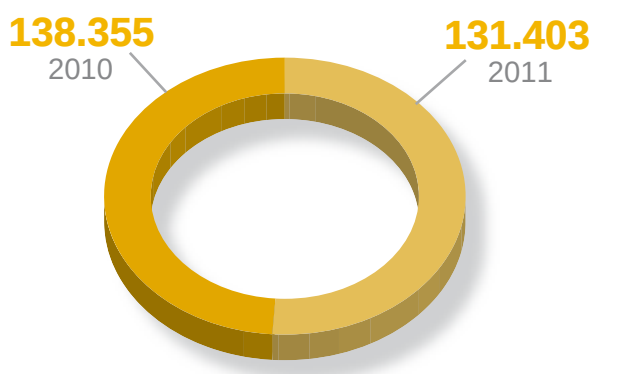
EN16

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2010 - 2011			
Año	Kwh/Año	Consumo de energía eléctrica - emisiones en Kg CO ₂ / año a la atmósfera	Disminución de emisiones Kg CO ₂ / año a la atmósfera
2010	276.709	138.355	6.952
2011	262.805	131.403	

CONSUMO DE AGUA
EMISIONES EN Kg CO₂ / AÑO A LA ATMÓSFERA



CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
EMISIONES EN Kg CO₂ / AÑO A LA ATMÓSFERA



EN1/EN16
SOMOS UNA FAMILIA SENSIBLE CON
EL CONSUMO SUSTENTABLE DEL PAPEL

Estamos conscientes que la reducción debe ir unida al fomento del uso responsable de papel y su reciclaje, pues supone un importante ahorro de recursos naturales, fundamentalmente madera, agua, energía y emisiones de CO₂, y una reducción de la contaminación debido al menor uso de sustancias potencialmente contaminantes en el proceso de fabricación del papel reciclado frente al fabricado con fibra virgen. Además, se favorece la recuperación de residuos de papel y se evita que miles de toneladas de materias primas para la industria papelera se desperdicien al ser depositadas en vertederos e incineradoras.

Nuestro consumo en el 2011 fue de 3.737 Kg. de resmas de papel, transformadas a emisiones de gases de efecto invernadero, significan 2.242 kg de CO₂ emanados a la atmósfera.

Una de las acciones importantes fue la depuración del archivo de todas las agencias, así se pudo reciclar 2.216 kg de papel que fueron entregados a un gestor ambiental y los inserte en un nuevo proceso productivo, disminuyendo de este modo las emisiones a la atmósfera en 1.330 kg de CO₂.

SOMOS UNA FAMILIA CONVENCIDA DE LA CORRECTA
GESTIÓN DE NUESTROS DESECHOS SÓLIDOS

El proyecto Oficina Verde inició sus operaciones en el campo de la gestión responsable de los residuos sólidos generados en las actividades diarias, realizando el proceso de selección, clasificación y separación en la fuente, a través de la puesta en funcionamiento de los recolectores de basura codificados por el color de su etiqueta según el tipo de desecho:

- Contenedor con etiqueta gris: Papel y cartón
- Contenedor con etiqueta azul: Plásticos
- Contenedor con etiqueta verde: Residuos ordinarios



EN13
La Comunidad y el Medio Ambiente

Aunamos esfuerzos con el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí, las comunidades de Cuturiví Grande y Chico del mismo cantón y el Grupo de Mejora Los Danzantes, para juntos mitigar el índice de deforestación con la siembra de 7.500 árboles de especies nativas propios de la zona:

- Yagual o árbol de papel
- Tilo
- Retamo liso
- Pumamaqui

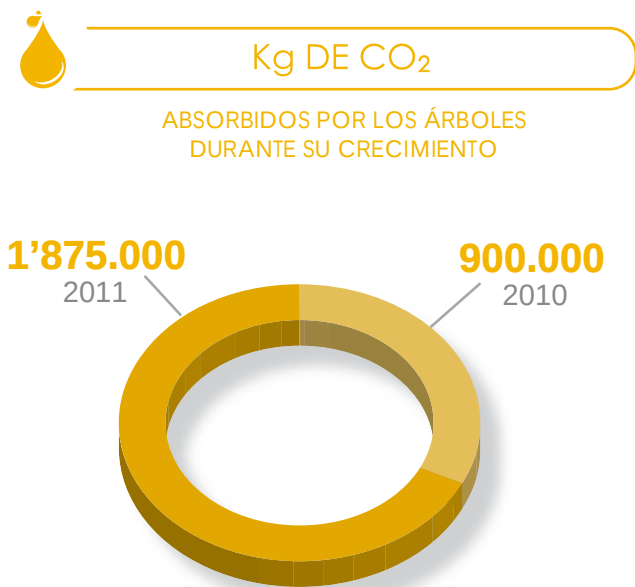


Compensar plantando árboles, en toda la etapa de crecimiento de los arboles absorben CO₂ de la atmósfera, fijan el carbono en materia orgánica y liberan oxígeno, por ello, que con los 7.500 árboles plantados junto a la comunidad nuestra familia ha remediado las emisiones generadas por sus actividades, de tal modo que con las acciones tomadas en este 2011, estamos asegurando que en el período de crecimiento se compensará con 1'875.000 Kg. de CO₂ absorbidos por los árboles en su proceso natural de fotosíntesis.

Con mucha satisfacción podemos comunicar que incrementamos el 60% en reforestación respecto al 2010, que transformado en absorción de gases de efecto invernadero, significa 975.000 Kg de CO₂ al año, confirmando nuestra mano amiga con la naturaleza y sus recursos.

EN16

COMPARATIVO REFORESTACIÓN 2010 - 2011			
Año	Nº árboles plantados	Kg de CO ₂ absorbidos por los árboles durante su crecimiento	Incremento de absorción de Kg CO ₂
2010	3.000	900.000	975.000
2011	7.500	1'875.000	



Deseamos compartir el testimonio de los señores Cristóbal Ayala y Fausto Tonato, Directivos de la Comunidad Cuturiví, respecto a los beneficios que palpó su gente, con la siembra de árboles:



¿Cuáles son los beneficios para la comunidad con la siembra de árboles?

Cuida el agua que es vital para el consumo de nuestra comunidad y de Pujilí; protección a la naturaleza, se cuida a que los animales, como aves tengan un lugar donde vivir y no desaparezcan; protección para mantener el agua de consumo de nuestra gente.

¿Hay ojos de agua en su comunidad?

Sí hay y con la siembra de los árboles se los protege del sol y estos pueden retener la humedad.

¿Qué riesgos corrieron o corren con la siembra de los árboles y cómo se los han enfrentado?

El riesgo es que alguna persona o externo por accidente, pueda ocasionar un incendio provocando la quema de estas especies y terminando los páramos; siempre estamos atentos entre los miembros de la Comunidad.

¿Cómo ven la unión de la Cooperativa, el Municipio con la Comunidad?

En primer lugar a nombre de la comunidad agradecemos la gestión de las entidades participantes, ya que nadie se ha acordado de la comunidad, agradecemos a CACPECO por ser la primera Cooperativa que realiza esta labor en beneficio de la comunidad.

¿Qué sugiere para otras comunidades o para la Cooperativa?

Que sigan haciendo proyectos parecidos, que ayudan a la vida, a la protección del agua, los páramos, es muy importante no solo para la comunidad sino para el mundo también. Toda la vida han vivido en el campo y para subsistir necesitan del agua y de la tierra, sin agua y sin naturaleza no hay vida. Nos sentimos orgullosos de pertenecer a nuestra comunidad y queremos que nuestro medio ambiente se mantenga intacto, para el futuro de nuestros hijos.

Indicadores

Una gestión medible al servicio de los Stakeholders

CACPECO EN CIFRAS	
N° de socios	107.230
N° de socios con soluciones de financiamiento entregadas	9.538
N° de microempresarios atendidos en el 2011	6.159
N° de mujeres del sector rural atendidas con crédito y educación	3.752
N° de colaboradores	134
N° de personas que dependen de la Cooperativa	402
N° de personas capacitadas en RSE	166

CACPECO

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

Para una mejor comprensión de nuestros stakeholders, la Cooperativa ha definido la siguiente simbología que representa el nivel de gestión de los indicadores del GRI:

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

TABLA DE INDICADORES

	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
1,1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones.	6 7			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	14 21			
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
2,1	Nombre de la Organización.	3			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	37			
2,3	Estructura Orgánica de la Organización.	10			
2,4	Localización de la sede principal.	9			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	15			
2,7	Mercados servidos y tipos de socios/beneficiarios.	37			
2,8	Dimensiones de la organización en cifras.	74			
2,9	Cambios significativos en la organización durante el periodo informativo.	15			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	25			

	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
3,1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	3 7			
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	3 62			
3,3	Ciclo de la presentación de memorias.	7 62			
3,4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	3			
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	3			
3,6	Cobertura de la memoria.	3			
3,7	Limitaciones de alcance o cobertura de la memoria.	3			
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales.	20			
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	3			
3,10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores.	-			
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria.	-			
3,12	Tabla de contenidos básicos en la memoria.	5			
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria.	-			
	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
4,1	Estructura de gobierno de la organización.	15			
4,2	Indicar si el Presidente del máximo Órgano ocupa un cargo ejecutivo.	15			
4,3	Número de miembros del máximo órgano de Gobierno que son independientes o no ejecutivos.	15			
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de Gobierno.	15			

	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo.	15			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses al máximo Órgano de Gobierno.	11			
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo Órgano de Gobierno.	15			
4,8	Misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	8 11 13			
4,9	Procedimientos del máximo órgano de Gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.	15			
4,10	Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de Gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico.	15			
4,11	Adopción de principios de precaución.	21			
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización se adhiere.	7 12			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización.	20			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	18			
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés.	18			
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés.	18			
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización.	18			

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
EC1	Valor económico generado y distribuido.	28	😊	😊	😊
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades.	21	😊	😊	😊
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programa de beneficio sociales.	50	😊	😊	😊
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	😞	😞	😞
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	50	😊	😊	😊
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	55	😊	😊	😊
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	45	😊	😊	😊
EC8	Desarrollo de impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público.	65	😊	😊	😊
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	21	😊	😊	😊

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	70	😞	😞	😊
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	-	😞	😞	😞
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias.	69	😊	😊	😊
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-	😞	😞	😞

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	69	😊	😊	😊
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	38	😊	😊	😊
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	39	😞	😊	😊
EN8	Captación total de agua por fuentes.	-	😞	😞	😞
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente.	-	😞	😞	😞
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada.	-	😞	😞	😞
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de los espacios naturales protegidos.	-	😞	😞	😞
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad.	-	😞	😞	😞
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	71	😞	😊	😞
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	66	😊	😊	😊
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción.	-	😞	😞	😞
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso.	69	😞	😊	😞
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	😞	😊	😊
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	18	😞	😊	😊
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono en peso.	-	😞	😞	😞
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	-	😞	😞	😞

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
EN21	Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino.	-			
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	-			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-			
EN24	Peso de residuos transportados, importados, exportados.	-			
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats.	-			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	-			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	15			
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.	-			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	65 68			

INDICADORES DE DESEMPEÑO EN PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DE TRABAJO					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
LA1	Desglose de los trabajadores.	48			
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados.	51			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	49			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	-			
LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos.	46			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	48			
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	-			
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y comunidad con relación con enfermedades graves.	-			
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales en sindicatos.	-			
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado.	46			
LA11	Programas de gestión y habilidades y forma continua.	-			
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	-			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	15			
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	48			

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	-			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos de derechos humanos.	46			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	-			
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.	45			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	-			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.	45			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas y procedimientos de la organización en aspecto de derechos humanos.	47			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violación de los derechos de los indígenas.	-			

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	-			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionadas con la corrupción.	-			
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	46			
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	11			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de “lobbying”.	-			
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especial a partidos políticos.	-			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas.	-			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-			
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
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	-			
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal	-			

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	37			
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información.	-			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	36			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	-			
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	-			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	36			
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.	-			
SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	67			
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	-			

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
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.	-			
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.	-			
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	68			
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.	-			
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	18			
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.	56			
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	-			
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.	-			

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	-			
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	-			
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	37			
GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL					
	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN		
			2009	2010	2011
RSE1	Política de RSE.	13			
RSE2	Organización de la RSE.	6 13			
RSE3	Auditorías de la RSE.	-			
RSE4	Gestión de los temas sensibles.	15			

GLOSARIO	
ACI:	Alianza Cooperativa Internacional
CO ₂ :	Dióxido de carbono
COMITÉ ALCO:	Comité de Activos y Pasivos
GAFI:	Grupo de acción financiera contra el Lavado de Dinero
GRI:	Global Reporting Initiative
IFI's:	Instituciones financieras
NIIF's:	Normas Internacionales de Información Financiera
PYMES:	Pequeñas y medianas empresas
RSE:	Responsabilidad Social Empresarial
SMS:	Servicio de mensajes cortos
SSO:	Seguridad y Salud Ocupacional
TIC's:	Tecnologías de la información y la comunicación

SU OPINIÓN NOS INTERESA...

¿En qué formato le gustaría recibir esta Memoria?

☐ Correo electrónico

☐ Disponible en nuestra página: www.cacpeco.com

☐ Información impresa

☐ Medio magnético (cd)

☐ Otro, especifique: _____

¿Cómo calificaría a esta Memoria?

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

Extensión (cantidad de información)

Adecuada

Demasiada

Muy Poca

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

☐ Totalmente

☐ Mucho

☐ Poco

☐ Nada





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

¿Cuál es su relación con CACPECO?

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

Para facilitar las futuras entregas, le solicitamos la siguiente información:

Nombre y apellido:

Correo electrónico:

FAVOR DESPRENDER EL FORMATO
Y ENTREGARLO EN CUALQUIERA
DE NUESTRAS AGENCIAS A
NIVEL NACIONAL, GRACIAS



2011

Memoria de
Responsabilidad
Social y
Sustentabilidad

2011

