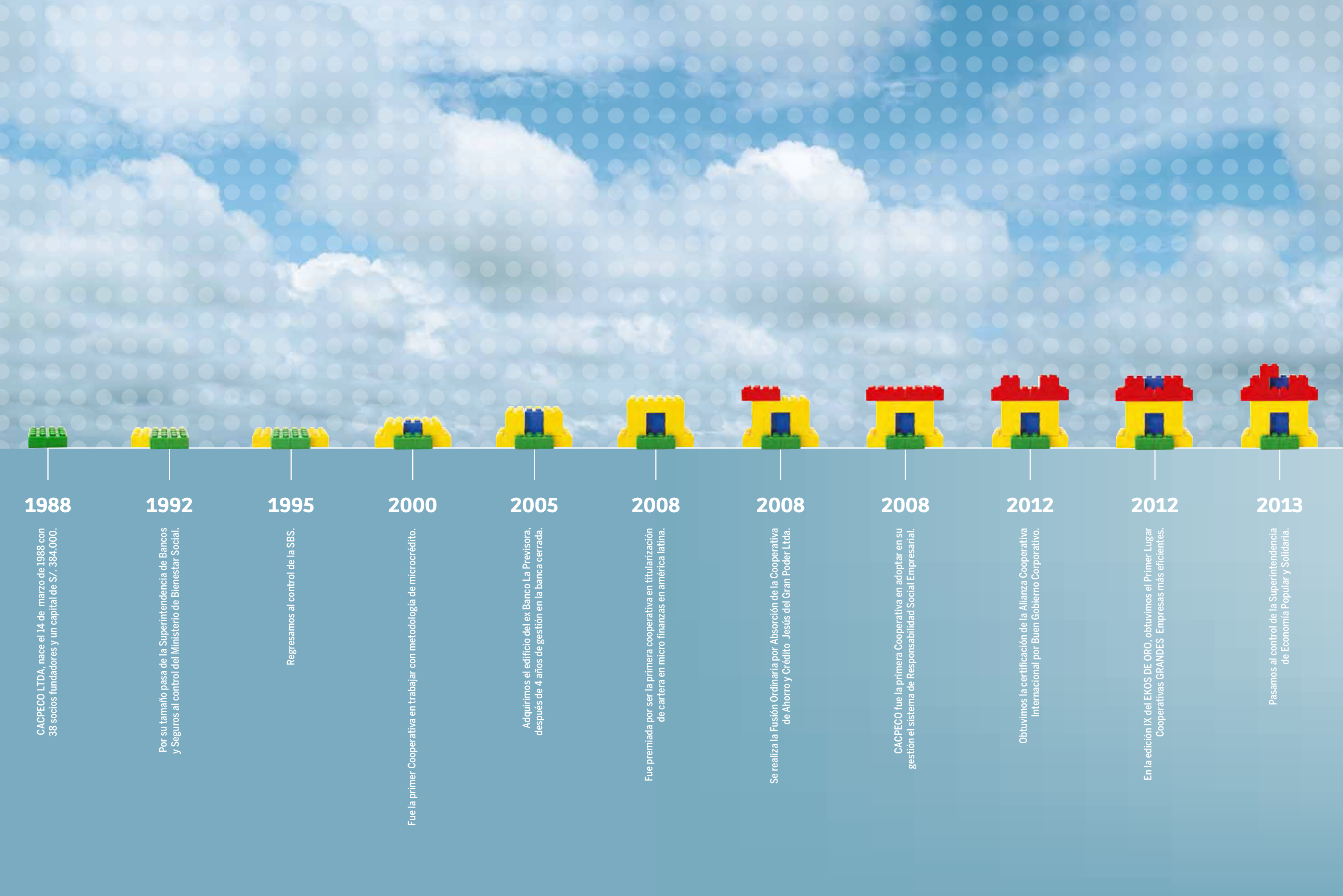


Memoria de Balance Social y Sustentabilidad • 2013



CACPECO
Cooperativa de Ahorro y Crédito



Memoria de Balance Social y Sustentabilidad • 2013

1.2/2.1/3.2/3.3/3.4/3.5/3.6/3.9 ALCANCE Y PARÁMETROS DE LA MEMORIA

La sexta **Memoria de Balance Social y Sustentabilidad** constituye un documento diferente a los anteriores, despliega una trayectoria de compromiso frente a todos quienes nos han honrado con su confianza, cumplimos 25 años de entender y dar respuesta a las necesidades de socios/clientes, talento humano y sus familias, proveedores, comunidad, medio ambiente y medios de comunicación.

Esta memoria cubre todas las acciones que la familia CACPECO emprendió en las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Los Ríos y Pichincha donde opera, su contenido refiere a indicadores e información transparente que reporta nuestro sistema de gestión sustentable y de información gerencial, apoyada en datos estadísticos de comparabilidad, equilibrio, precisión, periodicidad, claridad, flexibilidad y materialidad, de los periodos 2012 frente al 2013.

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 del Carmen Bedoya
María Dolores Pástor
Aracely Tovar
Xavier Lomas

Y la colaboración de Lorena Molina, Marcela Collantes, Liseth Salas, Jeanneth Gómez, Amparo Jijón, Miguel Lara y Juan Carlos Rubio.

Memoria realizada por un equipo de profesionales de CACPECO, con la revisión y asistencia técnica de Iván Idrovo Andrade, Organizational Stakeholder del GRI. Si desea mayor información, favor comunicarse con Verónica Orbea C. ✉ vorbea@cacpeco.com



Agradecemos la valiosa colaboración para la fotografía de la portada al Ing. Francisco Garzón y su familia, socio desde abril de 1998.

MEMORIA DE BALANCE SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2013
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, agosto 2014

Contenido

Informe de Balance Social 2013	6
Mensaje del Presidente	10
Mensaje de la Gerente General	11
 Nuestros Socios Un compromiso generador del cambio...	26
 Nuestro Talento Humano El corazón de nuestra familia siempre dispuesto a la Mejora Continua...	36
 Nuestros Proveedores Los resultados exitosos son posibles gracias a su cooperación...	44
 Nuestra Comunidad Nuestro vínculo se fortalece...	50
 Nuestro Medio Ambiente Nuestra huella amigable con el planeta...	56
 Nuestra Gestión Financiera Más que números... un crecimiento transparente que respalda nuestra gestión	60
Nuestros Indicadores Nuestra adhesión a los Indicadores del GRI	66

Informe de Balance Social 2013

En el año 2013 CACPECO da a conocer las cifras de Balance Social que se han producido en razón de su actividad socio-económica, en función de los Principios Cooperativos que rigen la institucionalidad y derivándose de estos, la toma de decisiones en la productividad y eficiencia de la Cooperativa.

Con los datos extraídos del Sistema Integrado de Gestión, la Cooperativa dispone de la información referente a sus recursos humanos y de los sectores con los cuales tiene relación, para poder informar regularmente y de forma adecuada a sus socios y público en general, el desempeño responsable que cumple la Institución.

Primer Principio | Membresía Abierta y Voluntaria

DIMENSIÓN 1: APERTURA COOPERATIVA

Para integrar la familia CACPECO como socios-dueños es necesario US\$ 20, de este monto: US\$ 5 van a Ahorros a la Vista y US\$ 15 a Certificados de Aportación, con lo cual pueden elegir y ser elegidos para integrar la Asamblea General de Representantes y luego a los Consejo de Administración o Vigilancia. A diciembre de 2013, contamos con 147.031 socios y clientes.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SOCIOS

Reportamos el total de socios activos, es decir, aquellos que tienen Certificados de Aportación.

AGENCIAS	2012					2013				
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	NÚMERO	PRO. EDAD	NÚMERO	PRO. EDAD		NÚMERO	PRO. EDAD	NÚMERO	PRO. EDAD	
Matriz	9,675	40	11,859	41	21,534	10,383	40	12,522	41	22,905
La Mana	3,838	40	4,767	42	8,605	4,031	41	5,003	42	9,034
Pujili	2,254	40	2,968	41	5,222	2,394	40	3,092	41	5,486
Saquisilí	2,420	39	3,421	39	5,841	2,666	39	3,685	40	6,351
Quevedo	4,255	40	7,005	41	11,260	4,658	40	7,436	41	12,094
Salto	2,582	38	3,057	39	5,639	2,735	38	3,197	39	5,932
Valencia	1,652	40	2,676	41	4,328	1,827	40	2,927	41	4,754
Quito	1,820	40	2,460	40	4,280	1,929	41	2,629	40	4,558
Moraspungo	809	39	1,407	41	2,216	908	40	1,556	42	2,464
Rio Norte	2,530	47	3,123	45	5,653	2,279	46	2,840	45	5,119
Chambo	972	39	1,298	40	2,270	898	38	1,148	40	2,046
Rio Centro	873	38	978	39	1,851	990	39	1,098	40	2,088
Salcedo	977	36	1,292	36	2,269	1,187	37	1,601	37	2,788
Sigchos	346	37	722	41	1,068	410	37	849	41	1,259
TOTAL	35,003	40	47,033	40	82,036	37,295	40	49,583	41	86,878

DIMENSIÓN 3: NO DISCRIMINACIÓN

SOCIOS Y CLIENTES

Se puede observar un ligero equilibrio de género en nuestros socios:

DISTRIBUCIÓN DE SOCIOS POR GÉNERO	2012	2013
Hombres	53%	57%
Mujeres	47%	43%

Contamos con un porcentaje mayoritario del 67% de socios en Cotopaxi:

SOCIOS	2012	2013
Cotopaxi	70%	67%
Los Ríos	15%	16%
Chimborazo	9%	12%
Pichincha	6%	5%



TALENTO HUMANO

La población femenina de nuestro Talento Humano es mayoritaria con el 64%*.

DISTRIBUCIÓN DE TALENTO POR GÉNERO	2012	2013
Hombres	35%	36%
Mujeres	65%	64%

Al cubrir todos los cantones de Cotopaxi, tenemos un mayor número de colaboradores en esta provincia:

DISTRIBUCIÓN DE TALENTO HUMANO POR GÉNERO	2012	2013
Cotopaxi	79%	78%
Los Ríos	10%	9%
Chimborazo	7%	9%
Pichincha	4%	4%

COMPARATIVO DE NUEVOS COLABORADORES POR GÉNERO	2012		2013	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
	15	12	21	12

(*) Referencia en la página 36 de esta memoria.

Segundo Principio | Control Democrático de los Miembros

DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD A CARGOS E INFORMACIÓN				
CONSEJOS	Porcentaje de Miembros Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias	Porcentaje de Miembros Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias	Porcentaje de Miembros Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias	Porcentaje de Miembros Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias
	2012		2013	
De Administración	100%	100%	100%	100%
De Vigilancia	100%	100%	100%	100%

DIMENSIÓN 2: DEMOCRACIA EN EL TRABAJO				
	2012		2013	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Número de representantes a la asamblea general por género	10	20	12	18
Número de miembros de los consejos de administración y vigilancia por género	1	6	2	6
Número de miembros comité de gobierno corporativo por género	3	3	3	3
Número de miembros comité de responsabilidad social empresarial por género	6	1	6	1
Número de miembros comité de ética por género	5	-	5	-
Número de miembros comité alco por género	3	2	3	2
Número de miembros comité de cumplimiento por género	4	2	5	2
Número de miembros comité de riesgos integrales por género	3	-	3	-
Número de miembros comité de crédito por género	2	1	2	1

Tercer Principio | Participación Económica de los Miembros

DIMENSIÓN 1: CAPITAL		
CAPITAL SOCIAL	2012 (US\$)	2013 (US\$)
Certificados de Aportación	9'018.791	9'610.703
Reservas	10'004.122	13'530.556

DIMENSIÓN 2: SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL SOCIO/CLIENTE		
CAPTACIONES	2012	2013
Nuevas cuentas en Ahorros a la Vista	9.749	8.083
Nuevos Depósitos a Plazo	2.882	594
Nuevas Cuentas de Ahorro Inversión	5.617	2.979
Nuevas Cuentas Infantiles	1.435	1.361
COLOCACIONES	2012 (US\$)	2013 (US\$)
Monto entregado en Cartera Comercial	1'122.000	333.500
Monto entregado en Cartera de Consumo	28'874.259	32'531.265
Monto entregado en Cartera de Vivienda	1'140.123	92.000
Monto entregado en Cartera de Microcrédito	43'595.280	52'264.000
Índice de Satisfacción Externa	95.60%	92.47%

DIMENSIÓN 3. VALOR ECONÓMICO				
	2012 (US\$)	% PARTICIP.	2013 (US\$)	% PARTICIP.
VALOR ECONÓMICO GENERADO	16´724,393	100%	18´989,574	100%
Intereses de créditos	14'634.290	87,50%	16.397,345	86,35%
Intereses de inversiones	591.836	3,54%	846.988	4,46%
Intereses de ahorros en bancos	145,246	0,87%	152,834	0,80%
Servicios cooperativos	918,322	5,49%	1.179,139	6,21%
Ingresos no operacionales	434,699	2,60%	413,268	2,18%

	2012	% PARTICIP.	2013	% PARTICIP.
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	13'187,652	100%	14'845,775	100%
Pago a inversionistas y ahorristas	4'203,579	31,88%	5'362,744	36,12%
Pago a acreedores	678,836	5,15%	595,007	4,01%
Pago a proveedores	1'351,767	10,25%	1'511,998	10,18%
Administración pública (pago de impuestos)	1'560,490	11,83%	1'736,622	11,70%
Colaboradores	2'944,200	22,33%	3'698,678	24,91%
Operación del negocio	2'410,763	18,28%	1'887,158	12,71%
Comunidad y medio ambiente	38,017	0,29%	53,568	0,36%

Cuarto Principio | Autonomía e Independencia

DIMENSIÓN 1: INDEPENDENCIA FINANCIERA		
PRINCIPALES CUENTAS	2012 (US\$)	2013 (US\$)
Activo	130'563,696	151'704,173
Pasivo	106'534,331	123'092,160
Patrimonio	24'029,365	28'612,013
Utilidad Neta	3'536,742	4'143,799

Quinto Principio | Educación, Entrenamiento e Información

DIMENSIÓN 1: INVERSIONES EN INFORMACIÓN		
BENEFICIADOS	2012 (US\$)	2013 (US\$)
Socios / clientes	188,230	140,998
Directivos / colaboradores	11,995	8,442
DIMENSIÓN 2: INVERSIONES EN EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO		
BENEFICIADOS	2012 (US\$)	2013 (US\$)
Socios / clientes	6,892	23,699
Directivos / colaboradores	40,319	61,729
Comunidad	8,645	6,752

Sexto Principio | Cooperación entre Cooperativas

DIMENSIÓN 1: COOPERACIÓN FINANCIERA		
TIPO DE OPERACIÓN	2012 (US\$)	2013 (US\$)
Valor operaciones captadas de otras instituciones cooperativas	15'000.180	18'325.273
Valor operaciones colocadas en otras instituciones cooperativas	4'725.343	11'602.998

Séptimo Principio | Compromiso con la comunidad

DIMENSIÓN 1: ACCIÓN CON LA COMUNIDAD
Compromisos con la Educación/ Deporte/ Comunidad/ Cultura/ Medio Ambiente. Pág. 50 de esta memoria.



1.1

Mensaje del Presidente

Responsabilidad Social Empresarial, es un tema que cobra fuerza en el contexto de la sociedad actual, puedo decir que casi no hay empresa, que no considere a mediano y corto plazo en su planificación estratégica la Responsabilidad Social como argumento Sine Ecu Non de su sustentabilidad; el engranaje poco a poco va absorbiendo a todas las empresas y que van convirtiendo en una necesidad de sobrevivencia propia de un mundo globalizado, lo que las obliga a buscar estándares de procedimientos para alinearse dentro de los nuevos conceptos empresariales del exigente y competitivo mundo de las organizaciones modernas.

La conciencia que se tomó sobre la Responsabilidad Social Empresarial ha logrado que los organismos mundiales como la ONU, mediante el Pacto Mundial de Naciones Unidas busque una estrategia para que las empresas de todo el mundo se comprometan a alinear sus operaciones sobre 10 Principios universalmente reconocidos y aceptados en sus cuatro áreas fundamentales que son: derechos humanos, trabajo, ambiente y anticorrupción. Para esto, el Pacto Mundial ofrece una cantidad de experiencias vividas por empresas a nivel global, sumadas a una gama de herramientas de gestión y recursos para caminar en búsqueda de modelos de mercados de producción, ajustados a las políticas de Responsabilidad Empresarial.

Con solvencia podemos decir que CACPECO, durante los primeros 25 años de vida institucional se enmarcó en los más caros preceptos de Responsabilidad Social, en nuestra trayectoria hemos caminado más allá de la actividad financiera propia de nuestra tarea y hemos orientado y priorizado acciones para favorecer a los sectores más vulnerables y necesitados de nuestras áreas de influencia,

aunque vale señalar que el cooperativismo per se, constituye desde su esencia misma una actividad profundamente social, hemos asumido nuevos retos con la sociedad y nuestro medio ambiente

Con el compromiso asumido de trabajar bajo los preceptos de responsabilidad social empresarial, y que estos sean medidos como parte integral de nuestros resultados, presentamos a la comunidad a través de nuestra Sexta Memoria de Balance Social y Sustentabilidad nuestro trabajo, dejando en claro la profunda conciencia impregnada en nuestros objetivos, fruto de esos 25 años de caminar por la senda de la solidaridad extendiendo siempre la mano a los más necesitados....Esa es nuestra esencia.

Cordialmente,

Mario Arguello Armendariz
Presidente



3.1

Mensaje de la Gerente General

Es grato dirigirme a los lectores de la sexta Memoria de Balance Social y Sustentabilidad y a través de ella compartimos todo el esfuerzo, entusiasmo y compromiso desplegados durante el año 2013, pero especialmente durante los 25 años de vida institucional de nuestra Familia CACPECO.

No sólo estamos para cumplir una gestión financiera que desde luego por nuestra naturaleza solventa múltiples necesidades y conlleva al mejoramiento de las condiciones de vida, sino que además tenemos claro la responsabilidad hacia miles de familias ecuatorianas, la sociedad y el cuidado al medio ambiente.

Lo gratificante está más allá, al practicar cada día los principios y valores del Sistema de Economía Popular y Solidaria y voluntariamente apoyar al desarrollo sustentable, demostrado en el alineamiento a los Principios del Pacto Global y a las Metas del Milenio.

Para nosotros ha sido y será de vital importancia el conocer los intereses y expectativas que tienen sobre la Institución nuestros socios y clientes, directivos y talento humano, organismos de control, gobiernos locales, proveedores, comunidad, medios de comunicación, así y como evidencia concreta de tal importancia, encontrarán en esta publicación las acciones ejecutadas como respuesta a esas necesidades planteadas por nuestros grupos de interés o stakeholders, cuyos resultados con seguridad causaron un importante impacto en cada una de sus familias, agregando valor en los ámbitos social, ambiental y financiero; acciones que han sido medidas y evaluadas para una rendición de cuentas que prueba la

transparencia con la que administramos la Cooperativa de más de 147.000 asociados.

Estamos convencidos que trabajar con un Sistema de Gestión Sustentable basado en Responsabilidad Social Empresarial nos ha permitido a CACPECO y a todos sus grupos de interés, contribuir a disminuir la pobreza, a proteger los derechos humanos y de los colaboradores, a procurar la igualdad de género y a motivar en las nuevas generaciones un trabajo sostenible, este es el compromiso de una organización leal, orientada permanentemente al servicio del Ser Humano.

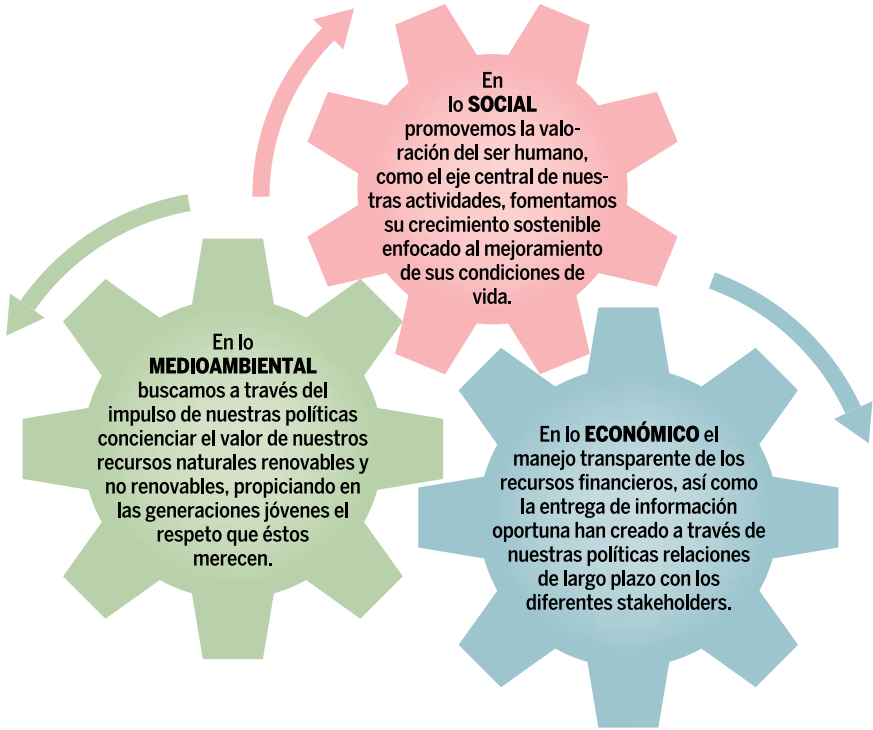
Con el afecto de siempre,

Virginia Escobar de Tovar
Gerente General

Nuestra Visión de Sustentabilidad

El reto de la familia CACPECO en este recorrido es y será la generación de valor para nuestros grupos de interés en los tres pilares principales del sistema de gestión sustentable: económico, social y ambiental, a fin de generar un crecimiento sostenido en sus actividades, al tiempo de ser altamente productivos y eficientes.

Un modelo sustentable basado en nuestras políticas:



4.13 NUESTRA CONVICCIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE CON LAS METAS DEL MILENIO	
1. Erradicación de la pobreza extrema y el hambre	Más de 32.000 personas de escasos recursos pertenecientes a 8.000 familias de microempresarios redujeron el índice de pobreza a través de nuestras soluciones crediticias solidarias.
2. Lograr la enseñanza primaria universal	A través del programa AFLATOUN y en coordinación con nuestra Fundación ASOF desarrollamos talleres vacacionales, en donde 400 niños aprendieron sobre sí mismos, sus derechos, el ahorro, los conceptos financieros básicos y la empresa.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer	Facilitamos y privilegiamos la participación de la mujer en todos los niveles, para propiciar un equilibrio que comúnmente no se produce en el mercado laboral externo. Contamos con una relación del 64% de mujeres en nuestro Talento Humano.
4. Reducir la mortalidad infantil	A través del módulo “Enfrentando las enfermedades de los niños”, nuestra Fundación Apoyo Solidario a la Familia, se capacitó a más de 5.000 mujeres de los Grupos CREER.
5. Mejorar la salud materna	Quienes integran los grupos CREER recibieron el programa “Lactancia materna y alimentación del niño”, como parte del aprendizaje que brinda ASOF, durante seis meses, en 10 sesiones.
6. Combatir el virus VIH Sida, paludismo y otras enfermedades	“Protejámonos del VIH” es el tema impartido a las beneficiarias de la Fundación ASOF, en ocho sesiones que les sirve de base para una defensa con conocimientos.
7. Garantizar el sustento del Medio Ambiente	1’ 777 m³ millones de agua, cantidad que consumen 2.962 familias en un año y medio fue lo que la familia CACPECO evitó su contaminación, a través de la implementación de nuestro programa de reciclaje y gestión de 8.158 pilas y baterías.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	Continuamos siendo parte de la Alianza Cooperativa Internacional, Red de Cooperativas en Ecuador. La Red de Gerentes de América Latina y el Caribe, apoyada por la DGRV - Confederación Alemana de Cooperativas, con quienes y en unidad con 18 Gerentes de Cooperativas Aliadas se reunieron en el Ecuador para tratar temas de: productividad, gobierno corporativo, costeo y crédito rural, entre otros.

LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL Y LA FAMILIA CACPECO

A los largo de nuestra adhesión a la Responsabilidad Social Empresarial hemos caminado alineados al compromiso ético emprendido por la Organización Mundial de las Naciones Unidas, que promueve el cumplimiento por parte del sector privado empresarial, de los 10 principios del Pacto Global.

ANTI CORRUPCIÓN	1. Las empresas y los Derechos Humanos.	A través de nuestras políticas y procedimientos fomentamos que ningún miembro de la familia CACPECO sea discriminado o violentado en su integridad como persona.
	2. Vulneración de los Derechos Humanos.	Después de haber medido el cumplimiento de nuestro Código de Ética, podemos confirmar el compromiso de respeto y consideración al ser humano. Capacitamos a 131 colaboradores en el tema de acoso sexual.
	3. Las empresas y la libertad de asociación.	La familia CACPECO reconoce y permite la libre asociación del Talento Humano, derecho garantizado bajo su política específica.
MEDIO AMBIENTE	4. Las empresas y el trabajo forzoso y coacción.	Cuidamos y garantizamos que el ambiente laboral esté libre de toda circunstancia de trabajo forzoso y coaccionado, a través de nuestras políticas.
	5. Erradicación del trabajo infantil.	Promovemos el cumplimiento de nuestros proveedores con la política institucional de no contratación de población infantil en sus cadenas productivas.
NORMAS LABORALES	6. La discriminación en el empleo.	Medimos permanentemente el clima laboral y hemos obtenido un 83% de satisfacción, con 0 casos de discrimen en el 2013 y el cumplimiento y evaluación de nuestro Código de Ética.
	7. Las empresas y el medio ambiente.	Declaramos a través de políticas nuestros compromisos de manera categórica, para la protección del ecosistema y la responsabilidad sobre los impactos que causamos.
DERECHOS HUMANOS	8. Iniciativas para el respeto medioambiental.	3.36% fue el porcentaje que disminuimos en comparación al año 2012, en el consumo de energía eléctrica.
	9. Difusión de tecnologías ecológicas.	Nuestra plataforma tecnológica contribuye y nos permite ser una familia comprometida con el cuidado del planeta y sus recursos.
	10. Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno.	Regulamos y promovemos el cumplimiento del marco regulatorio y de las buenas prácticas de ética, con políticas anticorrupción y de plena transparencia en todas nuestras acciones y gestión.

4.8 UN COMPROMISO CON LA EVOLUCIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La premisa institucional para corresponder al legado con el que inició esta familia CACPECO, que no es otra que la de brindar soluciones financieras y solidarias a un segmento de la población que no tenía acceso, prosperó y hoy contamos con la credibilidad de más de 147.000 socios y clientes, que sumados a los demás grupos de interés, representan nuestra visión de sustentabilidad y en ellos fundamentamos nuestra filosofía organizacional:

Misión, Visión y Valores

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
Entregamos productos y servicios financieros solidarios de calidad, acordes a las necesidades de nuestros grupos de interés a través de una gestión eficiente, transparente, apegada a la ley, a favor del equilibrio entre el bienestar social y la preservación de los recursos naturales, apoyados en tecnología actualizada con un talento humano competente.	Somos una cooperativa modelo en responsabilidad social empresarial, comprometida con el desarrollo de nuestros grupos de interés y aceptada en sus zonas de influencia.	TRANSPARENCIA: es vincularnos con total integridad con nuestras partes interesadas. COMPROMISO: es el alto grado de involucramiento y una constante actitud positiva frente a la Institución. ENFOQUE AL LOGRO: es tener claro a dónde deseamos llegar. HUMILDAD: consiste en aceptarnos con nuestras habilidades y nuestros defectos, sin vanagloriarnos por ellos. LIDERAZGO: es la energía bien encaminada para alcanzar nuevos retos. SOLIDARIDAD: es la mano amiga en el momento oportuno.

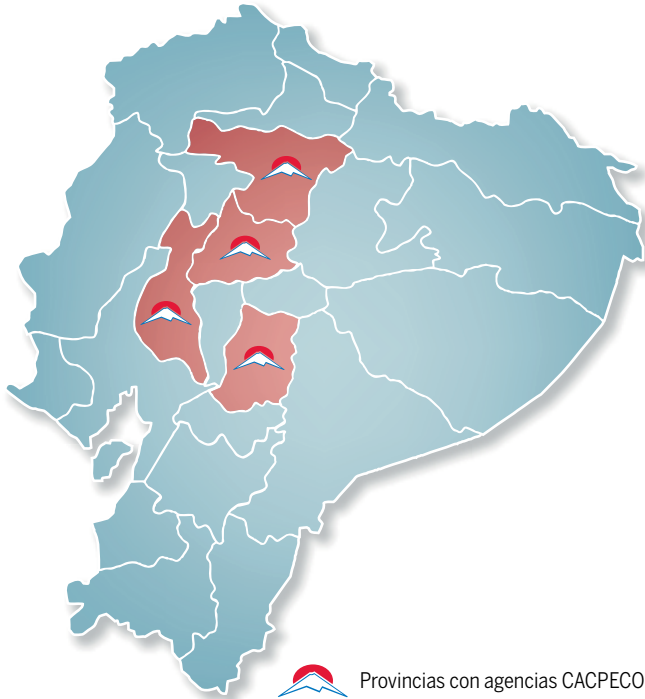
OBJETIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS	META	CUMPLIMIENTO
Implementar un proyecto social o medioambiental que mejore la calidad de vida de grupos vulnerables.	1	197 niños y sus familias fueron beneficiados con procesos de capacitación en manejo de alimentos, aseo personal y se propició una alianza con la comunidad para la adquisición de un clorador que purifica el agua que consumen los habitantes de Pulinguí, cantón Guano, provincia de Chimborazo. 15 microempresarios fueron capacitados en el manejo de sus finanzas.
Alcanzar el cumplimiento del modelo de gobierno corporativo en un 96%.	96%	Contamos con la certificación de la ACI hasta noviembre de 2014.
Mantener el ROA superior al promedio del sistema cooperativo.	1.27%	Alcanzamos el 2,73% que demuestra la eficiencia en nuestras operaciones.
Incrementar el ahorro inversión.	100%	Llegamos al 58%, por un retraso en la ejecución de la campaña promocional.
Incrementar las captaciones a la vista y plazo	8%	Superamos lo planificado con el 17,80%.
Incrementar las colocaciones	10%	Logramos el 15,61%, es decir 5.61% más de lo esperado.
Mantener el índice de satisfacción del cliente externo.	91%	Alcanzamos el 92.47% de satisfacción externa.
Mejorar un clima laboral	90%	Se obtuvo un 83.37% de satisfacción interna.
Cumplir con el 100% de las disposiciones de los organismos de control, referente a las TIC´s en temas de seguridades físicas y lógicas.	70%	100% cumplido en el 2013.

Perfil de la organización

2.4/2.5/2.7
UBICACIÓN

Bajo nuestro objetivo de facilitar el acceso a servicios financieros por parte de grupos de atención prioritaria o vulnerables, paulatinamente hemos incrementado la cobertura geográfica, en zonas rurales y urbano-marginales, que nos han permitido acercarnos más a nuestros socios y a la comunidad, contamos con 14 oficinas distribuidas estratégicamente en el Centro-Occidente del Ecuador y una oficina móvil.

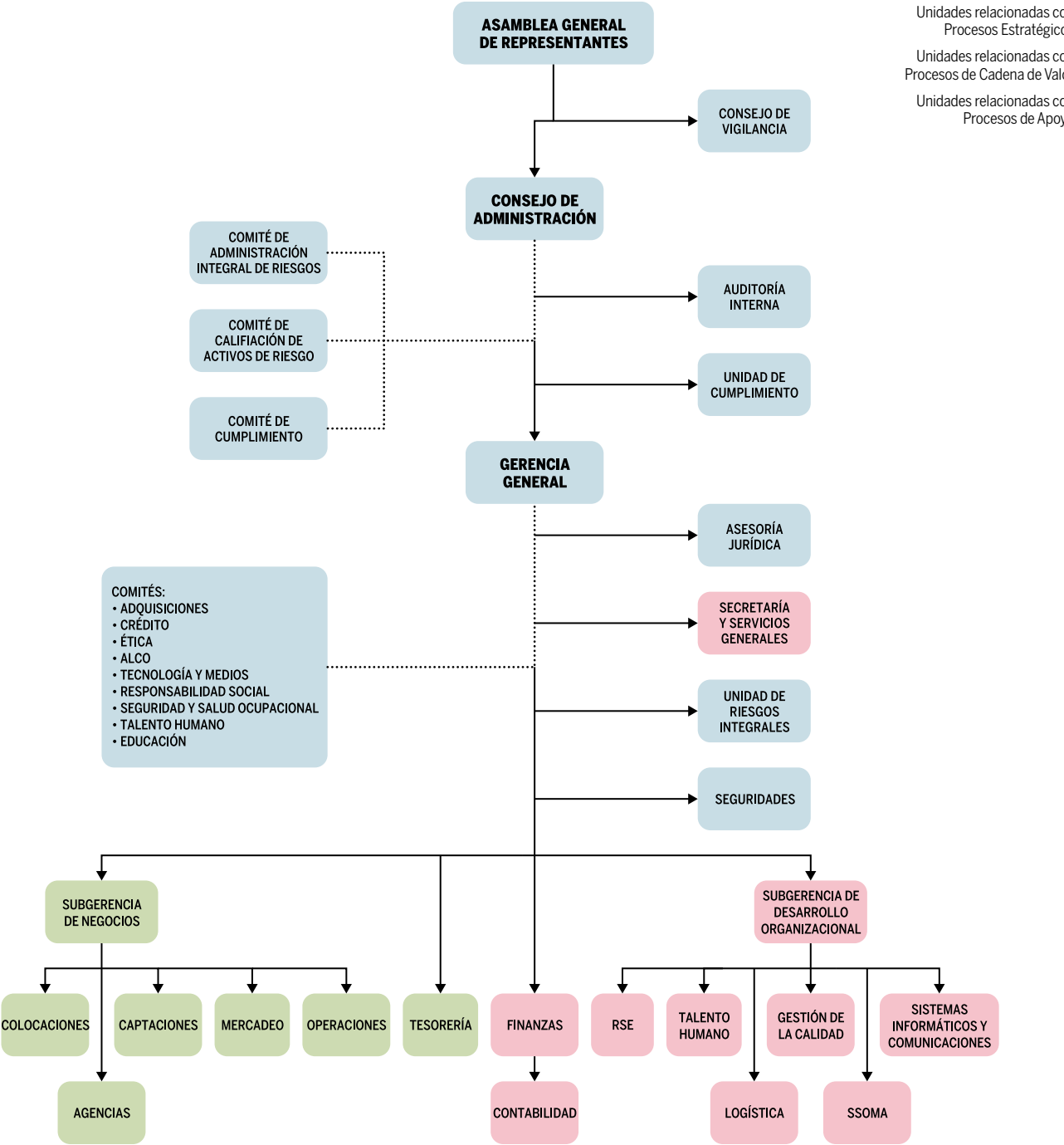


2.3/2.9

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La adecuada sinergia entre los procesos Estratégicos, de Cadena de Valor y de Apoyo optimizan la búsqueda del crecimiento institucional:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





La familia CACPECO valora el compromiso del equipo Corporativo que está integrado por:

ALTA GERENCIA	
Virginia Escobar	Gerente General
Soraya Peñaherrera	Subgerente de Desarrollo Organizacional
Xavier Lomas	Subgerente de Negocios
PRINCIPALES EJECUTIVOS	
Jenny Proaño	Auditora Interna
Aracely Tovar	Jefa de Riesgos Integrales
Jeanneth Gómez	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
Juan Carlos Rubio	Jefe de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Carlos Viera	Jefe de Captaciones

4.14 / 4.15 / 4.16 / 4.17

Nuestros grupos de interés y su relacionamiento



Observamos y aplicamos los principios de materialidad, exhaustividad y coherencia en el Sistema de Gestión Sustentable y de relacionamiento con nuestros grupos de interés, para poder informar con la transparencia que nos caracteriza, los intereses y expectativas que se validaron durante los procesos de diálogo con nuestros grupos de interés, así como nuestros compromisos y estrategias que serán gestionadas en el 2014:

SOCIOS

	INTERESES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA A APLICAR
Ahorristas	• Trato amable. • Entrega de servicios en forma más ágil. • Solvencia y seguridad institucional. • Suficiente personal en las áreas de servicio al cliente. • Honesta atención en ventanillas.	• Ampliar el servicio de cajeros automáticos. • Brindar servicios virtuales. • Respeto a las personas en desventaja física y mental. • Dirigir un proyecto social a: microempresarios, agricultores, madres amas de casa, mujeres o jóvenes emprendedores que se encuentren organizados, en parroquias más olvidadas, Poaló, Once de Noviembre, Toacaso.	• Sistematizar la técnica del cliente fantasma. • Capacitar en “Ventas Efectivas y Motivación” • Mantener la calificación de riesgos AA. • Contar con servicio virtual. • Desarrollo del programa de Voluntariado. • Desarrollar diálogos estructurados.
Socios con crédito	• Entrega rápida y oportuna de créditos. • Tasa de interés razonable y asequible. • Mantener la entrega correcta y transparente del crédito. • Demanda una comunicación más personalizada y a través de medios masivos.	• Que se comunique la obra social/ambiental.	• Sistematizar la medición de los procesos de crédito. • Emitir boletines cuatrimestrales. • Fortalecer los medios virtuales. • Desarrollar diálogos estructurados.
Inversionistas	• Tasas de interés competitivas. • Atención inmediata. • Entrega de servicios sin discrimen alguno. • Mejora de la comunicación, a través de la entrega de información oportuna y veraz.	• Facilidad en la pre-cancelación de las inversiones. • Tasa preferencial a clientes que mantienen por varias veces su Inversión.	• Análisis permanente del mercado. • Evaluación anual del Código de Ética. • Emitir boletines cuatrimestrales.

TALENTO HUMANO

	INTERESES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA A APLICAR
Menos de 30 años de edad	• Contar con personal suficiente en todas las áreas. • Ambiente de respeto y compañerismo. • Capacitación constante en Ética. • Mejoramiento de la comunicación interna.	• Campeonatos y esparcimiento. • Que la familia sea parte de los proyectos de la Cooperativa.	• Capacitar en “Ventas Efectivas y Motivación”. • Continuación de la Revista SOMOS. • Reactivación de la intranet. • Fortalecimiento de herramientas virtuales. • Desarrollar diálogos estructurados.
Más de 30 años de edad	• Cumplimiento del plan de capacitación. • Puesto de trabajo ergonómico, con oficinas adecuadas y suficiente espacio físico. • Incremento salarial anual. • Sistematizar los estímulos no monetarios. • Contar con canales o un mecanismo de comunicación adecuado que fluya en todos los niveles. • Que exista un estudio de evaluación técnico del pago de remuneraciones.	• Que el pago del IESS e impuesto a la renta sea por parte de la Cooperativa a todo el personal. • Exista guardería, centros de estudios dirigidos y comedor. • Fomentar iniciativas gubernamentales alineadas a los objetivos institucionales (RSE). • La navidad se celebre entre compañeros en una cena navideña y que la familia participe en el voluntariado.	• Capacitación en temas técnicos. • Continuación de la Revista SOMOS. • Reactivación de la intranet. • Fortalecimiento de herramientas virtuales. • Desarrollar diálogos estructurados.

PROVEEDORES

INTERESES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA A APLICAR
• Pago no mayor a ocho días. • Mayor personalización en las formas de comunicar. • Están de acuerdo en ser evaluados y monitoreados. • Tener reglas claras.	• Tener acceso a servicios en línea. • Línea de crédito exclusiva para proveedores. • Necesidad de ser tomados en cuenta para actividades sociales/ambientales. • Que se amplíe el servicio de CACPECO a otras provincias, como Tungurahua.	• Evaluación anual y medición de satisfacción. • Capacitación en temas de su interés. • Realizar la medición del pago oportuno.

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

INTERESES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA A APLICAR
• Adecuado uso de los recursos no renovables. • Reducción de los consumos de materiales y recursos como agua y energía.	• Tratamiento de los desechos. • Apoyo en programas de conservación del medio ambiente. • Concienciar a la comunidad en el respeto al medio ambiente.	• Medición de la huella de carbono. • Fortalecimiento del programa Oficina Verde. • Desarrollar propuesta de mitigación de los impactos generados.

ORGANISMOS DE CONTROL SEPS/IESS/SRI

INTERESES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA A APLICAR
- 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.	- Emisión de la Sexta Memoria de RSE. - Distribución de boletines informativos.

2.6/ 4.1/ 4.4/ 4.5 / 4.7/ 4.8

Una sana gobernabilidad nos fortalece...

El nuevo organismo de control la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria -SEPS- en este período registró para su supervisión a todas las instituciones de los diversos segmentos entre ellos al sistema financiero de economía popular y solidario, las cooperativas de ahorro y crédito divididas en cuatro segmentos suman en el País 946, correspondiendo al segmento cuatro, antes supervisado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, 39 cooperativas.

Las Cooperativas presentamos la reforma al Estatuto enmarcado en la Ley y Reglamento que nos regula, una vez aprobado por la SEPS, se renovaron los Consejos de Administración y Vigilancia, así como también la Asamblea de Representantes, actos democráticos que fortalecen a la Institución.

El Gobierno participativo de la familia CACPECO lo conforman los representantes de los socios constituidos en la Asamblea General, los Consejos de Administración y Vigilancia, los Comités y la Gerencia General.

ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

Con la activa participación de nuestros asociados en noviembre de 2013, se eligieron 30 representantes a la Asamblea, máxima autoridad dentro de la estructura de la Cooperativa, bajo esta condición administran, gestionan y gobiernan no para ellos, sino para quienes les nombraron, los socios, sus decisiones se amparan en funciones señaladas en el Estatuto Social y son de cumplimiento obligatorio para todos los estamentos internos.

4.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En esta ocasión observando la disposición General Segunda de la Resolución del Ente de Control, la Asamblea procedió a elegir tres vocales de mayoría para cuatro años y dos de minoría para dos años, de ellos, dos miembros principales con sus respectivos suplentes deben poseer título de tercer nivel en Administración, Finanzas, derecho o afines; su responsabilidad es fijar las líneas estratégicas, políticas propuestas por la Gerencia General y recibir informes de la gestión;

CONSEJO DE VIGILANCIA

Con la Ley que actualmente rige al Sistema de Economía Popular y Solidaria, el Consejo de Vigilancia lo integran tres miembros elegidos por la Asamblea de Representantes, sus reuniones son mensuales con la presencia de todos, son responsables de la observación al cumplimiento de las disposiciones constantes en leyes, reglamentos y más normativa. Lo conforman:

DESIGNACIÓN	EDAD PROMEDIO
Ing. Francisco Arboleda Puente	Presidente
Lic. Adriana Molina Benavides	Secretaria 44 años
Sr. Willian Borja Brazales	Vocal

este trabajo es recompensado con capacitación y dietas que son fijadas en Asamblea de Representantes.

Su estructura tiene el respaldo de los siguientes miembros:

DESIGNACIÓN	EDAD PROMEDIO
Dr. Mario Arguello Armendáriz	Presidente
Lic. Carmen Cacuango Ortega	Vicepresidenta
Ing. Fabián Molina Quintanilla	Secretario 56 años
Dr. Carlos Tobar Burbano	Vocal
Lic. Ángel Berrazueta Andrade	Vocal



4.10 / EC7 /LA13

Los Comités que apoyan la gestión institucional son:

COMITÉ	RESPONSABILIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Nº DE SESIONES	GRUPOS SATISFECHOS	GÉNERO		EDAD PROMEDIO	PROCEDENCIA
				M	F		
Comité de Gobierno Corporativo	• Los intereses y expectativas de los grupos de interés, se trasladan a políticas, normas y procedimientos que permiten a través de una buena gobernanza, atender los requerimientos planteados, actuaciones que son vigiladas por este Comité.	Varias	Directivos, Talento Humano; Socios y Clientes; Proveedores; Comunidad; Gobiernos Locales y Organismos de Control; Medios de Comunicación y Medio Ambiente.	2	2	42 años	Latacunga
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	• Orienta acciones a ligar a la Cooperativa con la comunidad, • Soporta el trabajo de los grupos de mejora en diversos proyectos. • Propone políticas para consolidar la gestión con RSE.	6	Talento Humano y sus familias; Comunidad, Socios y Clientes, Directivos, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente, Medios de Comunicación.	6	1	40 años	Latacunga
Comité de Ética	• Vigila el cumplimiento de las normas de comportamiento señaladas en el Código de Ética.	1	Directivos, Talento Humano; Proveedores, Socios y Clientes.	6		41 años	Latacunga
Comité ALCO	• Define estrategias para una óptima administración de los recursos disponibles e inversiones de los fondos disponibles y saldos de cuentas del balance de la entidad.	12	Socios y Clientes, Talento Humano, Organismos de Control.	3	2	42 años	Latacunga

COMITÉ	RESPONSABILIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Nº DE SESIONES	GRUPOS SATISFECHOS	GÉNERO		EDAD PROMEDIO	PROCEDENCIA
				M	F		
Comité de Cumplimiento	• 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.	5	2	39 años	Latacunga
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.	12	Talento Humano, Socios y Clientes, Organismos de Control.	3		44 años	Latacunga / Quito
Comité de Crédito	• Diligencia 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.	125	Socios, Organismos de Control. Talento Humano.	2	1	41 años	Latacunga

No menos importantes para el adecuado desenvolvimiento institucional contamos con los Comités: de Adquisiciones, Calificación de Activos de Riesgo, Seguridad y Salud Ocupacional, Talento Humano y Tecnología y Medios.

EN29/ S08/ PR2/ PR6/ PR9 / FS9

El cumplimiento de Ley, nos genera grandes motivaciones...

Hemos ido más allá de la definición de políticas y del cumplimiento del marco legal y regulatorio, al haber implementado los requisitos del Sello HACE BIEN del Gobierno del Ecuador, que certifica mediante el proceso de auditoría externa, el cumplimiento de todas las leyes, acuerdos y ordenanzas que regulan nuestras operaciones, así como la implementación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Adicionalmente, contribuimos a los grandes objetivos y estrategias del Plan Nacional del Buen Vivir, así como al cumplimiento de las cuatro éticas empresariales: Trabajadores, Comunidad-Clientes-Proveedores, Gobierno y Ambiente, a través del sistema de certificación y reconocimiento de los Sellos HACE BIEN y HACE MEJOR.

Pero el reto continuó más allá del cumplimiento veraz de los requisitos del Sello HACE BIEN, nos sujetamos al proceso de auditoría externa de tercera parte, seleccionando a la firma certificadora ECUACERT-CERTIFICATION, una división de Acurio & Asociados, Organismo Certificador que bajo designación del Ministerio de Industrias y Productividad –MIPRO-, emitió la conformidad y certificación con la calificación de “Excelente”, hecho que nos permite ser la primera Cooperativa en alcanzar este importante hito en el desarrollo

institucional con ética y transparencia comprobada por terceros, así como la primera en todo el Sector Financiero.

Con orgullo recibimos el reconocimiento y premiación por parte del Eco. Ramiro González, Ministro de turno del Ministerio de Industrias y Productividad, MIPRO, en ceremonia pública del 28 de noviembre de 2013, hecho que nos compromete a seguir avanzando en el alto desempeño y compromiso con el desarrollo sustentable, así como nuestra futura certificación del Sello HACE MEJOR.



3.8 NUESTROS ALIADOS

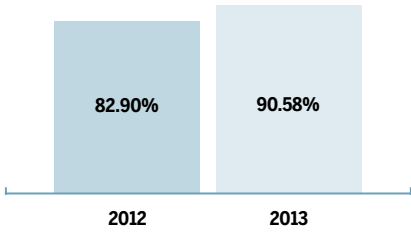
En el 2013 continuamos nuestra relación con varias instituciones y empresas a las que reconocemos su apoyo para que nuestra gestión sustentable se fortalezca.



4.6/ S02/ S03 VIVIMOS NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

Después de la aplicación de la encuesta anual para medir el grado de compromiso por parte de nuestros colaboradores y directivos con su guía de conducta interna/externa, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cumplimiento del código de ética



Este incremento de 7.68% representa un apego a las reglas de una convivencia transparente al servicio de nuestros grupos de interés.

4.9 / 4.11 UNA GESTIÓN PREVENTIVA QUE NOS DA SEGURIDAD

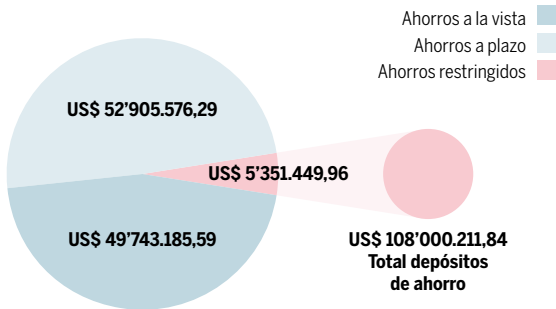
La familia CACPECO consolida su administración en tres elementos prevención, monitoreo y control, que le han permitido conservar su posición destacada en el mercado.



• Riesgo de liquidez

Gracias a la confianza de nuestros más de 147.000 socios y clientes garantiza la suficiente liquidez para atender los requerimientos de efectivo incluso en situaciones de emergencia.

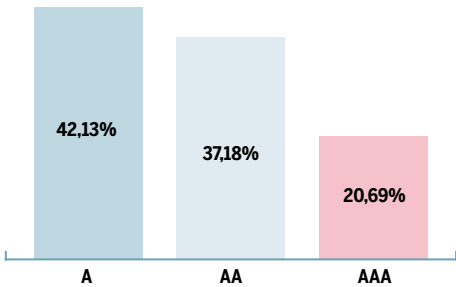
Estructura de obligaciones con el público



• Diversificación del riesgo en inversiones

La protección de los recursos de nuestros socios es la premisa de la gestión de la liquidez de la familia CACPECO LTDA., sumado a la búsqueda de nuevos mercados y una eficiente diversificación garantiza la permanencia de la Institución en el tiempo al servicio de nuestros socios/clientes.

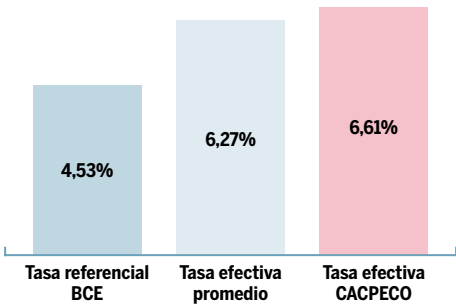
Portafolio de inversiones, de acuerdo a la calificación de IFI'S



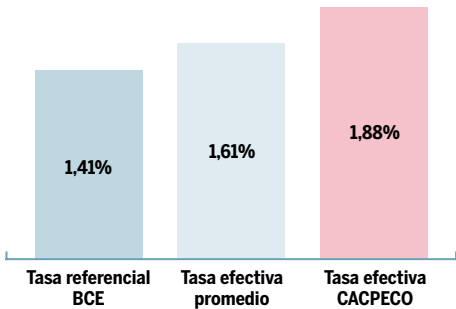
• Riesgo de mercado

Ante las variaciones de tasas de interés, la Cooperativa presenta un riesgo bajo que permite un apoyo a los socios con productos de alta rentabilidad, a través de tasas competitivas.

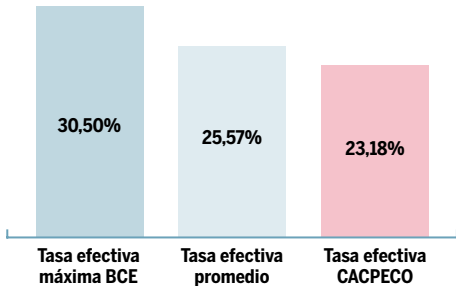
Tasa efectiva promedio depósitos a plazo



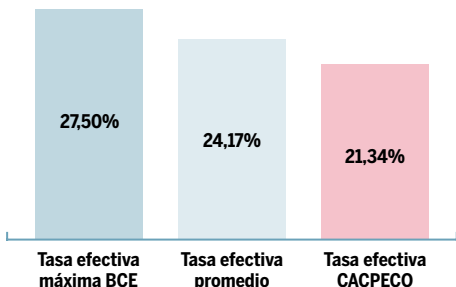
Tasa efectiva promedio depósitos a la vista



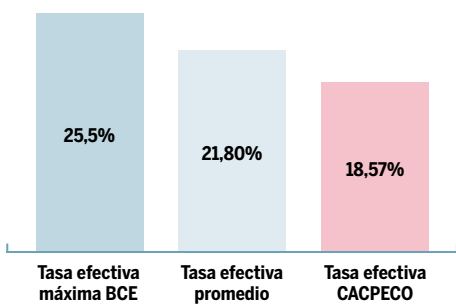
Crédito minorista de hasta USD\$3.000



Microcrédito de acumulación simple de USD\$3.001 a USD\$10.000



Microcrédito de acumulación ampliada de USD\$10.001 en adelante



La familia CACPECO prioriza el servicio a la rentabilidad, así continuamos siendo la institución financiera que ofrece las tasas de interés crediticias más bajas del mercado.

• Riesgo de crédito

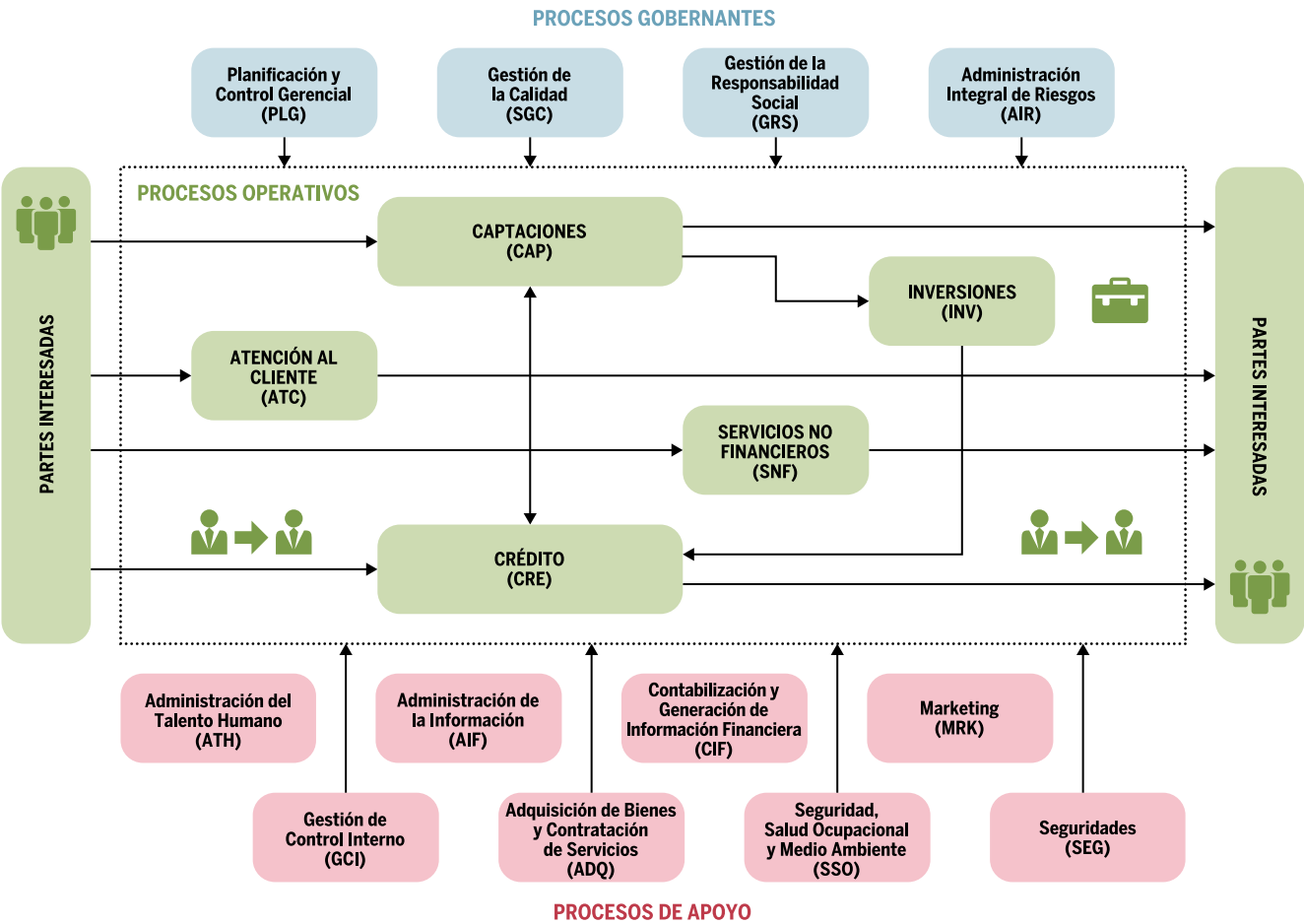
Priorizamos el microcrédito que es motor de desarrollo de la economía local, la familia CACPECO entregó soluciones financieras ágiles y de acuerdo a las necesidades de los socios.

• Riesgo operativo

PROCESOS		- Manual de Calidad aprobado. - Consolidación de las auditorías de procesos. - Levantamiento del 100% de todos los procesos. - Establecimiento de indicadores de procesos de crédito y captaciones.
PERSONAS		- Contratación del 100% del personal requerido. - Capacitación en temas técnicos y de negocios. - Medición del clima laboral.
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		- Implementación de la infraestructura de seguridades para garantizar la funcionalidad y oopratividad de todos los sistemas de información. - Desarrollo de la primera fase de un plan de continuidad del negocio, con la instalación del sitio alternativo en La Maná.
FACTORES ADVERSOS		- Formación Brigadas de Emergencia. - Plan de Contingencia activo.

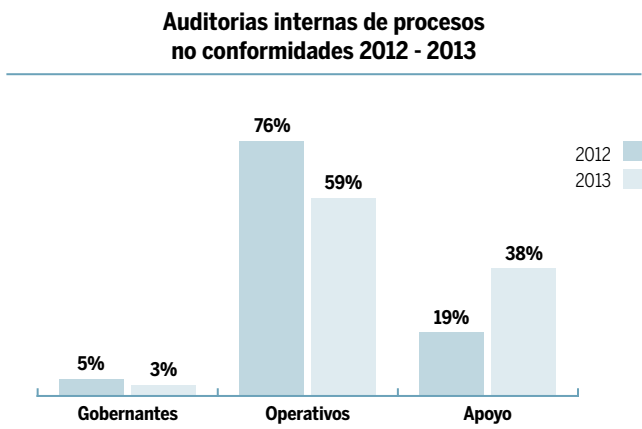
LA SINERGIA DE UNA GESTIÓN DE CALIDAD

Nuestro mapa de procesos es la representación gráfica de la sinergia que existe entre los procesos Gobernantes, Cadena de Valor y de Apoyo para alcanzar la satisfacción de nuestras partes interesadas.



EL SERVICIO QUE MARCA LA DIFERENCIA

El motor de nuestro Sistema de Gestión de Calidad es la auditoría interna de procesos, en el 2013 se realizaron dos auditorías con la participación voluntaria de 15 colaboradores, el 82% de todos los procesos fueron auditados con el objetivo de verificar que el servicio entregado esté de acuerdo a altos estándares de calidad y que se cumplan normas y reglamentos que nos rigen, como resultado de esta actividad se identificaron importantes oportunidades de mejora, como se aprecia en la siguiente gráfica:



LA MEJORA CONTINUA ES PARTE DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN

Liderazgo, creatividad y trabajo en equipo son las competencias que desarrollaron 25 colaboradores en la cuarta etapa de los grupos de mejora, conozcamos las oportunidades de mejora que se les llevó a contribuir con el crecimiento institucional y la comunidad:

GRUPO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	SOLUCIONES PROPUESTAS
RIOGROUP	Proyecto con la Comunidad Reducir las enfermedades infantiles: parasitosis, hongos, des-nutrición en la comunidad de Pulingui de la parroquia san Andrés, cantón Guano, provincia de Chimborazo	Alianzas con la UNACH, instituciones públicas y privadas para el desarrollo de varios procesos de capacitación a 109 niños, sus padres y docentes de la Escuela Once de Noviembre, de la comunidad de Pulingui, cantón Guano, en Chimborazo y un proceso de clorificación del agua.
VALAD	Proyecto con la Comunidad Mejoramiento de las capacidades de gestión financiera de los socios y no socios Iatacungueños	Capacitación a 20 empresarios en cómo mejorar sus negocios.
MEJORADOS	Proyecto con la Comunidad Incrementar la satisfacción de los usuarios del mercado de Valencia.	- Capacitación, asesoramiento y financiamiento para mejorar las condiciones de almacenaje y traslado de productos de los mercados de La Maná y Valencia. - Mejoramiento de la infraestructura de los mercados.
JADAA	Proyecto de calidad y productividad interna Lograr obtener una base de datos con alto nivel de información correcta.	- Guía de sectores económicos que mejore la información de la base de datos. - Creación de un video de los productos y servicios que entrega la Cooperativa.
LOS GLADIADORES	Proyecto de calidad y productividad interna Disminución del porcentaje de cuentas inactivas	Mejoramiento de los procesos de actualización de cuentas inactivas con la incorporación de incentivos.



RIOGROUP



VALAD



MEJORADOS



JADAA



LOS GLADIADORES

2.10 Premios y reconocimientos...



CERTIFICACIÓN DEL SELLO HACE BIEN

Otorgado por el Ministerio de Industrias y Productividad por el cumplimiento legal de Trabajadores, Proveedores-Clientes-Comunidad, Gobierno y Medio Ambiente.



EKOS PYMES - PRIMER LUGAR

Fue el reconocimiento de la Corporación EKOS otorgada por el manejo adecuado de indicadores financieros.





Nuestros Socios



Un compromiso generador del cambio...

FS1 / FS15

ESTA TRANSFORMACIÓN SE FORTALECE CON LAS SIGUIENTES POLÍTICAS:



Nuestro enfoque de gestión en

2013

- 8.083 SOCIOS Y CLIENTES SE SUMARON A NUESTRA FAMILIA, NOS SATISFACE EL CRECIMIENTO DEL 8.55% EN RELACIÓN AL 2012.
- EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS ES EL 92.47%.
- 1.361 NIÑOS INICIARON SU CULTURA DE AHORRO CON NUESTRO PRODUCTO "SUPER CUENTA".

2014

- CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA Y OPORTUNA.
- MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA DE LA OFICINA QUEVEDO.
- AMPLIAR LA COBERTURA DE LA FAMILIA CACPECO CON UN PUNTO DE ATENCIÓN.
- AFIANZAR LOS LAZOS COMERCIALES CON LOS MICROS Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS A TRAVÉS DE LA RED CACPECO.
- POTENCIAR LA NUEVA OFICINA MÓVIL.

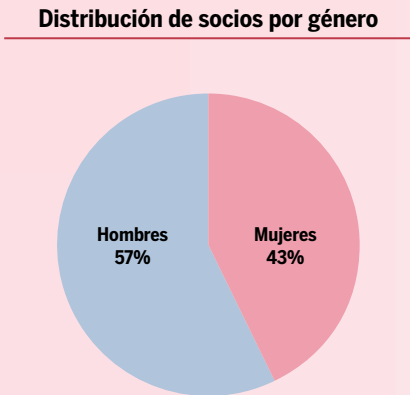
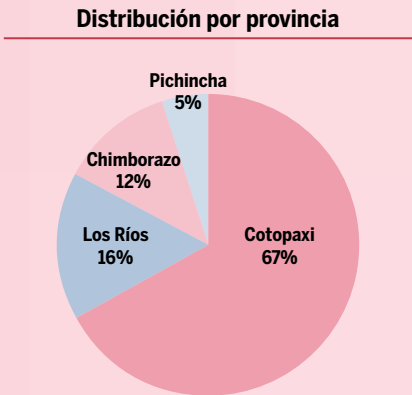
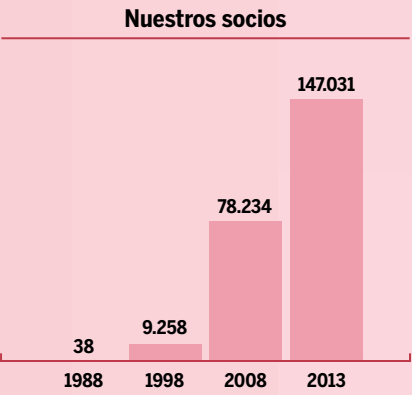
Conozca a nuestra razón de ser... Socios y Clientes

LA HISTORIA DE 25 AÑOS

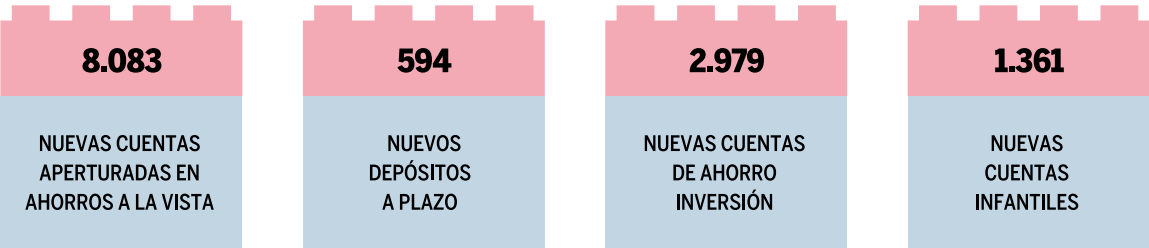
A lo largo de nuestra trayectoria, la familia CACPECO ha evolucionado con la confianza de miles de socios, quienes son los actores del desarrollo socio-económico de las zonas donde operamos:

El mayor porcentaje de las familias que mantienen un nexo solidario a través de nuestras soluciones financieras se encuentra en la provincia de Cotopaxi.

Privilegiamos la participación de la mujer en nuestra organización, hecho que se refleja también en el equilibrio de género de nuestros socios/clientes.



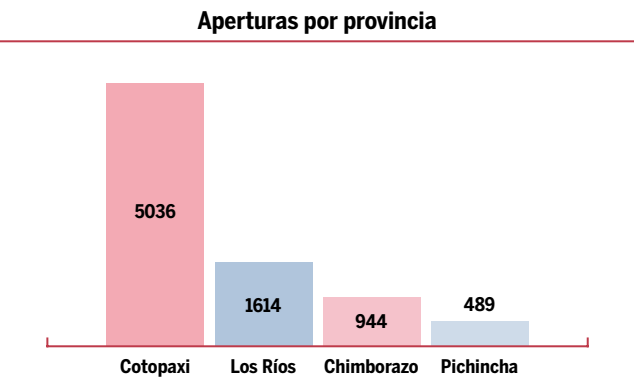
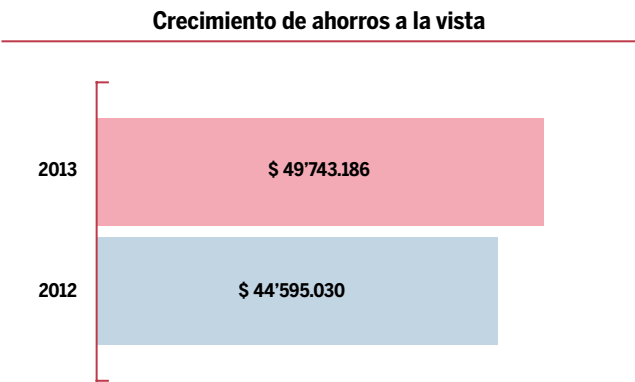
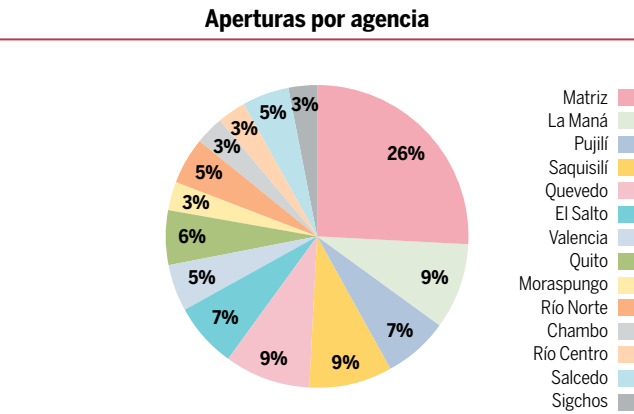
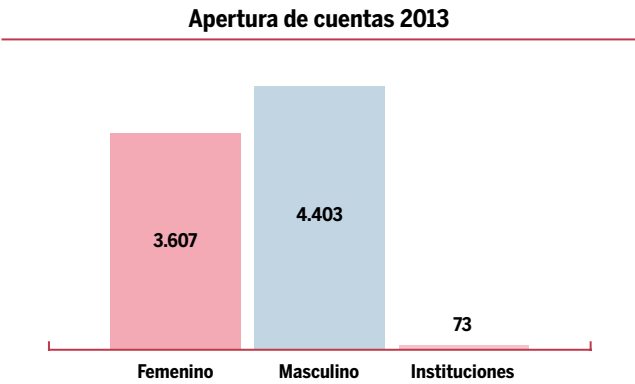
2.2 / 2.7 / PR3 La clave de la confianza en la familia CACPECO... nuestros Productos y Servicios Transparentes



AHORROS A LA VISTA

- Se abrieron **8.083** nuevas cuentas de ahorros a la vista.
- Se benefician de un seguro de vida gratuito que cubre hasta los 80 años de edad, con un ahorro promedio desde US\$50.

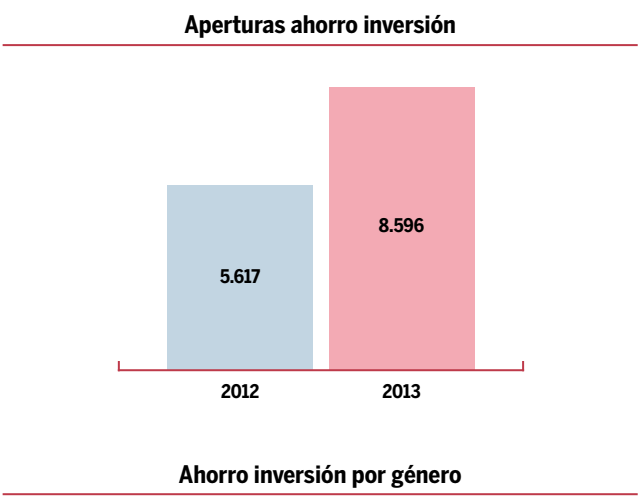
Las oficinas de Latacunga, La Maná, Saquisilí y Quevedo tienen una mayor participación y nos han permitido crear nuevas relaciones de reciprocidad, como se evidencia en las siguientes gráficas:





AHORRO INVERSIÓN

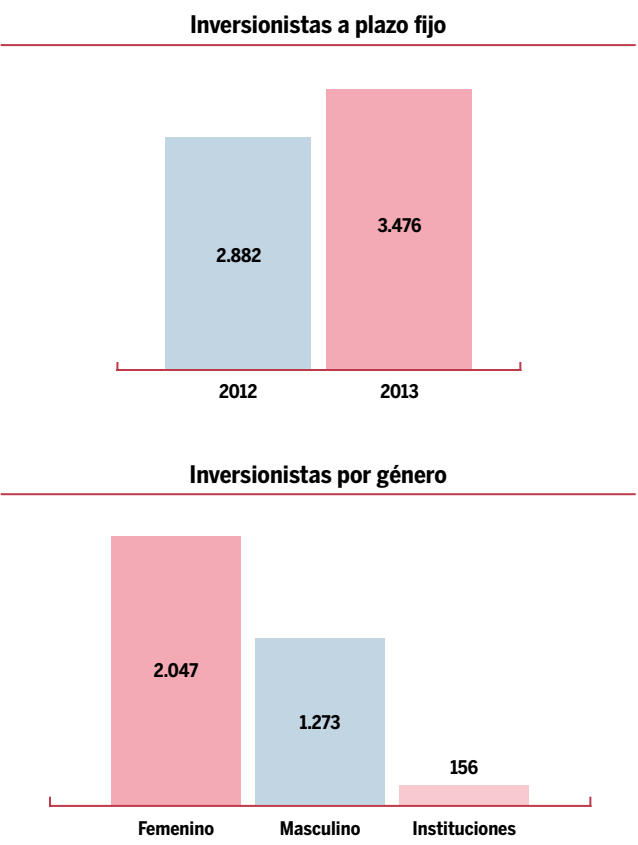
- **2.979** personas apostaron a un objetivo de corto y mediano plazo.
- Contamos con tres modalidades: educación, jubilación y multiuso.



DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

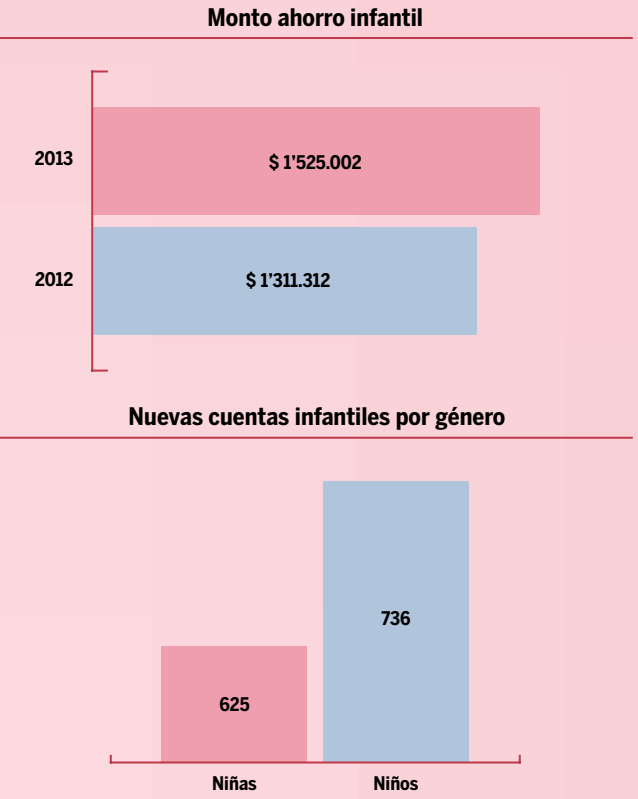
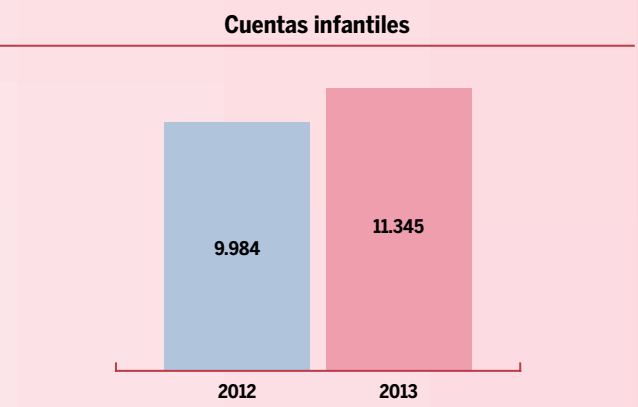
- 594 inversionistas eligieron unirse a nosotros por las ventajas que ofrecemos.
- Un seguro de vida por el valor de su inversión.
- Trato preferencial a nuestros adultos mayores.

El 52.88% representan el ahorro la población femenina, mientras que el 47.22% al masculino.



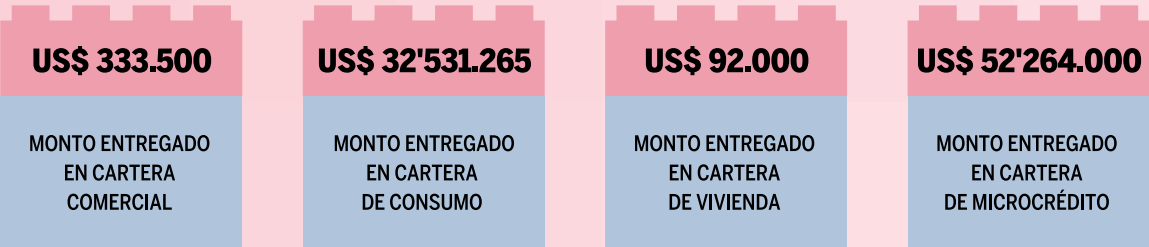
AHORRO INFANTIL

- 1.361 niños y niñas se convirtieron en pequeños-gran ahorristas, motivados por nuestras campañas de concienciación de cara a un mejor futuro al abrir sus cuentas de ahorro, marcando el inicio de un aprendizaje que les servirá en el futuro para ser más previsivos e independientes.
- 16.30% fue el crecimiento del monto de ahorro infantil, con un promedio de US\$ 141 por niño o niña, comprendidos entre los 5 y los 15 años de edad.



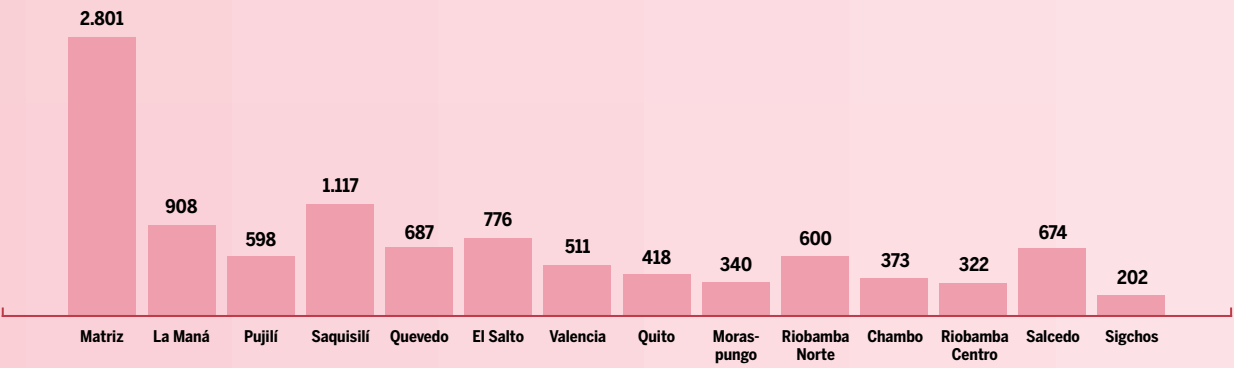
FS6

La oportunidad para crecer...



Más de 40.000 personas pudieron acceder a vivienda, educación, alimentación vestimenta, entre otros, a través del incremento de sus actividades económicas con la concesión de créditos por US\$ 84'293.030 en los segmentos de microcrédito, consumo, vivienda y comercial, distribuidos en nuestros 14 puntos de atención:

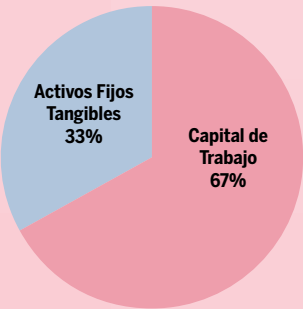
Créditos concedidos por agencia



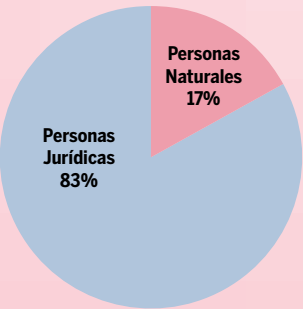
CRÉDITOS COMERCIALES

US\$333.500 se concedieron a medianas empresas que se ajustaron a la normativa que exige el Ente de Control, no obstante este valor disminuyó considerablemente en relación al año anterior ante la limitación de líneas de crédito externas que cubren la demanda crediticia de largo plazo.

Créditos comerciales por destino



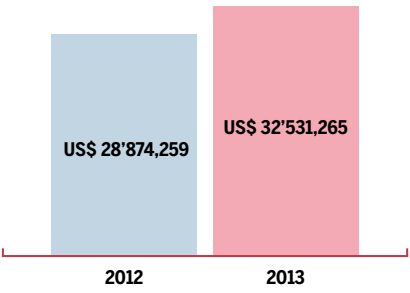
Créditos comerciales por tipo



CRÉDITOS DE CONSUMO

- US\$32'531.265 fue el monto concedido para que nuestros socios y sus familias satisfagan sus necesidades de mejorar su educación, sus vehículos, pago de deudas, adquisición o readecuación de bienes inmuebles.
- Se observa un crecimiento de esta cartera del 12.67%.

Monto de créditos de consumo



CRÉDITOS DE VIVIENDA

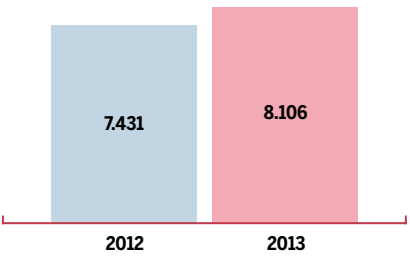
Fueron establecidos dos convenios con el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y el Fondo de Finanzas Populares, a fin de que se pueda aportar a las necesidades de nuestros asociados en el próximo período; no obstante realizamos una entrega solidaria apenas de US\$92.000, debido al cierre de operaciones del BEV.

FS7

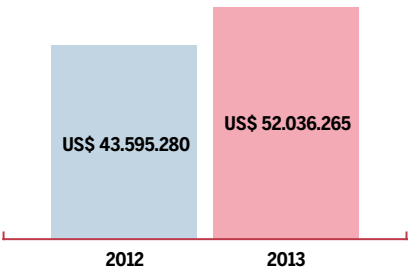
CRÉDITOS MICROEMPRESARIALES

- 8.106 familias expandieron sus negocios y con ello la posibilidad de acceder a la compra de activos fijos, capital de trabajo, mercadería, entre otros.
- Hubo un incremento de esta cartera del 19.36% en relación al año anterior.

Microcréditos concedidos

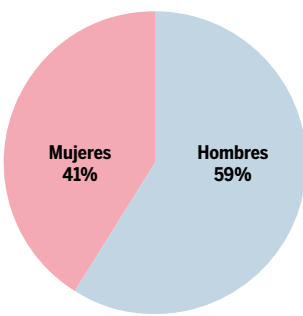


Monto de microcréditos



Contamos con un porcentaje mayoritariamente masculino.

Microcréditos concedidos por género

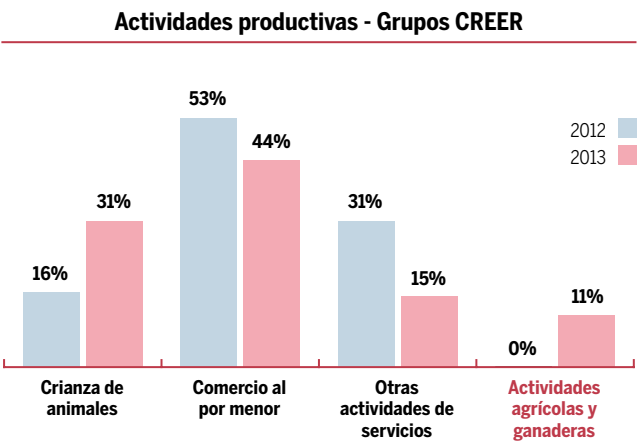


FS14 / FS16

Una fórmula que brinda bienestar... Educación + Ahorro + Crédito

5.000 mujeres y hombres de zonas urbano, rural y marginal participaron del crédito con educación facilitado por la Fundación Apoyo Solidario a la Familia; a partir de este año se incorporaron integrantes de género masculino, su aprendizaje comprende temas como: motivación y autoestima, padres eficaces con entrenamiento sistémico, enfoque de género y violencia intrafamiliar, gozan de seguros de hospitalización, de maternidad y de vida.

Para el 2013, se incrementó una actividad más, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Los grupos solidarios cubren las siguientes zonas:



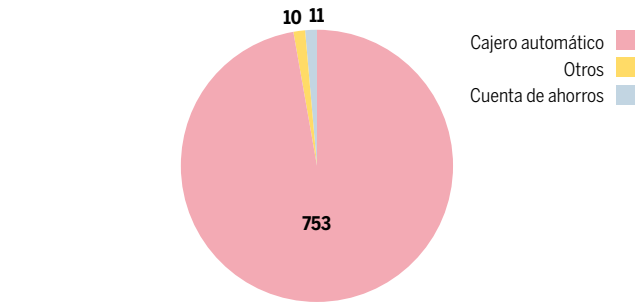
US\$2'583.286 fue el monto distribuido en 293 grupos solidarios, con un decrecimiento del 6%, debido a la proliferación de entidades micro financieras que atienden a este sector, ocasionando un sobreendeudamiento.

LA DIVERSIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

SERVICIOS NO FINANCIEROS				
Servicio	Número de Beneficiados	Descripción	Monto	Tendencia
Cajero Automático	32.670	465.333 transacciones	\$19'717.880	↑
Seguros de Vida y Desgravamen	116 familias	Cobertura en ahorros y créditos	\$489.877	↑
Seguro Exequial	5	Cubre los gastos funerales de los socios hasta \$1.200 y un adicional de \$1.200 si la muerte es accidental	\$4.400	Producto nuevo
Seguro Médico	317	"Mi Doctorcito" consultas médicas ilimitadas y medicina gratuita a nivel nacional para el socio y 4 dependientes	\$3.804	Producto nuevo
Remesas al Exterior	5.303 transacciones desde y fuera del Ecuador	Facilitamos	\$2'237.085	↑

PR8 UN PROCESO QUE INVOLUCRA CAMBIOS

Para la familia CACPECO la satisfacción de nuestros socios y clientes es nuestro objetivo primordial, el 97.28% de los reclamos fue ocasionado por errores en el servicio de los cajeros automáticos, proporcionado por la compañía proveedora, debido al cambio de sistema informático de la red; apenas un 2.72% correspondió a reclamos relativos a cuentas de ahorro y otros.

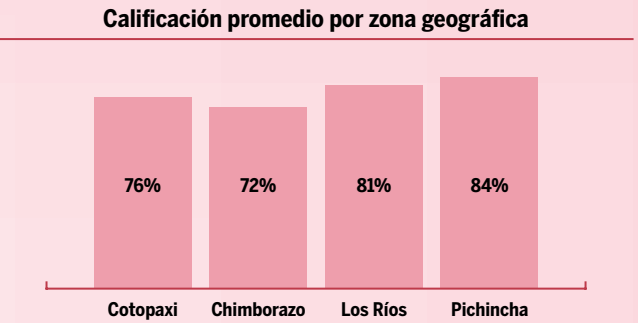


De los 774 casos registrados, el porcentaje de satisfacción del socio con la resolución de sus reclamos se presenta en la gráfica:



UNA TÉCNICA QUE NOS PERMITE MEJORAR

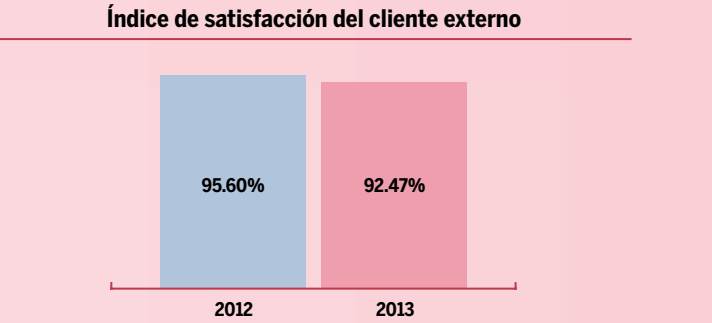
105 colaboradores recibieron la evaluación del "cliente oculto", técnica que evalúa la cortesía, amabilidad, comunicación e información, asesoría, imagen personal y de la estación de trabajo; la calificación promedio fue del 78% que equivale a buena, resultado que nos motiva a mejorar.



Experimentamos un decremento del 3.13% debido a que nuestro portafolio de productos/servicios carece de los canales electrónicos/virtuales, sumado al reducido espacio físico de algunas agencias y las interrupciones del cajero automático, oportunidades de mejora que en el 2014 serán resueltas a través de la puesta en marcha del portal web, la adecuación de las instalaciones y el refrescamiento de la imagen corporativa, capacitación al personal en ventas y el cambio a tarjetas inteligentes.

PR5 LA FAMILIA CACPECO MERECE UN SERVICIO DE CALIDAD

Bajo los parámetros de comunicación y cortesía, producto, conocimientos del personal, infraestructura y reputación nuestros socios evaluaron el servicio brindado, obteniéndose los siguientes resultados:



Los testimonios de nuestros Socios...



SRA. MARÍA LAURA TENE LÓPEZ
(Socia Agencia Chambo)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO es una Institución Financiera que siempre me ha brindado su apoyo, confiando en mí como microempresaria, esto ha contribuido al logro de todos los proyectos emprendidos junto a mi familia, es por esto que soy socia de ella hace once años y durante este tiempo los lazos de confianza se han ido fortaleciendo gracias a la atención personalizada y buen trato que siempre recibimos. Gracias por todo.



SRA. MARÍA MÉLIDA PARRA ESPARZA
(Socia Agencia Riobamba Centro)

Quiero expresar mi agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO por los diferentes préstamos que me han otorgado, he podido crecer económicamente y ahorrar con toda seguridad y gracias a ello tengo mi casa propia.



SRA. ELSA SAIGUA SAIGUA
(Socia Agencia Riobamba Centro)

Le agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO por haber confiado en mí, al otorgarme un crédito que me ha permitido acrecentar mi microempresa. El apoyo que recibimos día a día es muy gratificante por todos beneficios que han contribuido para que mi familia tenga un futuro mejor.



SR. FABIAN GUEVARA ROMERO
(Socio Agencia Riobamba Centro)

Para mí CACPECO es hablar de familia ya que me ha ayudado a fortalecer mi negocio, a ser útil ante la sociedad y sobre todo a crear fuentes de empleo, me siento orgulloso de ser parte de esta Institución que nunca me ha cerrado las puertas.



Nuestro Talento Humano



El corazón de nuestra familia siempre dispuesto a la Mejora Continua...

HR5 / HR7

EL CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL DE NUESTROS COLABORADORES SE FUNDAMENTA EN LAS SIGUIENTES POLÍTICAS:

PERSONAL

- DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO, A TRAVÉS DE FUENTES DE EMPLEOS DIGNOS, ÉTICOS Y UNA POLÍTICA SALARIAL JUSTA.
- DESARROLLO PARTICIPATIVO CON LOS GRUPOS DE MEJORA E INICIATIVAS DE NATURALEZA ASOCIATIVA, SOCIAL Y DEPORTIVA.
- CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS MINORÍAS: COLABORADORES DISCAPACITADOS O PADRES DE FAMILIA CUYOS HIJOS POSEAN ALGUNA ENFERMEDAD SEVERA.

PROFESIONAL

- FORTALECIMIENTO DE NUESTRA CULTURA DE MEJORAMIENTO CONTINUO.
- ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN, ACOSO SEXUAL, HOSTIGAMIENTO, COERCIÓN Y/O ALTERACIÓN.
- DESEMPEÑO ÉTICO DE LOS COLABORADORES DENTRO Y FUERA DE LA INSTITUCIÓN.
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y AMBIENTALES.
- CONTRATACIÓN DE AL MENOS EL 50% DE LOS EMPLEADOS/AS DE LAS ZONAS DE INFLUENCIA DONDE OPERAMOS.
- FOMENTO DE LA LIBERTAD DE OPINIÓN, DE ASOCIACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, RESPETANDO LA DIVERSIDAD, SIN DISCRIMEN ALGUNO.

Nuestro enfoque de gestión en

2013

- DESARROLLAMOS EL PROCESO DE DIÁLOGOS ESTRUCTURADOS Y SIRVIÓ DE BASE PARA FIJAR MEJORES CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES.
- SE ALCANZÓ UN 88% DE CUMPLIMIENTO DE NUESTRO PLAN DE CAPACITACIÓN.
- 165 COLABORADORES ENTRENADOS Y CAPACITADOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA.
- ALCANZAMOS UN TOTAL DE 10.630 HORAS DE CAPACITACIÓN, ES DECIR, 51% MÁS EN RELACIÓN AL AÑO 2012.
- SE FORTALECIÓ NUESTRA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

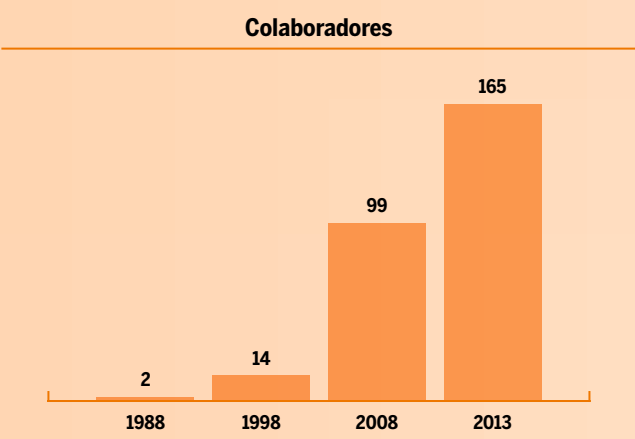
2014

- ACTUALIZAR Y REDISEÑAR EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS.
- MEJORAR EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN INTERNA.

LA2

Nuestra familia ha evolucionado...

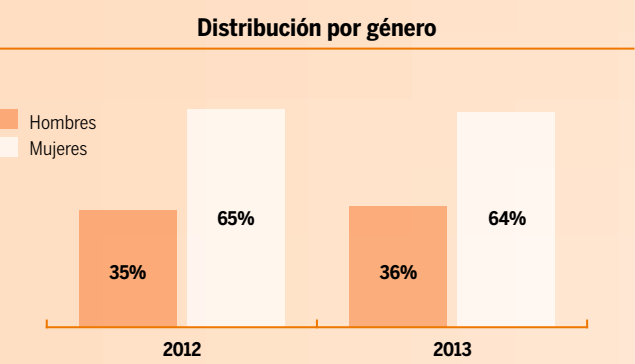
Para cristalizar los sueños de más de **147.000** socios y clientes, nuestra Cooperativa en estos 25 años abrió la puerta a muchos talentos que han contribuido a brindar soluciones financieras-solitarias:



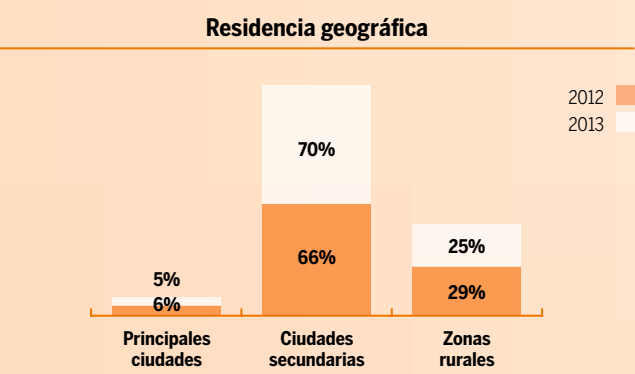
LA1

NUESTROS COLABORADORES

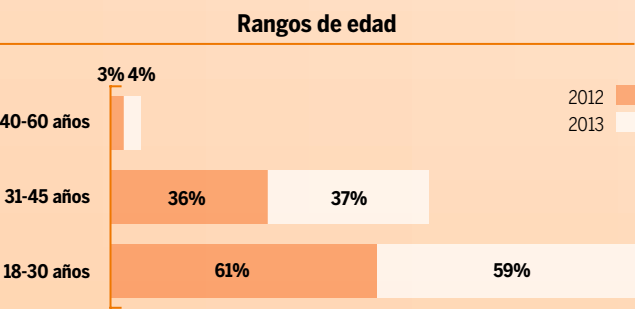
El talento humano está compuesto por un mix de profesionales comprometidos con la satisfacción de los intereses y expectativas de los actores interés claves:



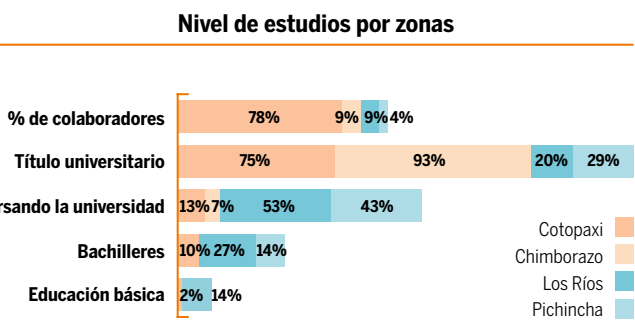
Cumplimos con nuestro compromiso de facilitar un equilibrio en el mercado laboral de las zonas donde operamos, a través de privilegiar la vinculación de talentos mujeres, contribuyendo de esta manera a la disminución del desbalance que existente en el mercado, mismo que está conformado por población masculina en su mayoría.



Damos cumplimiento de nuestra política de RSE, respecto a la contratación del personal de al menos el 50% de las zonas donde operamos.



Contamos con un equipo muy bien balanceado entre nuestros colaboradores con mayor experiencia (41%), y aquellos profesionales de las generaciones más recientes (59%), que en su conjunto han encontrado en CACPECO, la oportunidad de desarrollarse de manera integral. El promedio de edad es 30 años.



LA10 / LA11

PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y PERMANENCIA

Seleccionamos por competencias a los mejores seres humanos solidarios y aptos; conozcamos como se integran los colaboradores a la Familia CACPECO:

	2012	2013
Hojas de vida receptadas	156	187
N° de personas contratadas	27	33
Reingresos	1	2
Primer trabajo	5	7
Nuevos puestos de trabajo creados	5	8
Concursos internos desarrollados	2	4
Vacantes publicadas	4	5

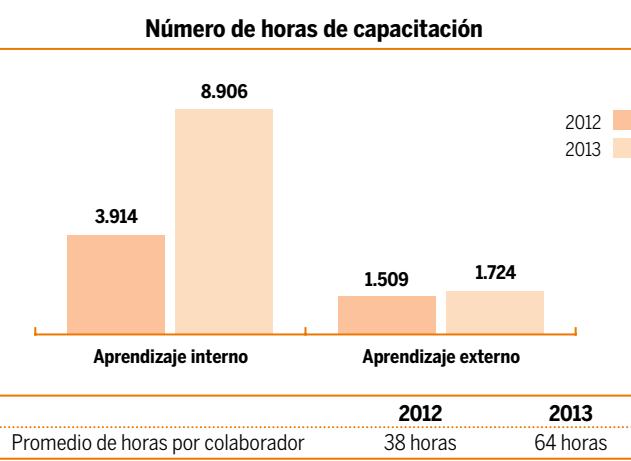
Una vez que llegaron a esta su casa, los 33 colaboradores nuevos cumplieron con un riguroso programa de inducción que fue mejorado en el año 2013, haciendo énfasis en un entrenamiento focalizado y constantemente evaluado, a fin de que el personal nuevo cumpla con el conocimiento al 100% de sus procesos, para el efecto contamos con la intervención de la Gerencia General, Subgerencias y las unidades de Talento Humano, RSE, Seguridades, SSOMA, Cumplimiento y personal especializado en negocios.



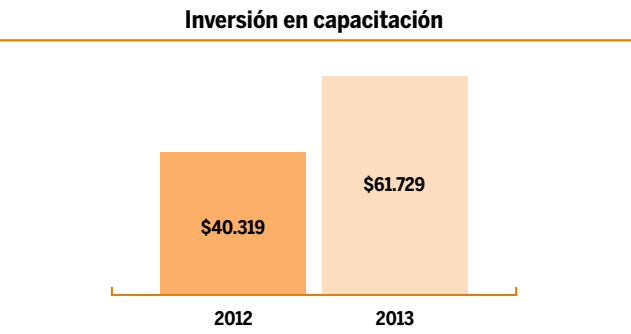
des de Talento Humano, RSE, Seguridades, SSOMA, Cumplimiento y personal especializado en negocios.

Se cumplió con el 88% del Plan de Capacitación anual de nuestro Talento Humano, frente al 76% del año 2012, cuya base fueron la superación de las brechas orientadas al cumplimiento de metas; así, una de las prioridades para el próximo período será contar con un proceso de definición de perfiles por competencias, que fortalezca técnicamente la evaluación al desempeño.

En la siguiente tabla se resume el aprendizaje que recibió nuestro Talento Humano:



Nuestra inversión en capacitación fue:





PASANTÍAS

11 estudiantes universitarios colaboraron con la Institución en diversas áreas, previo a la obtención de su título y realizaron un total de 2.436 horas de prácticas en las áreas de: Negocios, Talento Humano, Operaciones y Contabilidad, siendo retribuidos económicamente por su labor.

Nuestros conocimientos y experiencia también han sido compartidos no sólo casa adentro sino con otros colegas, así se demuestra nuestra adhesión a la cooperación entre Cooperativas, que han tomado nuestro modelo de gestión como referente para implantarlo casa adentro:

INSTITUCIÓN	N° DE PASANTES	UNIDAD VISITADA
COAC. 11 de Junio	2	Sistemas
COAC. Chone Ltda.	6	Operaciones y Negocios
COAC. 23 de julio	3	RSE
COAC. Ambato		
Coop. Financiera Atuntaqui	2	Operaciones y Auditoría Interna

EC3 / EC5 / LA3 / LA14
REMUNERACIÓN, RELACIONES LABORALES, DERECHOS Y BENEFICIOS

Sin duda, el factor salarial representa el recurso que permite el acceso de nuestros colaboradores y sus familias a un desarrollo socio-económico, a mejorar su calidad de vida, este proceso tiene un componente técnico basado en la equidad interna y la competitividad externa, elementos que son apoyados en herramientas como la valoración de cargos y estudios salariales externos, que fueron socializados a todo el personal. Es importante resaltar que en todas las posiciones no existe discrimen por género en las relaciones trabajo-remuneración, donde cuidamos el ingreso justo y equitativo de mujeres y hombres.

En el 2013 se cumplió con una entrega económica puntual de la siguiente manera:

Retribución económica			
Utilidades	\$ 773.716	\$ 895.514	2012
			2013
Beneficios sociales	\$ 643.268	\$ 727.448	
Retribución económica	\$ 1'318.502	\$ 1'520.839	

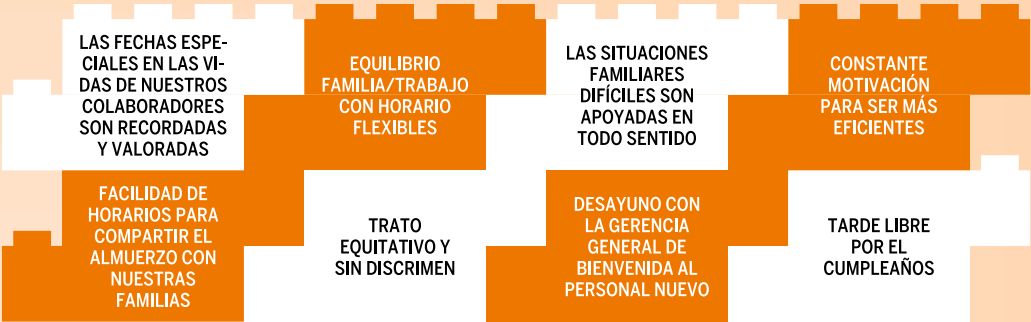
La relación de salario interno con el salario básico unificado es de 1.44 veces superior.

A la retribución económica que reciben nuestros colaboradores se suman los siguientes beneficios que hacen de esta relación laboral un nexo más allá del cumplimiento de la Ley:

- **Seguro de Vida, Médico y Mortuorio:** la Cooperativa aporta con el 50% para que los colaboradores se beneficien del seguro de vida, médico y mortuorio, convenido con tres reconocidas compañías del País.
- **Bono por Aniversario:** se retribuye un incentivo monetario cuando la Institución celebra un año de más de vida.
- **Bono de Cumplimiento de Metas Anuales:** el Consejo de Administración premia el esfuerzo adicional con un bono de cumplimiento.
- **Jubilación Patronal:** anualmente se procede con el cálculo actuarial de los colaboradores que tienen más de 10 años en la Institución.
- **Fondo de Retiro:** Constituye un ahorro mensual del 5% que el colaborador realiza al que se suma el 5% que aporta la Cooperativa, con el objeto de ser devuelto cuando deja de prestar sus servicios.
- **Subsidio de Antigüedad:** Al cabo de cinco años en la Entidad, el colaborador recibe el 2% de su sueldo por año trabajado.
- **Tarjeta de Comisariato:** se mantiene un convenio para descuentos mensuales de consumo con un comisariato de la localidad.
- **Plan de Telefonía Celular:** se mantiene contratado un plan para descuento mediante roles.
- **Refrigerio:** se otorga un valor adicional por día laborado.
- **Bono de vacaciones:** se entrega un pequeño aporte por cada período gozado.



En esta trayectoria de 25 años fortalecimos las relaciones laborales por medio de la creación y fomento de un ambiente laboral seguro, sano, de respeto y compañerismo.



ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN Y FAMILIA

Las tradiciones y valores ancestrales de cada región son parte de la riqueza del ser humano, para cuidar estos se realizaron actividades en fechas especiales como día de finados, navidad, fin de año.



21 hijos de nuestros colaboradores vivieron una experiencia diferente en un centro de entretenimientos, donde aprendieron a hacer transacciones en un banco, comprar medicinas, entre otros.

La alegría de cada uno de los hijos de nuestros colaboradores fue el ingrediente principal para compartir con ellos, una tarde navideña en el agasajo que brinda la Institución.



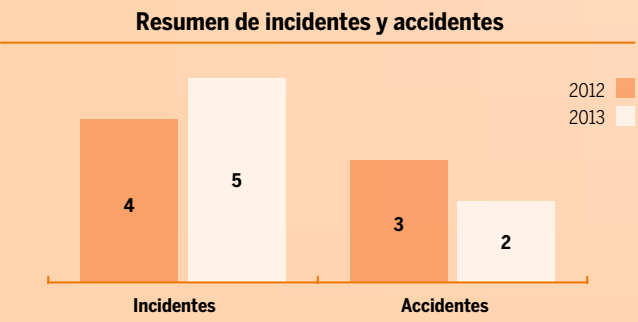
LA8
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La gestión de seguridad y salud ocupacional en nuestra familia ha motivado a que cada uno de sus miembros vaya involucrándose en cuidar y fortalecer nuestras políticas y sobre todo poner en práctica los conocimientos recibidos. Es grato comunicar que el 83% del personal ha recibido varios talleres de capacitación en temas como:

- No hay atajos para la seguridad.
- Los accidentes no son casuales.
- Manejo de crisis.
- Difusión del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Módulo 1 manejo defensivo.
- Capacitación a la Brigada de Evacuación Rescate y Primeros Auxilios.
- Capacitación a la Brigada Contra Incendios Teórica - Práctica.
- Legislación vigente en Seguridad y Salud Ocupacional, dirigido a nuestros Proveedores.
- Capacitación a la Brigada de Comunicación en Comunicación Efectiva.



Estos procesos de comunicación permitieron la mejora de los indicadores:



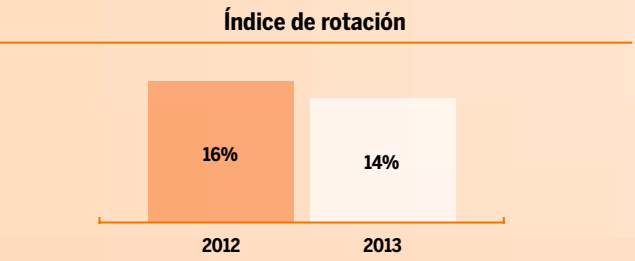
LA7		
	INDICE DE FRECUENCIA	TENDENCIA
2012	1.35 accidentes por 300.000 horas trabajadas en el año.	↓
2013	1.26 accidentes por 320.000 horas trabajadas en el año.	↓
INDICE DE GRAVEDAD		
2012	4.05 días por colaboradores que sufrieron una lesión por un accidente de trabajo.	↓
2013	3.79 días por colaboradores que sufrieron una lesión por un accidente de trabajo.	↓
TASA DE RIESGO		
2012	3 días por una lesión o un accidente de trabajo.	=
2013	3 días por una lesión o un accidente de trabajo.	=

LA6
UN COMITÉ ACTIVO

El 3% del total de colaboradores de la Cooperativa integran el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, cuyas responsabilidades en el 2013, se enfocaron a fortalecer el sistema de gestión y al cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo, normativa que fue actualizada y registrada en el Ministerio de Relaciones Laborales, evidenciando el cumplimiento de las disposiciones del Organismo de Control. Así también, se posibilitó la creación de la Unidad Médica con instalaciones modernas y técnicas que cuentan con los instrumentos indispensables para su funcionamiento, con el apoyo de un profesional de la salud con experiencia en medicina del trabajo e iniciamos el levantamiento de las fichas médicas ocupacionales de cada uno de los colaboradores de la familia CACPECO.

S04
ROTACIÓN

Nuestro índice de rotación en el 2013 fue del 14.11%, tuvo una disminución de 1.68% en relación al año anterior. Dirigiremos nuestros esfuerzos para mejorar este indicador que obedeció principalmente a decisiones personales y a la separación legal por incumplimientos del Código de Ética.



CLIMA LABORAL

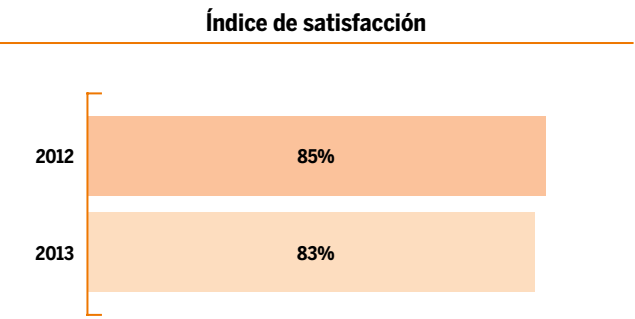
Compartimos los siguientes resultados de la encuesta que midió el clima laboral en el 2013:

- Ergonomía y condiciones Ambientales: 76.65%
- Factores Externos Laborales: 74.46%

Para estos indicadores que se reflejan como los más bajos, se prevé en el 2014 destinar un porcentaje del presupuesto anual para brindar mejores condiciones ergonómicas.

- Sus funciones en la Cooperativa: 86.90%
- Relación con Jefes o superiores: 87.74%

Estos indicadores expresan que el personal se siente a gusto con lo que hace y con la correspondencia que existe con sus jefes.



Se registró un decremento de 2.08% que esperamos superarlo en el 2014, con varias soluciones de mejora como la conformación de un grupo de facilitadores internos, que se encargarán de transmitir con mayor fluidez los cambios y acciones de mejora que se planifican para garantizar la plena satisfacción de nuestro Talento Humano.



Los testimonios de nuestros Colaboradores...



MARÍA DOLORES PÁSTOR
 (Colaboradora desde 2002)

Hace casi 13 años que la vida me dio la oportunidad de formar parte de una gran Institución, cada nuevo día le doy gracias a Dios por continuar siendo parte de ella, CACPECO me ha dado lo que soy y lo que tengo, ha valorado mi lealtad y mi compromiso, amo a esta casa como si fuera la mía.



MÓNICA MASAPANTA
 (Colaboradora desde 2008)

Gracias al apoyo, seguridad y confianza que me ha brindado CACPECO, he podido cumplir con varios proyectos tanto personales como profesionales, realicé mis estudios de cuarto nivel que me ayudarán a tener un mayor conocimiento y análisis en las actividades que me han encomendado; esto me motiva a esforzarme día tras día en prepararme y brindar un mejor servicio a mis clientes internos y externos. Mi gratitud por siempre a CACPECO.



LORENA TAPIA CASTILLO
 (Colaboradora desde 2009)

Pertenecer a la Familia CACPECO para mí es un gran orgullo y representa una experiencia enriquecedora en mi vida tanto en lo personal como en lo profesional, es sentirse como en casa, lo cual motiva a realizar nuestro trabajo con responsabilidad y eficiencia, dando lo mejor de mí para así lograr los retos y metas diarias en mi vida. Gracias CACPECO.



JINSON ZAMBRANO
 (Colaborador desde 2010)

Hablar de CACPECO para mí es sinónimo de superación ya que la institución me ha ayudado a crecer tanto en la vida personal como en la profesional por lo tanto me siento agradecido, porque en los años que llevo laborando en la Cooperativa junto a mis compañeros he dado lo mejor de mí, para la satisfacción de nuestros socios y clientes, guardando las mejores experiencias.



Nuestros Proveedores



Los resultados exitosos son posibles gracias a su cooperación...

EC6 / HR6

EL COMPROMISO DE LA FAMILIA CACPECO CON ESTE STAKEHOLDER SE FUNDAMENTA EN LA CONSOLIDACIÓN DE RELACIONES DURADERAS SOBRE LA BASE DE NUESTRAS POLÍTICAS:



Nuestro enfoque de gestión en

2013

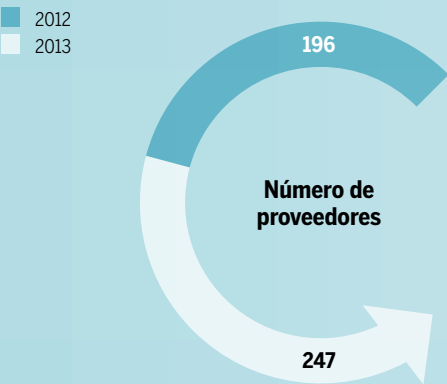
- MEJORAMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES DE 75% A 84%.
- OBTUVIMOS LOS INTERESES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS PROVEEDORES A TRAVÉS DE LOS DIÁLOGOS ESTRUCTURADOS.

2014

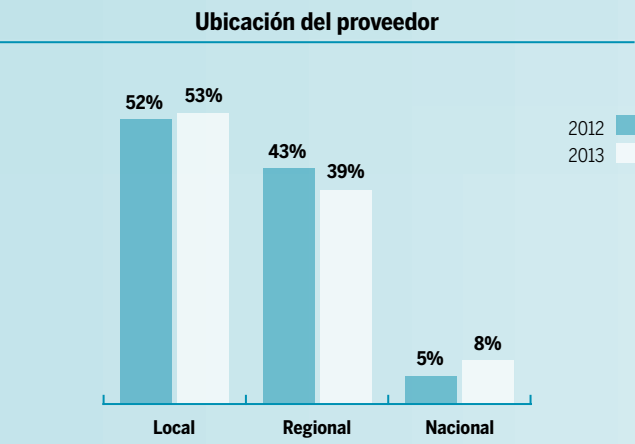
- MEJORAR EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN.
- MAYOR PERSONALIZACIÓN EN LAS FORMAS DE COMUNICARSE CON ESTE STAKEHOLDER.
- CONTINUAR CON EL PROCESO DE MONITOREO.

Laboriosas mentes y manos que crecen junto a nosotros...

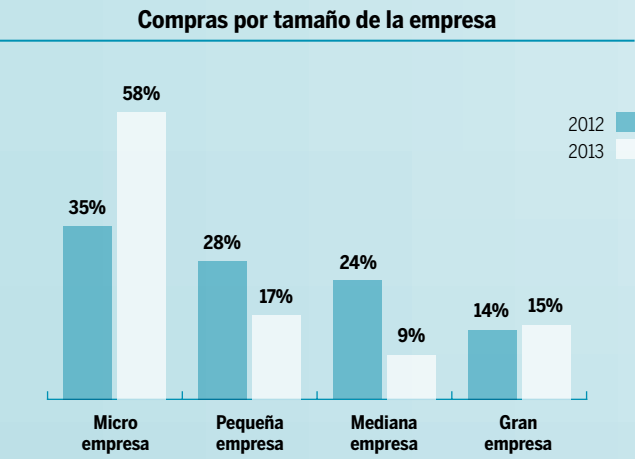
Un aproximado de 1.235 personas que forman parte del círculo de beneficiarios de una relación comercial que se afianza en el tiempo, a través de sus familias y el personal que contrata cada proveedor para entregarnos sus productos/servicios.



A continuación conozca datos importantes:



Dada la participación que tenemos en Cotopaxi, el 53% de nuestros proveedores pertenecen a esta provincia.



Nuestro compromiso con la microempresa se evidenció con la compra del 58% de nuestra proveeduría a microempresas en el 2013.



EC9 La responsabilidad en el pago a nuestros aliados estratégicos

En un promedio de ocho días a partir de la recepción de las facturas de nuestros proveedores, la familia CACPECO cumple con su compromiso de pago justo y puntual, pensando en su bienestar.

Detrás de este proceso transparente se tomó en cuenta calidad, tiempo de entrega, garantías, precio y alineamiento a las buenas prácticas de medio ambiente, requisitos necesarios para el fomento de negociaciones sanas, honestas y de mutuo interés.

Procesos importantes con nuestros proveedores

Después de los diálogos estructurados, nuestra familia de proveedores acordó que sean evaluados anualmente, este mecanismo es aplicado bajo los criterios de no trabajo infantil y forzoso, compromiso con el respeto a los derechos humanos y de los trabajadores, así como la protección y cuidado con el medioambiente y los recursos naturales.

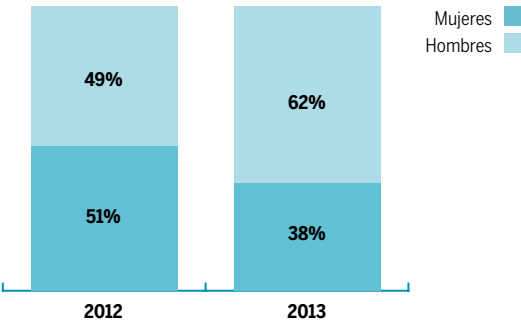
Es esta relación comercial lo más importante para ellos, es el pago puntual y desean un mayor relacionamiento con la Cooperativa. De nuestra parte, recibieron charlas sobre normativa de Seguridad y Salud Ocupacional.



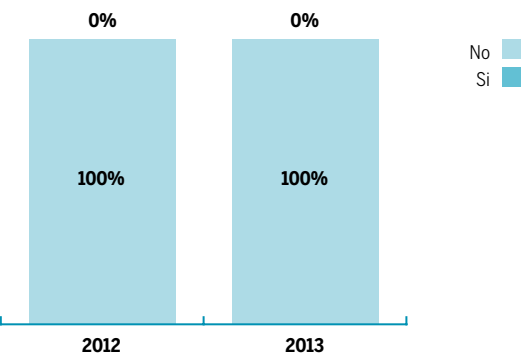
El próximo período difundiremos aspectos tributarios y medioambientales, que fueron solicitados por nuestros proveedores.

A continuación, compartimos algunas muestras de buenas prácticas de este stakeholder, identificadas en el proceso de monitoreo anual.

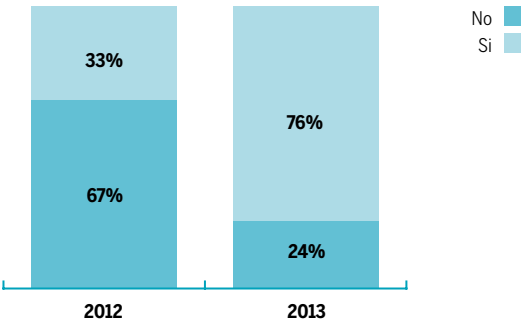
Oportunidad laboral que brinda sin discrimen de género



Contratación de población infantil en su cadena productiva



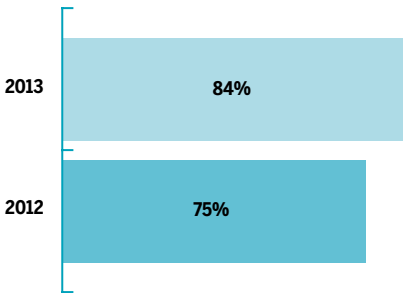
Prácticas e iniciativas para cuidado del medio ambiente



NIVEL DE SATISFACCIÓN

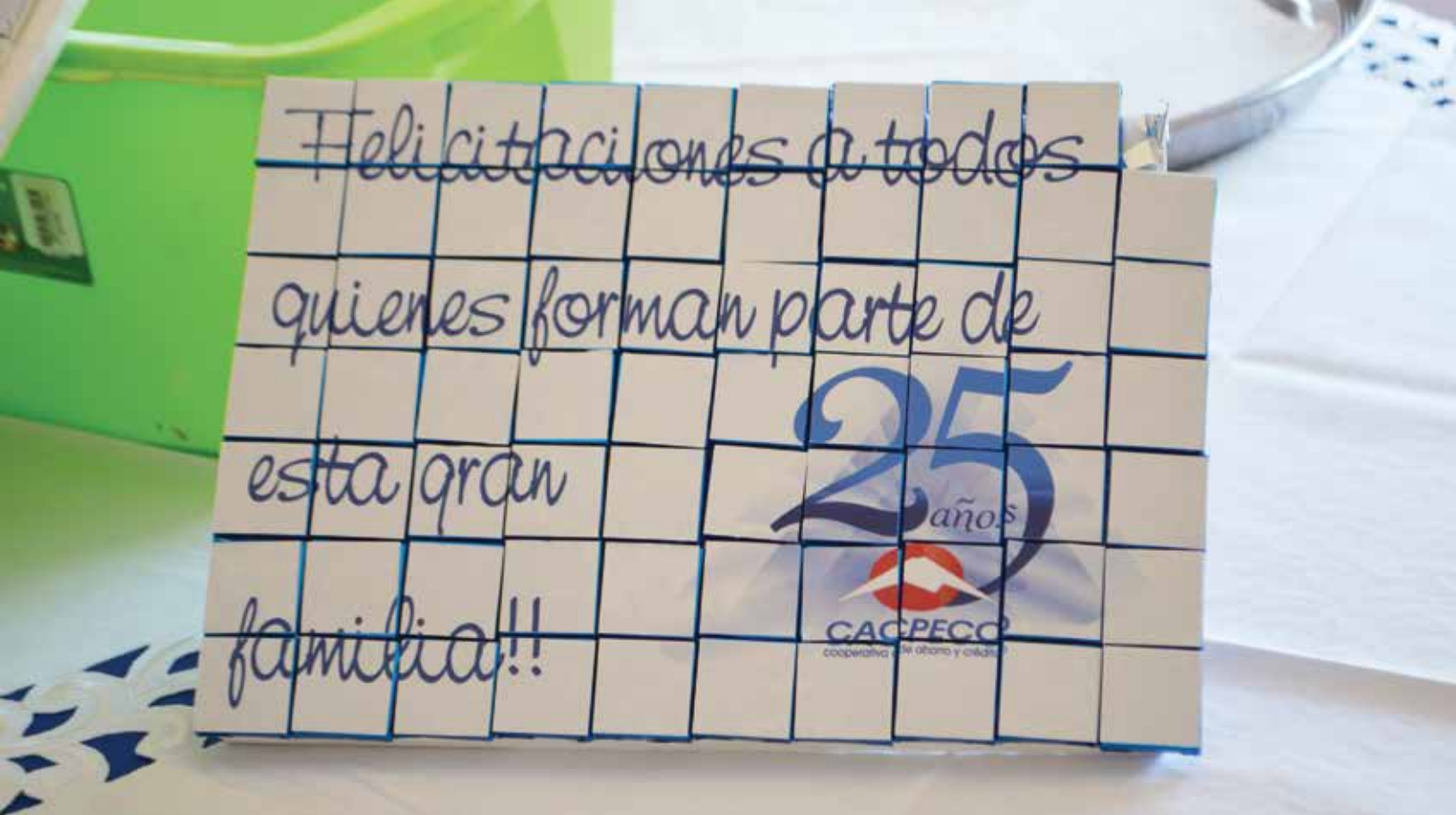
La cercana relación con este Stakeholder través de varios medios, como son los diálogos estructurados, las capacitaciones en temas de su interés, las invitaciones a eventos sociales y nuestra preocupación constante por satisfacer sus expectativas nos han permitido obtener los siguientes resultados:

Satisfacción de nuestros proveedores



Para el período 2014, trabajaremos en conseguir un mayor acercamiento a este grupo de interés, con una comunicación más fluida y de esta manera contagiar las buenas prácticas.

El 100% de nuestros proveedores encuestados manifestaron por tercer año consecutivo que su negociación fue transparente.



La voz de nuestros proveedores nos compromete a fortalecer nuestra gestión...



LUIS MUÑOZ
(Cotopaxi Noticias, periódico multimedia)

La puntualidad en el pago, el buen trato y el precio justo han caracterizado la relación comercial que Cotopaxi Noticias ha mantenido con CACPECO.

Lo más importante es la contraparte que nos ha enseñado, la responsabilidad social empresarial, con nuestros empleados, el Estado y el ambiente, como ejemplo de un proceso sistemático y pulcro que ha desarrollado esta Institución. Nos sentimos orgullosos de caminar junto a una entidad financiera que cumple sellos de calidad, como el Sello HACE MEJOR.



HÉCTOR GARCÍA PALMA
(Radio Hechizo)

No sólo fue necesario un sueño, un proyecto, un trabajo bien planificado para crear una radio con responsabilidad y conciencia social, que de servicio al centro del País y que busque beneficios colectivos, sino fue fundamental el apoyo económico que recibimos de CACPECO, gracias a ello; RADIO HECHIZO FM está en los rincones y se escucha en todos los rincones, desde hace veinte años, transmitiendo mensajes de esperanza, de motivación para ser mejores seres humanos.



COLVIDA

SEGUROS COLVIDA S.A. y la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO iniciamos nuestra alianza desde el año 2002, acompañándolos en programas de seguro de vida, para proteger a las familias de socios de la cooperativa, a través de coberturas que respaldan los créditos y seguros voluntarios de protección familiar.

Nuestra relación estratégica de estos años nos ha permitido llegar con beneficios adicionales, como las jornadas de salud para los socios y para las personas que sin ser socios de la cooperativa viven en las ciudades donde CACPECO tienen sus agencias.



Nuestro vínculo se fortalece...

4.12 / S05
 LAS DIRECTRICES PARA CAMINAR JUNTO A LA COMUNIDAD SE BASAN EN NUESTRAS POLÍTICAS:



Nuestro enfoque de gestión en

2013

- LA CONFIANZA DE TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS AL CUMPLIR 25 AÑOS FUE RETRIBUIDA EN VARIOS EVENTOS.
- REPLICAMOS LA ESCUELA BIEN-ESTAR PARA ADULTOS MAYORES CON EL 100% DE SATISFACCIÓN.
- MÁS DE 800 NIÑOS DE ESCUELAS DE LAS ZONAS DONDE OPERAMOS NOS PERMITIERON COMPARTIR MUESTRAS DE SOLIDARIDAD EN LAS FIESTAS NAVIDEÑAS.

2014

- CONSOLIDACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE SEIS PROYECTOS SOCIALES.
- RENOVAREMOS NUESTRO APOYO A LA COMUNIDAD POR MEDIO DE LAS JORNADAS MÉDICAS EN LOS CANTONES DE LA MANÁ Y SALCEDO.
- DESARROLLAREMOS CURSOS VACACIONALES PARA NIÑOS Y NIÑAS DE LOS CANTONES DE LATACUNGA, QUEVEDO Y LA MANÁ, APLICANDO LA METODOLOGÍA AFLATOUN.
- FOMENTAREMOS LA CULTURA CON VARIAS INICIATIVAS EN NUESTRAS ZONAS DE INFLUENCIA.
- MAYOR IMPULSO A NUESTRAS REDES SOCIALES.

25 años de identificación con los intereses y expectativas de la Comunidad

Muchos de los retos de la familia CACPECO no hubiesen sido posibles sin el apoyo de la colectividad, gobiernos locales, gremios e instituciones en general, con quienes nos enorgullece la oportunidad de compartir nuestras Bodas de Plata y retribuir el apoyo recibido.

Así, más de 10.000 socios y nuestros colaboradores, aliados estratégicos, comunidad y medios en comunicación de todas las agencias, participaron activamente en las diferentes celebraciones de estos 25 años, con el apoyo del gran equipo de Talento Humano que desplegó diversos eventos de índole religiosa, cultural, deportiva y social.



NUESTRA HUELLA EN LA COMUNIDAD

Desarrollamos diversas acciones que nos permiten crear más vínculos con la colectividad en las zonas donde operamos, compartiendo esfuerzos en los siguientes ámbitos:

SALUD

N° de personas atendidas	Ciudad / Parroquia	Zona		Acción emprendida
		Urbana	Rural	
500	Riobamba Quevedo	●		Alianza con COLVIDA, se desarrollaron las II Jornadas Médicas de Salud "Juntos por su bienestar", con profesionales especializados en medicina general, pediatría y oftalmología.



EDUCACIÓN

N° de personas atendidas	Ciudad / Parroquia	Zona		Acción emprendida
		Urbana	Rural	
400	Latacunga Riobamba	●		Compartimos nuestras experiencias económicas, sociales y ambientales a la sociedad, en el Tercer Encuentro "Un Camino Socialmente Responsable".
400	Latacunga Salcedo Saquisilí Riobamba Quito	●		A través de la metodología AFLATOUN, se enseñó a los niños temas como: exploración y entendimiento personal, derechos y responsabilidades, ahorro y gasto, planificación y presupuesto, emprendimientos sociales y financieros.



DEPORTE Y RECREACIÓN

N° de personas atendidas	Ciudad / Parroquia	Zona		Acción emprendida
		Urbana	Rural	
1	Guaytacama		●	Segundo Jami, uno de los atletas élite de Cotopaxi fue nuevamente auspiciado por CACPECO y a través de ello, cumplió una amplia agenda de carreras nacionales e internacionales, planificadas en su cronograma de trabajo obteniendo importantes sitios en el ámbito deportivo.
1.200	Quevedo	●		Apoyamos la realización de 22 campeonatos de Ligas Barriales.
14	Latacunga	●		Asistimos a personas con discapacidad visual con los uniformes para sus jornadas deportivas.
22	Latacunga	●		Por primera vez apoyamos a la disciplina del basketbol, al auspiciar al Club Deportivo San Vicente Mártir, de Latacunga.





SOCIAL Y CULTURAL

N° de personas atendidas	Ciudad / Parroquia	Zona		Acción emprendida
		Urbana	Rural	
20	Latacunga	●		Realizamos las II Jornadas de la Escuela de BIEN-ESTAR para el Adulto Mayor, esta vez recibieron talleres de Yoga, de motricidad y terapias de agilidad mental.
96	Latacunga La Maná Riobamba Moraspungo	●	●	Emprendedores de microempresas de sectores de alimentación, suministros, panaderías, farmacias, mecánicas, salud, entre otros, desarrollaron ruedas de negocios con el objeto de conocer sus intereses y sus expectativas, así apoyarlos en su crecimiento y obtener beneficios/descuentos para nuestros asociados a través de la Red Socio CACPECO.
853 niños	San Juan Tingo Nunuya Aguallaca Grande Chaupi Pulinguí Valencia Guayacán Yanayacu San Fernando Moraspungo Chilche Toacaso		●	Nos permitieron llegar a sus escuelas para compartir la alegría de la Navidad, su sonrisa fue el mejor regalo para quienes pudimos compartir el agasajo que el Voluntariado del Personal “Caritas Felices” brindó en esas fechas.
2.041	Latacunga Saquisilí Moraspungo Sigchos	●	●	Estuvimos presentes en varias celebraciones cantonales a través de diversas presentaciones de índole cultural, así como aportando para la conservación de expresiones propias de interculturalidad.



NUESTRO IMPULSO PERMANENTE...
ACERCARNOS A LA COMUNIDAD

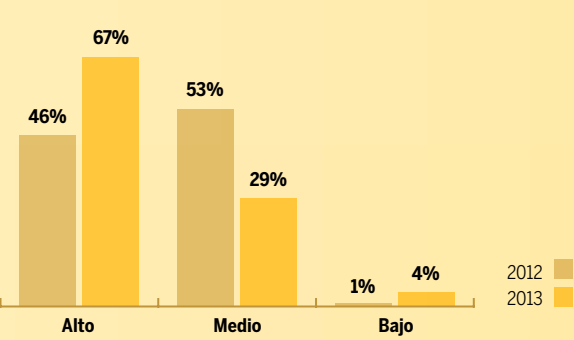
Latacunga, Pujilí, Salcedo y Saquisilí fueron los cantones de Cotopaxi a los que llegamos con el programa CACPECO Y LA COMUNIDAD, a través de la radio, realizamos cinco programas en los que se dieron a conocer nuestras actividades en los ámbitos económico, social y ambiental, con una respuesta positiva de los radioescuchas.

Así también, publicamos 40.000 boletines informativos en cuatro ediciones en papel reciclado, mantenemos activa nuestra presencia en redes sociales, todo esto con el único propósito de acercarnos más a la comunidad con información permanente sobre el impacto que causamos.

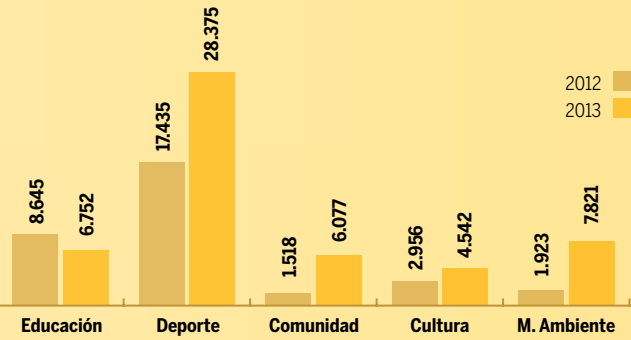
NUESTRA QUINTA MEMORIA, UNA SATISFACCIÓN COMPARTIDA

El 83% de los lectores de la memoria impresa de RSE 2012, dieron su opinión respecto a la contribución de este documento con su nivel de conocimientos sobre la gestión y los resultados de la familia CACPECO, así se pudo realizar un comparativo con el período anterior.

¿La lectura de la Memoria 2012, en qué nivel ayudó a conocer la labor de CACPECO?



Inversión en la comunidad



EN30
LA SATISFACCIÓN DE TRABAJAR JUNTO A LA COMUNIDAD

A través de una adecuada administración se pudo contribuir con la comunidad, en los siguientes rubros:





Nuestro Medio Ambiente



Nuestra huella amigable con el planeta...

4.12 / EN18
LAS DIRECTRICES PARA CAMINAR JUNTO A LA COMUNIDAD SE BASAN EN NUESTRAS POLÍTICAS:



EN16

Nuestro enfoque de gestión en

2013

INDICADOR	UNIDAD	2012	2013	VARIACIÓN	OBSERVACIONES
Consumo de agua	m³	1.130	1.142	1.05%	El incremento se explica porque en el 2013 el número de colaboradores aumentó.
Consumo de energía eléctrica	KW/h	290.910	281.140	(-3.36%)	Se concienció a los colaboradores a través de las buenas prácticas del Programa Oficina Verde.
Consumo de papel	Kg	2.480	4.037	61%	El consumo en más, se originó por el aumento de las operaciones.
Emisiones directas de CO²	Kg. de CO²	-	25.022	-	Esta medición se inició en el 2013.
Pilas y baterías de uso doméstico	unidades	2.573	8.158	315%	Alianzas con instituciones de la localidad, así como el apoyo recibido por parte de nuestros socios, colaboradores y sus familias hicieron posible que este indicador mejore.
Día libre de vehículo	Kg. de CO²	915	1.730	53%	Los días sin automóvil se incrementaron a tres, nuestros colaboradores dejaron de emitir a la atmosfera CO² un 47 % más que en el 2012.

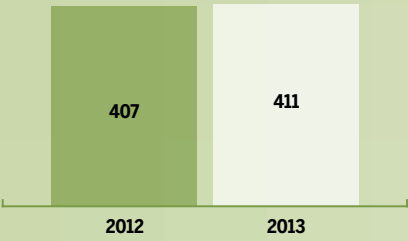
2014

CULMINAR CON LA MEDICIÓN SISTEMÁTICA LA HUELLA DE CARBONO, CUANTIFICANDO TODO EL IMPACTO QUE DEJAMOS POR LA EJECUCIÓN DE NUESTRA ACTIVIDAD,

EN8 / EN13 / EN14
MANEJO RESPONSABLE DEL AGUA

En la familia CACPECO se fomenta el ahorro de este recurso tan vital para el desarrollo de la vida en el planeta, prueba de ello, nuestra responsabilidad en la zona forestada en el año 2011 en Cuturiví Grande y Chico, pertenecientes al cantón Pujilí no ha concluido, contamos con el 80% de sobrevivencia de las especies que protegen los ojos de agua de la zona. En el 2013 logramos relativamente mantener el consumo responsable del agua, a pesar de haber incrementado el número de colaboradores de 150 a 165, con un resultado final de tan sólo 1.05% de incremento en el consumo.

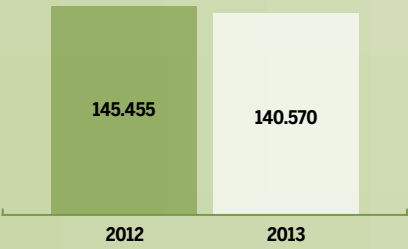
Emisiones en Kg CO²/año a la atmósfera por consumo de agua



EN3 / EN5 / EN7
MANEJO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

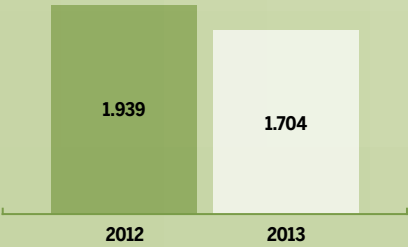
El eficiente uso de la energía eléctrica nos permitió en el 2013 reducir nuestros consumos en un 3.36% con respecto a los registrados en el 2012, esto a pesar del incremento del número de colaboradores.

Consumo de energía eléctrica - emisiones en Kg CO²/año a la atmósfera



El consumo de energía eléctrica relacionada con el número de trabajadores en el 2013 CACPECO redujo en un 12.12 % en relación al 2012.

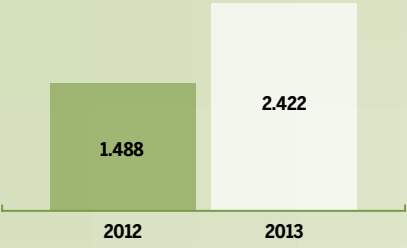
Consumo de energía eléctrica en KWh/año por colaborador



EN1
MANEJO RESPONSABLE DEL PAPEL

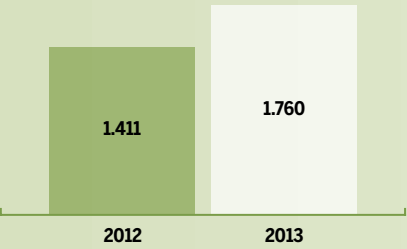
En el 2013 cuantificamos correcta y completamente los consumos directos en todas nuestras oficinas, por tal motivo se evidencia un incremento en el mismo, si lo comparamos con la cifra parcial indicada en el 2012. Esta corrección en el método de medición, nos permitirá en los años siguientes comparar el consumo real bajo las metas de reducción propuestas.

Emisiones en Kg CO²/año a la atmósfera por consumo de papel



2.933 kg. de papel fue el resultado de nuestro sistema de separación de residuos en la fuente, incrementando en un 19.80 % con relación al 2012, de este manera evitamos emitir a la atmosfera 1.760 kg, de CO².

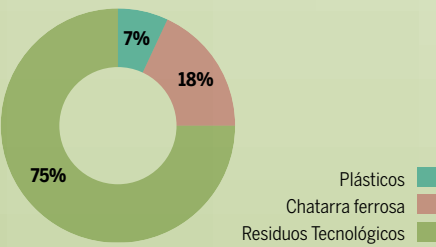
Kg CO²/año que se dejó de emitir a la atmósfera por reciclaje de papel



EN1 / EN22
SISTEMA DE SEPARACIÓN EN LA FUENTE

Mediante la aplicación de nuestro sistema de separación en la fuente, que es la recuperación de los materiales reciclables: papel, plástico, cartón, los hemos direccionado a los diferentes gestores ambientales, quienes los preparan para ser procesados e insertados en nuevos procesos productivos como materia prima, reduciendo de esta manera las emisiones de gases de efecto invernadero.

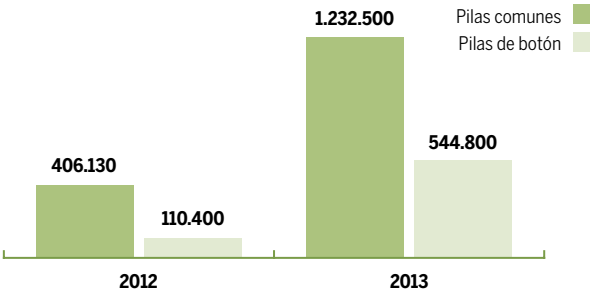
Sistema de separación de residuos en la fuente



EN24
NUESTRA RESPONSABILIDAD CON LOS RESIDUOS PELIGROSOS

1'777.300 m³ de agua, equivalente al consumo de 2.962 hogares en un año y medio fue lo que la familia CACPECO alcanzó, después de haber reciclado 8.158 pilas y baterías de uso doméstico, que fueron destinadas al encapsulamiento en la Planta de Desechos del GAD-Salcedo, es decir, un incremento del 315% en relación al 2012:

Metros cúbicos de agua que se evitaron contaminar por pilas y baterías de uso doméstico



RESIDUOS TECNOLÓGICOS

420.60 Kg. fueron entregados a nuestro gestor ambiental Vertmonde, para que se dé el tratamiento final adecuado.



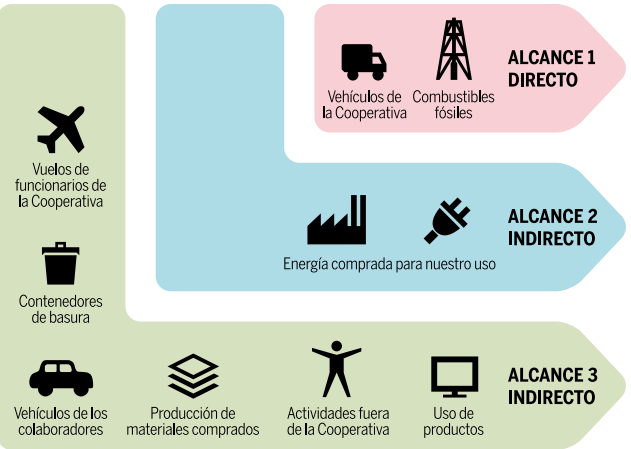
EN29
DÍA LIBRE DE AUTOMÓVIL

1.730,39 Kg de CO² dejamos de emitir, debido a que el personal de la Cooperativa utilizó métodos eficientes de transporte, en tres jornadas que realizamos en este período, así disminuimos las emisiones en un 53% con relación al 2012.



HUELLA DE CARBONO CO²

El compromiso con el medio ambiente es transparentar las emisiones de dióxido de carbono generadas por la ejecución de nuestras actividades, en ese marco CACPECO LTDA., ha planificado la medición en tres alcances:



RESULTADOS

Medimos la huella de carbono de las emisiones que genera la Institución directamente por transporte en vehículos propios y por el consumo de combustible en la generación eléctrica, con un total de 25.022 Kg. de CO².

EMISIONES DE CO ² POR FUENTES DIRECTAS		
Transporte	23.727 Kg.	95%
Generación eléctrica	1.294 Kg.	5%
Total	25.022 Kg.	100%



Nuestra Gestión Financiera



Más que números... un crecimiento transparente que respalda nuestra gestión

4.12
POLÍTICAS CLARAS NOS PERMITEN ALCANZAR NO SOLO INDICADORES ECONÓMICOS SATISFACTORIOS SINO EL PROGRESO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:



Nuestro enfoque de gestión en

2013

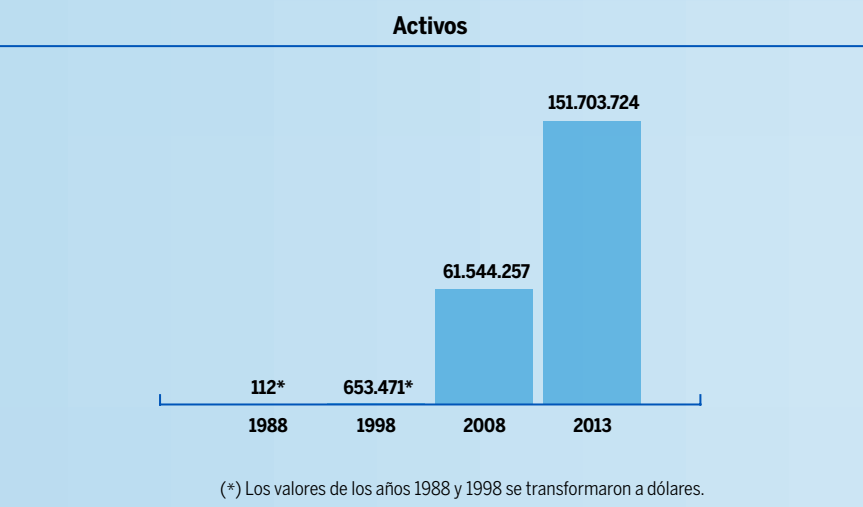
- EN RAZÓN DE LA AUSENCIA DE REGULACIÓN NO FUE POSIBLE REALIZAR EL PROYECTO DE TITULARIZACIÓN DE CARTERA MICRO EMPRESARIAL.
- US\$4'227.080 FUE EL MONTO QUE SE GESTIONÓ CON CORPORACIÓN DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS, DIRECCIONADO A 936 SOCIOS MICROEMPRESARIOS.
- EL MANEJO TÉCNICO DE LA UNIDAD DE TESORERÍA FORTALECIÓ LA COMPRA EN PAPELES COMERCIALES POR US\$500.000.

2014

- DINAMIZAR LA COMPRA Y VENTA DE TÍTULOS VALORES.
- INCREMENTAR EL NIVEL DE CAPTACIONES AL 12% Y EL DE COLOCACIONES AL 20%.
- MANTENER LA RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS, EN UN NIVEL SUPERIOR AL DEL SISTEMA COOPERATIVO.

Una evolución con el compromiso de todos...

El manejo financiero de la familia CACPECO en estos 25 años ha jugado un papel vital para el progreso de nuestras partes interesadas, en la siguiente gráfica se muestra el crecimiento en Activos:



BALANCE GENERAL

En la siguiente tabla se evidencia el crecimiento de las principales cuentas de balance:

	2012	2013	% CRECIMIENTO	TENDENCIA
Activo	130.563.696	151.704.173	16,19%	↑
Pasivo	106.534.331	123.092.160	15,54%	↑
Patrimonio	24.029.365	28.612.013	19,07%	↑
Utilidad neta	3.536.741	4.143.799	17,16%	↑

EC1 VALOR ECONÓMICO GENERADO

El 86.35% constituye la principal fuente de ingresos gracias al apoyo entre asociados, con la entrega solidaria y oportuna de créditos.

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2012	% PARTIC.	2013	% PARTIC.
	\$16.724.393	100%	\$18.989.574	100%
Intereses de créditos	14.634.290	87,50%	16.397.345	86,35%
Intereses de inversiones	591.836	3,54%	846.988	4,46%
Intereses de ahorros en bancos	145.246	0,87%	152.834	0,80%
Servicios cooperativos	918.322	5,49%	1.179.139	6,21%
Ingresos no operacionales	434.699	2,60%	413.268	2,18%



Notas relevantes

Servicios Cooperativos: se evidencia un incremento debido a las renovaciones de tarjetas de débito, acreditaciones de nómina a través del Banco Central, pago de bono de desarrollo humano, entre otros.

EC1 VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

El 36.12% de nuestros egresos fue destinado a retribuir la preferencia que tienen nuestros asociados con la familia CACPECO.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2012	% PARTIC.	2013	% PARTIC.
	\$13.187.652	100%	\$14.845.775	100%
Pago a inversionistas y ahorristas	4.203.579	31,88%	5.362.744	36,12%
Pago a acreedores	678.836	5,15%	595.007	4,01%
Pago a proveedores	1.351.767	10,25%	1.511.998	10,18%
Administración pública (pago impuestos)	1.560.490	11,83%	1.736.622	11,70%
Colaboradores	2.944.200	22,33%	3.698.678	24,91%
Operación del negocio	2.410.763	18,28%	1.887.158	12,71%
Comunidad y medio ambiente	38.017	0,29%	53.568	0,36%

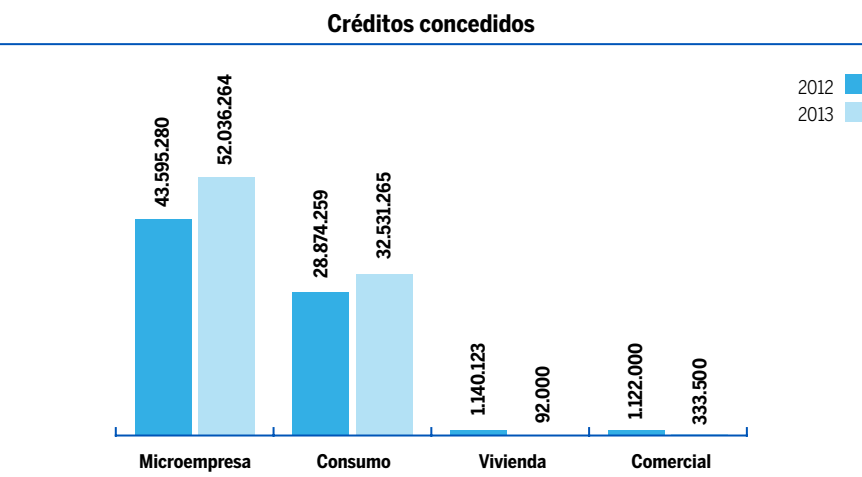
La seguridad de los recursos... nuestra prioridad

Los ahorros depositados por nuestros asociados son administrados, privilegiando seguridad y rentabilidad, con el respaldo de instituciones de probada solvencia.

TIPO DE INVERSIÓN	RANGO DE CONCENTRACIÓN	MONTO DE CONCENTRACIÓN	% DE CONCENTRACIÓN
Inversiones disponibles para la venta de entidades	50% - 60%	19.806.509	99,1%
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	20%	189.697	0,9%
Total		\$19.996.206	

CRÉDITOS CONCEDIDOS

US\$84.993.030 fue el monto entregado a 10.327 familias, observándose el incremento del 19% en la concesión de créditos dirigidos a los microempresarios, de esta manera cumplimos con el enfoque que mantenemos desde hace 25 años.



Notas relevantes

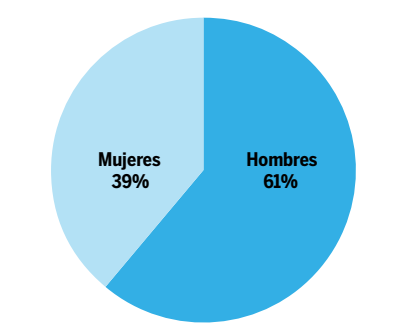
Pago a Inversionistas y Ahorristas: privilegiamos el pago a nuestros ahorristas con el incremento del 4,25% en relación al año anterior.

Pago a Acreedores: en búsqueda de la eficiencia financiera se contrajo un endeudamiento a mejores tasas, por medio de la Corporación Financiera Nacional y la Caja Central Financoop.

Administración Pública: contribuimos a través del pago oportuno de nuestros impuestos, al desarrollo socio-económico e infraestructura de nuestras zonas de impacto al País en su desarrollo socio-económico e infraestructura.

Colaboradores: hubo un incremento del 2,58% en relación al año 2012, en beneficio de las familias del Talento Humano.

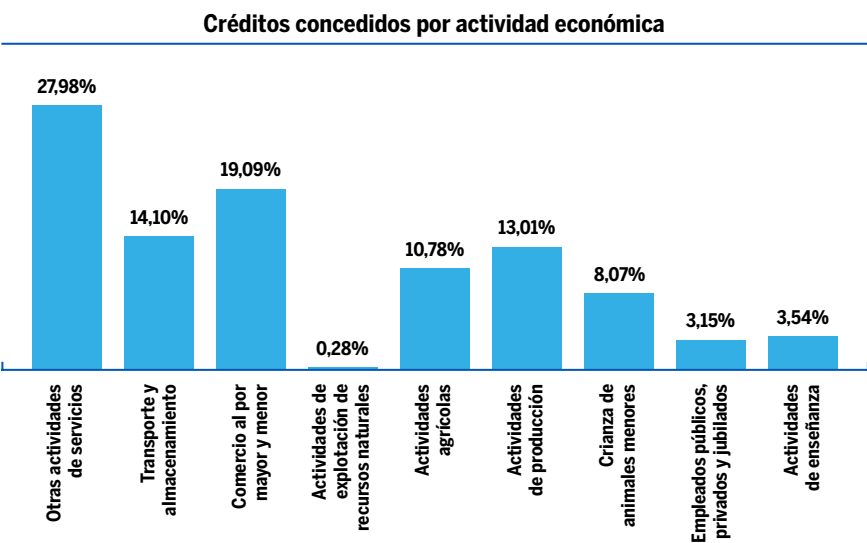
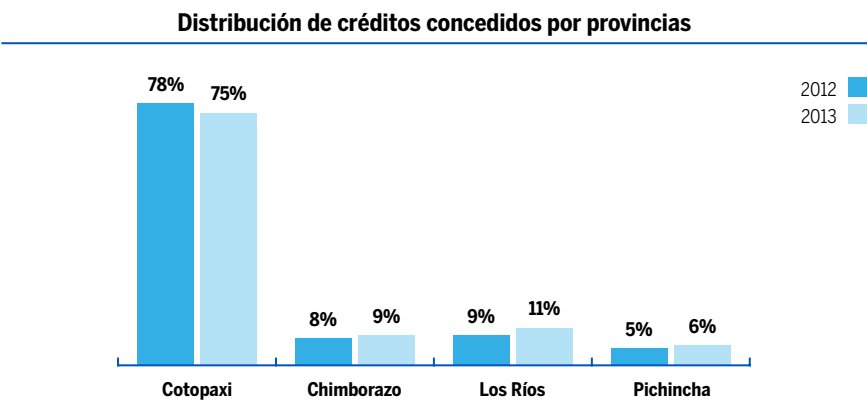
Créditos concedidos por género



Se evidencia un equilibrio en la obtención de los créditos.

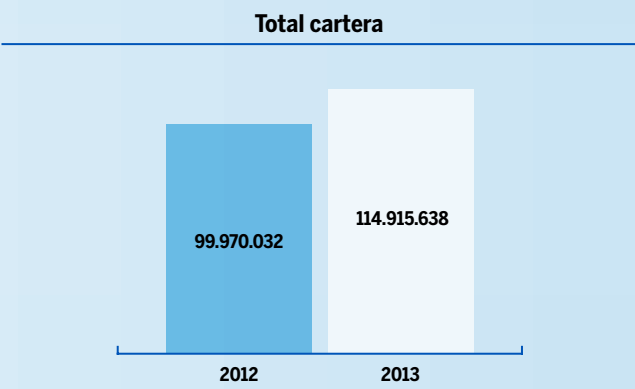
ZONAS ATENDIDAS

En el 2013, CACPECO entregó a un mayor número de familias créditos en las provincias de menor participación de mercado.



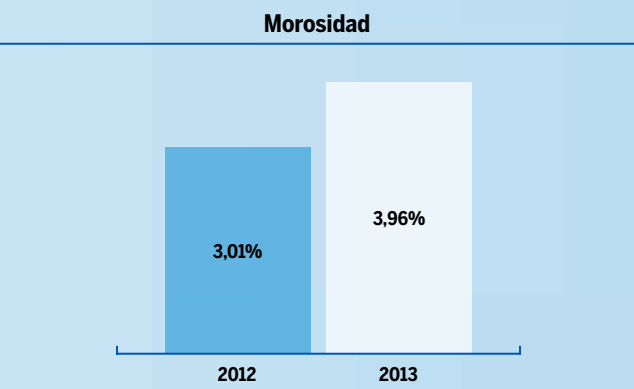
La cartera de créditos, contribuimos a mejorar las realidades de nuestros grupos de interés...

El 14.95% de la cartera se incrementó gracias a un mayor número de microempresarios que optaron por nuestros servicios solidarios; en precaución a mantener una cartera sana, se limitó a aquellos socios que presentaban altos niveles de endeudamiento.



CALIDAD DE LA CARTERA

A pesar de mantener el Índice de Morosidad bajo y controlado, experimentamos un incremento en el mismo, debido principalmente al sobreendeudamiento de algunos socios. Hemos iniciado y se continuará durante el 2014, con acciones correctivas basadas en un mayor y mejor análisis de cada crédito, seguimiento constante, sumado al apoyo de otras áreas no vinculadas directamente al negocio.



CACPECO EN CIFRAS

	2012	2013
N° de socios	135.449	147.029
N° de socios con soluciones de financiamiento entregadas	9.905	10.327
N° de microempresarios atendidos en el 2013	7.431	8.106
N° de mujeres del sector rural atendidas con crédito y educación	3.524	3.900
N° de colaboradores	150	165
N° de personas que dependen de la Cooperativa	450	495
N° de personas capacitadas en RSE	150	165



Nuestros Indicadores

Nuestra adhesión a los Indicadores del GRI

3.12
CACPECO ha tomado como referencia la Guía G 3.1 y su marco estructurado para la elaboración de la presente Memoria, dejando por tanto constancia de nuestro reconocimiento por guiarnos en el proceso de Reporte de nuestra Gestión Sustentable. CACPECO realizó su autoevaluación, siguiendo los requisitos y lineamientos de la referida Guía:

CONTENIDOS BÁSICOS

		NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA					
		C	C+	B	B+	A	A+
PRODUCTO	Información sobre el Perfil según la G3	Información sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	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
PRODUCTO	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario.		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador.	
PRODUCTO	Indicadores de Desempeño según la G3 e Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		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.	

* 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 Balance 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)⊘

1	PERFIL	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
1,1	Definición del contenido de la memoria.	10	●	●
1,2	Principios para definir la calidad de elaboración de memorias.	3	●	●

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
2,1	Nombre de la organización.	3	●	●
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	29	●	●
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	15	●	●
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	14	●	●
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.	14	⊘	●
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18	●	●
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	29	●	●
2,8	Dimensiones de la organización informante.	65	●	●
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	15	●	●
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	25	●	●

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal).	11	●	●
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	3	●	●
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.	3	●	●
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	3	●	●
3.6	Cobertura de la memoria.	3	●	●
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.	21	●	●
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.	3	●	●
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.	5	●	●
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	-	⊗	⊗

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	18	●	●
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).	18	●	●
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.	18	●	●
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos.	18	●	●
4.6	Procedimientos implantados para evitar confl ictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	21	●	●
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.	18	●	●
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.	13	●	●

	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	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.	21	●	●
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	19	●	●
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	21	●	●
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	51	●	●
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	12	●	●
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	16	●	●
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	16	●	●
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.	16	●	●
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	●	●

		PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
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.	63	●	●
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.	40	●	●
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.	40	●	●
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45	●	●
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	19	●	●
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.	47	●	●

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	58	●	●
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.	58	●	●
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.	58	●	●
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	58	●	●
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.	57	●	●
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.	57	●	●
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.	58	●	●
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.	59	⊙	●

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
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.	20	●	●
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.	59	⊙	●
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	55	●	●

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	38	●	●
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	38	●	●
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.	40	●	●
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.	42	●	●
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	42	●	●
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.	42	●	●
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.	39	●	●
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.	39	◐	●
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	-	◐	◐
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	19	●	●
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	40	●	●

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
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.	37	●	●
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	45	●	●
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.	37	●	●
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	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
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.	-	⊘	⊘
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.	21	●	●
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	42	●	●
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.	20	●	●

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
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.	20	⊘	●
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.	29	●	●
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.	35	●	●
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.	20	⊗	●
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.	34	⊘	●
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.	20	⊘	●

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

	INDICADOR DE GRI	PÁGINA	CALIFICACIÓN	
			2012	2013
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de Negocio.	27	●	●
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.	-	⊗	⊗
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.	32	●	●
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	33	●	●
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.	20	●	●
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.	34	●	●
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	27	●	●
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	34	●	●

GLOSARIO

ACI: Alianza Cooperativa Internacional.

AFLATOUN: Metodología que educa a los niños sobre sus derechos, responsa bilidades y la gestión de los recursos financieros a través de la educación social y financiera.

BEV: Banco Ecuatoriano de la Vivienda.

COMITÉ ALCO: Comité de Activos y Pasivos.

GRI: Global Reporting Initiative, institución independiente que creó el primer estándar mundial de indicadores para la elaboración de memorias de soste nibilidad de las empresas que desean evaluar su desempeño económico, am biental y social.

Kg. de CO²: Kilogramos de Dióxido de Carbono.

KW/h: Kilovatios por hora.

M³: Metros cúbicos.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

SSOMA: Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

STAKEHOLDER: Vocablo inglés, que significa parte interesada o grupo de interés.

VIH: Virus de Inmuno Deficiencia Adquirida.

Su opinión nos permite mejorar...



¿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

¿En que nivel ha contribuido esta Memoria a que usted conozca mejor la labor de CACPECO en el Ecuador?

- ☐ Alto
- ☐ Medio
- ☐ Bajo

¿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

Agradecemos sus datos:

Nombre y apellido

Correo electrónico



POR FAVOR, MARQUE CON UNA X SUS CRITERIOS:



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

Latacunga-Ecuador

☎ +593 3 2807900

✉ info@cacpeco.com

<http://www.cacpeco.com>