

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD**

2012





MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

2012

2.1/3.5/3.6/3.7/3.9

Nuestra Quinta Memoria de Sostenibilidad cubre todas las operación de CACPECO en las Provincias de Cotopaxi, Los Ríos, Pichincha y Chimborazo donde operamos en el Ecuador. Su contenido y datos enunciados han sido desarrollados y procesados en función de los indicadores e información transparente que reportan nuestros Sistema de Gestión Sustentable y de Información Gerencial, utilizando herramientas de gestión y estadística seleccionadas e implementadas en nuestra organización, las mismas que han sido debidamente estructuradas para dar conformidad a los principios de: Equilibrio, Comparabilidad, Precisión, Periodicidad, Claridad, Flexibilidad y Materialidad.

COORDINACIÓN GENERAL:

Soraya Peñaherrera / Subgerente de Desarrollo Organizacional
Verónica Orbea / Jefa de Responsabilidad Social Empresarial

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
Amparo Jijón
Juan Carlos Rubio

3.1/3.4/3.6/3.13

Esta Memoria de Sostenibilidad 2012, fue realizada por el Equipo de profesionales de CACPECO, liderado por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y con la asistencia y supervisión de Iván Idrovo Andrade, Organizational Stakeholder del GRI.



Para mayor información acerca de esta memoria puede contactarse con nosotros a través de:

Verónica Orbea Carrión / Jefa de RSE

✉ vorbea@cacpeco.com



Agradecemos la valiosa colaboración para las fotografías de:

PORTADA:

Dr. Raúl Arroyo y familia, socios desde marzo de 2004.

NUESTROS SOCIOS:

Lic. Juan Naranjo y señora, socios desde diciembre de 2003.

NUESTRO TALENTO HUMANO:

Niño Matías Uribe, hijo de Marcela Collantes e Ing. Darwin Catota, colaboradores de la Cooperativa.

NUESTROS PROVEEDORES:

Sr. Nelson Lozada y señora, Impresora Charito, proveedores de la Cooperativa.

NUESTRA COMUNIDAD:

Lic. Rosa Proaño y su nieto José Antonio Proaño, socia desde 1990.

NUESTRO MEDIO AMBIENTE:

Ing. Israel Moscoso y su hija Doménica, colaborador de CACPECO.

NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA:

Ing. Marlon Ruiz y su hijo Nicolás, colaborador de CACPECO.

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

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

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

Diego González / Rizoma Estudio

FOTOGRAFÍAS:

Francisco Caizapanta y Archivos CACPECO

IMPRESIÓN:

El papel utilizado para esta memoria cuenta con certificaciones ambientales y la misma fue impresa por nuestro proveedor calificado Gráficas Paola, quien ha implementado también el Sistema de Gestión Sustentable y RSE.



www.graficaspaola.com

Derechos Reservados

Impreso en Ecuador, junio 2013

CONTENIDO

	MENSAJE DEL PRESIDENTE	6
	MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL	7
	NUESTROS SOCIOS ...Quienes nos permiten crecer	24
	NUESTRO TALENTO HUMANO ...La pasión por el bienestar de la familia	34
	NUESTROS PROVEEDORES ...Un apoyo mutuo y confiable	44
	NUESTRA COMUNIDAD ...Una familia responsable y solidaria	50
	NUESTRO MEDIO AMBIENTE ...Un compromiso responsable por su preservación	56
	NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA ...Transparencia para lograr la sustentabilidad	64
	NUESTROS INDICADORES	70

1.1

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Las condiciones del entorno económico-social, nacional y global, marcaron ritmos y retos preponderantes en el campo económico, social y medioambiental, que demandaron el diseño de una estrategia que se sustenta en el conocimiento y compromiso con la satisfacción de los intereses y expectativas de los miembros de la familia cooperativista CACPECO, que busca un legítimo y solidario crecimiento económico para el bienestar de todos sus asociados y de las comunidades de las zonas de afectación de su gestión responsable, sustentado con políticas y compromisos fidedignos de ayuda a la sociedad.

A estas actividades, seguimos sumando celosamente el más prolijo y sustentable uso de los recursos naturales renovables y no renovables de nuestro planeta, que de manera paralela, dan la coherencia y validez a las políticas de responsabilidad social con las que trabajamos en la actualidad.

Como es obvio, para lograr nuestro acometido, contamos con un grupo humano solidario, comprometido, altamente calificado, honesto, social y ambientalmente responsable, consciente de sus impactos; gestionamos relaciones transparentes con nuestros proveedores, dando prioridad a la calificación y contratación de empresas locales, procurando una administración y gobierno corporativo cimentados en los más altos valores y ética.

Espero que la lectura de vuestra Memoria de Sostenibilidad 2012, les permita acercarse más a la familia CACPECO y compartir con nosotros la alegría de conocer más sobre nuestros impactos y gestión con responsabilidad social empresarial.

Cordialmente

Mario Arguello Armendariz
Presidente

3.1/3.3

MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL



Las empresas u organizaciones que prestamos un servicio a la colectividad, independiente de su naturaleza, tenemos el deber y el derecho de comunicar comprensible y oportunamente, los resultados de las acciones emprendidas y ejecutadas en cada año de vida. Para el efecto, me es grato por quinto año consecutivo, presentar a nuestras partes interesadas, la Memoria de Sostenibilidad 2012, que señala cómo conjugamos en la familia CACPECO los principios y valores cooperativos, con los Principios del Pacto Global y las Metas de Milenio para un mejor desempeño institucional en los ámbitos social, financiero y medioambiental.

La gestión y acciones ejecutadas durante el año 2012, fueron desarrolladas bajo el marco de nuestro sistema de gestión sustentable o de responsabilidad social empresarial, que conlleva el gozar de la confianza de todos los stakeholders internos y externos de nuestra querida familia CACPECO, en el manejo de sus recursos, asumiendo además el gran compromiso de velar por el cumplimiento de sus intereses y expectativas, que nos permita en conjunto seguir colaborando en beneficio del bien común y del desarrollo sustentable.

Este año nos deja muchas satisfacciones, entre ellas, la amplia confianza y reconocimiento de nuestros socios y comunidad en general, por el desempeño con responsabilidad social empresarial, y, entre otros reconocimientos, el haber sido premiada por la Corporación Ekos, como la Cooperativa más eficiente del País, con mención del Primer Lugar, hecho que se traduce en un mejor y menos costoso servicio a nuestros socios y clientes.

Esta Institución que hoy tiene más de 135.000 socios, 150 colaboradores, 14 oficinas, 130 millones en activos y con la más alta calificación del Sistema Cooperativo Ecuatoriano AA-/AA, está a las puertas de cumplir 25 años. Cómo no recordar el nacimiento de esta familia con sus 38 miembros fundadores, con tres colaboradores, en un espacio físico de 24 metros cuadrados, guiados todos por el sueño de su gran gestor, Don Luigi Ripalda Bonilla.

El testimonio de miles de familias nos dicen que el apoyo de CACPECO ha sido fundamental en su porvenir, esto nos congratula y llena de orgullo por el cumplimiento del objetivo central, a la vez que nos compromete más con la práctica diaria de solidaridad, ayuda mutua, derechos humanos, valores éticos, transparencia, no discrimen, igualdad de género y contribución al alivio a la pobreza, para que más hogares ecuatorianos vivan con dignidad.

Gracias por la oportunidad de permitirnos crecer en familia, ratificamos nuestro compromiso de seguirlo haciendo, de manera responsable y sustentable en el tiempo.

Cordialmente

Virginia Escobar de Tovar
Gerente General



4.8

EL PROGRESO DE LA FAMILIA ECUATORIANA, ES NUESTRO DESAFÍO

El desarrollo de la presente Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al año 2012, conlleva un compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés, son miles de familias de nuestros socios, directivos y colaboradores, organismos de control, medios de comunicación, proveedores y comunidad en general, que gracias a su confianza y adhesión nos han permitido ingresar a sus hogares, bajo la premisa del mejoramiento de su calidad de vida.

El propósito expresado nos obliga a la búsqueda de canales socialmente responsables para cumplir con los intereses y expectativas de nuestras partes interesadas, así asumimos el reto de vivir y demostrar nuestra filosofía organizacional, que sólo nos convierte en una conexión fraterna al servicio del País:

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
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.	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 medioambiental.	COMPROMISO: es el alto grado de involucramiento y una constante actitud positiva frente a la Institución. LIDERAZGO: es la energía bien encaminada para alcanzar nuevos retos. TRANSPARENCIA: es vincularnos con total integridad con nuestras partes interesadas. SOLIDARIDAD: es la mano amiga en el momento oportuno. ENFOQUE AL LOGRO: es tener claro a dónde deseamos llegar. HUMILDAD: consiste en aceptarnos con nuestras habilidades y nuestros defectos.



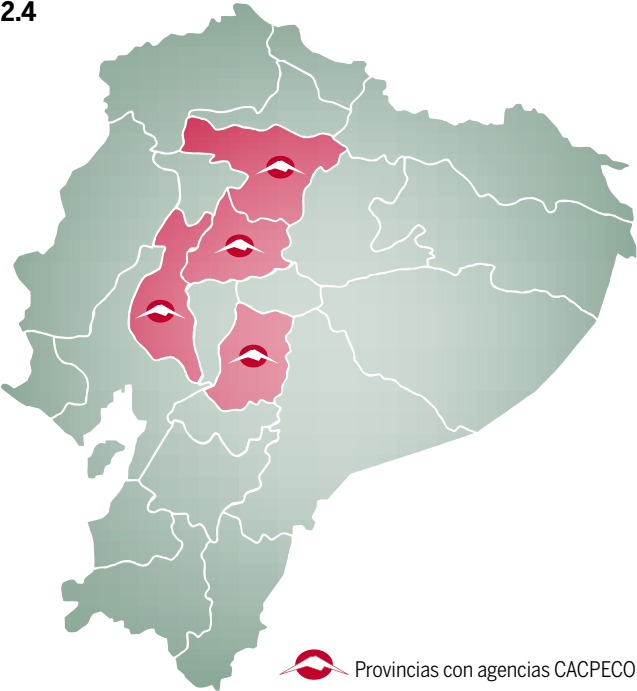
NUESTRA COBERTURA

2.7/FS13

La apertura que nos han brindado las poblaciones de cuatro provincias ecuatorianas, Cotopaxi, Los Ríos, Chimborazo y Pichincha, han posibilitado la oportunidad de servirles con alternativas de desarrollo socio-económico. Así se detalla a continuación:

PROVINCIA	2011	2012
Cotopaxi	79,21%	80,66%
Chimborazo	7,74%	7,54%
Los Ríos	7,69%	4,83%
Pichincha	5,35%	6,97%

2.4

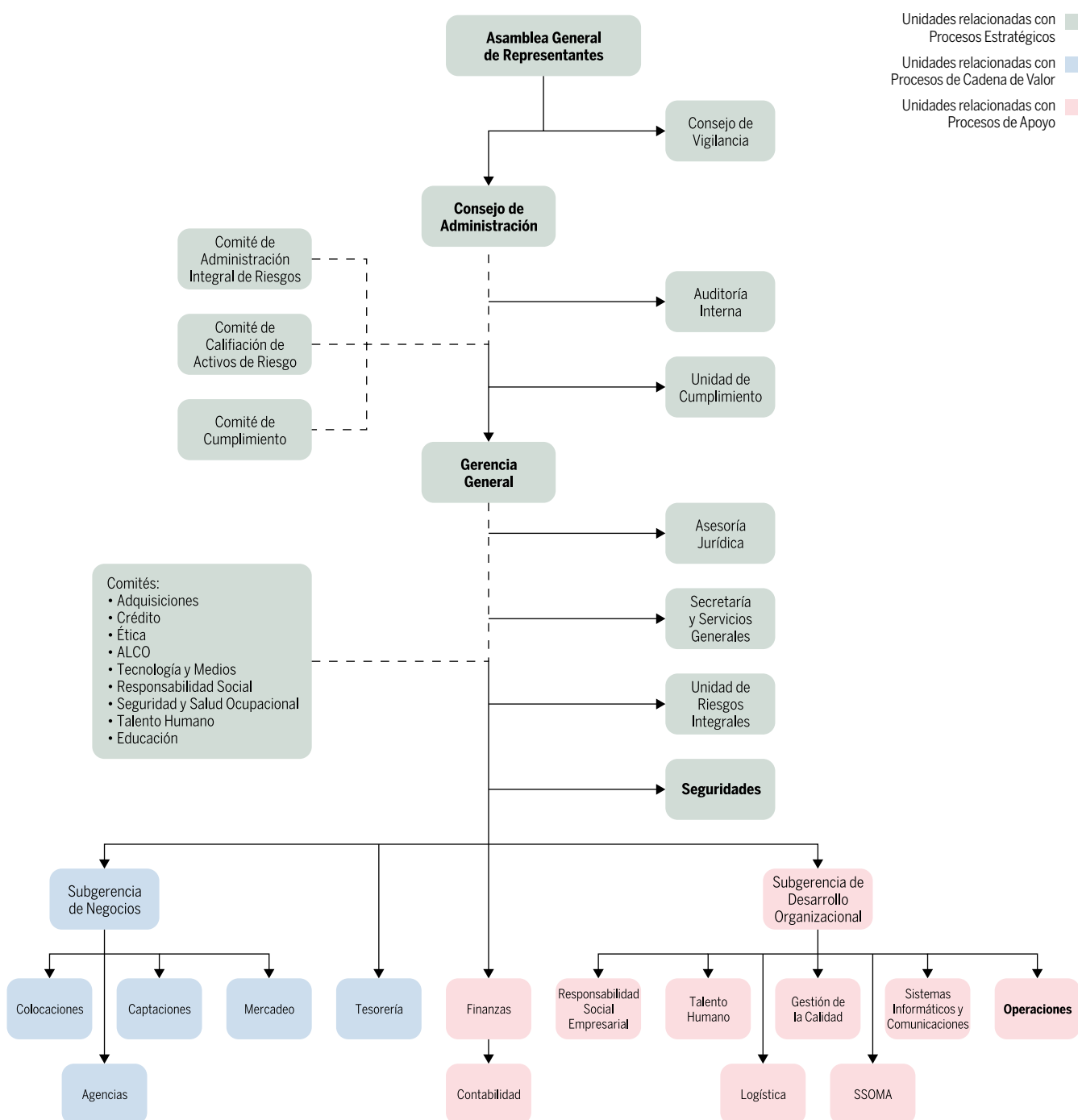


2.3

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Al interior de la familia CACPECO existe un enlace de fortalezas que son articuladas para servir eficientemente a sus Stakeholders. Nuestra estructura tuvo cambios importantes en el 2012, como la creación de la Unidad de Operaciones, cuyo objetivo es optimizar los procesos operativos y la disminución de eventos de riesgo; la Unidad de Seguridades, direccionada al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





La familia CACPECO cuenta con un equipo de profesionales, que día tras día se compromete más con los propósitos institucionales:

ALTA GERENCIA

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

PRINCIPALES EJECUTIVOS

Jenny Proaño	Auditora Interna
Aracely Tovar	Jefa de Riesgos Integrales
Jeaneth Gómez	Contadora General
Verónica Orbea	Jefa de Responsabilidad Social Empresarial
Marcela Collantes	Jefa de Talento Humano
Iralda Calvopiña	Jefa de Operaciones
María Dolores Pástor	Jefa de Mercadeo
María del Carmen Bedoya	Jefa de Gestión de Calidad
Lorena Molina	Jefa de Sistemas y Comunicaciones
Fausto Cerda	Jefe de Seguridades

HRI5/HR6/HR7/S03 CÓDIGO DE ÉTICA

En el 2012 nos propusimos innovar el proceso de sensibilización del conocimiento y aplicación de nuestra guía de conducta, así en primera instancia el Consejo de Administración aprobó su actualización y seguidamente se efectuaron talleres didácticos a través de un facilitador externo, quien interpretó en forma práctica las diversas situaciones a las que los directivos y colaboradores están expuestos por sus actividades.

Esta fase tuvo una evaluación, de la que se obtuvo que el nivel de conocimientos por parte de nuestro Talento Humano es muy satisfactorio. Para finalizar, se ejecutó la medición del cumplimiento

del Código, con la aplicación de una encuesta a 122 colaboradores, de la que se deriva que el 82.90% aplica el Código de Ética en su totalidad. En el año 2013, se ejecutará un plan de acciones correctivas y preventivas que refuerce este indicador.

VOLUNTARIAMENTE CONTRIBUIMOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LA COMUNIDAD

Al haber iniciado en el año 2008, la gestión basada en Responsabilidad Social Empresarial, decidimos unirnos a la Declaración de las Organización de las Naciones Unidas en el año 2000, cuyo objetivo es la reducción de la pobreza, sus causas y manifestaciones.

POLÍTICAS SUSTENTABLES QUE AFIANZAN NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

La triple línea base se enfoca en el direccionamiento integral para seguir un camino socialmente responsable de forma ordenada:

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 éstos 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.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Una vez que alcanzamos la visión planeada al 2012, “Ser la 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 medioambiental”, los resultados nos satisfacen:

ELEMENTO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO
1. Somos una Cooperativa de alta aceptación en sus zonas de influencia.	Total de Captaciones	\$83,850,933	\$91,680.020
	Total de Colocaciones	\$95,418,153	\$99,970.033
2. Con estándares de calidad.	Satisfacción del cliente	= o > 95%	77.7%
3. Comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés.	Número de Proyectos	5	Cumplido Mejoramiento de las condiciones de vida de: • 46 lustrabotas y sus familias, a través de capacitación, formación y dotación de materiales para su trabajo. • 30 ancianos abandonados, con terapias psicológicas y físicas, por medio de asistencia profesional y adecentamiento de una sala de hidroterapia. • 18 microempresarios y sus familias desarrollaron cultura de ahorro y un plan de negocios. • 50 adultos mayores desarrollaron varias técnicas psicológicas y físicas para un manejo emocional de la etapa que viven. • 463 personas entre adultos y niños se beneficiaron de las Jornadas Médicas CACPECO-COLVIDA. • 9,905 soluciones crediticias entregadas. • US\$5.200 fue el costo de la inversión realizada para levantar la encuesta de satisfacción del cliente externo.
	Monto invertido en la Comunidad	\$26.164	• US\$38.017 Inversión en la comunidad.
4. Dentro de un equilibrio financiero, social y de medio ambiente.	GRI 2012	Autocalificado según Guía GRI	Sí

NUESTRO COMPROMISO FRENTE A LAS METAS DEL MILENIO

1. Erradicación de la pobreza extrema y el hambre.	Contribuimos a la reducción de la pobreza a través de: facilitar el acceso a los servicios financieros a microempresarios/as en zonas rurales. Pagamos honesta y puntualmente nuestros impuestos, que contribuyen a la dotación de servicios públicos para los más necesitados, generamos 150 fuentes de empleo directo e indirectamente más de 196 con nuestros proveedores.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.	En concordancia con nuestro quinto Principio del Cooperativismo: educación, formación e información, desarrollamos el programa de capacitación externa dirigido a nuestros asociados. Además 29 escuelas de los cantones de Pujilí, Saquisilí y Riobamba fueron las protagonistas del segundo concurso de cuentos infantiles "Los Valores del Cooperativismo".
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	Promovemos positivamente la integración mayoritaria de la mujer en todos los niveles de la Organización, de manera especial en los niveles directivos y de toma de decisiones. El 65% de colaboradores son mujeres y el 35% son hombres; mientras que nuestros socios son en un 42.86% mujeres y 55.79% hombres.
4. Reducir la mortalidad infantil.	No hay acción.
5. Mejorar la salud materna.	En la familia CACPECO cumplimos con todos los nuevos requisitos legales en materia de aseguramiento de los derechos de la maternidad, seguridad y salud en el trabajo, con énfasis en la protección y cuidado de nuestras colaboradoras en estado de embarazo.
6. Combatir el virus VIH Sida, paludismo y otras enfermedades.	Conducimos campañas y entrenamiento de prevención sobre enfermedades laborales y contagiosas.
7. Garantizar el sustento del Medio Ambiente.	Identificamos, evaluamos y controlamos los impactos ambientales generados por nuestras actividades. Aplicamos nuestro programa de Oficina Verde, gestión de desechos y optimización y cuidado de los recursos agua, papel y energía eléctrica.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	Recibimos por segundo año el certificado de Buen Gobierno Corporativo por la Alianza Cooperativa Internacional, organismo calificado mundialmente. Efectuamos la Asamblea de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de la Superintendencia de Bancos, como vínculo de asociación para el fortalecimiento de las instituciones cooperativas en el País.

S04

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Esta iniciativa que promueve un compromiso ético emprendido por la ONU, destinado a que las empresas de todos los países acojan como parte integral de sus operaciones, 10 principios de conducta en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

1. Las empresas y los Derechos Humanos.	Contamos con un irrestricto compromiso con el respeto y observancia a los derechos humanos se encuentra definido en nuestra política y procedimientos.
2. Vulneración de los Derechos Humanos.	Nuestro Código de Conducta contiene los postulados que reflejan la protección y prevención de los derechos humanos en todas nuestras acciones.
3. Empresas y libertad de asociación.	Los colaboradores de la familia CACPECO cuentan con la libertad de asociación garantizada en nuestras políticas.
4. Las empresas y el trabajo forzoso y coacción.	Operamos bajo políticas definidas para prohibir y prevenir toda forma de trabajo forzado y coacción, incluyendo la sensibilización hacia nuestros proveedores.
5. Erradicación del trabajo infantil.	La política de prohibición del trabajo infantil está siendo extendida en su cumplimiento a todos nuestros proveedores.
6. La discriminación en el empleo.	Nuestra guía de conducta señala la regulación para evitar y/o eliminar todo tipo de discriminación.
7. Las empresas y el medio ambiente.	La política de gestión ambiental está dirigida a promover el respeto y preservación de los recursos naturales renovables y no renovables.
8. Iniciativas para el respeto medio-ambiental.	Implementamos programas específicos de control y minimización de nuestros impactos ambientales.
9. Difusión de tecnologías ecológicas.	Continuamos con nuestros programas de eficiencia en el uso de energías y equipos tecnológicos amigables con el medio ambiente.
10. Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno.	Legislamos y definimos mecanismos de declaración de lucha contra la corrupción, el lavado de dinero y el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, lo que nos ha permitido que no reportemos ningún acto de corrupción en este período.

2.6/2.9/4.1/4.6/FS9

NUESTRO COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Al sistema cooperativo ecuatoriano, le rige una nueva Ley Orgánica, la de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su reglamento se publicó en febrero de 2012, posterior a ello fue nombrada la primera Autoridad de la nueva Superintendencia que controlará a este sector. Por disposición de la Ley, las cooperativas en el presente ejercicio mantuvimos una etapa de transición que finalizó el 31 de diciembre de 2012, actuando bajo el marco de la Ley General del Sistema Financiero, su reglamento y el Decreto 194.

La estructura de Gobierno de la familia CACPECO, lo conforma la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, los diferentes Comités y la Gerencia General. Dada su condición de organización de personas, su capital social está conformado con el aporte económico de todos sus socios, quienes tienen derechos y obligaciones dentro de la vida institucional.

Es importante señalar que en el año 2012, se realizó una auditoría interna del Sello Hace Bien, iniciativa gubernamental que certifica y reconoce a las empresas que cumplen con todo el marco legal y jurídico que regula nuestras operaciones, así como a la implementación y cumplimiento de buenas prácticas mínimas de Responsabilidad Social Empresarial.

ASAMBLEA DE REPRESENTANTES COMO MÁXIMA AUTORIDAD

Este órgano está constituido por socios elegidos en elección democrática donde participan todos los asociados, es la máxima autoridad de la Cooperativa, en el presente período no correspondió elecciones, sus funciones están claramente señaladas en el Estatuto, entre ellas aprobar y reformar estatutos, reglamento interno y de elecciones y elegir a cinco miembros que conforman el Consejo de Administración.

4.2/4.5/4.7

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Los cinco miembros designados por la Asamblea conforman este Consejo, dos ellos deben poseer título de tercer nivel en Administración, Finanzas, Derecho o afines, son los encargados de definir las políticas y objetivos estratégicos de la Organización, que son propuestas por la Gerencia General con el apoyo de su equipo de Talento Humano. En el presente ejercicio aprobó el Código de Buen Gobierno, donde por el aporte que brindan a familia CACPECO, se aprobó que reciban una retribución económica en concepto de dieta, que es fijada por la Asamblea. A esto se suma la capacitación en temas relacionadas a la función que desempeñan.

El Consejo de Administración lo integran:

Dr. Mario Arguello Armendariz	Presidente
Lic. Elena Cacuango Ortega	Vicepresidente
Ing. Fabián Molina Quintanilla	Secretario
Dr. Carlos Tobar Burbano	Vocal
Lic. Ángel Berrazueta Andrade	Vocal



CONSEJO DE VIGILANCIA

Este Consejo está constituido por dos miembros nombrados por la Asamblea de Representantes y un miembro nombrado de entre los miembros del Consejo de Administración, las reuniones son bimensuales y se llevan a cabo con la presencia de los tres miembros, su aporte está muy ligado a la labor de Auditoría y total apego a que la gestión de la familia CACPECO, estén siempre en cumplimiento de las disposiciones legales que garantizan el adecuado manejo de los recursos de los socios.

Lo conforman:

Ing. Francisco Arboleda Puente	Presidente
Sr. Bolívar León Ramírez	Secretario
Lic. Ángel Berrazueta Andrade	Vocal



La familia CACPECO, con el claro objetivo de asegurar una gestión eficiente y transparente, que permita brindar un trato justo y equitativo a nuestros grupos de interés, genera valor en los ámbitos económico, social y medioambiental, de conformidad con los principios del modelo de gobierno corporativo de la ACI -Alianza Cooperativa Internacional para las Américas- bajo la siguiente estructura:

4.1/4.4/4.9/4.10/LA13

COMITÉ	RESPONSABILIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	NÚMERO DE SESIONES	GRUPOS SATISFECHOS	GÉNERO M	F	EDAD PROMEDIO
Comité de Gobierno Corporativo	Fija políticas normas y procedimientos en materia de Buen Gobierno, que rijan las actuaciones de la Cooperativa y a todos los entes a ella vinculados, poniendo a conocimiento público la gestión y los resultados obtenidos en la realización del objeto social.	4	Directivos, Talento Humano y sus Familias; Socios y Clientes; Proveedores; Comunidad; Gobiernos Locales y Organismos de Control; Medios de Comunicación y Medio Ambiente.	3	3	42
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	- Ejecuta acciones encaminadas a vincular a la Cooperativa con la comunidad. - Respalda el trabajo de los grupos de mejora en diversos proyectos. - Propone políticas para consolidar la gestión con RSE.	9	Talento Humano y sus familias; Comunidad, Socios y Clientes, Directivos, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente, Medios de Comunicación.	1	7	39
Comité de Ética	- Vigila la aplicación de las normas y el funcionamiento de las disposiciones emitidas en el Código de Ética. - Realiza revisiones anuales al Código de Ética y de ser necesario presenta propuestas para las reformas del mismo.	2	Directivos, Talento Humano; Proveedores, Socios y Clientes.		6	40
Comité ALCO	- Realiza un seguimiento de las inversiones de los recursos propios, ajenos y saldos de cuentas diversas del balance de la Entidad. - Define acciones encaminadas a un óptimo rendimiento de los pasivos y activos y a su vez que los servicios que brinda la Cooperativa satisfagan a los socios.	12	Socios y Clientes, Talento Humano, Organismos de Control.	2	3	41
Comité de Cumplimiento	- Salvaguarda la licitud de los recursos, en respuesta a la confianza depositada en la Entidad por parte de sus socios. - Realiza revisiones de los procedimientos, normas y controles implementados por la Entidad para cumplir con los lineamientos de Prevención de Lavado de Activos.	12	Talento Humano, Socios y Clientes, Organismos de Control.	2	5	38
Comité de Riesgos Integrales	- Vigila la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos que garantizarán la adecuada gestión de Riesgos. - Vela que se cumplan en forma oportuna y total las regulaciones impartidas por el Organismo de Control respecto a la evaluación, medición y control del riesgo y sobre la adopción de políticas para un eficiente manejo.	13	Talento Humano, Socios y Clientes, Organismos de Control.		3	43
Comité de Crédito	Viabiliza la concesión de créditos, en apego a las políticas, procurando que las inversiones que realizan los socios estén orientadas a que el retorno les permita una mejor condición de vida de su núcleo familiar.	92	Socios, Organismos de Control.	1	2	40

A más de los Comités señalados, la gestión de la familia CACPECO, también se sostiene en otros que actúan cuando la situación así lo amerita: Adquisiciones, Calificación de Activos de Riesgo, Seguridad y Salud Ocupacional, Talento Humano y Tecnología y Medios.

MAPA DE STAKEHOLDERS

La alianza de los miembros de esta familia se ha fortalecido al considerar sus intereses y expectativas, que en armonía seguimos este sueño de alcanzar la sostenibilidad:



MATRIZ DE INTERESES Y EXPECTATIVAS

Como resultado de la retroalimentación obtenida de nuestros Stakeholders en octubre de 2011, se diseñaron estrategias para cubrir los intereses y expectativas de socios, talento humano, proveedores, comunidad, gobiernos locales, así durante el 2012, esta familia laboró para cumplir con estas aspiraciones:

Socios Ahorros a la Vista

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
• 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.	• Convenios de seguros exequiales para socios. • Campaña en medios masivos. • Proceso de inducción mejorado. • Charlas sobre Cooperativismo. • Mensajes SMS en fechas especiales.

Socios con Crédito

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
• 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).	• Convenios con el Banco Ecuatoriano de la Vivienda. • Convenios con el Fondo de Finanzas Populares. • Fortalecimiento del equipo de negocios. • Capacitación al personal en ventas consultivas. • Mensajes SMS en fechas especiales.



Socios con Depósitos a Plazo Fijo

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
- 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 los inversionistas. - En caso de enfermedades terminales, se considere un incentivo mensual al inversionista afectado.	- Boletines financieros cuatrimestrales. - Acceso de información a través de canales más dinámicos. - Precancelación de pólizas en casos emergentes. - Capacitación al personal de Servicio al Cliente.

Proveedores

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
- 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.	- Medición de la Satisfacción de este Stakeholder. - Medición del alineamiento a las buenas prácticas de RSE.

Directivos / Colaboradores

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
- 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 - Proyectos de vivienda para los colaboradores - Centro de tareas dirigidas para hijos de colaboradores.	- Ejecución al 100% del Plan Anual de Capacitación, que incluye a los miembros del Directorio. - Se fortaleció el Sistema de Gestión de la Calidad, con la ejecución de las auditorías de procesos. - Se realizaron varios eventos de integración familiar. - Se afianzaron los procesos de SSO. - Se desarrolló el proceso de Evaluación al Desempeño, a través del sistema financiero. - Se capacitó en gestión humana a los líderes de áreas/agencias y venta de intangibles al personal de negocios. - Se realizó un diagnóstico de medicina cuántica a todo el personal, para prevenir enfermedades fatales. - Se actualizó el proceso de valoración de cargos.

Comunidad y Medio Ambiente

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
- Adecuado uso de los recursos no renovables. - Reducción de consumos de materiales y recursos como agua y energía. - Tratamiento de los desechos. - Agilidad en los trámites. - Capacitación. - Trato personalizado. - Apoyo en programas de conservación del medio ambiente. - Concienciar a la comunidad en el respeto al medio ambiente. - Reciprocidad en apoyo. - Recibir créditos en convenio.	- Segundo encuentro "Un Camino Socialmente Responsable" con la presencia de 420 asistentes de las universidades locales. - Apoyo a 46 lustrabotas y 30 ancianos abandonados para el mejoramiento de su calidad de vida. - Día libre de automóvil. - Ejecución del encapsulamiento de 2.573 pilas y baterías domésticas. - Campaña Oficina Verde.

Organismos de Control SBS/IESS/SRI

INTERÉS / EXPECTATIVA	COMPROMISO
- 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.	- Pago de impuestos oportunos. - Ninguna multa por incumplimiento ante la SBS.

3.8 NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS

Una relación duradera y de confianza es la que hemos construido con la empresa COLVIDA, así desarrollamos en conjunto las primeras jornadas médicas en las que se asistió a 463 personas, en las especialidades de optometría, medicina general y pediatría; nuestro personal se benefició con un proceso de capacitación en temas de ventas intangibles y metodología del comportamiento humano. Junto a la Escuela Politécnica del Ejército Sede-Latacunga se realizó la capacitación a 18 microempresarios, como aporte al Grupo de Mejora Responsables, Valientes y Decididos.



1.2/4.11/EC2/ENZ8/S02/S08 NUESTRO COMPROMISO CON LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos se ha constituido en una poderosa herramienta gerencial y un elemento esencial del Gobierno Corporativo de la familia CACPECO, donde se aplican de manera ordenada un conjunto de pasos, que permiten potenciar la mejora continua en la acertada toma de decisiones y en el desempeño de las operaciones que ejecutamos para la prestación de nuestros productos y servicios.

Basamos nuestra gestión en las políticas Institucionales, mecanismos de prevención y procedimientos de control específicos que hemos diseñado e implementado, la cual se fortalece incrementalmente en la revisión continua de los impactos económicos, sociales y

ambientales generados o que se puedan generarse, permitiendo una mejor y más eficiente detección temprana de riesgos actuales y potenciales, facilitando la adopción de medidas preventivas para la minimización y/o eliminación de los diferentes factores de riesgo.

Implementamos para esto un plan de jornadas de capacitación y socialización al personal, con énfasis en la gestión del conocimiento sistemático y estructurado sobre los riesgos sociales, reputacionales y legales, así como su interacción con otros riesgos como son los financieros, permitiendo manejar de forma más efectiva la relación con nuestros grupos de interés, sin sacrificar la transparencia que caracteriza a la familia CACPECO.

La identificación de oportunidades de mejora generadas por la implementación de la RSE, ha permitido fortalecer los sistemas de comunicación interna, que se traduce en un servicio eficiente y efectivo para nuestros socios, clientes y organismos de control, de los cuales no hemos sido sujetos de sanciones o multas.

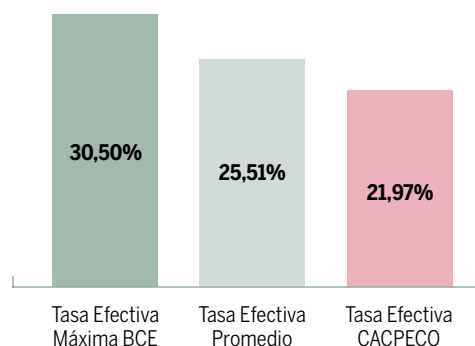
RIESGO DE CRÉDITO

La gestión de riesgo de crédito tuvo el siguiente esquema:

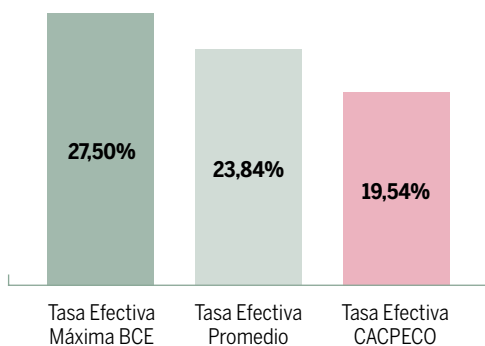


Esta estructura ha permitido identificar los impactos relevantes y la eficacia de la gestión de los colaboradores de CACPECO, así como la calidad de la misma, revirtiéndose positivamente en la entrega de soluciones financieras en períodos más cortos y de acuerdo a las necesidades de los socios, sin descuidar la estructura financiera de la Institución.

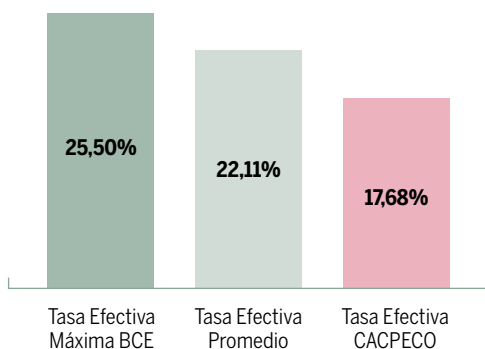
Crédito Minorista de hasta US\$3.000



Microcrédito de Acumulación Simple de US\$3.001 a US\$10.000



Microcrédito de Acumulación Ampliada de US\$10.001 en adelante



Nuestra prioridad ha sido brindar soluciones financieras con tasas de interés inferiores a la media del sistema, recordando siempre que nuestra misión es servir a nuestros socios y velar por sus intereses, esto sin afectar la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la Institución, este mecanismo de gestión tiene un efecto multiplicador ya que la rotación del efectivo se incrementa y se puede ampliar nuestra cobertura a mayor número de socios y familias felices.

RIESGO DE LIQUIDEZ

	Atención oportuna de los requerimientos financieros de nuestros socios y clientes.
Gestión Riesgo de Liquidez en el 2012	Cumplimiento de los requerimientos de liquidez por parte del Organismo de Control.
	Nivel de cobertura de depósitos superior a la establecida por el Organismo de Control.

RIESGO DE MERCADO

	Establecimiento de estrategias gerenciales oportunas enfocados a salvaguardar el patrimonio de la Institución y los recursos de nuestros socios y clientes.
Gestión Riesgo de Mercado en el 2012	Oferta de tasas de interés activas por debajo de la media del mercado.
	Entrega de soluciones financieras enfocadas a fortalecer el crecimiento socio económico de nuestros grupos de interés.

RIESGO OPERACIONAL

Tecnología de la Información	- Se garantiza el servicio permanente a nuestros socios y clientes. - Innovación de los productos y servicios enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.
Talento Humano	- Mejoras en las condiciones ergonómicas del personal. - Actividades permanentes para mejorar el clima laboral. - Fortalecimiento de la comunicación interna.
Procesos	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Factores Adversos	Planes de Continuidad del Negocio socializados y probados.
Legal	- Cumplimiento del Código de Ética Institucional. - Política de control de fraudes evaluada permanentemente. - Existe el compromiso institucional de prevenir e impedir la utilización de nuestros productos y servicios para la comisión del delito de lavado de activos, que cuenta con un Plan de Trabajo diseñado de acuerdo a los parámetros de Calidad de la Información, Perfiles, Monitoreo y Reportes, que son necesarios para una adecuada gestión de la Unidad de Cumplimiento.
Seguridades	Incorporación de dispositivos y procedimientos de seguridad en todas nuestras oficinas a fin de velar por la integridad de los colaboradores y de quienes visitan la Institución, así como de su estructura física.
Gestión del Entorno	- Alineación a las nuevas regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. - Análisis de las tendencias políticas y económicas del País a fin de establecer estrategias de mitigación que salvaguarden la seguridad económica de nuestros socios y clientes y por ende de la Institución.



Nuestra Gestión Integral de Riesgos, está sustentada en la política de prevención, cuyo enfoque y fin quedan determinados por la identificación de todos los riesgos implícitos en la intermediación financiera y las actividades para mitigarlos; es así que familia CACPECO a diciembre de 2012, alcanzó una calificación de riesgo global otorgada por Pacific Credit Rating de **AA: la Institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen.**

COMPROMISO CON EL ASEGURAMIENTO DE LA EFICIENCIA

Como base de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, en el 2012 establecimos la Política de Calidad que orienta a toda la familia CACPECO hacia la medición de los niveles de satisfacción de socios y clientes, como evidencia de nuestro compromiso con la mejora continua y la eficiencia de nuestras acciones:

POLÍTICA DE CALIDAD
Entregamos soluciones financieras con
adecuados estándares de calidad, que
satisfagan las necesidades de nuestros socios
y clientes, en comunicación permanente
con nuestros grupos de interés y la mejora
continua de los procesos.

En nuestro modelo de gestión sustentable, hemos identificado los procesos críticos que nos permitan alcanzar los objetivos estratégicos de nuestra familia CACPECO. Dichos procesos se han definido y documentado y en cada unidad de negocio hemos designado

un propietario de proceso, con nuestros socios y clientes como beneficiarios prioritarios de nuestra gestión eficiente y de calidad. Estos propietarios son responsables de supervisar de manera continua el rendimiento del proceso y lideran las actividades de mejora.

Apartir de la política de calidad, cada objetivo cuenta con su respectivo indicador para medición y evaluación del grado de su cumplimiento, con la finalidad de asegurar la entrega de productos y servicios con eficacia, eficiencia y amabilidad; la satisfacción de nuestros socios y clientes; la comunicación con nuestros grupos de interés y la mejora continua de nuestros procesos.

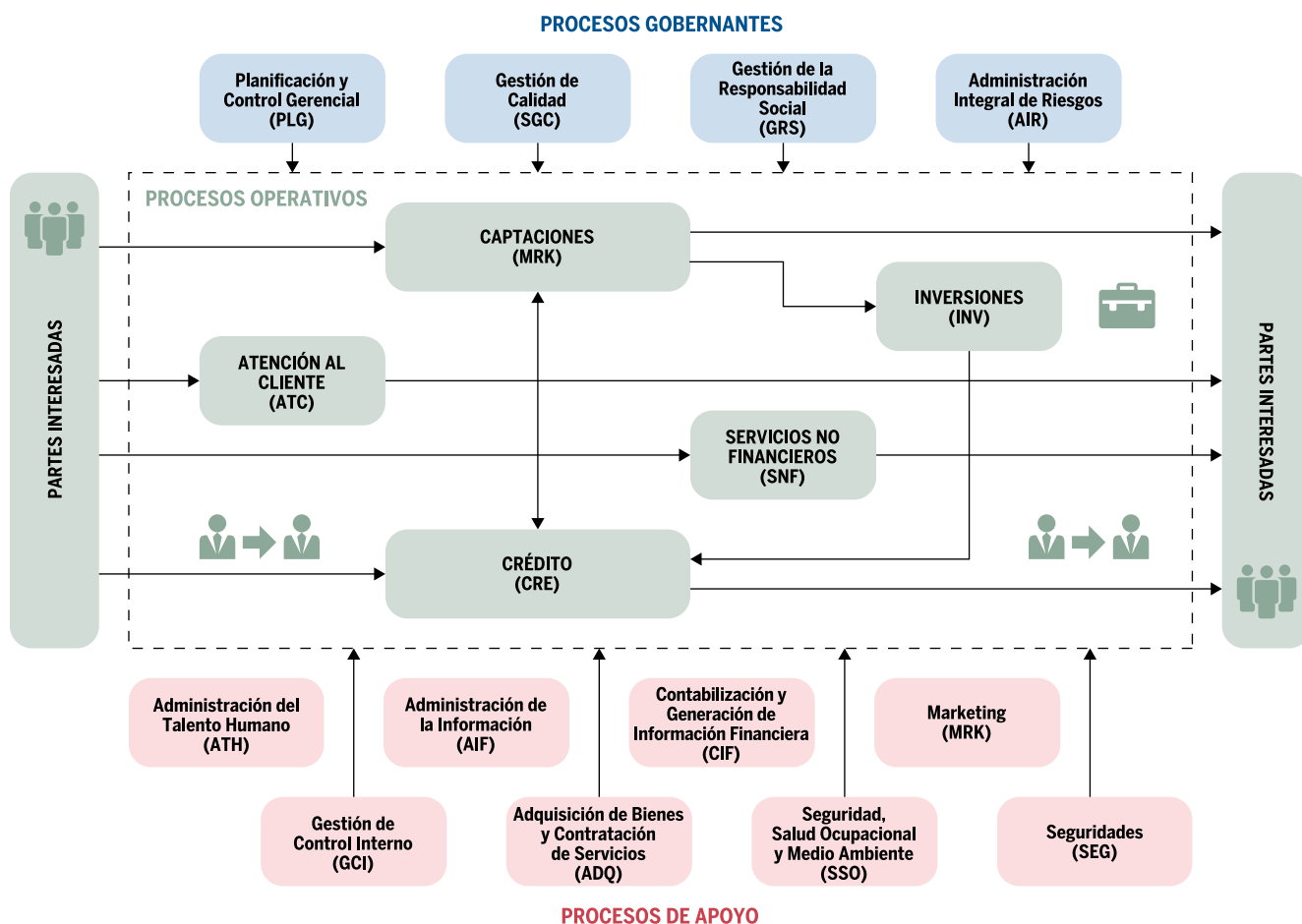
Parte esencial del Sistema de Gestión de Calidad es la auditoría interna de procesos, la cual se realiza con una frecuencia anual y un equipo de 26 auditores de procesos formados internamente, se revisa el enfoque global de la definición y gestión de procesos implementada en la Matriz y nuestras 13 Agencias que conforman la familia CACPECO. Al finalizar el año 2012, se compartieron las lecciones aprendidas en los últimos 12 meses para mejorar el rendimiento global e introducir los cambios necesarios. Fruto de esta revisión, en el 2012 logramos un porcentaje de actualización del 93% de los procesos.

Dedicamos el tiempo, esfuerzos humanos y financieros requeridos, con el objetivo de verificar que el servicio que entregamos a nuestros miembros de la familia CACPECO, mantenga altos estándares de calidad, mientras nos garantizan el cumplimiento de normas y reglamentos que rigen nuestra actividad. Como resultado de este proceso se identificaron importantes oportunidades de mejora, con un 77% en los procesos relacionados con la entrega de productos y servicios, el 19% en los procesos de apoyo y el 5% en procesos ejecutados por la alta dirección.



MAPA DE PROCESOS

Nuestro Mapa de Procesos describe en forma secuencial y ordenada las diferentes unidades de negocio con que contamos en la familia CACPECO, desde que el socio o cliente requiere un producto o servicio hasta que éste le ha entregado a su entera satisfacción, con diferentes controles que permitan asegurar el cumplimiento de sus requerimientos a lo largo de toda la cadena de valor:



FS14/FS16 NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL SE FORTALECE EN LOS GRUPOS DE MEJORA CONTINUA

29 Colaboradores integrantes de seis grupos de mejora de la tercera etapa, le han brindado a la comunidad y a la Institución un importante respaldo de gestión para mejorar sin duda, las condiciones de vida de grupos vulnerables, el medio ambiente y la eficiencia de nuestros procesos operativos; conozcamos a continuación sus acciones, basadas en la metodología técnica y estadística.

GRUPO DE MEJORA: CLOMM

Solución implantada: 46 lustrabotas de la ciudad de Latacunga les permitieron al Grupo Ganador de la tercera etapa mejorar cuatro aspectos: acceso a la salud, bajos ingresos, analfabetismo y bajo nivel de ahorro, se gestionaron directamente varias acciones: alfabetización, charlas de servicio al cliente, motivación al ahorro, prevención de enfermedades y acceso a servicios hospitalarios. Llegando a cubrir estas necesidades en el 34,96% del 13.89% planteado inicialmente.



GRUPO DE MEJORA: ECOPILAS

Solución implantada: Gestionaron el reciclaje de 2.573 pilas y baterías de uso doméstico, de ellas 2.389 pilas comunes y 184 tipo botón, mismas que fueron encapsuladas en la planta de tratamiento de desechos del Gobierno Autónomo del cantón Salcedo, evitando de esta manera contaminar 516'530.000 litros de agua cantidad que consumen 861 familias en un año y medio, así también nuestros colaboradores recibieron capacitación sobre los peligros que causan estos dispositivos de almacenamiento de energía.



GRUPO DE MEJORA: LOS SOÑADORES

Solución implantada: El Hogar Gerontológico "Virgen del Carmen" del cantón Chambo abrió su puerta a este Grupo de Mejora para trabajar por 30 ancianos abandonados de sus familias, con ellos, se desarrollaron varias actividades en favor de su bienestar físico y psicológico, tiempo de recreación y sentido de pertenencia, la obra dejó, una sala de fisioterapia, convenios médicos y psicológicos.



GRUPO DE MEJORA: RUMBO AL ÉXITO

Solución implantada: Un verdadero trabajo en equipo fue el impulso que tuvieron las agencias de la Costa, quienes dirigidas por este grupo, persiguieron el mejoramiento del nivel de las captaciones, es así como visitaron gremios, escuelas e instituciones de todo tipo para dar a conocer los productos de ahorro inversión y depósitos a plazo y sus beneficios, alcanzado un 97% de la meta de presupuesto planteado.





GRUPO DE MEJORA: RVD

Solución implantada: 18 microempresarios participaron y se beneficiaron de un proceso de capacitación que contó con el apoyo de 20 estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército, obteniéndose los siguientes resultados: crecimiento de los activos de sus negocios en el 61,96%; incrementó su ahorro familiar en el 74,03%; y, la creación de nuevos microempresarios en el 182,57%.



GRUPO DE MEJORA: LAS GAVIOTAS

Solución implantada: Motivadas por disminuir los errores en el ingreso de información de aperturas de cuentas, dirigieron sus esfuerzos en brindar procesos de capacitación al personal de servicio al cliente, para obtener datos aún más fidedignos y con ello, aminorar los riesgos legal y operativo.

2.10/EN14

RECONOCIMIENTOS

La perseverancia junto a la responsabilidad del equipo humano de CACPECO, han sido los factores que han incidido en la obtención de las siguientes distinciones:

Primer Lugar de Cooperativas Grandes, otorgado por la Corporación EKOS por un buen manejo de indicadores financieros.



Re-Certificación de Buen Gobierno Corporativo, entregado por la Alianza Cooperativa Internacional –ACI–.



Calificación AA, por el manejo de integral de riesgos, otorgada por Pacific Credit Rating.





FS15

NUESTROS SOCIOS



...QUIENES NOS PERMITEN CRECER

POLÍTICAS

- Garantizar que la satisfacción de nuestros socios y clientes con los servicios ofrecidos sean escuchadas al interior de la Institución y convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de la calidad de los mismos.
- Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las sugerencias, quejas y reclamos, para impulsar acciones de mejoramiento en los procesos organizacionales.
- Responder a la confianza de los inversionistas, socios y clientes con una administración técnica de evaluación de riesgo que garantice la generación de valor.
- Nuestros productos y servicios están orientados a mejorar la calidad de vida y a apoyar al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes.

CON SATISFACCIÓN CUMPLIMOS EN EL 2012

- Nuestra familia creció en el 26% en relación al año 2011, con 28.019 nuevos socios y clientes.
- Tuvimos la oportunidad de servir a nuestros socios con **9.905** soluciones crediticias, lo que representó un incremento de nuestra cartera del 17,17%.
- **9.749** cuentas de ahorristas, **2.882** depósitos plazo fijo, **5.617** ahorro inversión y **1.435** cuentas infantiles, se unieron a la gran familia CACPECO lo que nos motiva aún más a entregar un servicio eficiente y solidario.

2012

LOS DESAFÍOS QUE NOS MOTIVAN EN EL 2013

- Impulsar y motivar al equipo de negocios a generar captaciones a la vista y a plazo en el 8% y colocaciones en el 10%.
- Mejorar el índice de satisfacción al cliente externo al menos en 5%.
- Incrementar la participación de mercado en el 2% en las oficinas de Chimbo-razo y el 2.25% en Los Ríos.
- Fomentar la cultura de ahorro en nuestros socios para alcanzar el 100% de venta del producto ahorro inversión en relación al 2012.

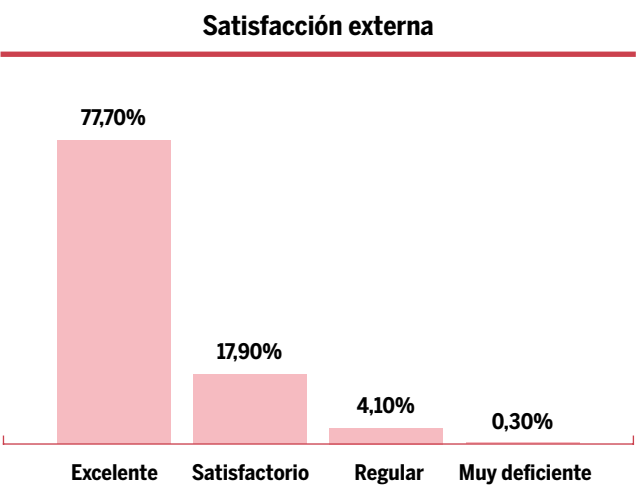
2013





4.16/PR5
NUESTRA PRIORIDAD, UNA FAMILIA CONTENTA

Como parte de nuestra responsabilidad con nuestros más de 135.000 socios y clientes nos interesamos por conocer el grado de satisfacción que tienen respecto a la entrega oportuna y eficiente de productos y servicios, los resultaron fueron:



¿CÓMO NOS PREOCUPAMOS DE LAS INQUIETUDES DE NUESTROS SOCIOS?

Nuestro compromiso por conocer los requerimientos de nuestros socios y clientes se hace realidad a través de mecanismos de comunicación de doble vía como: call center, página web, buzones de sugerencias y el personal que atiende directamente al asociado.

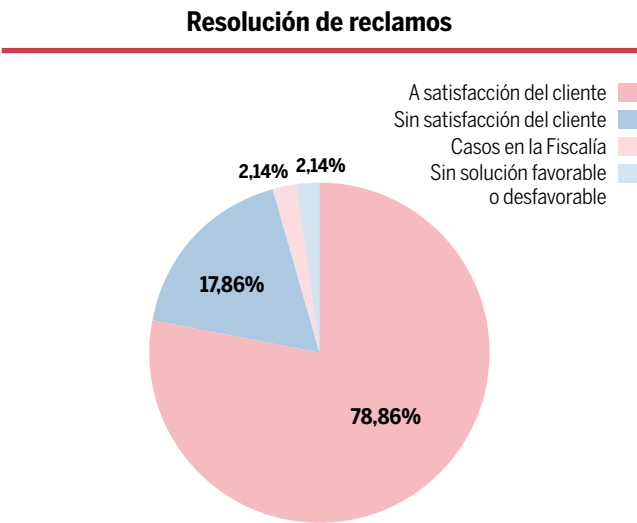


Toda inconformidad, queja o reclamo que recibimos en la familia CACPECO, es analizada y resuelta a través de nuestro sistema de gestión de quejas y reclamos, en el 2012, se receptaron un total de 140 reclamos, evidenciándose que la mayoría fueron por problemas con el servicio de cajeros automáticos.



El incremento de quejas se produjo debido a un problema técnico que afectó al servidor principal, por lo que se optó por trabajar con una base alterna que produjo errores en las acreditaciones del cajero automático, no obstante, las acciones correctivas se implementaron con efectividad.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de cómo se trataron las quejas presentadas, evidenciándose que un 77.86% de los mismos, se resolvieron de manera favorable para el socio y un 17.86% fueron atendidos sin que la solución haya satisfecho al socio.





2.2/2.7/PR3/1

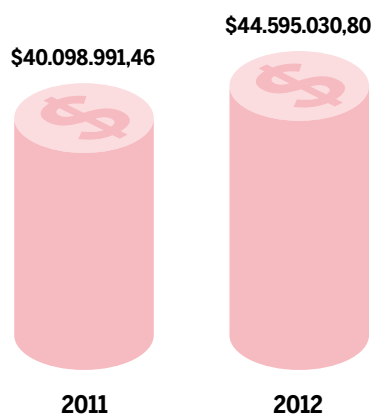
“Nuestros productos y servicios: el nexa que nos fortalece y posibilita la realización de miles de sueños”

AHORROS A LA VISTA

- 9.749 nuevas cuentas ahorristas se integraron a nuestra familia, incrementándose en un 32,62% en relación al año 2011.
- La tranquilidad de nuestros socios ahorristas es posible con el seguro de vida gratuito, que cubren muerte natural o accidental hasta los 80 años de edad, con tan sólo un ahorro de US\$50.

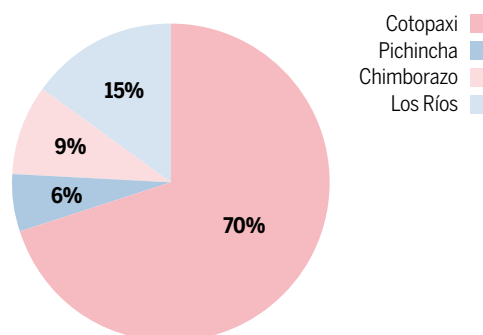
Un crecimiento sostenido del **11,21%** en ahorros a la vista es el que alcanzamos gracias a la credibilidad en la familia CACPECO.

Ahorros a la Vista 2011-2012



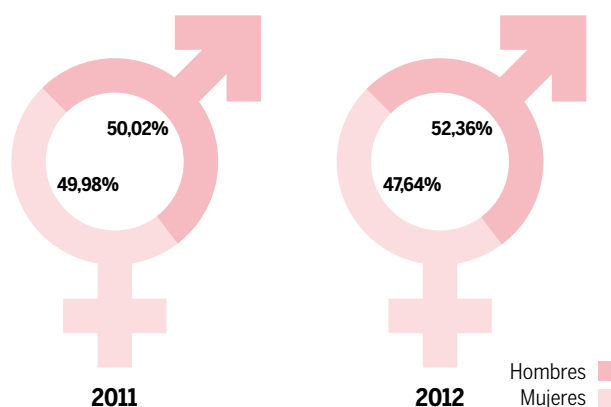
Cotopaxi es la Provincia en donde mayor recursos captados logramos, seguida de Los Ríos y Chimborazo, por esta razón, nuestro objetivo se centrará en penetrar en éstas dos últimas zonas donde operamos.

Cuentas de Ahorro por Provincia 2012



Evidenciamos un equilibrio de género en la cultura de ahorro.

Apertura por género 2011-2012

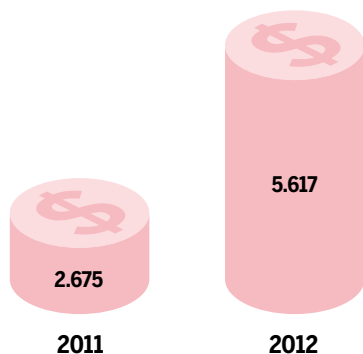




AHORRO INVERSIÓN

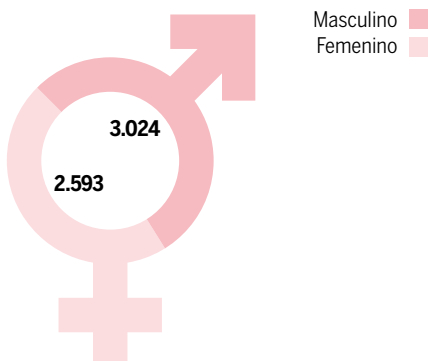
210% fue el crecimiento de este producto, que se obtuvo gracias a una intensiva estrategia para fomentar la cultura de ahorro.

Ahorro Inversión 2011-2012

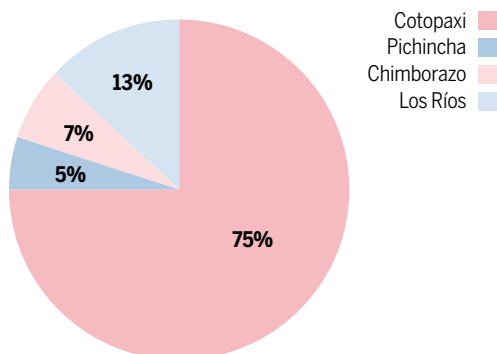


36 años es la edad promedio de nuestros ahorristas, etapa de su vida que es la más productiva e incluso pueden ser los promotores en sus futuras generaciones.

Ahorro Inversión por género 2012



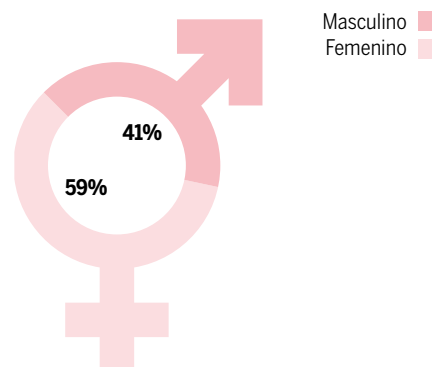
Ahorro Inversión por provincia 2012



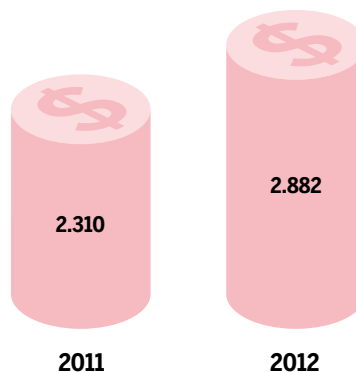
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Contamos con la confianza de **2.882** inversionistas a plazo fijo en el 2012, superando a los 2.310 del año 2011, con un **59%** compuesto por mujeres. Todos nuestros inversionistas cuentan con seguros gratuitos por muerte accidental o natural por hasta por el doble de su inversión.

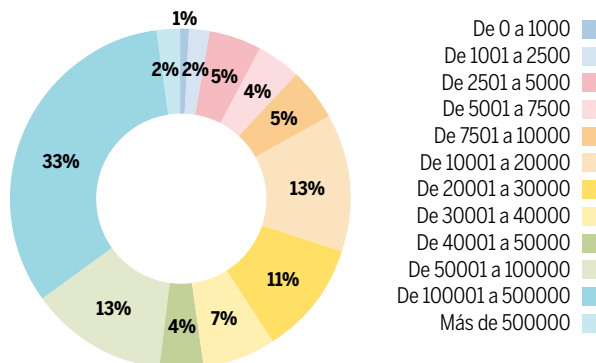
Depósitos a Plazo Fijo por género 2012



Inversionistas de Depósitos a Plazo Fijo 2011-2012



Depósitos a Plazo por montos 2012



FS14 AHORRO INFANTIL

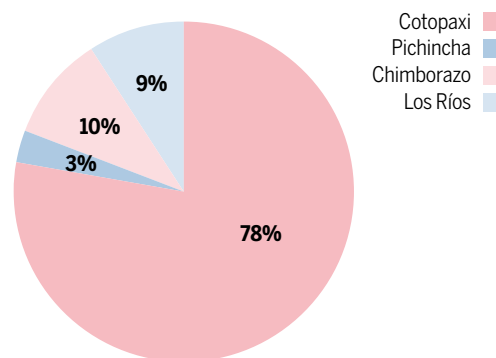
- **1.435** pequeños ahorristas se unieron a CACPECO en el 2012, con el objetivo de administrar sus cortos recursos, que provienen especialmente de sus mesadas y apoyos económicos que reciben de sus familiares, así continuamos formado en la cultura de ahorro a uno de nuestros principales segmentos.
- Con mucha alegría contamos ya, con **9.984** infantes a nivel nacional, quienes optarán a futuro por nuestros productos y servicios de captaciones y colocaciones.
- **US\$1'311.312** es el ahorro acumulado de nuestros niños con el producto **"SÚPER CUENTA"**, incrementándose en un 32% en relación al 2011, varias fueron las acciones desarrolladas para motivar este crecimiento, como la promoción de la campaña **"CIUDAD INVERSIÓN"**, en las Agencias de la Costa, iniciativa lúdica que consiste en armar una ciudad de cartón con mensajes de respeto a las personas y al medio ambiente.



FS6 UN MUTUO CRECIMIENTO QUE NOS UNE

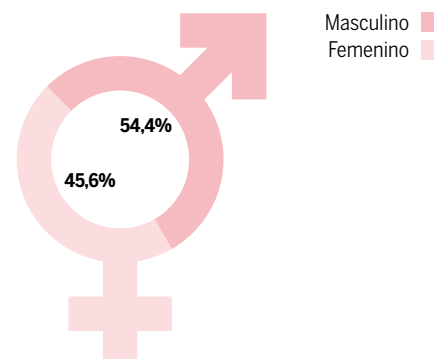
9.905 soluciones crediticias se concedieron a nivel nacional en este periodo, el 78% se concentró en Cotopaxi.

Créditos concedidos por provincia 2012



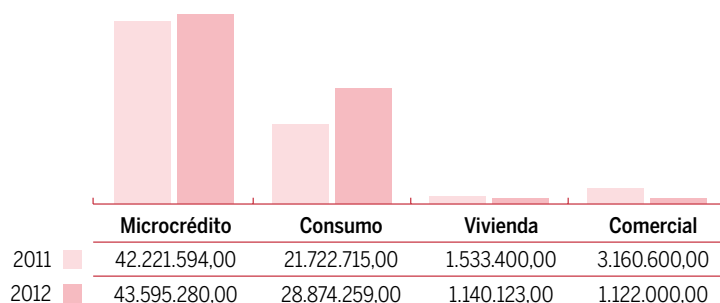
El equilibrio de género se evidencia al ofrecer las mismas oportunidades a nuestros asociados, tanto hombres y mujeres, sin discrimen alguno.

Créditos concedidos por género 2012



En CACPECO prevalece nuestra preocupación en fomentar las actividades socio-económicas que impulsen a nuestros microempresarios.

Créditos concedidos 2011-2012

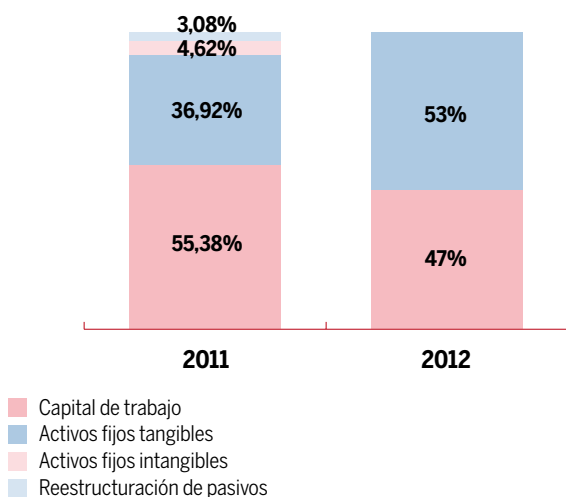




CARTERA COMERCIAL

US\$1'122.0000 fue el monto dirigido a cubrir necesidades de capital de trabajo y activos fijos de las PYMES. Si bien el período anterior se concedió US\$3'160.600, el decrecimiento de este año obedece a cambios en la normativa por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), que restringe las posibilidades a los pequeños y medianos empresarios al acceso de metodologías crediticias que la Institución se encuentra en proceso de diseño.

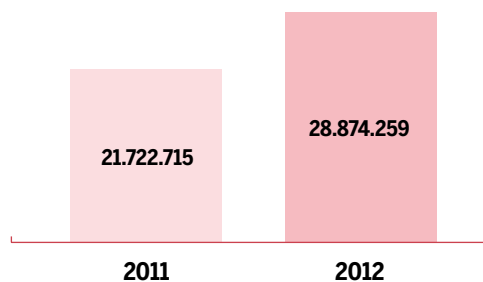
Créditos Comerciales por destino 2012



CRÉDITOS DE CONSUMO

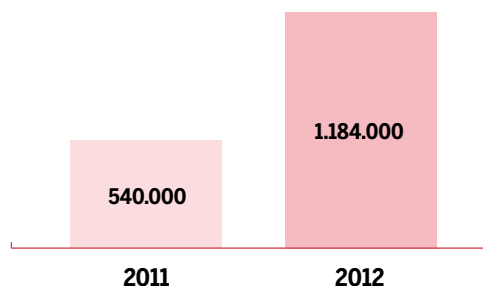
2.421 familias se beneficiaron de la estrategia comercial implementada por familia CACPECO, para apoyar a nuestros socios a incrementar su patrimonio, a través de la adquisición de bienes muebles e inmuebles, así como ayudarles en el refinanciamiento de deudas, permitiendo alcanzar un 33% de crecimiento con respecto al período anterior.

Créditos de Consumo concedidos 2011-2012



La retribución que la familia CACPECO da a sus socios que mantienen un buen record crediticio, es valorada con una nueva opción CREDIAPOYO, con condiciones mínimas y atención rápida.

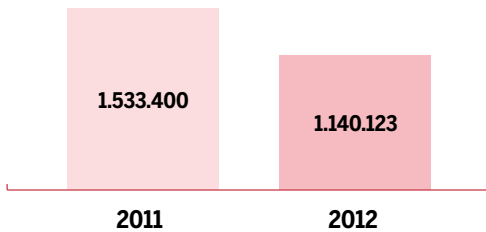
Crediapoyos concedidos 2011-2012



CRÉDITOS DE VIVIENDA

Debido a la restricción de fondos por parte de la Corporación Financiera Nacional, institución con la que trabajamos este tipo de crédito, únicamente 38 familias hicieron realidad sus sueños de tener su casa propia o remodelarla, a través de US\$1,140.123 concedidos, resultando en un decrecimiento del 25% en relación al 2011.

Créditos de Vivienda concedidos 2011-2012

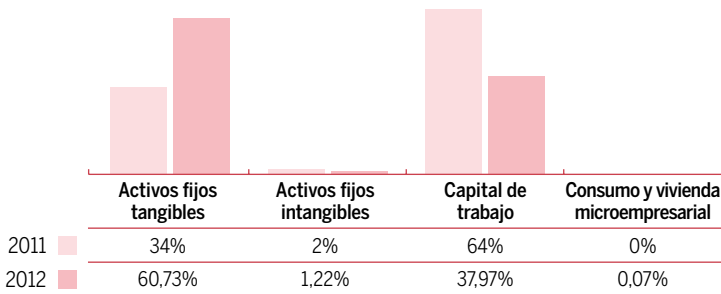


FS7

CRÉDITOS MICROEMPRESARIALES

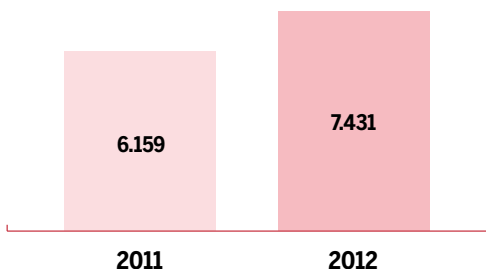
7.341 familias desarrollaron una mejor calidad de vida a través del crecimiento de sus negocios y emprendimientos, con la adquisición de activos fijos, mercadería, herramientas, maquinaria, entre otros, por un monto de US\$43'595.280.

Microcréditos por actividad productiva 2011-2012



Transforma positivamente la vida de quienes han depositado su confianza en esta su casa. Contamos con un incremento de **20,60%** en la prestación de soluciones financieras de este tipo de cartera.

Comparativo Microcréditos 2011-2012

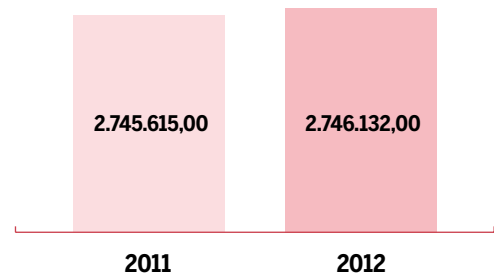


FS14

CRÉDITOS CREER: UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR

Eficientemente hemos extendido nuestros servicios financieros crediticios a grupos solidarios compuestos por mujeres y hombres de los sectores urbano/marginales de las zonas donde operamos, en alianza con la Fundación Apoyo Solidario a la Familia, llegando a facilitar el desarrollo de microemprendimientos distribuidos en 290 grupos, con **3.524** beneficiarios, invirtiendo con sus familias por montos que van desde los US\$400 hasta US\$2,000, de los cuales la Familia CACPECO apoyó con créditos por el monto total de US\$2'746.132.

Monto concedido Grupos CREER 2011-2012



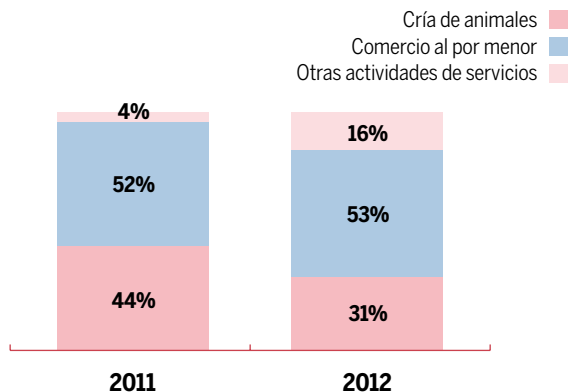
Juntos hemos generado nuevas oportunidades para salir de la desocupación, fortaleciendo los lazos comunitarios y creando el círculo virtuoso:



Diferentes son las actividades socio económicas quienes conforman los Grupos CREER, siendo una de las más importantes ventas al por menor de productos por catálogo, venta de comida rápida, comercio de artesanías, venta de frutas y legumbres, entre otros.



Actividades productivas de grupos CREER 2011-2012



Se cristalizaron las aspiraciones de nuestros asociados/os:

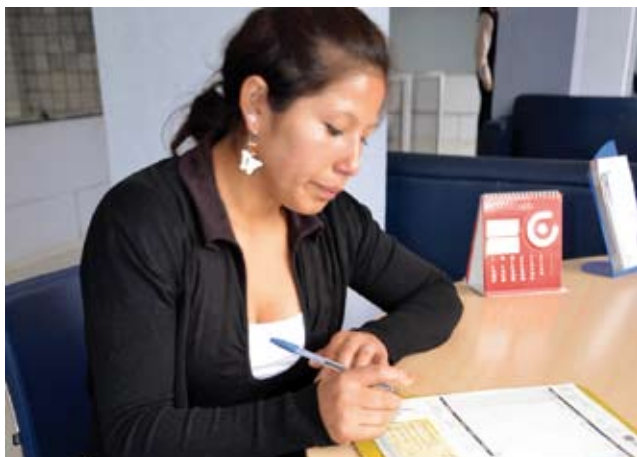
- Cuentan con un seguro de vida por US\$ 2.500, hospitalización, maternidad por US\$600 y atención dental.
- Brigadas médicas de medicina general y odontología, en zonas rurales de Latacunga, La Maná y Moraspungo.
- Capacitación en el uso de agua segura.
- Capacitación sobre niños/as adolescentes protegidos con afecto.

Estos beneficios han posibilitado tener un mayor acercamiento entre las tres instancias: CACPECO, ASOF y los más de 3.500 integrantes.

LOS SERVICIOS QUE NOS MANTIENEN JUNTO A NUESTROS SOCIOS

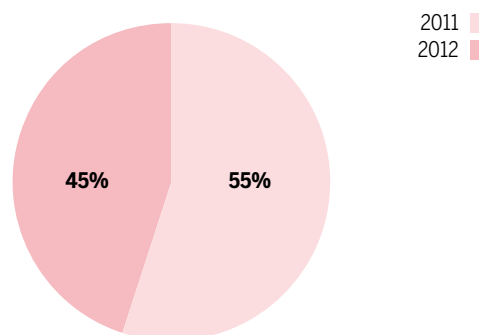
Disponemos de una oferta adicional de servicios para nuestros asociados, que les permite optimizar su tiempo y ser beneficiados de valores agregados que fortalezcan el nexo existente.

78 familias se beneficiaron de US\$260.000 en los momentos más difíciles por la pérdida de un familiar, con el pago del Seguro de Vida. Este servicio creció en el 12,60% en relación al período anterior.



4.187 transacciones por un total de US\$1.712.178,05, fue el resultado del pago y envío de remesas, que facilita la operatividad de quienes tienen familiares en el exterior.

Pago y envío de remesas 2011- 2012



168.028 transacciones facilitaron el acceso de efectivo en horarios diferentes a los de oficina, a través de 10 cajeros automáticos propios de la Cooperativa y de RED COONECTA a nivel nacional.



Los principales miembros de esta gran familia, comparten con nosotros...



SR. PEDRO BAUTISTA
(El Corazón socio de Moraspungo)

"Invertí en la Cooperativa por la confianza que ofrece dicha Institución toda vez que se halla bien dirigida por un personal capacitado y que visita clientes en lugares que no se encuentran cerca de la oficina como es mi caso, mi pronunciamiento está acorde a la confianza que tiene la Cooperativa".



SR. WILLIAN ROMERO
(Socio de Moraspungo)

"CACPECO es una Cooperativa segura y brinda confianza, la atención y el servicio son muy buenos, atienden personas capacitadas, nunca nos han cerrado las puertas cuando hemos pedido un crédito, cuidan el medio ambiente porque tienen basureros para diferenciar y poder reciclar".



SRA. MERCEDES CATOTA MEDINA
(Socia de La Maná)

"CACPECO me gusta porque es una Cooperativa confiable, hay que pensar en todo por la seguridad, le hice abrir una cuenta a mis hijos por la seguridad y confianza que ofrece la Institución".



SRA. LUSITANIA RENDÓN
(Socia de Valencia)

"Trabajo con la CACPECO porque es una Institución sólida porque ayuda a comerciantes, tiene un buen personal que brinda buena atención, ayuda a solucionar los inconvenientes de los clientes".



NUESTRO TALENTO HUMANO



...LA PASIÓN POR EL BIENESTAR DE LA FAMILIA

EC7/LA4/LA11/HR5 POLÍTICAS

- Promovemos el desarrollo integral del Talento Humano, a través de una política salarial justa.
- Generamos fuentes de empleos dignos y éticos.
- Fortalecer nuestra cultura de mejoramiento continuo.
- Impulsamos relaciones que garanticen la libertad de opinión e igualdad de oportunidades, respetando la diversidad, sin discrimen alguno.
- Operar motivados por el bien común, como una organización que no prohíbe la libertad de asociación y de negociación colectiva.
- Nos hemos comprometido a contratar al menos el 50% de los empleados/as de las zonas de influencia de las nuevas agencias.
- Garantizamos un ambiente de trabajo alineado a la prevención de riesgos laborales y ambientales.
- Motivamos al talento humano a desarrollar sus competencias.
- Formular espacios de desarrollo participativo a través del proceso de los grupos de mejora e iniciativas de naturaleza asociativa, social y deportiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción que afecta al ser humano y sus familias.
- Contar con reglas para el desempeño ético de los colaboradores dentro y fuera de la Institución.
- Promover el cumplimiento de los derechos de las minorías: colaboradores discapacitados o padres de familia cuyos hijos posean alguna enfermedad severa.
- Trabajar en un entorno, libre de toda conducta, que pueda considerarse como acoso sexual, hostigamiento, coerción y/o alteración.

CON SATISFACCIÓN CUMPLIMOS EN EL 2012

- **Colaboradores más felices, más eficientes:** El nivel de satisfacción del cliente interno se incrementó a 85,45%.
- **Buscamos la permanencia de nuestra gente:** De 16,54% a 15,79% disminuyó nuestro índice de rotación del personal.
- **Equidad interna:** Se actualizó el proceso de valoración de cargos.
- **Una oportunidad para mejorar:** Se sistematizó el proceso de evaluación al desempeño.

2012

LOS DESAFÍOS QUE NOS MOTIVAN EN EL 2013

- Fortalecer los procesos de inducción, capacitación y voluntariado
- Afianzar las relaciones de la Cooperativa con las familias de los colaboradores.
- Aumentar el nivel de conocimientos del Código de Ética.
- Mejorar el índice de satisfacción del cliente interno.

2013



SUSTENTAMOS SU DESARROLLO INTEGRAL

A través del diseño de servicios y soluciones tendientes a identificar, atraer, seleccionar, desarrollar, evaluar y retener a los mejores talentos, basados en la gestión por competencias, la medición del desempeño a 180°, el equilibrio empresa-familia y la mejora continua, según las siguientes áreas de generación de valor:

Reclutamiento, Selección y Contratación: Idoneidad, transparencia y no discriminación son criterios para el desarrollo de los procesos de reclutamiento, selección y contratación. Durante el 2012 se integraron 27 nuevos miembros a la familia CACPECO.

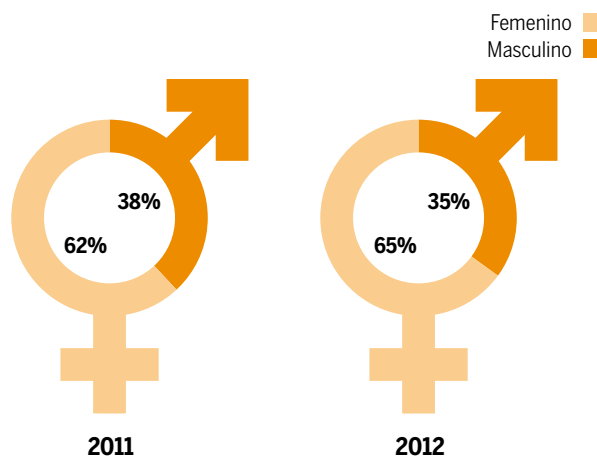
Inducción: Aseguramos un aprendizaje global que inicia con el conocimiento pleno de la misión, visión, valores, estrategias organizacionales, políticas, Código de Conducta, procesos de su gestión, que permiten una integración positiva y productiva en el menor tiempo posible.

EC7/LA1/LA2/LA13

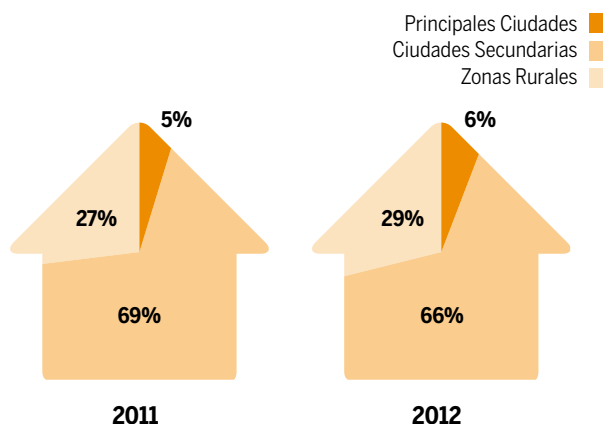
¿QUIÉNES FORMAN PARTE DE ESTA GRAN FAMILIA?

Bajo nuestras políticas de respeto y no discrimin al talento humano, el equipo de esta familia es diverso, ha sido contratado al menos el 50% en las cuatro Provincias donde opera CACPECO y allí brindan sus servicios, como se evidencia en los siguientes gráficos:

Distribución por género

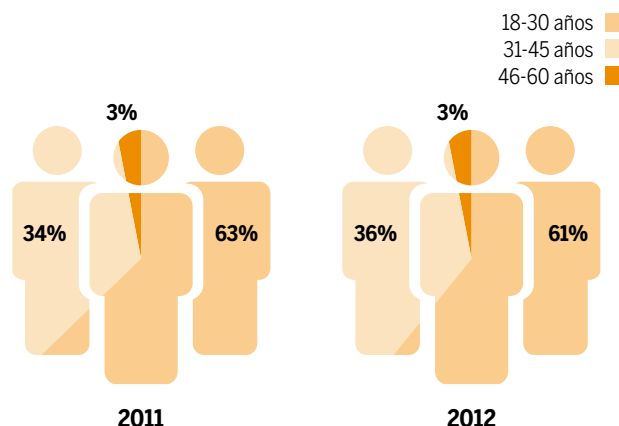


Residencia geográfica



La edad promedio del talento humano de esta familia es de 30 años, un equipo joven y entusiasta que apoya el cambio, así:

Rangos de edad





EC3/EC5/LA3/LA14/HR6/HR7

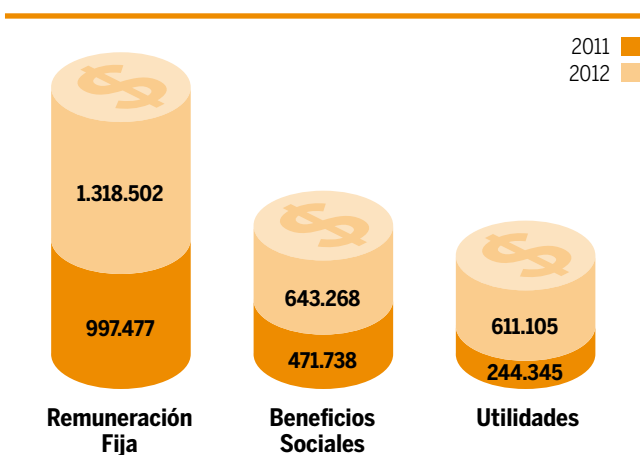
SU ENTREGA SOLIDARIA Y EFICIENTE, MERECE EL IMPULSO SOCIO-ECONÓMICO

Administración Salarial: Por la complejidad de este tema, fue importante la decisión de manejar el proceso de valoración de cargos bajo una consultoría externa y la revisión del Comité de Talento Humano, a fin de establecer parámetros técnicos, ajustados a la realidad institucional. El desarrollo de esta actividad fue comunicada a cada uno de los miembros de la familia CACPECO, señalándose la necesidad de contar a futuro con un estudio salarial del mercado, que afiance lo fijado.

Es importante señalar que los salarios de nuestros colaboradores tienen una equidad de género, es decir, mujeres y hombres perciben los mismos ingresos sin discrimen alguno. En el 2011, hubo un 45% de ventaja de nuestro salario mínimo frente al mínimo establecido por el Gobierno.

El compromiso institucional de pago oportuno de un salario mensual, beneficios de Ley y demás prestaciones sociales, ha sido el punto de partida para la marcha del desarrollo integral de quienes son el motor interno de esta gran familia, a continuación se detalla la distribución de remuneraciones y otros ingresos:

Retribución económica





Un trabajo bien hecho de los miembros de esta Familia es apoyado y reconocido por diversos beneficios que van más allá de la Ley:



LA12/ UN PROCESO QUE SE CONSOLIDA

En el 2012, se trabajó en la sistematización del proceso de evaluación al desempeño, cuyos componentes están ajustados a 180°, se evaluaron competencias a nivel organizacional, como sigue:

- Orientación al servicio
- Trabajo en equipo y cooperación
- Complejidad
- Responsabilidad
- Gestión de Riesgos

LA10/ LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN NUESTRA FAMILIA, ES UNA PRIORIDAD

Retención de Talentos: Nuestra casa estimula el desarrollo integral de sus miembros a través de un plan de capacitación que recopila aspectos tanto técnicos como de desarrollo personal. El insumo para el desarrollo del modelo de aprendizaje se basa en detectar las brechas de competencias para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales, a través del proceso de evaluación al desempeño y la participación directa del personal, con la metodología de grupos focales.

La estructura del plan de capacitación se fijó en los macroprocesos, a continuación lo más importantes:



Gobernantes

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

ISO 26000

RIESGO OPERATIVO

BALANCE SOCIAL

HABILIDADES GERENCIALES

MODELAMIENTO DE LIDERAZGO

Operativos

VENTAS CONSULTIVAS

ROLL PLAY PRODUCTOS
Y SERVICIOS

VENTA DE PRODUCTOS
INTANGIBLES

HABILIDADES DE
MANDOS MEDIOS

LAVADO DE ACTIVOS

Apoyo

FORMACIÓN AUDITOR LÍDER ISO
9001 Y AUDITORÍAS DE PROCESOS

FACILITADORES DE GRUPOS DE
MEJORA CONTINUA

LAVADO DE ACTIVOS

EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO

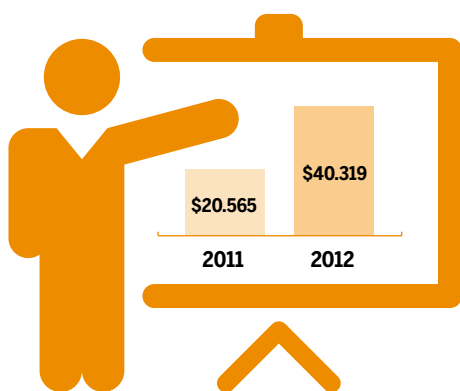
ADMINISTRADOR DEL
SISTEMA LINUX

EFICIENCIA ENERGÉTICA



El direccionamiento de la capacitación apuntó a que los miembros de esta familia sea más competente y así, brindar un mejor servicio a nuestros asociados, por este motivo, se duplicó la inversión como se evidencia en el siguiente gráfico:

Inversión en capacitación



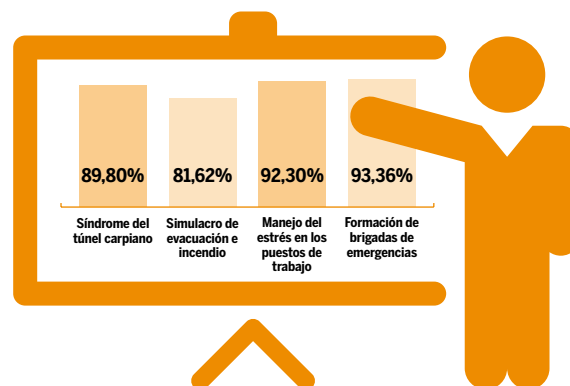
Es importante resaltar que han sido **3.914 horas de aprendizaje interno**, es decir, nuestro talento humano son quienes transmiten a sus compañeros con generosidad sus conocimientos y experiencias, los diversos temas de desarrollo profesional. Así los resultados son:

	2011	2012
Aprendizaje interno	2.956	3.914
Aprendizaje externo	1.801	1.509
Total horas	4.757	5.423
Promedio de horas por colaborador	36	38

LA8/ NUESTRO COMPROMISO CON LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La familia CACPECO mantiene el compromiso con el bienestar y la salud de sus talentos, garantizando un ambiente de trabajo sano y adecuado para el desarrollo de las actividades diarias. En el 2012 se cumplió con las jornadas de capacitación planificadas por la Unidad, llegando a la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa.

Capacitación SSO 2012



LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La salud y seguridad ocupacional esta sustentada en nuestra política y en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene en el Trabajo, con una estructura organizacional que permite la creación de una cultura de prevención, capaz de responder ante cualquier eventualidad en esta materia.



En nuestra familia trabajamos para eliminar en lo posible y minimizar al máximo, toda fuente de riesgo que pueda ocasionar incidentes y accidentes, es así que empezamos a medir la siniestralidad a inicios del 2012, reafirmando nuestro compromiso por alcanzar un lugar de trabajo “cero” accidentes en el año.

LA7 Cuadro resumen de incidentes y accidentes 2012

Tipo de evento	Frecuencia	Tratamiento
Incidentes	4	Conocido por el Comité y acciones correctivas aplicadas.
Accidentes	3	
Índices de Gestión de la Unidad de SSO		
Índice de Frecuencia	Las 50 semanas laborables del año, por cada jornada semanal de 40 horas y por el total de 150 colaboradores que laboraron en el 2012, se produjo un índice de apenas el 1.35 accidentes.	
Índice de Gravedad	4,05 días perdidos, por colaboradores que sufrieron una lesión por un accidente de trabajo.	
Tasa de Riesgo	3 días perdidos por lesión o accidente.	

UN COMITÉ EN MARCHA...

Las actividades realizadas por parte del Comité en el 2012 fueron encaminadas a fortalecer la cultura de prevención en la Cooperativa, se trabajó en la reforma del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo, analizando artículo por artículo y modificando de acuerdo a nuestra realidad en cada una de las agencias: el 3% del total de nuestro personal integra esta instancia.





LA INTEGRACION FAMILIAR, UNA EXPERIENCIA ÚNICA

La unión de las familias de nuestro talento humano tuvo especial atención en el 2012, fue parte del plan de acción anual, convirtiéndose en el estímulo y reconocimiento que la familia CACPECO valora en sumo grado, hubo varios eventos:



La visita de **20** niñas y niños, hijos de nuestros colaboradores a las instalaciones de la oficina Matriz, nos llenó de alegría, conocieron las diferentes labores que realizan sus padres.

140 miembros de nuestra casa disfrutaron de la jornada del 10 de Agosto, "Caminemos en Familia", trayendo consigo gratos momentos de esparcimiento junto a sus hijos y cónyuges, momento oportuno para compartir la políticas de RSE, concernientes a este Stakeholder.

Más de **10** países fueron los representantes de Navidad sin Fronteras, evento que reunió a más de 140 miembros de esta familia.

Navidad en el Agua, tuvo una acogida del 100% entre sus más de **130** asistentes en Sierra y Costa, hijos y padres disfrutaron de una jornada diferente.

"Todo lo obrado nos permitió llegar a óptimos índices, que reflejan un buen lugar para trabajar..."

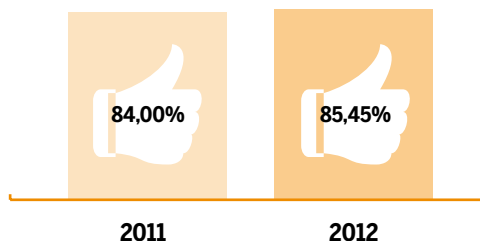
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN INTERNA

Nos preocupamos por atender el bienestar de nuestros miembros, implementando estrategias en favor de un crecimiento profesional, humano, social y personal, que generan una actitud positiva que nos permite disfrutar de lo que hacemos y estar conscientes de lo importante que es su papel en la familia CACPECO, haciendo que sea su segundo hogar, lo que se demuestra en nuestro índice de satisfacción interna.

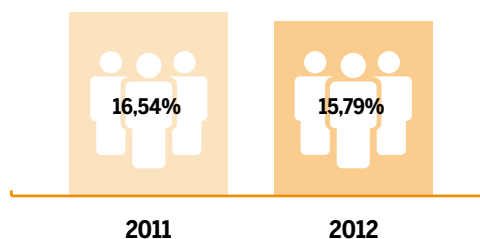
LA2 DESVINCULACIONES

La gestión institucional ha permitido que el índice de rotación, obtenga una reducción del 0,75% durante el 2012, será el reto disminuir este indicador en el próximo período:

Índice de satisfacción interna



Índice de rotación



“...y obtener los siguientes testimonios”



JESSENIA CAZCO ARÍZAGA

Forma parte de esta familia desde el 1 de septiembre de 2008.

“CACPECO es mi segundo hogar, es el lugar donde puedo desarrollarme como ser humano y como profesional. Cuando ingresé a la Cooperativa, me convertí en un miembro de pleno derecho de una cultura de empresa, lo que implica un compromiso, así como una constante voluntad de mejora para realizar el trabajo en equipo y alcanzar los objetivos planteados. Prestar mis servicios en la mejor Institución Cooperativa del País significa perseverancia y actitud positiva”.



LORENA SÁNCHEZ

Forma parte de esta familia desde el 27 de agosto de 2010.

“Ser parte de CACPECO ha sido un paso de vital importancia para mi crecimiento personal y también profesional, me abrió las puertas para iniciar mi vida laboral, siendo éste mi primer trabajo hace más de dos años. Me ha tocado enfrentar retos que he ido superando con esfuerzo y dedicación, lo cual ha sido recompensado con la oportunidad de ascensos, por eso mi compromiso será seguir dando lo mejor de mí para retribuir lo que la Cooperativa nos brinda”.



AMPARITO JIJÓN

Forma parte de esta familia desde el 15 de septiembre de 2003.

“Siento orgullo de trabajar en CACPECO, sinónimo de eficiencia y transparencia, siempre está comprometida con el bienestar de sus socios y colaboradores. Personalmente puedo manifestar que han sido la mano amiga en los momentos más difíciles de mi vida, siempre estuvieron con los brazos abiertos para apoyarme y motivarme; sin este apoyo, difícilmente hubiese superado todas las adversidades presentadas, así como también he podido desarrollarme profesionalmente. Mil gracias a todos mis amigos de CACPECO donde se practica 100% la Responsabilidad Social”.



LUIS TAIPE

Ingresó a trabajar desde el 15 de agosto de 2005 como chofer.

“Orgullo y satisfacción es lo que me ha traído el trabajar en CACPECO, han sido años de compartir con mis compañeros y jefes, momentos alegres y tristes también, pero siempre con ánimo para disfrutar lo que hago. Mi sueño de verles a mis hijos con educación fue posible gracias a la Cooperativa, soy un colaborador feliz de pertenecer a esta Familia”.



NUESTROS PROVEEDORES



...UN APOYO MUTUO Y CONFIABLE

POLÍTICAS

- Mantener relaciones de largo plazo con Proveedores, divulgando nuestros valores y comprometiéndolos al cumplimiento de la Ley, así como de los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Impulsar el desarrollo de este stakeholder, mediante pagos oportunos y justos a nuestros proveedores, generación de empleo directo e indirecto, pago correcto de impuestos y contribuciones transparentes determinadas por la Ley.
- Concienciar a los proveedores en acciones de protección al medio ambiente, impulsando la adopción de iniciativas en favor de la responsabilidad medioambiental en su cadena de valor.
- Priorizar el acceso de micro, pequeñas, medianas empresas o empresas locales como proveedores.
- Participar activamente en diferentes actividades que contribuyan al desarrollo social de la organización y de la comunidad en coordinación con organismos locales, nacionales, públicos y privados.



EC6

CON SATISFACCIÓN CUMPLIMOS EN EL 2012

- Ejecutamos con el proceso de medición de satisfacción de este Stakeholder.
- Realizamos el monitoreo anual de las buenas prácticas de nuestros proveedores.
- Actualizamos la base de proveedores que se alineen a los requisitos que exige nuestro sistema de gestión sustentable.

2012

LOS DESAFÍOS QUE NOS MOTIVAN EN EL 2013

- Renovar el mapa y clasificación de proveedores.
- Capacitar a los proveedores críticos en las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Establecer los compromisos de los proveedores críticos para su posterior monitoreo.

2013



“CACPECO construye relaciones a largo plazo con los proveedores que comparten los mismos valores y que aspiran desarrollarse con nosotros.”

EC9/HR5/HR16/HR7

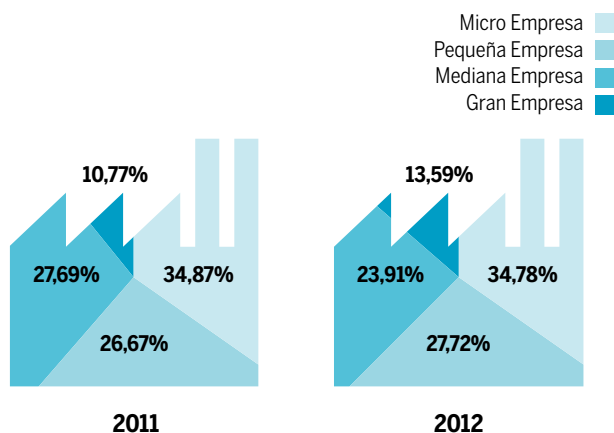
CONOZCA LAS MANOS QUE SOPORTAN LA PROVISIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestra cadena productiva nos vincula con proveedores de diferente naturaleza:

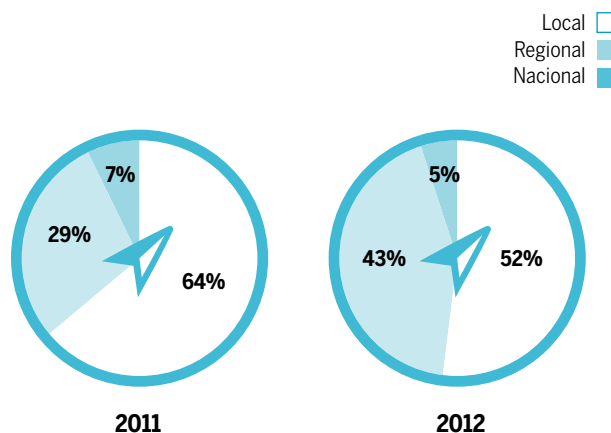
El **61,54%** son micro y pequeñas empresas a las que la familia CACPECO ha dado prioridad en sus compras, considerando la importancia de estos sectores activos de la economía nacional:

52% de proveedores locales, fueron la mano estratégica que permitió el desenvolvimiento de nuestras actividades, con mayor oportunidad en la entrega del servicio y porque nuestra gestión persigue el avance de las zonas donde operamos.

Compras por tamaño de la empresa



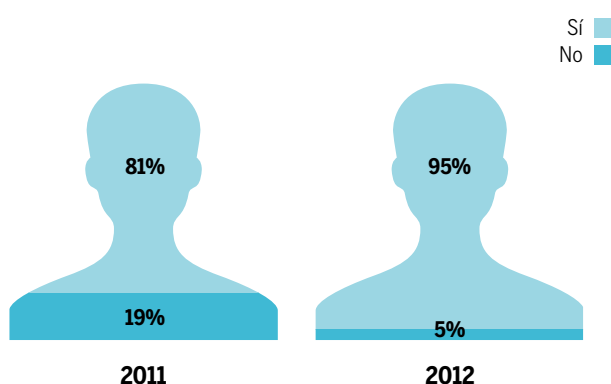
Ubicación de la empresa



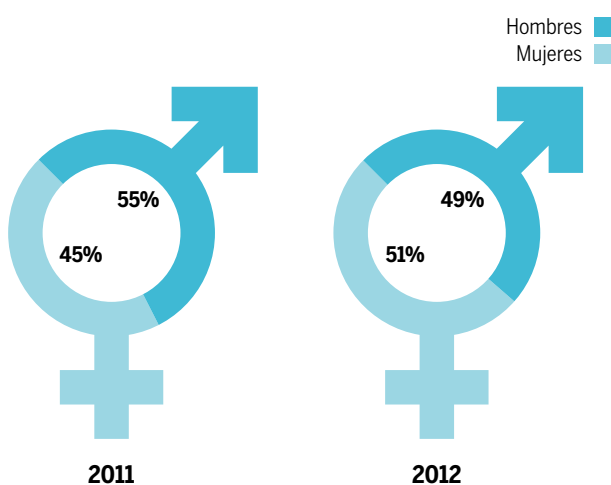
PASOS FIRMES QUE NOS UNEN

Como parte de nuestro sistema de gestión sustentable, realizamos un monitoreo anual que nos permitió comparar la mejora de los años 2011 y 2012, en la aplicación de buenas prácticas organizacionales de 21 de nuestros proveedores, entre los aspectos más importantes se detallan en los siguientes gráficos:

Oportunidades de trabajo mujer / hombre



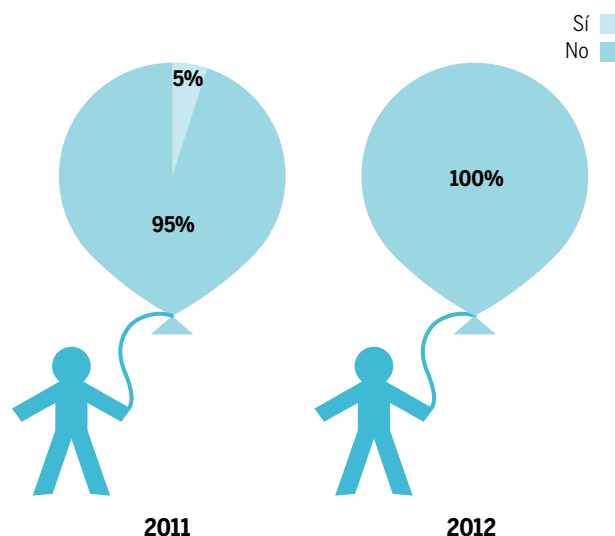
Distribución por género



A diferencia del año 2011, en este período se evidencia un equilibrio de contratación a mujeres y hombres.

Con satisfacción comunicamos que el 100% de los encuestados no contratan niños en su cadena productiva.

Población infantil contratada



Nuestros proveedores están conscientes que debemos fomentar el segmento de la microempresa, como una fuerza motora de la economía, por ello, sus estrategias de compra se han focalizado en este sector.

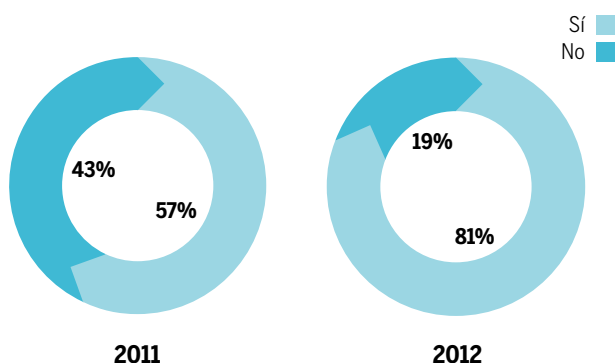




100% de nuestros proveedores consideran que el proceso de adquisiciones fue transparente, tanto en el período 2011 y 2012.

La concienciación del respeto a los recursos naturales es una tarea que nuestros proveedores han asimilado positivamente.

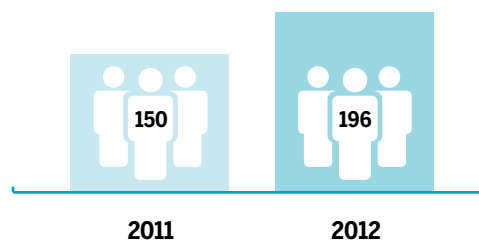
Aplica metas de reducción de energía y agua



UN NEXO SOLIDARIO SE FORTALECE

Cerca de **980** personas que dependen de nuestros 196 proveedores, fueron las beneficiadas de una relación comercial transparente y ganadora, en el gráfico que sigue se señala este incremento:

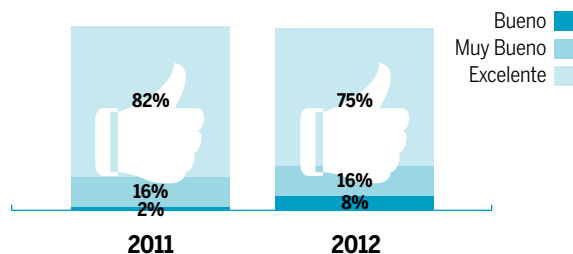
Número de proveedores



UN PROCESO DE EVALUACIÓN QUE NOS COMPROMETE EN MEJORARLO

En septiembre de 2012, se realizó la medición de satisfacción general de nuestros proveedores, cuyo resultado si bien presenta una disminución en el indicador, se debe a que estamos programando en nuestro sistema informático todo el módulo de este Stakeholder para ejercer una mejor gestión.

Satisfacción de proveedores





“La mejora continua en estos miembros de la familia CACPECO”



LIC. EUGENIO RÍOS DOMÍNGUEZ

Gerente de Papelería Española

“La relación comercial con mi empresa Distribuidora Imprenta, Papelería Española, es muy importante trabajar con un espíritu de equipo, promoviendo el Cooperativismo y el progreso de nuestra Patria chica Latacunga - Cotopaxi. Continuar innovando con el avance tecnológico para así alcanzar actividades encaminadas al éxito”.



JUAN PABLO PAREDES POZO

Gerente de Jopasi

“Trabajar con la Cooperativa, definitivamente es un diario aprendizaje para ser mejores personas; cumplir los tiempos establecidos, cubrir los pedidos urgentes, entregar los trabajos personalmente, me ha permitido formarme una imagen de una verdadera empresa financiera; no se diga los pagos que nos realizan puntualmente permitiéndonos usar este capital para el giro de nuestro negocio. Entre otras cosas es una satisfacción tenerlos como buenos clientes y crecer a su lado, la gente que ahí trabaja nos ha demostrado tener don de gentes al ser humildes, entiéndase tratar a los demás con el mismo respeto que todos se merecen, espero seguir teniendo el placer de atenderles”.



NUESTRA COMUNIDAD



...UNA FAMILIA RESPONSABLE Y SOLIDARIA

POLÍTICAS

- Reconocer a los grupos con los que nos relacionamos (autoridades, ONG's, medios de comunicación, entre otros) y propiciar en ellos, diálogos estructurados para generar soluciones conjuntas, a través de programas y proyectos.
- Promover la orientación política en el entendido de que cada persona con su conocimiento y criterio le permita identificar su preferencia para tomar una decisión bien informada.
- Participar en proyectos y programas de fortalecimiento social promovidos por los gobiernos locales para la comunidad.
- Diseñar, ofrecer y promocionar los productos y servicios bajo normas de respeto al ser humano y al ambiente, utilizando lenguaje que no atente las buenas costumbres. Mantener con la competencia una actitud de juego limpio y no utilizar publicidad engañosa.
- Fomentar en nuestros stakeholders la protección y respeto del patrimonio cultural tangible e intangible, de las representaciones de artísticas, históricas, lingüísticas y arqueológicas de nuestras zonas de influencia, así como del conjunto de valores y manifestaciones diversas que configuran la identidad nacional, pluricultural y multiétnica.

CON SATISFACCIÓN CUMPLIMOS EN EL 2012

- Fortalecimos las relaciones con los niños y adultos mayores, en función de sus intereses y expectativas.
- Compartimos la gestión sustentable y ampliamos las oportunidades que más jóvenes conozcan el camino socialmente responsable que toda empresa puede emprender.
- Llegamos a bajos estratos socio-económicos con la alegría de compartir
- Llegamos con un mensaje de solidaridad, responsabilidad, ayuda mutua e igualdad a los niños de 29 escuelas con el Segundo Concurso de Cuentos Infantiles "Los valores del Cooperativismo".

2012

LOS DESAFÍOS QUE NOS MOTIVAN EN EL 2013

- Afianzar las relaciones con nuestros stakeholders para la celebración del Aniversario número 25, ocasión propicia para agradecerles por su confianza y poner de manifiesto el compromiso de servicio.

2013



CAMINAMOS JUNTO A LA COMUNIDAD

Bajo la estrategia de sustentabilidad de la Institución y la necesidad de atender a las poblaciones infantiles y de la tercera edad, nació como resultado de los diálogos estructurados que se efectuaron a socios y clientes, así comunicamos los diversos protagonistas que le permitieron a CACPECO compartir y aprender de ellos para valorar aún más la vida en solidaridad.

NUESTROS FUTUROS MIEMBROS DE LA FAMILIA CACPECO

Con el objetivo de formar en valores que les ayuden a crecer como integrantes responsables y solidarios de la familia CACPECO, a las niñas y los niños de escuelas públicas y privadas de las zonas donde operamos, los hemos integrado a través del desarrollo de programas de fomento del ahorro, así como de la inclusión de una sección infantil en nuestra página web, donde de manera interactiva y amigable, apoyamos a la formación en cultura de ahorro, los valores de perseverancia, dedicación, responsabilidad y esfuerzo.



260 niñas y niños de todas nuestras agencias participaron activamente en el desarrollo de talleres vacacionales, donde el afán fue impulsar la creatividad y disciplina. Además se formó por primera vez, el Coro Infantil de la familia CACPECO, con la selección de 20 niños de la ciudad de Latacunga, quienes después de varios meses de entrenamiento, hicieron sus primeras presentaciones en público.





S01

APRENDIMOS DE ELLOS... ESCUELA BIEN-ESTAR

50 adultos mayores de las ciudades de Latacunga y Pujilí, con una edad promedio de 69 años, accedieron al **Programa Escuela Bien-Estar**, cuyos objetivos son:

- **Mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores**
- **Apoyar al Adulto Mayor y su entorno familiar**
- **Proveer apoyo emocional para mejorar su aceptación y comprensión al ciclo natural de la vida**

Los temas impartidos fueron: yoga, salud emocional, cuidados personales, talleres lúdicos, motricidad y charlas sobre los derechos y deberes de los ancianos.

79% de los participantes en la evaluación final indicó que mejoró su calidad de vida de manera notable. **26,32%** afirmó que principalmente mejoró su autoestima y en porcentajes similares se interrelacionaron, mejoraron su salud y disiparon su mente.

LA SALUD, FACTOR PRINCIPAL DE BIENESTAR

463 personas de bajos recursos económicos se dieron cita al llamado a las primeras jornadas de salud **"CACPECO & COLVIDA = Juntos por su Bienestar"**, cuyo propósito fue brindar a la población de Latacunga y Saquisilí la posibilidad de acceder gratuitamente a diferentes especialidades médicas como: Medicina General, Pediatría y Oftalmología.

APRENDEMOS JUNTO A LA COMUNIDAD

A fin de alinearnos al quinto principio del Cooperativismo: Educación, Formación e Información, en diciembre desarrollamos el programa de capacitación externa dirigido a nuestros asociados, que pertenecen a varios gremios y grupos organizados de la ciudad de Riobamba, Latacunga, Salcedo y Saquisilí, en temas de: Principios y Valores del Cooperativismo, así como deberes y derechos de los socios y detección de especies falsas, para ello, contratamos el profesional que fortalecerá este proceso.





SE PUEDE VIVIR EN COOPERATIVISMO

29 escuelas de los cantones de Pujilí, Saquisilí y Riobamba fueron las protagonistas del Segundo Concurso de Cuentos Infantiles “**Los Valores del Cooperativismo**”, sin duda, este espacio de enlace con los más pequeños nos dio oportunidad de promover los valores como la solidaridad, equidad, transparencia y formar a los futuros líderes de nuestra familia, quienes después de validar sus trabajos, representantes de las Escuelas Leonardo Da Vinci, San Vicente de Paúl y Fe y Alegría, de la ciudad de Riobamba. Nueve de Octubre, Antonio Aristarco Jácome y Gral. Rivadeneira - Gral. Terán, resultaron ganadores, beneficiando a sus planteles educativos con equipos de cómputo y audiovisuales.

MÁS CARITAS FELICES

458 niños y niñas de diferentes escuelas de Guayatacama, Tingo Nunuya, Mulliquindil, La Planta, Cuturiví Grande, La Cima y Riobamba nos permitieron llegar con un mensaje de esperanza y alegría por las fiestas navideñas, el equipo de **Voluntariado Caritas Felices** se trasladó en diciembre a varias escuelas de estas comunidades, donde compartimos dulces momentos con los más pequeños, quienes nos abrieron su tierno corazón y expresaron sus deseos de paz y armonía a la familia CACPECO.

LA MEJOR ENSEÑANZA, COMPARTIR LO VIVIDO

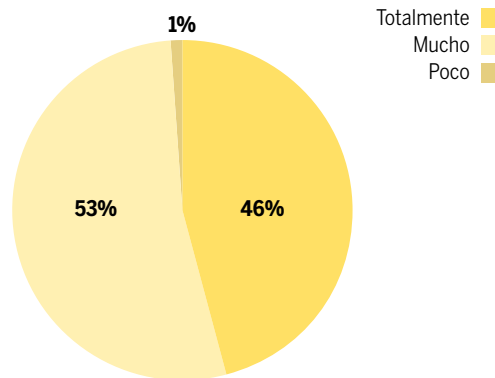
420 asistentes y el 92% de aceptación del Segundo Encuentro “**Un Camino Socialmente Responsable**”, fueron los resultados del evento de interacción con la comunidad, cuyo objetivo fue trasladar la experiencia de gestión sustentable de cinco empresas ecuatorianas a los alumnos de los últimos años de las universidades locales y sus docentes.

3.2

EN RESUMEN, UN TRABAJO BIEN HECHO

Obtuvimos una retroalimentación de la Memoria del año 2011, que fue publicada en julio de 2012, a través de la opinión del 28% del total de lectores y sus resultados fueron:

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



El concepto de nuestras cuatro memorias se centra en la familia, pues, al ser el núcleo de la sociedad, es y será nuestro principal objetivo, trabajar por brindarles oportunidades financieras solidarias, cobijadas por acciones económicas, sociales y medioambientales que contribuyan a su bienestar.



NOS ACERCAMOS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para relacionarnos más con nuestra familia se utilizaron las herramientas versátiles con el doble propósito de conocer sus opiniones e intereses y el de comunicar más sobre nuestras acciones:

Cerca de 22.000 visitas tuvo nuestra página web, donde además de publicar la información técnica y de ley, compartimos todas nuestras actividades de interés común, fomentamos el sentido de la RSE, así contamos con una sección específica, donde se publican nuestras memorias de sostenibilidad y atendemos requerimientos permanentes de nuestros socios y clientes.

52.000 boletines distribuimos a diferentes miembros de la Familia CACPECO, en donde comunicamos las actividades que evidencian la mejora de la calidad de vida de nuestros socios, colaboradores, proveedores, comunidad y las buenas prácticas en favor del ecosistema y sus recursos.



EN30 LA CONTRIBUCIÓN DE LA FAMILIA CACPECO DE CARA A LA COMUNIDAD

Es prioritario transparentar nuestras cifras de apoyo a la comunidad:

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	2011	2012
Educación	2.273	8.645
Deporte	15.313	17.435
Comunidad	7.058	1.518
Cultura	1.181	2.956
Medio Ambiente	1.532	1.923
INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	38.017	32.477



NUESTRO MEDIO AMBIENTE



...UN COMPROMISO RESPONSABLE POR SU PRESERVACIÓN

POLÍTICAS

- Utilizar en lo posible, materiales provenientes de recursos renovables y fomentar en nuestras actividades diarias, una cultura de cuidado y preservación de éstos.
- Procurar minimizar los impactos ambientales referentes a emisiones, en nuestras actividades, a través de la actualización permanente de equipos e infraestructura.
- Controlar el uso de productos que atenten contra el medio ambiente.
- Impulsar hábitos positivos en relación a la generación de desechos, que permitan crear parámetros sustentables en nuestra cadena de valor.
- Establecer un sistema de gestión de desechos y residuos de tintas y elementos de cómputo y oficina.
- Concienciar a los proveedores en acciones de protección al medio ambiente.
- Promover entre los socios, clientes, colaboradores y proveedores, conductas responsables hacia el Medio Ambiente y su biodiversidad.
- Gestionar la prevención y mitigación de riesgos ambientales y sociales de los productos y servicios que ofertamos.

CON SATISFACCIÓN CUMPLIMOS EN EL 2012

- Capacitación constante de los beneficios de aplicar acciones a favor de la naturaleza.
- Registramos nuestros consumos de recursos para tener esta información como base de la gestión medioambiental, encaminando acciones puntuales al consumo responsable de agua, energía eléctrica, papel y manejo de residuos sólidos.
- Fortalecimos nuestro compromiso con el medio ambiente, identificando evaluando y controlando los impactos ambientales generados por las actividades diarias en la FAMILIA CACPECO, mediante la aplicación de las directrices de Oficina Verde.

2012

LOS DESAFÍOS QUE NOS MOTIVAN EN EL 2013

- En el 2013 el reto es medir sistemáticamente la huella de carbono dejada por nuestras actividades, contemplar nuestras acciones y fijarnos metas en función de un inventario de carbono, así podremos saber dónde mejorar.

2013



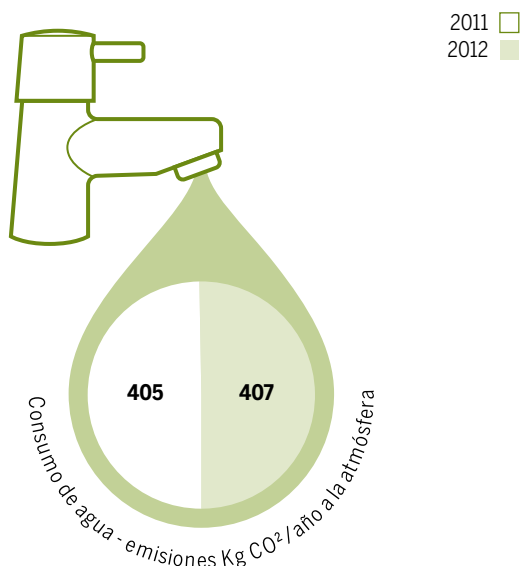
EN8/EN16 MANEJO RESPONSABLE DEL AGUA

El agua es un recurso vital para el desarrollo de la vida en el planeta, CACPECO dirige sus esfuerzos por realizar una gestión cada vez más eficiente en el consumo de agua.

Para poder lograr estos desafíos la familia CACPECO en el 2012, mediante el consumo racional del agua ha logrado mantener el consumo de agua con respecto al 2011, a pesar del incremento en las operaciones.

Comparativo del consumo de agua 2011-2012

Año	m ³	Consumo de agua - emisiones en Kg CO ₂ /año a la atmósfera
2011	1.126	405
2012	1.130	407

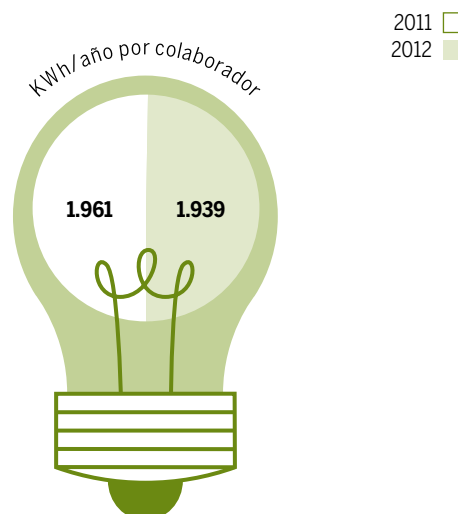


EN3/EN5 MANEJO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

La familia CACPECO en el 2012 incrementó el consumo de energía eléctrica respecto al 2011, uno de los factores que influyó decididamente en el aumento del consumo fue la apertura de una nueva oficina en el cantón Sigchos, Pero si comparamos con el número de trabajadores en el 2012 vemos que bajamos el consumo de energía eléctrica.

Consumo de energía eléctrica por colaborador al año

Año	KWh/año	KWh/año por colaborador
2011	262.805	1.961
2012	290.910	1.939





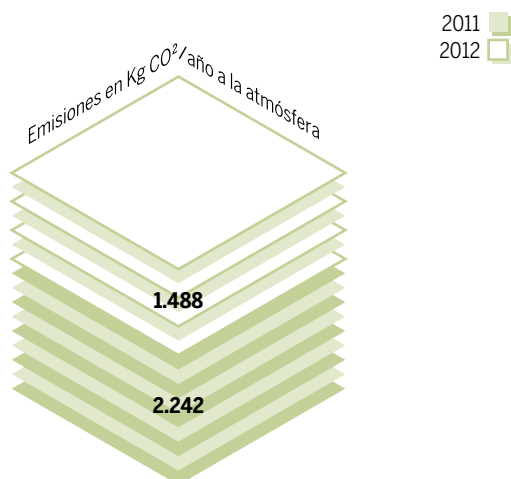
EN1 MANEJO RESPONSABLE DEL PAPEL

El papel se compone de fibras vegetales, es decir, de materia orgánica o elementos que están o han estado vivos, por este motivo la familia CACPECO en el 2012, difundió la importancia del papel como resultado de un proceso de fabricación, que ha tenido como consecuencia la tala de un ser vivo el árbol. El papel y cartón constituye hasta el 90% de los residuos generados en la operación de nuestras actividades, también el papel es un insumo importante en nuestros procesos, sensibilizamos y capacitamos a nuestro talento humano en el consumo responsable, para conseguir un uso lo más eficiente del papel y cartón.

La familia CACPECO en el 2012 consumió 2.480 kg de papel en sus actividades, lo que supone un 34% menos que en el 2011 y dejamos de emitir a la atmósfera 754 Kg de CO² al año.

Comparativo del consumo de papel 2011-2012

Año	Kg papel consumido	Emisiones en Kg CO ² /año a la atmósfera	Disminución de emisiones en Kg CO ² /año a la atmósfera
2011	3.737	2.242	754
2012	2.480	1.488	





CAMPAÑAS INTERNAS Y PROGRAMAS DE GESTIÓN RESPONSABLE DE DESECHOS SÓLIDOS

AGUA

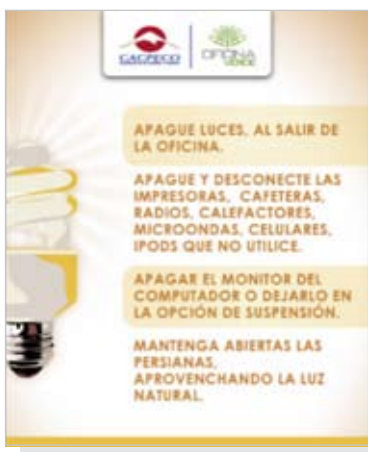
El agua es un recurso muy valioso del cual no podemos prescindir ya que conforma gran parte de nosotros, es modelador del paisaje y sin él no habría vida, no sería posible la realización de las acciones vitales.

Mediante la aplicación de recomendaciones prácticas dictadas por Oficina Verde, se implementa buenas prácticas ambientales.



EN7 ENERGÍA ELÉCTRICA

El compromiso es aplicar medidas de control tanto técnicas y tecnológicas para disminuir el consumo de energía eléctrica, así como también continuar fortaleciendo los hábitos en los colaboradores.



EN22 PAPEL

A nivel mundial la industria del papel consume aproximadamente cuatro mil millones de árboles al año. Si el hombre derrocha los bienes de consumo y los bienes de consumo se fabrican a partir de los recursos naturales; se deduce que: el hombre derrocha los recursos naturales y con ellos la naturaleza.

Por cada tonelada de papel reciclado se ahorra aproximadamente tres metros cúbicos de espacio en los basureros, mediante el sistema de manejo de residuos sólidos se recicló en el 2012, 2.352 Kg de papel únicamente de proceso de separación en la fuente, esto traducido a emisiones de gases de efecto invernadero GEI significa 1.411 Kg de CO² al año, un incremento de 6% en relación al 2011 que se recicló 2.216 Kg de CO² al año, este papel en su mayoría fue producto de la depuración de nuestro archivo y en el 2012 la cantidad alcanzada es únicamente de nuestro sistema de reciclaje.

Reciclaje de papel en el 2012

Año	Kg de papel reciclado	Kg CO ² que se dejó de emitir a la atmósfera
2012	2.352	1.411



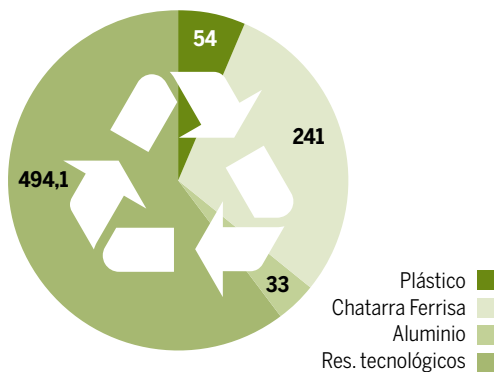


MANEJO RESPONSABLE DE DESECHOS SÓLIDOS

CACPECO en el 2012 continúa con el manejo responsable de los residuos sólidos generados en las actividades diarias de trabajo, se recicló materiales como por ejemplo el plástico, aluminio, hierro y residuos tecnológicos. El gran problema de los residuos tecnológicos es que contienen elementos y compuestos que pueden resultar tóxicos y peligrosos para el medio ambiente. Los computadores, especialmente los más antiguos, tienen también en su composición sustancias tóxicas como plomo, berilio o cromo hexavalente. Los cables de su interior están recubiertos de PVC que, si son quemados, pueden desprender dioxinas a la atmósfera.

Sistema de Reciclaje Oficina Verde

Material	Peso total en Kg
Plástico	54
Chatarra Ferrisa	241
Aluminio	33
Residuos tecnológicos	494,1



EN14 RESIDUOS PELIGROSOS

Una pila alcalina contamina 170 mil litros de agua, una pila de reloj puede contaminar 600 mil litros de agua, cantidad que consume una familia en año y medio.

Indicadores

Cantidad	Contaminación en el agua
1 pila común	170.000 L
1 pila de botón	600.000 L

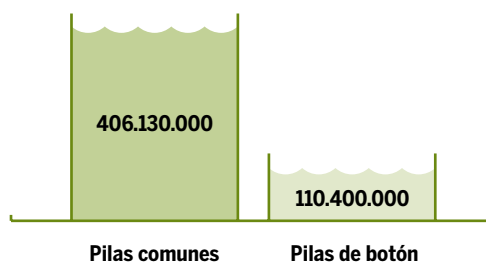
Trabajamos conjuntamente con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salcedo para dar la disposición final adecuada a las pilas y baterías de uso doméstico resultantes de la campaña de recolección emprendida por el grupo de mejora ECOPILAS, aplicada a todas las agencias de la Cooperativa.





La familia CACPECO en el 2012 reciclo 2.573 pilas y baterías de uso doméstico de ellas 2.389 pilas comunes y 184 tipo botón, evitando contaminar con esta acción, 516'530.000 litros de agua cantidad que consume 861 familias en un año y medio.

Litros de agua que se evitó contaminar por pilas y baterías de uso doméstico



CACPECO comparte con la comunidad sus experiencias con el sistema de manejo de residuos sólidos y participamos con mucho éxito en la "I Feria de Reciclaje Salcedo 2012".



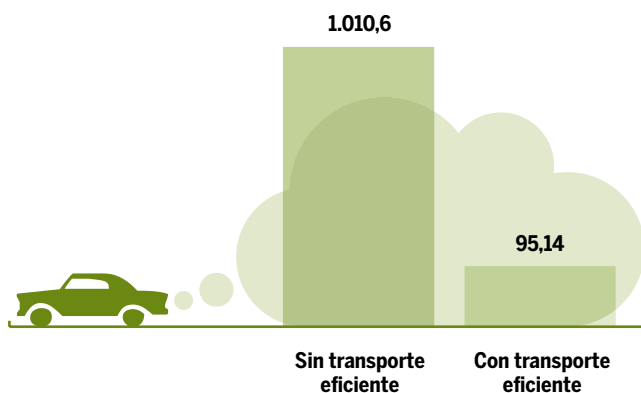


EN18 DÍA LIBRE DE AUTOMOVIL

Los automóviles por carretera generan en la actualidad más de la mitad de las emisiones contaminantes, según diversas estimaciones, ya sea en forma de partículas en suspensión y gases nocivos, como gases de efecto invernadero, dióxido de carbono (CO²), es por eso que se puso en marcha la iniciativa de la ejecución de un día libre de automóvil, que se aplicó en todas las agencias de la Cooperativa en dos oportunidades, el 8 de junio y 16 de diciembre, con una gran aceptación por la mayoría de los colaboradores y disminuyendo las emisiones de CO² generados por el transporte.

Con esta iniciativa CACPECO en el 2012, dejó de emitir 915.45 Kg de CO² por utilizar métodos de transporte eficiente por dos días.

Disminución de Kg de CO² por transporte eficiente



Nuestra gestión se corrobora a través de Vertmonde, Gestor Ambiental calificado, con el que desarrollamos el proceso de reciclado técnico de residuos eléctricos y electrónicos.





NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA



...TRANSPARENCIA PARA LOGRAR LA SUSTENTABILIDAD

POLÍTICAS

- Promover el respeto a la confidencialidad y el uso adecuado de toda información generada y recibida por la Entidad para no revelarla a otra institución o para beneficios personales, sea directa o indirecta, salvo cuando se cuente con disposición de la autoridad competente.
- Privilegiar la transparencia de información a los asociados en todo lo concerniente a la situación económica financiera y pone de manifiesto el cuidado en la administración de los recursos, con productos y servicios de calidad, que garanticen relaciones sostenibles y cuidado del medio ambiente.
- Responder a la confianza de los inversionistas, socios y clientes con una administración técnica de evaluación de riesgo que garantice la generación de valor.
- Declarar la lucha contra la corrupción y la no aceptación de comportamientos corruptos contrarios a las normas elementales de decencia moral, civismo, lealtad y transparencia.



CON SATISFACCIÓN CUMPLIMOS EN EL 2012

- Nuestros activos institucionales crecieron en el 21,88%.
- Nuestros pasivos crecieron en el 21,58% en relación al año 2011.
- CACPECO obtuvo la calificación de riesgo AA.

2012

LOS DESAFÍOS QUE NOS MOTIVAN EN EL 2013

- Afianzar la liquidez de la Institución, a través de un crédito aprobado por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- Garantizar el manejo técnico de la Unidad de Tesorería, mediante la utilización de herramientas, que maximicen la gestión del portafolio.

2013



BALANCE GENERAL

El manejo financiero en la familia CACPECO constituye una gran responsabilidad, los recursos de nuestros socios son lo más preciado que cuidamos con integridad y esmero.

	2011	2012	% Crecimiento	Tendencia
Activo	107.122.090,00	130.563.696	21,88%	▲
Pasivo	87.625.416,00	106.534.331	21,58%	▲
Patrimonio	19.496.674,00	24.029.365	23,25%	▲
Utilidad neta	2.769.187,00	3.536.742	27,72%	▲

4.12/EC1

VALOR ECONÓMICO GENERADO

El principal ingreso que la Cooperativa percibió en el 2012, fueron los intereses cobrados de la cartera de créditos, mismos que nos permitieron solventar el equilibrio económico, social y ambiental que requerimos para alcanzar la sustentabilidad institucional.

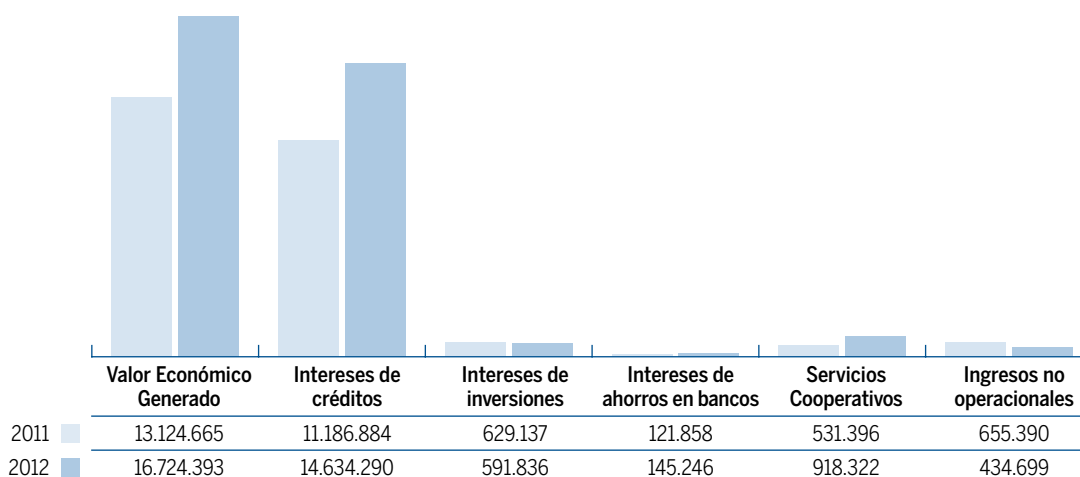
	2011	% Participación	2012	% Participación
Valor Económico Generado	13.124.665	100,00%	16.724.393	100,00%
Intereses de créditos	11.186.884	85,24%	14.634.290	87,50%
Intereses de inversiones	629.137	4,79%	591.836	3,54%
Intereses de ahorros en Bancos	121.858	0,93%	145.246	0,87%
Servicios Cooperativos	531.396	4,05%	918.322	5,49%
Ingresos no operacionales	655.390	4,99%	434.699	2,60%

Podemos evidenciar una ligera disminución de los intereses en Inversiones, en razón de atender a un mayor número de socios con soluciones crediticias.

El **1,44%** de incremento en los servicios cooperativos obedece a que nuestros socios utilizan más la red de cajeros automáticos.

El **2,39%** de disminución responde a que en este período no se reversó provisiones de cartera, como en el período anterior.

Valor Económico Generado





VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Retribuimos a la confianza de nuestros socios siendo nuestro principal egreso el pago por intereses en depósitos de ahorro a la vista y a plazo fijo.

EC1/EC3/EC6/EC9

	2011	% Participación	2012	% Participación
Valor Económico Distribuido	10.355.480	100,00%	13.187.652	100%
Pago a Inversionistas	2.996.640	28,94%	4.203.579	31,88%
Pago a Acreedores	410.190	3,96%	678.836	5,15%
Pago a Proveedores	1.106.860	10,69%	1.351.767	10,25%
Administración Pública	1.244.318	12,02%	1.560.490	11,83%
Empleados	2.340.678	22,60%	2.944.200	22,33%
Operación del Negocio	2.230.630	21,54%	2.410.763	18,28%
Comunidad y Medio Ambiente	26.164	0,25%	38.017	0,29%

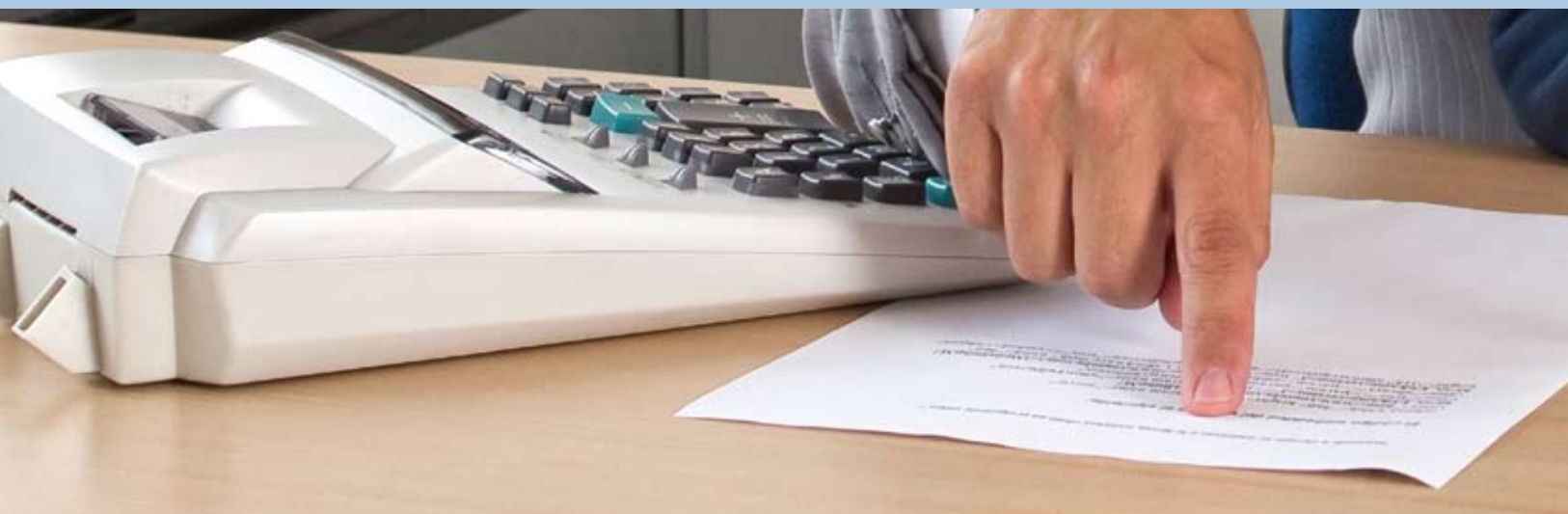
La labor de nuestro talento humano se ve reflejada en una entrega altamente eficiente al disminuir en 0,27% en relación al 2012, teniendo en cuenta que el crecimiento de los activos fue del **21,88%**.

Nuestro aporte a las finanzas públicas tuvo en incremento de **US\$316.172**, a diferencia del año anterior, contribuyendo a las iniciativas gubernamentales.

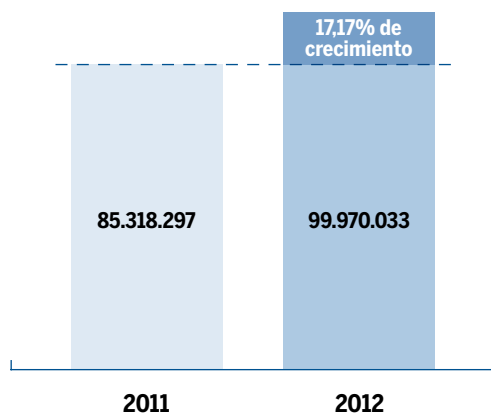
Respaldamos las acciones que favorecen a grupos en desventaja como lustrabotas de Latacunga, ancianos abandonados del cantón Chambo, así como también, al deporte y cultura, con un apoyo de **US\$38.017**.

LA CARTERA DE CRÉDITOS, APOYAMOS MILES DE SUEÑOS

El 17,17% de la cartera se incrementó debido a las políticas accesibles de concesión, sin embargo, tuvimos un decrecimiento con relación al año 2011, que fue del 43,18%, porque la CFN restringió el financiamiento para créditos de vivienda y en el último trimestre cambiaron sus políticas en cuanto a montos y plazos para crédito de la microempresa. Así también, se tomó la precaución de no atender a aquellos socios que presentaban altos niveles de endeudamiento.



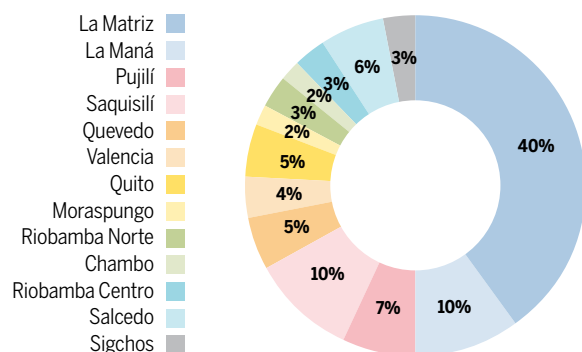
Crecimiento de la cartera



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA

En el 2012 la familia CACPECO otorgó el 78,79% de sus créditos concedidos en la provincia de Cotopaxi, distribuida en sus siete cantones.

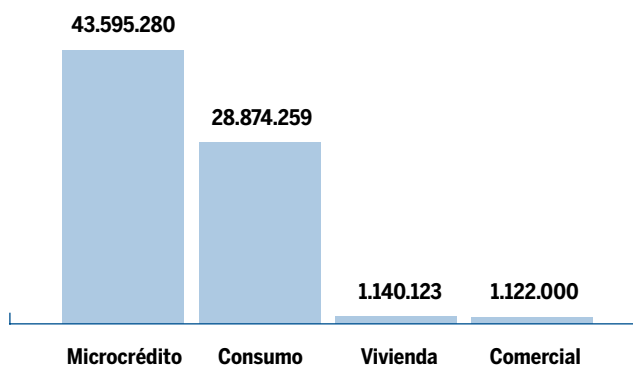
Distribución por provincias



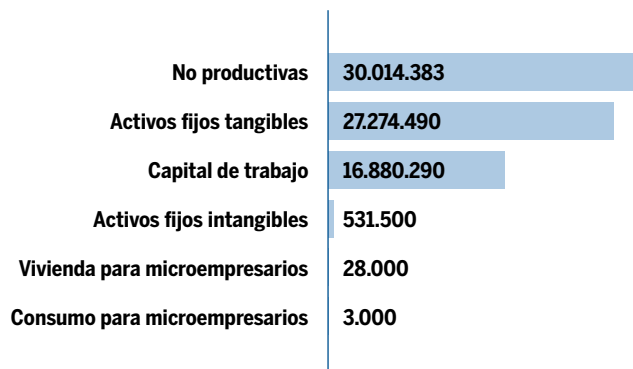
EL MICROEMPRESARIO EN LA FAMILIA CACPECO, CONTINÚA SIENDO UNO DE SUS OBJETIVOS PRINCIPALES

El 58,33% de total de la cartera concedida se ha fomentado la micro empresa en diversas actividades como capital de trabajo, activos fijos, entre otros.

Cartera por tipo



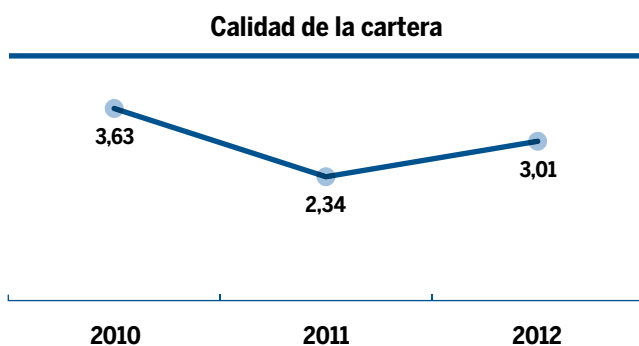
Distribución de la cartera por destino





CALIDAD DE CARTERA

En el 2012 tuvimos un ligero incremento en el indicador de morosidad producto de la demanda de soluciones crediticias, tanto en el sistema financiero como en el comercial, ocasionando sobreendeudamiento en la población, lo que les dificulta cumplir a tiempo con sus obligaciones, pese a que hemos ejecutado varias estrategias de cobranza.



PRIVILEGIAMOS LA SEGURIDAD

El 100% de nuestras inversiones se encuentra en instituciones que tienen una calificación de riesgo de AA, pues damos prioridad a la seguridad, el 95% de nuestro portafolio se han colocado bajo acuerdos de recompra, a fin de que nuestros socios y clientes cuenten con la protección necesaria.

Al 31 de diciembre de 2012

Tipo de inversión	Rango de concentración	Monto de concentración	% de concentración alcanzado
Inversiones disponibles para la venta	50% - 90%	11.418.939,81	95,66%
Inv. mantenidas hasta el vencimiento	hasta el 20%	518.292,47	4,34%
Total		11.937.232,28	

CACPECO EN CIFRAS

	2011	2012
Nº de socios	107.230	135.449
Nº de socios con soluciones de financiamiento entregadas	9.538	9.905
Nº de microempresarios atendidos en el 2012	6.159	7.431
Nº de mujeres del sector rural atendidas con crédito y educación	3.752	3.524
Nº de colaboradores	134	150
Nº de personas que dependen de la Cooperativa	402	450
Nº de personas capacitadas en RSE	166	150

NUESTROS INDICADORES

3.12

CACPECO ha tomado como referencia la Guía G3.1 y su marco estructurado para la elaboración de la presente Memoria, dejando por tanto constancia de nuestra eterna gratitud por guiarnos en el proceso de Reporte de nuestra Gestión Sustentable. CACPECO realizó su procedimiento de Autoevaluación, siguiendo los requisitos y lineamientos de los 3 Niveles de Aplicación de la Memoria, entregados en la Guía G3.1 para el caso y que se detallan a continuación:

		NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA					
		C	C+	B	B+	A	A+
CONTENIDOS BÁSICOS	Información sobre el Perfil según la G3	PRODUCTO	Verificación externa de la Memoria	Información sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C, además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B.	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	PRODUCTO		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.	
	Indicadores de Desempeño según la G3 e Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	PRODUCTO		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador Principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	
		Información sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		No es necesario.		Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	

* Versión final del Suplemento Sectorial.

Conforme a los requisitos e indicadores solicitados por el GRI, CACPECO ha autodeclarado un “Nivel A” de cumplimiento para la presente Memoria de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declarado		Verificación externa de la Memoria		Verificación externa de la Memoria	☒	Verificación externa de la Memoria
	Comprobación externa (terceras personas)						
Opcional	Auto declarado						

Para una mejor comprensión de nuestros Grupos de Interés o "Stakeholders", hemos definido nuestra nueva escala y simbología para la evaluación del grado de implementación y reporte de cada indicador de la Guía G3.1 del GRI.

COMPLETO	
PARCIAL	
NO REPORTADO	
NO APLICA (N/A)	

PERFIL		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011	NIVEL DE REPORTE 2012
1,1	Definición del contenido de la memoria.	2		
1,2	Principios para definir la calidad de elaboración de memorias.	21/73/85		

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011	NIVEL DE REPORTE 2012
2,1	Nombre de la organización.	1		
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	33		
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	5		
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	5		
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	-		
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	12		
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	5/33		
2,8	Dimensiones de la organización informante.	Final		
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	12		
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	28		

PARÁMETROS DE LA MEMORIA		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011 2012	
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal.	1/3	●	●
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si lahubiere).	70	●	●
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal,etc.).	3	●	●
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	1	●	●
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	17	●	●
3,6	Cobertura de la memoria.	1	●	●
3,7	"Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria."	-	⊘	⊘
3,8	"La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones."	18	●	●
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	1	●	●
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	-	⊘	⊘
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	⊘	⊘
3,12	"Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria."	3/70	●	●
3,13	"Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria."	-	⊗	⊗

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011 2012	
4,1	La estructura de gobierno de la organización.	12/14	●	●
4,2	"Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)."	12	●	●
4,3	"En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos."	-	⊘	⊘
4,4	"Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno."	14	●	●
4,5	"Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos."	12	●	●
4,6	"Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno."	12	●	●
4,7	"Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos."	12	●	●
4,8	"Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación."	4	●	●

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011 2012	
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	14	●	●
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	14	●	●
4,11	"Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución."	21/73	●	●
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	65/73/86	●	●
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	21	●	●
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	17	●	●
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	17	●	●
4,16	"Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés."	30	●	●
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	16	●	●

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011 2012	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	86/88	●	●
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	-	⊗	⊗
EC3	"Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales."	47/88	●	●
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	⊘	⊘
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	47	●	●
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	88	●	●
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45/46	●	●
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	-	⊗	⊗
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	57/88	●	●

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE	
			2011	2012
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	59	●	●
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	-	⊗	⊗
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	58	●	●
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-	⊗	⊗
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	58	●	●
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	-	⊗	⊗
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	60	●	●
EN8	Captación total de agua por fuentes.	58	⊗	●
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	⊗	⊗
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	⊗	⊗
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-	⊗	⊗
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-	⊗	⊗
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	-	⊗	⊗
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	61	●	●
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	-	⊗	⊗
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	58	●	●
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.	63	●	●
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	-	●	⊗
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	-	●	⊗
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	-	●	⊗
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	60	⊗	●
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-	⊗	⊗
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-	⊗	⊗

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011 2012	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	-	○	○
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.	22	●	●
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	-	○	○
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	71	●	●

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE 2011 2012	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	46	●	●
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	46/55	●	●
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	47	●	●
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	-	○	○
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si éstas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	-	●	○
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	52	●	●
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	51	⊗	●
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	50	⊗	●
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	-	○	○
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	49	●	●
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	45	●	○
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	48	○	○
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	14/46	●	●
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	47	●	●

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE	
			2011	2012
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-	⊗	⊗
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-	⊗	⊗
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	-	●	⊗
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	-	⊗	⊗
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	7/45/47/57	●	●
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	7/47/57	●	●
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	7/47/57	●	●
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	-	●	⊗
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	-	⊗	⊗

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE	
			2011	2012
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	67	⊗	●
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	21	⊗	●
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	7	●	●
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	13	●	●
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-	⊗	⊗
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-	⊗	⊗
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-	⊗	⊗
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	18	●	●

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE	
			2011	2012
PR1	Fases del ciclo de 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 seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-	⊗	⊗
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	●	⊗
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	33	●	●
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	●	⊗
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	30	◐	●
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-	◐	⊗
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	●	⊗
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	-	●	⊗
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	-	●	⊗

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

INDICADOR DE GRI		PÁGINA	NIVEL DE REPORTE	
			2011	2012
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de Negocio.	65/73	●	●
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	-	⊗	⊗
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	-	⊗	⊗
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	26	⊗	⊗
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	-	●	⊗
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	37	⊗	●
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	40	●	●
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	-	◐	◑
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	12	⊗	●
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	-	◑	◑
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	-	◑	◑
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	-	⊗	⊗
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	-	⊗	⊗
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	36		●
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	30		●
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	26		●

GLOSARIO

ACI: Alianza Cooperativa Internacional.

CFN: Corporación Financiera Nacional.

CO₂: Dióxido de carbono.

COMITÉ ALCO: Comité de Activos y Pasivos.

GRI: Global Reporting Initiative.

PYMES: Pequeñas y medianas empresas.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

SMS: Servicio de mensajes cortos.

STAKEHOLDERS: Término en inglés que significa parte interesada o grupo de interés.

...SU OPINIÓN
NOS INTERESA

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

¿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?

Contenido (claridad y transparencia)

- ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Diseño gráfico

- ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

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

¿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 Organizaciones 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 _____





Matriz: Sánchez de Orellana N15-44 y Ramírez Fita (Parque Vicente León)

Latacunga-Ecuador

☎ +593 3 2807900

✉ info@cacpeco.com

<http://www.cacpeco.com>