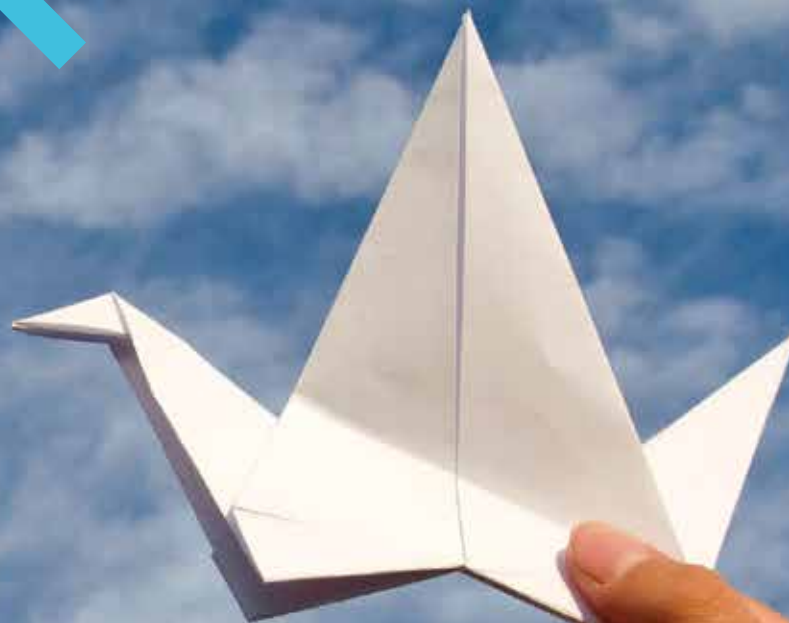




**Memoria de
Balance Social
y Sustentabilidad**





Memoria de Balance Social y Sustentabilidad



G4-3, G4-18, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA

La presente Memoria ha sido desarrollada en función de la Guía y Principios G4 del GRI y su Suplemento del Sector de Servicios Financieros Sectorial, bajo el criterio de conformidad “Opción Esencial” y sin verificación externa. Cubre nuestro desempeño en el período enero a diciembre de 2014. Los resultados alcanzados se contrastan con la información presentada en la Memoria del periodo 2013; se incluyen también, los Registros de respaldo externo recibido de nuestros aliados, así como los resultados de mediciones técnicas que sustentaran el análisis. Fue realizada con la colaboración y supervisión de Iván Idrovo Andrade, Organizational Stakeholder del GRI.

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: Jeanneth Gómez
Lorena Molina
Marcela Collantes
Lisbeth Salas
Juan Carlos Rubio
Santiago Haro

Contacto: Verónica Orbea Carrión
✉ vorbea@cacpeco.com



MEMORIA DE BALANCE SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2014
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, septiembre 2015

Contenido

Informe de Balance Social 2014	6
Comprometidos con la Sustentabilidad	9
Comprometidos con nuestros Grupos de Interés	13
Comprometidos con la Ética y la Transparencia	16
 Nuestros Socios Su bienestar, es la pasión que nos impulsa	24
 Nuestro Talento Humano Un nexo solidario que se afianza en el tiempo	32
 Nuestros Proveedores Aliados al crecimiento sustentable de la familia CACPECO	40
 Nuestra Comunidad Seres honestos y competentes al servicio de miles de familias	44
 Nuestro Medio Ambiente El compromiso con el ahorro de recursos	50
 Nuestra Gestión Financiera Dimos respuestas a los intereses de nuestros Stakeholders	54
Nuestros Indicadores	58

Informe de Balance Social 2014

En el año 2014 CACPECO da a conocer las cifras de Balance Social producidas 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 de nuestro 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 social 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 y Vigilancia. A diciembre de 2014, contamos con 158.174 socios y clientes.

Dimensión 2: Gestión de Socios

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

	2013					2014				
	Mujeres		Hombres		Total	Mujeres		Hombres		Total
Agencias	Número	Prom. edad	Número	Prom. edad		Número	Prom. edad	Número	Prom. edad	
Matriz	10.383	40	12.522	41	22.905	12.791	41	15.725	42	28.516
La Maná	4.031	41	5.003	42	9.034	4.747	42	6.029	42	10.776
Pujilí	2.394	40	3.092	41	5.486	2.634	41	3.608	43	6.242
Saquisilí	2.666	39	3.685	40	6.351	3.077	40	4.279	41	7.356
Quevedo	4.658	40	7.436	41	12.094	6.070	42	9.258	43	15.328
Salto	2.735	38	3.197	39	5.932	3.151	39	3.700	40	6.851
Valencia	1.827	40	2.927	41	4.754	2.101	41	3.368	42	5.469
Quito	1.929	41	2.629	40	4.558	2.364	41	3.170	41	5.534
Moraspungo	908	40	1.556	42	2.464	1.096	40	1.840	42	2.936
Riobamba Norte	2.279	46	2.840	45	5.119	3.750	47	5.399	44	9.149
Chambo	898	38	1.148	40	2.046	1.163	39	1.328	40	2.491
Riobamba Centro	990	39	1.098	40	2.088	1.183	40	1.502	41	2.685
Salcedo	1.187	37	1.601	37	2.788	1.381	37	1.835	38	3.216
Sigchos	410	37	849	41	1.259	534	37	1.016	41	1.550
Total	37.295	40	49.583	41	86.878	46.042	41	62.057	41	108.099

Dimensión 3: No Discriminación

Socios y Clientes

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

Distribución de socios por género	2013	2014
Hombres	56%	57%
Mujeres	43%	42%
Personas jurídicas	1%	1%

Contamos con un porcentaje mayoritario del 72% de socios en Cotopaxi:

Socios	2013	2014
Cotopaxi	67%	63%
Los Ríos	16%	19%
Chimborazo	12%	13%
Pichincha	5%	5%

Talento Humano

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

Distribución de Talento Humano por género	2013	2014
Hombres	36%	35%
Mujeres	64%	65%

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

Talento Humano	2013	2014
Cotopaxi	78%	77%
Los Ríos	9%	9%
Chimborazo	9%	10%
Pichincha	4%	4%

Nuevos colaboradores por género	2013		2014	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	21	12	21	13

(*) Referencia en la página 33 de esta memoria.

SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Dimensión 1: Accesibilidad a cargos e información

	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
Consejos	2013		2014	
De Administración	100%	100%	100%	100%
De Vigilancia	100%	100%	100%	100%

Dimensión 2: Democracia en el trabajo

	2013		2014	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de representantes a la Asamblea General por género	12	18	10	20
Número de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia por género	2	6	2	7
Número de miembros Comité de Gobierno Cooperativo 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	5	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	2013 (US\$)	2014 (US\$)
Certificados de Aportación	9'610.703	10'618,833
Reservas	3'530.556	17'274,966

Dimensión 2: Servicios y satisfacción del socio/cliente

Captaciones	2013	2014
Nuevas cuentas en Ahorros a la Vista	8.083	9.849
Nuevos Depósitos a Plazo	594	420
Nuevas Cuentas de Ahorro Inversión	2.979	968
Nuevas Cuentas Infantiles	1.361	1.006
Colocaciones	2013 (US\$)	2014 (US\$)
Monto entregado en Cartera Comercial	333.500	623.500
Monto entregado en Cartera de Consumo	32'531.265	26'636.862
Monto entregado en Cartera de Vivienda	92.000	379.050
Monto entregado en Cartera de Microcrédito	52'036.265	63'444.310
Índice de Satisfacción Externa	92.47%	94.13%

Dimensión 3: Valor económico

	2013		2014	
Valor económico generado	18'989,574	100%	23,727,649	100%
Intereses de créditos	16.397,345	86,35%	19,762,138	83.29%
Intereses de inversiones	846,988	4,46%	1,210,677	5.10%
Intereses de ahorros en bancos	152,834	0.80%	206,957	0.87%
Servicios cooperativos	1.179,139	6,21%	1,490,527	6.28%
Ingresos no operacionales	413,268	2,18%	1,057,350	4.46%
Valor económico distribuido	14'845,775	100%	19'472,772	100%
Pago a inversionistas y ahorristas	5'362,744	36,12%	7,004,545	35.97%
Pago a acreedores	595,007	4,01%	506,675	2.60%
Pago a proveedores	1'511,998	10,18%	2,118,947	10.88%
Administración pública (pago de impuestos)	1'736,622	11,70%	2,491,261	12.79%
Colaboradores	3'698,678	24,91%	3,571,898	18.34%
Operación del negocio	1'887,158	12,71%	3,732,905	19.17%
Comunidad y medio ambiente	53,568	0,36%	46,540	0.24%

CUARTO PRINCIPIO:
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Dimensión 1: Independencia financiera

Principales cuentas	2013 (US\$)	2014 (US\$)
Activo	151'704,173	175,971,514
Pasivo	123'092,160	142,515,779
Patrimonio	28'612,013	29,200,858
Utilidad neta	4'143,799	4,254,876

QUINTO PRINCIPIO:
EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

Dimensión 1: Inversiones en información

Beneficiados	2013 (US\$)	2014 (US\$)
Socios / clientes	140,998	145,257
Directivos / colaboradores	8,442	2,032

Dimensión 2: Inversiones en educación, capacitación y entrenamiento

Beneficiados	2013 (US\$)	2014 (US\$)
Socios / clientes	23,699	4,624
Directivos / colaboradores	61,729	50,896
Comunidad	6,752	3,809

SEXTO PRINCIPIO:
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Dimensión 1: Cooperación financiera

Tipo de operación	2013 (US\$)	2014 (US\$)
Valor operaciones captadas de otras instituciones cooperativas	18'325.273	18'210.161
Valor operaciones colocadas en otras instituciones cooperativas	11'602.998	23'423519

SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Dimensión 2: Gestión de Socios

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

(*) Página 25 de esta memoria.

G4-1

Comprometidos
con la Sustentabilidad



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Hace algunos años llenos de entusiasmo asumimos la tarea de trabajar en nuestra Coope-
rativa bajo los preceptos innovadores de Responsabilidad Social e incorporarles dentro de
la medición de nuestros resultados económicos, como parte final del conjunto de nuestras
actividades, transcurridos seis años de este compromiso, nos es grato reconocer la forma
responsable como todos los estamentos administrativos y gubernamentales de CACPECO
supieron acoger y asumir la tarea que a cada uno le correspondía llevar adelante este aco-
metido.

En la actualidad no existen políticas administrativas ni de gobierno corporativo que se ale-
jen del trabajo coexistente que debe existir para lograr los resultados sustentables propios
de nuestra actividad. Se ha tomado profunda conciencia que el incumplimiento de metas
en cualquiera de ellas, afectan por igual las metas propuestas de nuestro desempeño en
conjunto; por esa razón ha sido necesario establecer políticas tendientes a la concientiza-
ción de que todos en conjunto debemos trabajar visualizando las dos metas como comple-
mentarias, conexas e indisolubles.

Para la familia CACPECO, esta experiencia ha servido para tomar conciencia que las em-
presas modernas no pueden ni deben dejar de lado los valores de solidaridad social y de
responsabilidad con el medio ambiente, como conjunto del convivir de las sociedades
modernas socialmente responsables; esto en lo que al accionar corporativo se refiere, sin
desconocer que estas prácticas nos conllevan a un profundo cambio en la conciencia in-
dividual y que nos inducen a una búsqueda constante de valores que nos trasmutan a ser
cada día mejores seres humanos al servicio de nuestros semejantes en consonancia con
el respeto al medio ambiente de nuestro planeta. Única morada de todos los seres vivos y
de la raza humana.

Ahora bien, es hora de renovar el com-
promiso, asumiendo nuestra tarea no
como un hecho ya realizado y consumado al
cual solo debemos conservarlo, sino más bien,
visualizando nuevos objetivos que nos conduzcan
a profundizar nuestra tarea en la misión infinita de la
búsqueda de un mundo más justo y equitativo como valor
intrínseco de lo humano.

Para ese acometido, estaremos siempre atentos a la dinámica de
las nuevas demandas sociales y al avance de las metodologías de res-
ponsabilidad social y ambiental, que nos permitan seguir por el camino
correcto identificando permanentemente las variables para ajustarnos a la
realidad, hoy en día aceleradamente cambiantes.

Bajo estas premisas, renovamos vigorosos nuestro compromiso sustentable.

Dr. Mario Argüello A.
Presidente





G4-1

MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL

Los principios y valores cooperativos, los principios del Pacto Global y las Metas del Milenio son la base en la que se sustenta la labor institucional, esta forma de administrar ha permitido que los grupos claves cada vez se interesen más por la Cooperativa, no solo en el orden financiero, lo que demuestra que estamos contribuyendo muy de cerca al desarrollo de la sociedad y por consiguiente cumpliendo la Misión de manera responsable y con una visión de largo plazo.

Los objetivos y estrategias planteadas para el periodo 2013-2015 se vienen cumpliendo eficazmente. Nuestra gestión está basada en el compromiso con la sustentabilidad, a través de continuar en la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Sustentable, que guía nuestro accionar en todas nuestras operaciones y relacionamiento con nuestros Grupos de Interés o “Stakeholders”. Trabajamos orientados a la custodia transparente y efectiva de los ahorros y depósitos de nuestros socios y clientes, reconociéndoles una retribución justa y garantizando su seguridad; de igual forma, el otorgamiento del crédito recibe políticas de equidad y gestión integral del riesgo, que generan valor para nuestros asociados y beneficiarios de los servicios financieros, así como para la Institución. Lo anterior, es factible por el índice de eficiencia en el manejo de los recursos y el relacionamiento que mantenemos con nuestros grupos de interés, logrando que nuestros productos y servicios financieros y no financieros, se ajusten a las necesidades de nuestros socios.

El eje vital de los resultados positivos alcanzados y que se ponen a consideración de todos nuestros Stakeholders a través de la presente Memoria de Sustentabilidad y Balance Social de 2014, ha sido posible gracias a que nuestros Directivos y Talento Humano está comprometido con la excelencia y en permanente crecimiento personal y profesional; nuestros proveedores reciben atención oportuna y personalizada y una relación de largo plazo; las políticas internas fomentan el cuidado del medio ambiente y la ejecución de importantes proyectos orientados a la comunidad y grupos vulnerables, sumado al voluntariado hacia el adulto mayor y el trabajo conjunto con organizaciones y gobiernos locales en favor del desarrollo social y económico.

La eficiencia, solidez y transparencia, dentro del modelo de gestión con Responsabilidad Social dieron lugar a que en el presente ejercicio económico la Institución sea objeto de tres importantes reconocimientos, a pesar de que en el ejercicio 2014, se experimentó un entorno macroeconómico de incertidumbre, con nuevas regulaciones en el sistema financiero, empresarial y de la economía popular y solidaria.

El segmento de la microempresa será siempre nuestro nicho principal de mercado, para CACPECO, debido a que es el eslabón de la cadena de valor donde el ser humano es el eje central de su administración. Seguiremos trabajando en la Familia CACPECO, para que nuestros socios y demás Stakeholders sean y se sientan dueños de una organización; que con evidencia objetiva, es su aleada estratégica para mejorar sus condiciones de vida, en un ambiente de seguridad, calidez y confianza.

Cordialmente,

Virginia Escobar de Tovar
Gerente General

G4-17, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Continuamos fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión Sustentable que nos permite:

- Mejorar de manera continua el relacionamiento con todos nuestros grupos de interés.
- Priorizar las relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés.
- Gestionar los recursos responsable y eficientemente, considerando los impactos ambientales, sociales y económicos a lo largo del ciclo de vida de los mismos.
- Cubrir las necesidades del presente, sin exponer el derecho de las futuras generaciones de cubrir sus propias necesidades.
- A través de contar con las auditorías anuales de mantenimiento y trianuales de recertificación, por parte del Organismo Certificador externo y privado, ECUACERT CERTIFICACION, para dar conformidad con el cumplimiento del protocolo y requisitos del Sello HACE BIEN, único Sistema de Certificación del cumplimiento legal y de buenas prácticas de Responsabilidad Social, oficialmente reconocido y administrado por el Gobierno de la República del Ecuador, a través del Ministerio de Industrias y Productividad, MIPRO.
- Alinear nuestro reporte e indicadores según la Guía G4 del Global Reporting Initiative -GRI-, para lo cual hemos definido reportar de manera anual nuestra gestión desarrollada durante cada período correspondiente.

- Comunicar con transparencia y oportunidad a todos nuestros grupos de interés, los resultados e impacto que han generado tanto nuestra gestión del negocio, como aquellos logros obtenidos por la implementación y facilitación de los Programas de RSE y Mejora Continua.
- Incentivamos y participamos activamente en la promoción de los principios y adopción de las buenas prácticas de RSE en las zonas donde operamos, fomentando sobre todo la concienciación de los jóvenes estudiantes de las universidades y colegios, que formarán en un futuro cierto y cercano, la nueva generación de líderes con enfoque y convencimiento de gestionar sus actividades y relacionamiento, de manera sustentable y ética.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y NUESTROS COMPROMISOS INTERNOS Y EXTERNOS

Coherentes con nuestro compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, definimos y priorizamos de manera participativa, aquellos aspectos materiales claves que son de beneficio común para todas las partes interesadas, las cuales fueron tomadas en cuenta para la elaboración de la presente memoria y que nos permitimos poner a su consideración:

Aspecto material	Compromiso / Estrategia	Aspectos del GRI	Cobertura	Grupos de interés
Gestión Sustentable	• Contar con buenas prácticas para la sustentabilidad de la Cooperativa • Medir y reducir nuestra huella de carbono • Evaluaciones periódicas de los procesos gobernantes, operativos y de apoyo • Monitoreo de canales de servicio	• Desempeño Económico G4-EC1 / G4-EC4 (OCDE) • Presencia en el Mercado G4-EC5 / G4-EC6 • Consecuencias Económicas Indirectas G4-EC7 / G4EC8 • Materiales G4-EN1 / G4-EN2 • Energía G4-EN3 / G4-EN7 • Agua G4-EN8 / G4EN10 • Emisiones G4-EN15 / G4-EN21 • Efluentes y Residuos G4-EN22 / G4-EN26 • Productos y servicios G4-EN27 / G4-EN28 • Cumplimiento Regulatorio G4-EN29 • No discriminación G4-HR3 (OCDE/PM) • Libertad de Asociación y Negociación Colectiva G4-HR4 (OCDE/PM) • Trabajo Infantil G4-HR5 (OCDE/PM) • Trabajo Forzoso G4-HR6 (OCDE/PM) • Lucha contra la Corrupción G4-SO3 / G4-SO5 (OCDE/PM)	Cobertura interna y externa	• Talento Humano • Socios/Clientes • Comunidad • Gobierno • Proveedores

Aspecto material	Compromiso / Estrategia	Aspectos del GRI	Cobertura	Grupos de interés
Gestión de Riesgos Integral	- Implementación de herramientas que fortalezcan la gestión del riesgo de crédito - Mantener la calificación de riesgo - Minimizar los riesgos de Lavado de Activos y fraudes informáticos - Fortalecer las seguridades físicas y lógicas	- Gobierno G4-34 - Ética e Integridad G4-56 - Presencia en el Mercado G4-EC5 / G4-EC6 - Prácticas de Adquisición G4-EC9 - Cumplimiento Regulatorio G4-EN29 - Relaciones entre trabajadores y dirección G4-LA4 (PM) - Salud y Seguridad en el Trabajo G4-LA5 / G4-LA8 (OCDE) - Medidas de Seguridad G4-HR7 - Lucha contra la Corrupción G4-S03 / G4-S05 (OCDE/PM) - Salud y Seguridad de los Clientes G4-S02 / G4-S02 (OCDE) - Privacidad de los Clientes G4-S07 - Cumplimiento Regulatorio G4-S08	Cobertura interna y externa	- Talento Humano - Socios - Gobierno Cooperativo
Gestión de Stakeholders Satisfacción del Cliente	- Repotenciación del producto ahorro inversión para el fortalecimiento de la cultura de ahorro - Incremento de tasas en los plazos fijos a largo plazo - Diálogos estructurados con nuestros Stakeholders claves - Medición de Satisfacción del Cliente	- Participación de los Grupos de Interés G4-24 / G4-27 - Salud y Seguridad de los Clientes G4-S02 / G4-S02 (OCDE) - Etiquetado de los Productos G4-S03 / G4-S05 - Comunicaciones de la Mercadotecnia G4-S06 - Privacidad de los Clientes G4-S07 - Cumplimiento Regulatorio G4-S08 - Evaluación de Prácticas Laborables de Proveedores G4-LA14 / G4-LA15	Cobertura interna y externa	- Talento Humano - Socios/clientes - Proveedores - Comunidad - Medioambiente
Sostenibilidad Económica y Social	- Ampliar la cobertura - Promover captaciones a la vista y a plazo	- Desempeño Económico G4-EC1 / G4-EC4 (OCDE) - Presencia en el Mercado G4-EC5 / G4-EC6 - Consecuencias Económicas Indirectas G4-EC7 / G4EC8 - Comunidades Locales G4-S02 / G4-S02 (OCDE/PM)	Cobertura interna y externa	- Talento Humano - Socios/Clientes - Comunidad - Proveedores - Gobierno Cooperativo
Desarrollo Integral y Retención del Talento Humano	- Mejoramiento de las competencias del Talento Humano - Potencializar la capacidad del sitio principal - Implementar servicios tecnológicos, a través del uso de nuevas herramientas	- Empleo G4-LA1 / G4-LA3. - Relaciones entre trabajadores y dirección G4-LA4 (PM) - Capacitación y Educación G4-LA9 / G4-LA1 (OCDE) - Diversidad e Igualdad de Oportunidades G4-LA12 - De Retribuciones entre Mujeres y Hombres G4-13 - Inversión G4-HR1 / G4-HR2 (OCDE/PM) - No discriminación G4-HR3 (OCDE/PM) - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva G4-HR4 (OCDE/PM)	Interna	Talento Humano

G4-14, G4-15, G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-EN29, G4-FS5

Comprometidos con nuestros Grupos de Interés

GESTIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

CACPECO fiel a su Sistema de Gestión Sustentable y al cumplimiento de las buenas prácticas de RSE certificadas por el Sello HACE BIEN del Ministerio de Industrias y Productividad –MI-PRO–, define y gestiona sus grupos de interés bajo el Subsistema de Gestión de Stakeholders, que analiza, estudia y valida la pertinencia de los intereses y expectativas de tales conglomerados, en función de su relevancia y afectación mutua, tanto desde el punto de vista de los impactos que nuestras acciones pueden ocasionar positiva y negativamente en cada miembro de nuestra familia interna y externa, y que, a su vez, tienen influencia sobre sus operaciones.

La identificación de grupos de interés de CACPECO se dio a través de un proceso interno y externo de diálogos estructurados, bajo los cuales se hizo evidente el grado de la relación con ellos como fin para garantizar el desarrollo y el crecimiento sostenible de todos los involucrados/afectados.



MATRIZ DE INTERESES Y EXPECTATIVAS 2014

CACPECO reconoce y gestiona los intereses y expectativas de sus grupos de interés y esta-

blece estrategias y acciones concretas para su integración y participación en los diferentes niveles de decisión y ejecución, tal como lo describimos a continuación:

Socios ahorristas

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Atención amable en ventanillas. - Demandan mayor número de personal en Servicio al Cliente en Matriz, sobre todo los días lunes, viernes y sábados. - Implementación de turnos para servicio al cliente para todas las agencias - Mejorar el tiempo de atención en ventanilla y servicio al cliente. - Mayor difusión de la labor social y ambiental que hace la Cooperativa. - Falta difusión, incluso de los productos y servicios. - Mejorar los espacios de ventanillas y servicio al cliente.	- Crear convenios con comisarías para obtener descuentos. - Que se mejore el servicio de los cajeros automáticos. - Capacitación financiera, ambiental y de nutrición a los niños. - Dirigir el voluntariado o un proyecto a comerciantes ambulantes/informales, adolescentes con problemas de drogas/alcohol y/o discapacitados.	- Capacitación de desarrollo humano. - Revisión del número de transacciones de caja, para fijar un nuevo estándar. - Proveer de turneros a las agencias que amerite. - Mejoramiento de la imagen en todas las agencias. - Fortalecimiento de la Red Socio CACPECO. - Cambio a la empresa proveedora de cajeros automáticos Banred. - Realización de la sexta etapa de grupos de mejora enfocados a la comunidad. - Desarrollo del proyecto de educación financiera. - Continuación del Voluntariado “Caritas Felices”.

Socios inversionistas

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Tasa de interés competitiva y rentable. - Imagen Institucional de transparencia. - Falta mayor información relevante, sobre la posibilidad de pre-cancelar una póliza. - Falta comunicación de las actividades, proyectos.	- Considerar la posibilidad de pre-cancelar, dando prioridad a socios antiguos y casos de fuerza mayor. - Premiar a los inversionistas antiguos con una mayor tasa. - Que se continúe con el saludo de cumpleaños o fechas especiales. - Apertura de agencias en Latacunga, Santo de Domingo de los Tsáchilas o Ambato. - Cobro de servicios básicos. - Socializar medidas de seguridad y cuidado del medio ambiente.	- Incremento de las tasas de interés. - Mantener la calificación de riesgos AA. - Difundir la Memoria de RSE. - Publicación de boletines comunicacionales. - Convenio para el cobro de servicios básicos.

Socios con crédito

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Bajos intereses. - Trámites rápidos. - Los montos, plazos y requerimientos acordes a sus necesidades. - Trato ágil, oportuno y amable . - Que mantengan el mismo nivel de eficiencia en la concesión de créditos. - La forma como se comunica es insuficiente, se debe mejorar los canales de comunicación, redes sociales, enviar a los correos personales de cada socio o cliente.	- Mejora del servicio del cajero automático. - Aumentar más oficinas en diferentes provincias y fuera del País. - Que se analice otros mecanismos de garantías, podría ser mediante una aseguradora o una póliza que cubra el riesgo. - Educación financiera.	- Revisión del proceso de crédito. - Ampliación de plazos en créditos. - Aplicación sistemática de la técnica del cliente oculto. - Cambio a la empresa proveedora de cajeros automáticos Banred. - Desarrollo del proyecto de educación financiera.

Proveedores

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
Locales: - Relación de largo plazo y de confianza, que permite realizar nuevas inversiones y entregar un mejor servicio. - Pago entre cinco a ocho días máximo. - Comunicación personalizada y con mayor frecuencia por correo electrónico o vía telefónica. - Consideran al proceso de monitoreo como necesario y adecuado. Nacionales: - Liquidez, confianza. - Permite mantener calidad y continuidad. - Promedio de pago de ocho días. - Crecimiento mutuo. - Mayor comunicación a través de Correo electrónico, teléfono, reuniones, por escrito, página web, mesa de ayuda (SYS’AID).	Locales: - Se podría mejorar la accesibilidad para entregar los pedidos (estacionamiento) - Tener una planificación para optimizar los tiempos de entrega. - Desearían ser parte de los proyectos sociales o ambientales. Nacionales: - Posibilitar las líneas directas de crédito para proveedores. - Tener nuevas oportunidades de negocios. - Tener mayor acogida en instituciones afines con CACPECO. - Se podría proporcionar certificados que señalen la categoría y calificación. - Desean participar en el proceso de planificación estratégica.	- Monitoreo anual. - Medición de satisfacción. - Medición del promedio de pago. - Diálogos estructurados. - Capacitación en temas de su interés. - Participación en proyectos como grupos de mejora y voluntariado. - Participación del proceso de planeación estratégica.

Comunidad

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Apoyo en temas como inseguridad, educación financiera, ambiental y vial, sobre en todo los niños. - Mayor información sobre los proyectos sociales/ambientales de la Institución. - Tratamiento de la basura generada y deforestación.	- Apoyo a grupos vulnerables como: microempresarios, niños y ancianos abandonados. - Apoyo a niños y jóvenes de escasos recursos con becas. - Conseguir técnicos para que les ayuden en el campo a producir.	- Desarrollo del proceso de Voluntariado con grupos vulnerables. - Difusión la Memoria de RSE. - Publicación de boletines comunicacionales. - Becas a niños de grupo de mejora DA-MEJOR.

Colaboradores mayores de 30 años

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Posibilidades permanentes de capacitación específica. - Mantener ambiente de transparencia, respeto, buen trato. - Solidaridad en situaciones difíciles. - Cumplimiento de los procedimientos. - Que se informe sobre los comportamientos incorrectos, no dando nombres pero si los motivos de separación de las personas que dejan de pertenecer a la Institución.	- El correo electrónico es bueno, pero en agencias lejanas a Matriz no tanto, por lo que dificultad que la información llegue oportunamente. - A la comunicación le falta claridad y oportunidad. - Que se realice algún proyecto para personas con enfermedades graves (como el cáncer) a través de charlas o contactos con fundaciones; mujeres privadas de la libertad; alcohólicos, niños huérfanos y/o comerciantes y microempresarios.	- Gestionar el proceso de Administración del Talento Humano por competencias. - Reconocimiento del trabajo a través de un sistema de cumplimiento de metas. - Evaluación del Código de Ética. - Aplicación de auditorías de procesos. - Mejoramiento del sistema de comunicación interna. - Capacitación a mandos medios en mejorar sus habilidades de liderazgo. - Desarrollo de diálogos estructurados. - Mejorar el correo electrónico a través de certificados digitales.

Colaboradores menores de 30 años

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Crecimiento profesional y personal. - Agradable ambiente de trabajo. - Que se valore el trabajo bien hecho. - Cumplimiento del Código de Ética. - Sentido de pertenencia a la Cooperativa. - Compromiso con las metas Institucionales.	- Formar parte del voluntariado y grupos de mejora. - Un día completo de vacaciones por el cumpleaños. - Se dirija un proyecto social a niños abandonados, recicladores de basura y perros callejeros.	- Reconocimiento del trabajo a través de un sistema al cumplimiento de metas. - Evaluación del Código de Ética. - Aplicación de auditorías de procesos. - Mejoramiento el sistema de comunicación interna. - Desarrollo de grupos de mejora que trabajen en la solución de problemas de la comunidad. - Desarrollo de diálogos estructurados.

Familiares de colaboradores

Intereses	Expectativas	Estrategia a implementar
- Respeto a la persona. - Transparencia y cumplimiento legal de sus contratos. - Confianza y seguridad en una Institución que tiene prestigio a nivel nacional. - Clima agradable de compañerismo. - Comprensión ante las necesidades o problemas familiares. - Buen trato de los jefes. - Respeto y consideración.	- Sugieren que se envíe información a los correos electrónicos de toda la familia de los colaboradores. - Que a los hijos con excelentes notas de los colaboradores que tengan un óptimo rendimiento, se les facilite becas. - Apoyo psicológico para niños con problemas. - Capacitación sobre educación ambiental, vial y financiera, derechos y obligaciones.	- Participación de la familia en grupos de mejora y voluntariado. - Integración a los familiares en fechas especiales. - Capacitación a mandos medios en mejorar sus habilidades de liderazgo. - Desarrollo de diálogos estructurados. - Compartir la Revista Virtual “SOMOS” con los familiares.

METAS DEL MILENIO Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Contamos con un presupuesto anual para la implementación de proyectos de mejora, que coadyuven al cumplimiento de los intereses y expectativas de los Stakeholders, en absoluta concordancia con nuestras políticas y objetivos y en franco alineamiento con las Metas del Milenio de las Naciones Unidas, las que en este período fueron soportadas de la siguiente manera:

1. Erradicación de la pobreza extrema y el hambre	Contribuimos a que más de 2.000 personas accedan a nuestros productos y servicios solidarios en Sigchos, cantón de la provincia de Cotopaxi que registra el 69.20% de pobreza extrema ¹ .
2. Lograr la enseñanza primaria universal	- Se logró la inserción de 30 niños al sistema educativo formal, a través de la gestión del grupo de mejora Da-Mejor. - En coordinación con la Fundación ASOF desarrollamos talleres vacacionales, donde 200 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	Hemos facilitado y privilegiado la participación de la mujer en todos los niveles, para propiciar un equilibrio que comúnmente no sucede en las zonas donde operamos, al contar con un Talento Humano compuesto por un 65% de mujeres.
4. Reducir la mortalidad infantil	A través del módulo “Niños y niñas adolescentes protegidos con afecto”, nuestra Fundación Apoyo Solidario a la Familia contribuye con la capacitación a más de 2.000 mujeres de los Grupos CREER.
5. Mejorar la salud materna	Quienes integran los grupos CREER recibieron el programa “Mujeres sanas, familias sanas”, como parte del aprendizaje que brinda ASOF.
6. Combatir el virus VIH Sida, paludismo y otras enfermedades	No reportamos acciones en el período.

¹ Página web del INEC, Censo Poblacional 2010.

7. Garantizar el sustento del Medio Ambiente	4´657.150 m³ de agua, cantidad que consumen 7.762 familias en un año y medio, ha sido el volumen que la familia CACPECO evitó su contaminación, después de haber reciclado 22.837 pilas y baterías.
8. Fomentar una asociación municipal para el desarrollo	Cooperamos en alianzas estratégicas para promover las mejores prácticas de gestión sustentable y RSE, formando parte de la Alianza Cooperativa Internacional y de la Red de Gerentes de América Latina y el Caribe, apoyada por la Confederación Alemana de Cooperativas.

La adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con sus Diez Principios en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción nos ha permitido definir nuestros objetivos y alcanzar una buena ciudadanía corporativa, integración a nuestra estrategia de gestión, toma de decisiones y relacionamiento de la cadena de valor.



DERECHOS HUMANOS
Nuestra política: En CACPECO LTDA., trabajamos en la práctica y el desarrollo de un entorno que promueve y regula la adopción y el cumplimiento de comportamientos orientados al respeto de los derechos humanos, tomando como base sus principales libertades.

NORMAS LABORALES
Contamos con políticas, normas y procedimientos que contribuyen al crecimiento del talento humano, que no existan condiciones de discrimen de cualquier tipo, que aseguren la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres, que garanticen un lugar de trabajo sano y seguro, en estricto apego al cumplimiento legal y normativo, así como a las mejores prácticas de Responsabilidad Social, bajo el Sello HACE BIEN.

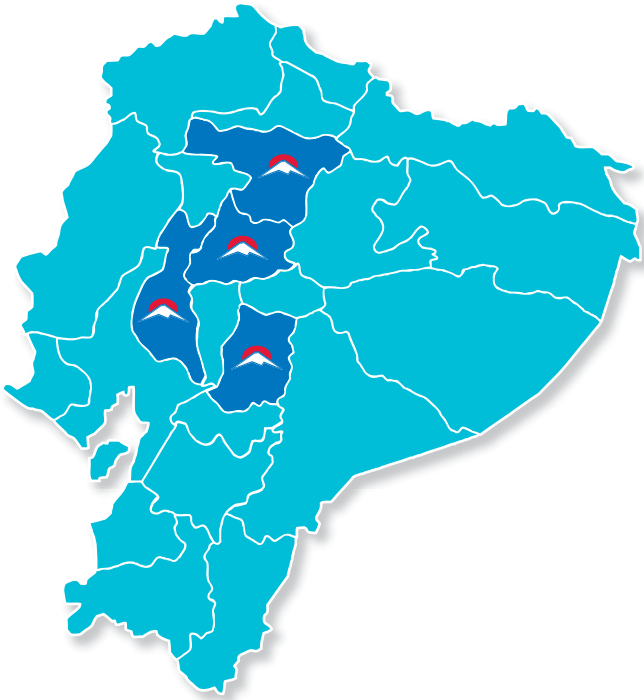
MEDIO AMBIENTE
En el 2014 la familia CACPECO LTDA., logró mitigar su impacto en el medio ambiente y en la huella de carbono en un 30%.

ANTICORRUPCIÓN
La auditoría de mantenimiento del Sello HACE BIEN, nos respalda en el cumplimiento legal y lucha contra la corrupción en todo nuestro accionar y principalmente en las cuatro éticas empresariales que promueve el Gobierno para su cumplimiento y evidencia objetiva: Trabajadores, Clientes / Comunidad y Proveedores, Gobierno y Ambiente.

Comprometidos con la Ética y la Transparencia

NUESTRA PRESENCIA

Servimos en cuatro provincias ubicadas en el centro-occidente del Ecuador y una oficina móvil que visita las zonas donde no tenemos puntos de atención, las poblaciones donde operamos corresponden a sectores urbano-marginales y rurales, en donde privilegiarnos la entrega de productos y servicios en condiciones acordes a sus intereses y expectativas. Nuestra oficina principal está ubicada en la ciudad de Latacunga.



 Provincias con agencias CACPECO

MARCO ESTRATÉGICO SUSTENTABLE

La Misión y Visión institucionales corresponden al enfoque macro que dirige a CACPECO:

MISIÓN

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.

VISIÓN AL 2015

Somos una Cooperativa modelo en responsabilidad social empresarial, comprometida con el desarrollo de nuestros grupos de interés y aceptada en sus zonas de influencia.

PRINCIPIOS Y VALORES

En nuestra familia la vivencia de estos valores representa el comportamiento de todos sus integrantes.

1. Compromiso	Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva y profesionalismo.
2. Enfoque al Logro	Eficiencia en el desempeño de las responsabilidades adquiridas. Orientación comercial en base a resultados con responsabilidad social. Resultados con desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa.
3. Humildad	Somos conscientes de nuestras propias limitaciones, debilidades y triunfos por ello debemos corregir nuestros errores con trabajo honesto y esforzado, así como considerar al éxito como una grata respuesta al desempeño de nuestras funciones.
4. Liderazgo	Guiar a la Cooperativa a seguir sus objetivos con responsabilidad. Tener una responsabilidad clara y saber implementarla con éxito. Construir una cultura de valor y aprendizaje permanente e implementarla en el trabajo diario.
5. Solidaridad	La solidaridad es el vínculo que nos une entre directivos, colaboradores y los grupos menos favorecidos, de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros.
6. Transparencia	Total apego a las leyes, regulaciones, políticas. Justicia y equidad entre Directivos, socios, colaboradores, clientes y proveedores.

Nos apoyamos y definimos nuestro accionar socialmente responsable en la política general de sustentabilidad:

Orientar los esfuerzos para el fortalecimiento socio-económico de todos sus grupos de interés, enfocados a privilegiar su calidad de vida, preservar el medio ambiente, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad, dentro del marco de la ética y transparencia; así también, CACPECO declara su compromiso y alineamiento con los Principios del Pacto Global y las Metas del Milenio de las Naciones Unidas.

El despliegue de nuestra política y objetivos estratégicos se logra a través de nuestras políticas especiales de Responsabilidad Social, así como de la definición de criterios e indicadores para el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de los programas de apoyo y gestión, que se requieren para con cado uno de los grupos de interés, bajo compromisos específicos.



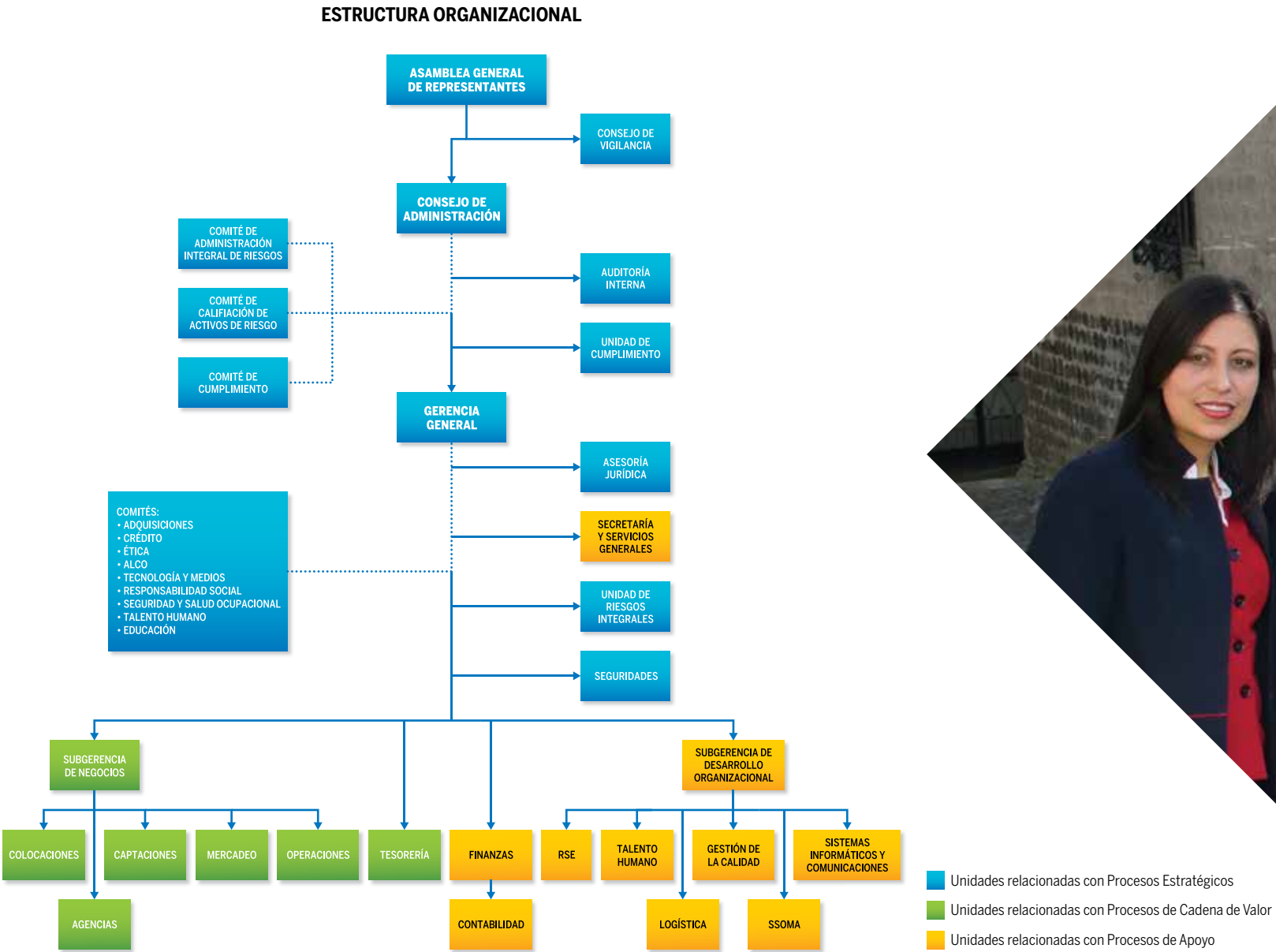
PRINCIPALES CIFRAS CONSOLIDADAS

Socios	2013	2014
Número de socios	147.029	158.174
Número de socios con soluciones de financiamiento entregadas	10.327	11.872
Número de microempresarios atendidos	8.106	9.502
Número de mujeres del sector rural atendidas con crédito y educación	3.900	2.136
Número de colaboradores	165	175
Número de personas que dependen de la Cooperativa	495	525
Número de personas capacitadas en RSE	165	175

NUESTRA ESTRATEGIA

Eje sustentable	Objetivos al 2015
Social y Ambiental	Implementar un proyecto social o medioambiental que mejore la calidad de vida de grupos vulnerables.
	Alcanzar el cumplimiento del modelo de Gobierno Cooperativo.
	Mejorar el clima laboral.
Económico	Mantener el ROA superior al promedio del sistema cooperativo.
	Incrementar el ahorro inversión, las captaciones a la vista y depósito a plazo.
	Incrementar las colocaciones.
	Mantener el índice de satisfacción del cliente externo.
	Cumplir con el 100% de las disposiciones de las seguridades físicas y lógicas.

GOBIERNO CORPORATIVO: UN EQUIPO AL SERVICIO DE MÁS DE 158.000 SOCIOS



Esta estructura se apoya en el direccionamiento de un equipo humano comprometido:

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
Iralda Calvopiña	Jefa de Operaciones
Verónica Orbea	Jefa de Responsabilidad Social Empresarial
Marcela Collantes	Jefa de Talento Humano
María Dolores Pástor	Jefa de Mercadeo
María del Carmen Bedoya	Jefa de Gestión de Calidad
Lorena Molina	Jefa de Sistemas y Comunicaciones
Sofía Riofrio	Oficial de Cumplimiento
Fausto Cerda	Jefe de Seguridades
Juan Carlos Rubio	Jefe de SSOMA

G4-7

UNA GOBERNANZA ABIERTA Y TRANSPARENTE

La Cooperativa como sociedad de personas, difiere de una organización de capitales, los socios son dueños de la Institución en igualdad de condiciones, independientemente del valor que ellos aporten al capital social, su participación es un socio, un voto. La estructura de gobernanza de CACPECO está conformada por la Asamblea de Representantes, máxima autoridad elegida democráticamente por todos los socios, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, nombrados por la Asamblea, los Comités y la Gerencia General.

La Cooperativa como práctica sana de buen gobierno en su Reglamento Administrativo Interno, señala las políticas a cumplirse para evitar conflicto de intereses, cuenta con un Código de Ética y políticas de Responsabilidad Social.

Asamblea de Representantes

La Asamblea de Representantes está conformada por 30 miembros principales, que cuentan con el conocimiento y experiencia que señala La Ley de Economía Popular y Solidaria y el Estatuto, en temas económicos, sociales y de ambiente.

En el presente periodo la Asamblea en cumplimiento a sus funciones mantuvo una sesión convocada por el Presidente de la Cooperativa, en la que conocieron y aprobaron los Informes del ejercicio económico, Informe de Riesgos, Planificación estratégica y Presupuesto, designaron a la firma auditora externa, entre otros puntos detallados en el Orden del día, actuación amparada en el Estatuto Social y que son de cumplimiento obligatorio para todos los estamentos internos.

Consejo de Administración

Órgano colegiado responsable de aprobar las estrategias y políticas de la Institución; sus decisiones están enmarcadas en la normativa interna, el Estatuto, la Ley de Economía Popular y Solidaria así como en el Código Orgánico Monetario Financiero, este último publicado en el mes de octubre de 2014; pero sobre todo observando los principios y valores cooperativos.

Entre las resoluciones tomadas en el presente ejercicio está una permanente actualización de las normas internas, conocimiento de los niveles de riesgo que asume la Institución, los Informes de Auditoría Interna y sus acciones correctivas. Por sus funciones y responsabilidades son recompensados con capacitación en diversos temas y dietas, mismos que son aprobados por la Asamblea de Representantes.

El Consejo de Administración lo dirige su Presidente quien a su vez es el Presidente de la Cooperativa, en su única condición de Directivo.

El Consejo de Administración lo integran:

Consejo de Administración	
Dr. Mario Arguello Armendáriz	Presidente
Lic. Carmen Cacuango Ortega	Vicepresidenta
Ing. Fabián Molina Quintanilla	Secretario
Dr. Carlos Tobar Burbano	Vocal
Lic. Ángel Berrazueta Andrade	Vocal

Consejo de Vigilancia

Lo integran tres miembros que sesionan de forma mensual. Sus funciones están señaladas en la base legal que ampara al Sistema de Economía Popular y Solidaria y encaminadas al auto control y vigilancia de las acciones que ejecuta la Institución, para que cumpla su función social frente a los asociados. Lo conforman:

Consejo de Vigilancia	
Ing. Francisco Arboleda Puente	Presidente
Lic. Adriana Molina Benavides	Secretaria
Sr. Willian Borja Brazales	Vocal

Los siguientes Comités contribuyen a la gestión sustentable de la familia CACPECO:

Comité	Responsabilidad con los Grupos de Interés	Nº de sesiones	Grupos beneficiados	Género		Edad promedio	Procedencia
				F	M		
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 Responsabilidad Social.	4	Talento Humano y sus familias, Comunidad, Socios y Clientes, Directivos, Proveedores, Medio Ambiente, Medios de Comunicación.	6	1	41 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		42 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	43 años	Latacunga
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	40 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 garantiza la adecuada gestión de Riesgos.	12	Talento Humano, Socios y Clientes, Organismos de Control.	3		45 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.	95	Socios, Organismos de Control, Talento Humano.	2	1	42 años	Latacunga

Nuestro compromiso con la Gestión Integral de Riesgos

La gestión integral del riesgo es parte fundamental de la estrategia del negocio para generar valor a nuestros grupos de interés, siendo el mayor desafío administrar efectivamente los riesgos identificados, procurando una gestión adecuada que permita mantener un equilibrio entre seguridad y rentabilidad, así como la permanencia en el tiempo al servicio de la comunidad.



AA es la calificación de riesgo que obtuvimos en el 2014, después de un minucioso análisis y evaluación de dos calificadoras como Pacific Credit Rating y Class International Rating sobre cómo administramos nuestros riesgos de liquidez, de mercado y de crédito; esta calificación garantiza que los recursos de los socios son administrados bajo la premisa de minimización de riesgos.



Asamblea General de Representantes.

Consejo de Administración.

Consejo de Vigilancia.

Riesgo de Liquidez

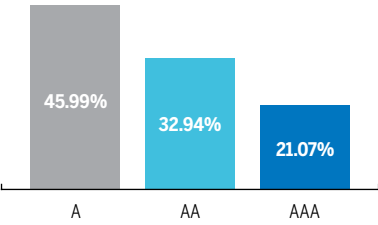
La familia CACPECO durante el 2014, cumplió satisfactoriamente los requerimientos de liquidez de sus más de 158.000 socios, monitoreó permanentemente las políticas que garanticen la solvencia financiera, que fortalezcan la continuidad del negocio, sobretodo en situaciones que pudiesen ser consideradas complejas.



Diversificación del Riesgo en Inversiones

El compromiso con la gestión de la liquidez se vio fortalecido a través de la observancia de las políticas y procedimientos de Tesorería, cuya labor, se desarrolló basada en una eficiente diversificación, anteponiendo siempre la seguridad a la rentabilidad.

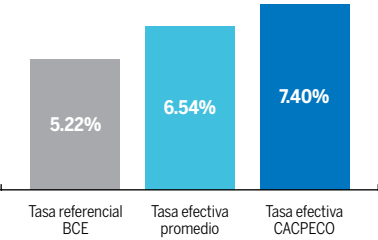
De acuerdo a nuestras políticas invertimos en instituciones financieras, cuya calificación de riesgo demuestre su fortaleza y sólido record financiero.



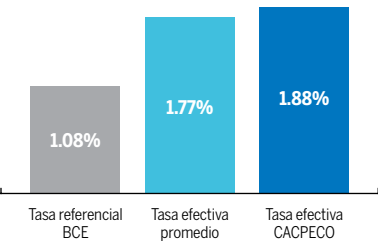
Riesgo de Mercado

A diciembre de 2014, la sensibilidad de la Cooperativa ante variaciones de tasas de interés representó un **riesgo bajo**, lo que garantizó la continuidad de ofertar productos y servicios con tasas altamente competitivas, buscando el bienestar de quienes confían en la Cooperativa; esto se logró a través de la entrega de créditos de montos pequeños y a plazos cortos, mejorando la rotación de cartera y debido a la captación de forma diversificada, procurando que los plazos pactados superen los 120 días.

TASA EFECTIVA PROMEDIO DEPÓSITOS A PLAZO



TASA EFECTIVA PROMEDIO DEPÓSITOS A LA VISTA



Tasa Efectiva Promedio Microcrédito

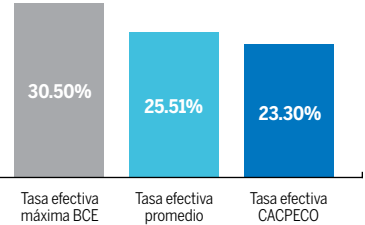
Durante este período, la familia CACPECO continúa con su política de fortalecimiento de la economía de nuestros microempresarios, generando en cada operación el compromiso de ganar-ganar, apoyar al desarrollo sostenible de la economía del País, evitando el sobreendeudamiento de nuestros socios.

Riesgo de Crédito

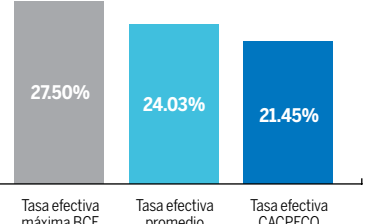
Al ser la cartera de crédito el mayor componente del activo, se aplicaron varias estrategias para su control:

- Seguimiento de crédito, a fin de velar por el no desvío de fondos y análisis de posibles quebrantos en la economía del socio, que podría generar incumplimiento de pago.
- Tratamiento diario del índice de morosidad que al 31 de diciembre, registró un indicador consolidado del 4.16%, manteniéndose por debajo de la media del sistema cooperativo que registró el 5.40%.
- Aplicación de políticas prudentes y flexibles así como su metodología crediticia.
- Desarrollo de modelos Scoring de Aprobación y Seguimiento, mecanismo de apoyo para los asesores, que busca el mejoramiento de la calidad de la cartera y que la recuperación sea bajo las condiciones pactadas.

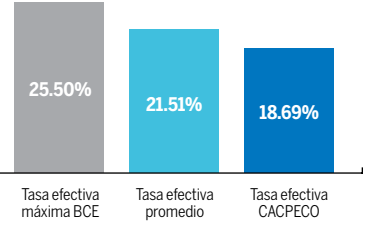
CRÉDITO MINORISTA DE HASTA USD\$3.000



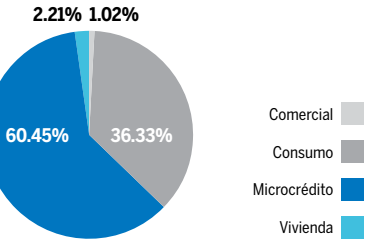
MICROCRÉDITO DE ACUMULACIÓN SIMPLE DE USD\$3.001 A USD\$10.000



MICROCRÉDITO DE ACUMULACIÓN AMPLIADA DE USD\$10.001 EN ADELANTE



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

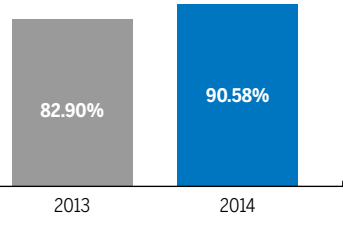


NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

El permanente compromiso con nuestros grupos de interés de manejar sus recursos con la mayor transparencia y la gestión de los procesos de control interno, nos llevó a identificar comportamientos no éticos que produjeron la salida de siete colaboradores.

Alentamos al Talento Humano a la práctica de nuestra guía de conducta, que es constantemente difundida a través de correo electrónico; al final del período, evaluamos al 99% de colaboradores sobre la aplicación del Código de Ética. Los resultados en el 2014 son satisfactorios, no obstante, el próximo período el Código será reformado y se efectuarán los procesos de socialización y monitoreo pertinentes.

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA



2014 UN AÑO DE GRANDES SATISFACCIONES

Nuestra gestión basada en Responsabilidad Social está respaldada por nuestro compromiso en consolidarla a través del tiempo, así obtuvimos la aprobación de la auditoría de mantenimiento del **Sello HACE BIEN** por parte de Ecuacert Certification, otorgándonos una calificación de 245 puntos, que equivale a **Sobresaliente**, después de evaluar las cuatro éticas de cumplimiento legal y de buenas prácticas.



El trabajo dedicado y entusiasta de la familia CACPECO permitió el reconocimiento de terceros:

PRIMER LUGAR EKOS
Buen manejo de indicadores Financieros



CONDECORACIÓN
AL MÉRITO INSTITUCIONAL
GAD-Municipal Latacunga



RECONOCIMIENTO EKOS
Por transparentar nuestras actividades del año 2013,
a través de nuestra Memoria de Balance Social y Sustentabilidad



Nuestros Socios

SU BIENESTAR, ES LA PASIÓN QUE NOS IMPULSA

- Gracias al producto Micro-móvil, nuestros microempresarios pueden gestionar préstamos desde su domicilio o negocio.
- La agencia Quevedo adquirió un inmueble en una zona estratégica del cantón, para brindar seguridad y bienestar a los socios.

LAS RESPUESTAS A SUS INTERESES DE **2014**

NUESTRO COMPROMISO EN **2015**

- Potenciar a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con créditos de fácil acceso y adaptados a sus necesidades.

- Impulsamos a 254 establecimientos afiliados a la RED SOCIO CACPECO a través de capacitaciones que permita potenciar sus ventas.

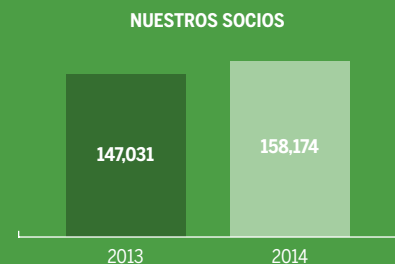
- Se gestionó el permiso de apertura de un punto de atención en Latacunga y la reubicación en Riobamba, estamos a la espera de los permisos pertinentes del Organismo de Control.
- 1.580 personas de las zonas rurales tuvieron acceso a nuestros productos y servicios a través de nuestra Oficina Móvil.

- Mejorar el servicio de cajeros automáticos a través de la vinculación a BANRED.
- Satisfacer a nuestros socios con mayor rapidez en la entrega del producto crediticio, con la implementación de una herramienta que advierte técnicamente el comportamiento de pago.

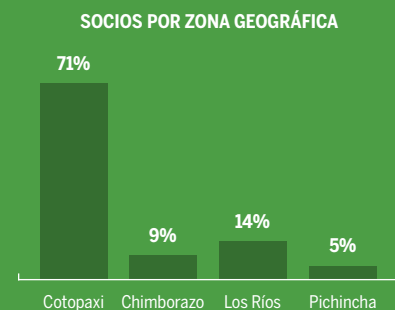
- Motivar la cultura de ahorro por medio de nuestro producto Ahorro Inversión.

CRECIENDO JUNTO A NUESTROS SOCIOS

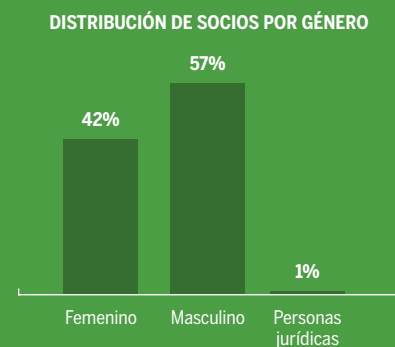
9.247 nuevos socios se adhirieron a la familia CACPECO, con la finalidad de incrementar sus posibilidades de crecimiento socio-económico.



Un porcentaje mayoritario de nuestros socios se encuentra en la provincia de Cotopaxi.



La distribución de nuestros socios por género tuvo los siguientes resultados:



Nuestros productos y servicios: la función vital de la familia CACPECO

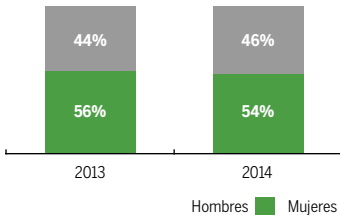
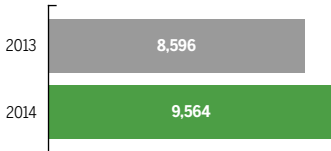
Nuestra prioridad para cumplir con la misión institucional como entidad financiera y social es brindar productos y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas y ser parte del crecimiento de las microempresas y organizaciones que confían en esta casa.

El compromiso con nuestros socios y clientes

Claramente establecemos la gran responsabilidad que tenemos para con nuestros más de 158 mil socios y clientes, quienes confían en nuestra gestión para hacer crecer sus actividades económicas, acompañados de asesoría financiera, bajo niveles de eficiencia en la prestación de los servicios.

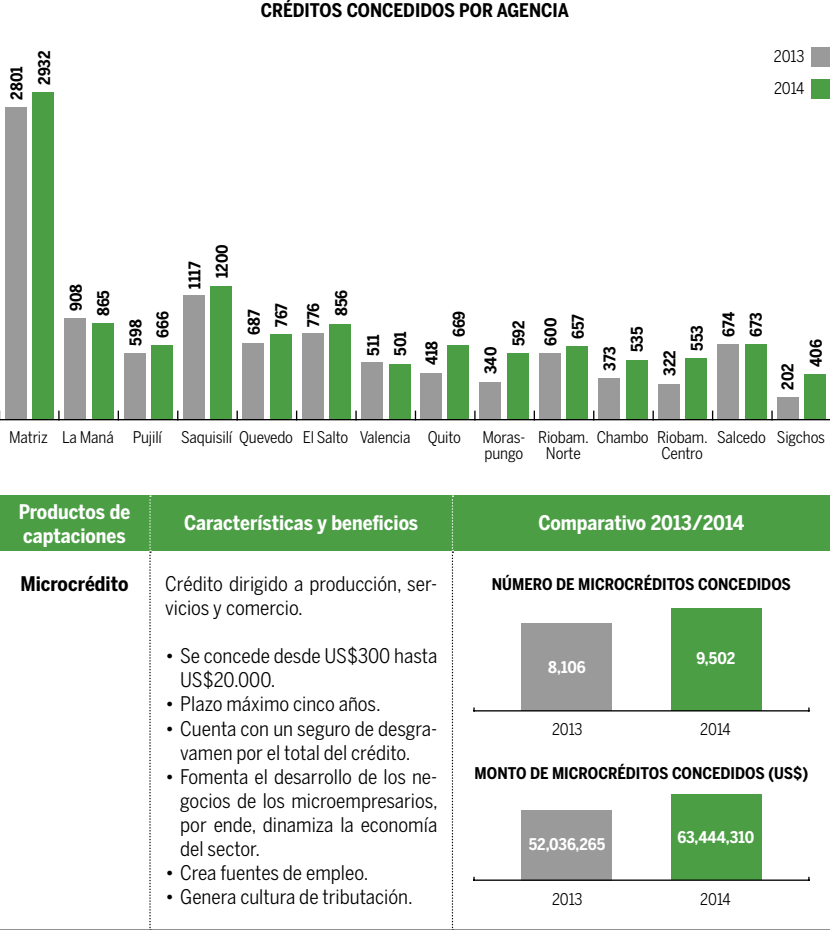
Adicionalmente y como parte de nuestras políticas Económicas y Sociales de Responsabilidad Social Empresarial, buscamos llegar cada vez a más socios y clientes, facilitándoles el acceso a una amplia oferta de productos y servicios financieros y no financieros, sin perder de vista las necesidades particulares de cada uno de ellos, dirigimos todas nuestras capacidades al fortalecimiento de las actividades económicas y sociales de: Microempresarios, niños, profesionales, jubilados, pequeñas y medianas empresas, organismos públicos/ privados y gremios de producción.

Productos de captaciones	Características y beneficios	Comparativo 2013/2014																											
Ahorro a la Vista	Medio financiero que le permite llevar un control de sus recursos a través de depósitos, retiros, transferencias. • Tiene una retribución trimestral de interés. • Cuenta con seguros de vida gratuitos en función del saldo ahorrado. • Apertura mínima con US\$25.	APERTURA DE CUENTAS <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Apertura de Cuentas</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>8,083</td></tr><tr><td>2014</td><td>9,849</td></tr></tbody></table> CUENTAS DE AHORRO POR GÉNERO <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Cuentas de Ahorro</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>5,160</td></tr><tr><td>2014</td><td>4,689</td></tr></tbody></table>	Año	Apertura de Cuentas	2013	8,083	2014	9,849	Año	Cuentas de Ahorro	2013	5,160	2014	4,689															
Año	Apertura de Cuentas																												
2013	8,083																												
2014	9,849																												
Año	Cuentas de Ahorro																												
2013	5,160																												
2014	4,689																												
Ahorro Infantil Súpercuenta	Medio financiero dirigido a niñas y niños de 0 años a 15 años. • Recibe una tasa de interés preferencial. • Se apertura con US\$3, a nombre del niño, siempre que sus padres sean socios de la Cooperativa. • El niño/a aprende a ahorrar desde tempranas edades. • Accede a cursos vacacionales gratuitos, promociones y premios.	CUENTAS INFANTILES <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Cuentas Infantiles</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>11,345</td></tr><tr><td>2014</td><td>11,541</td></tr></tbody></table> MONTO AHORRADO (US\$) <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Monto Ahorrado (US\$)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>1,525,002</td></tr><tr><td>2014</td><td>1,765,417</td></tr></tbody></table> NUEVAS CUENTAS INFANTILES POR GÉNERO <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Niñas</th><th>Niños</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>625</td><td>736</td></tr><tr><td>2014</td><td>544</td><td>462</td></tr></tbody></table> PROMEDIO DE AHORRO INFANTIL <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Promedio de Ahorro</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>\$141.00</td></tr><tr><td>2014</td><td>\$153.00</td></tr></tbody></table>	Año	Cuentas Infantiles	2013	11,345	2014	11,541	Año	Monto Ahorrado (US\$)	2013	1,525,002	2014	1,765,417	Año	Niñas	Niños	2013	625	736	2014	544	462	Año	Promedio de Ahorro	2013	\$141.00	2014	\$153.00
Año	Cuentas Infantiles																												
2013	11,345																												
2014	11,541																												
Año	Monto Ahorrado (US\$)																												
2013	1,525,002																												
2014	1,765,417																												
Año	Niñas	Niños																											
2013	625	736																											
2014	544	462																											
Año	Promedio de Ahorro																												
2013	\$141.00																												
2014	\$153.00																												

Productos de captaciones	Características y beneficios	Comparativo 2013/2014															
Ahorro Inversión	Ahorro programado para un fin específico en un tiempo pactado, de acuerdo a las necesidades del socio. Multiuso: Orientado a todas las personas que tengan el propósito de ahorrar para compra de electrodomésticos, remodelaciones del hogar y otros. Se apertura con un mínimo US\$10; desde 1 a 3 años. Jubilación: Dirigido a toda persona que desee ahorrar para solventar cualquier eventualidad o emergencia futura, garantizándole tranquilidad de contar con el capital suficiente para sus necesidades.	AHORRO INVERSIÓN POR GÉNERO  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Hombres</th><th>Mujeres</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>44%</td><td>56%</td></tr><tr><td>2014</td><td>46%</td><td>54%</td></tr></tbody></table> APERTURAS DE AHORRO INVERSIÓN  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Aperturas</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>8,596</td></tr><tr><td>2014</td><td>9,564</td></tr></tbody></table>	Año	Hombres	Mujeres	2013	44%	56%	2014	46%	54%	Año	Aperturas	2013	8,596	2014	9,564
Año	Hombres	Mujeres															
2013	44%	56%															
2014	46%	54%															
Año	Aperturas																
2013	8,596																
2014	9,564																
Cuenta Práctica	Es un sistema de órdenes de retiro de ahorros, pagaderos en cualquier ventanilla de CACPECO. • Le permite evitar el riesgo de manejar efectivo. • Posibilidad de realizar pagos a proveedores. • Se ofrece talonarios de 30, 60 y 90 órdenes. • Pueden ser cobradas en las 14 agencias.																

El crédito: un nexo de crecimiento mutuo

Basada en la transparencia y el cumplimiento de la normativa interna y externa, la familia CACPECO fue el vínculo social/financiero en el que creyeron más de 11.872 familias ecuatorianas para cambiar sus condiciones de vida, gracias a ellos, podemos reportar la siguiente información:



Productos de captaciones	Características y beneficios	Comparativo 2013/2014						
Consumo	Crédito dirigido a empleados públicos y privados, jubilados, rentistas. • Satisface necesidades de educación, turismo y actividades que no sean productivas. • Se concede desde US\$300 hasta US\$130.000. • Plazo máximo cinco años. • Cuenta con un seguro de desgravamen por el total del crédito.	MONTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO (US\$) <table><thead><tr><th>Año</th><th>Monto (US\$)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>32,531,265</td></tr><tr><td>2014</td><td>26,636,862</td></tr></tbody></table>	Año	Monto (US\$)	2013	32,531,265	2014	26,636,862
Año	Monto (US\$)							
2013	32,531,265							
2014	26,636,862							
Vivienda	Dirigido a aquellos socios que tengan la necesidad de comprar, construir o remodelar su vivienda. • Desde US\$300 hasta US\$30.000. • Plazo máximo 15 años. • Cuenta con un seguro de desgravamen por el total del crédito. • Entregado a través de fondos de la CONAFIPS¹.	MONTO DE CRÉDITOS DE VIVIENDA (US\$) <table><thead><tr><th>Año</th><th>Monto (US\$)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>92,000</td></tr><tr><td>2014</td><td>379,050</td></tr></tbody></table>	Año	Monto (US\$)	2013	92,000	2014	379,050
Año	Monto (US\$)							
2013	92,000							
2014	379,050							
Comercial	Crédito dirigido a personas naturales o jurídicas. • Destinado a producción, servicios, comercio. • Se concede desde US\$300 hasta US\$300.000. • Plazo máximo hasta 10 años. • Cuenta con un seguro de desgravamen por el total del crédito. • Garantía hipotecaria.	MONTO DE CRÉDITOS COMERCIALES (US\$) <table><thead><tr><th>Año</th><th>Monto (US\$)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>333,500</td></tr><tr><td>2014</td><td>623,500</td></tr></tbody></table>	Año	Monto (US\$)	2013	333,500	2014	623,500
Año	Monto (US\$)							
2013	333,500							
2014	623,500							

¹ Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, encargado de implementar productos y servicios financieros de segundo piso acorde a las necesidades de la Economía Popular y Solidaria.

Promoción de Ahorros al Vista, agencia Riobamba.



Promoción de la Cuenta Infantil y cultura de ahorro en escuelas de la localidad.



Promoción de microcréditos, agencia Quito.





Promoción de Servicio Mi Doctorcito, Agencia Riobamba.



Entrega de seguro de desgravamen, agencia Matriz.



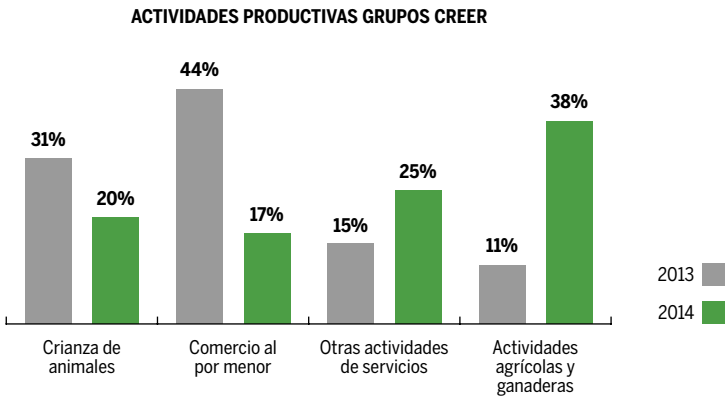
Entrega de premio por campaña de Ahorro Inversión, agencia La Maná.

Fundación Apoyo Solidario a la Familia

La familia CACPECO cuenta con una aliada para el manejo de créditos bajo la modalidad de grupos solidarios, integrados por mujeres y hombres de bajos recursos económicos, a quienes se les capacita y enseña la importancia del ahorro.

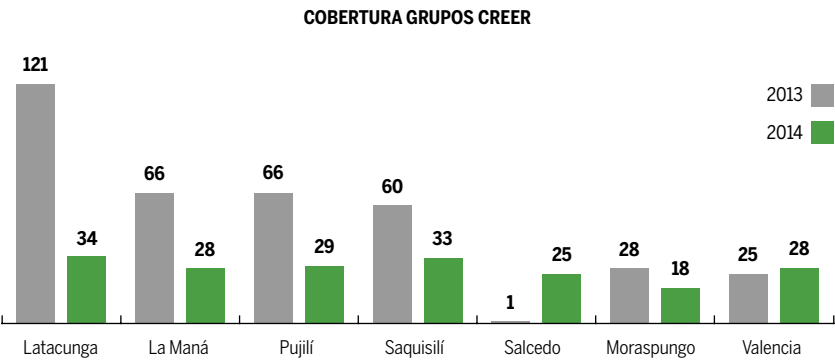
El componente de capacitación constituye un ingrediente determinante que se enfoca a mejorar sus pequeños negocios y calidad de vida, en el 2014 se alcanzó 4.680 horas de aprendizaje en los siguientes temas:

- Administración efectiva del grupo de Microfinanzas.
- Deuda: adminístrela sabiamente.
- Capacidad para enfrentar los retos de la vida.
- Salud de la mujer: Mujeres sanas, familias sanas.



Al 2014 terminamos con 195 grupos, lo que representa una disminución del 33.45%. En el próximo período, se desarrollará una labor de inserción en zonas más alejadas donde la

población tiene ingresos bajos pero fijos, así como ser parte de un proceso de capacitación para actualización de conocimientos y métodos de obtención de recursos externos.



La familia CACPECO y su oferta de servicios financieros y no financieros, oportunos y solidarios

Servicio	Número de usuarios		Descripción
	2013	2014	
Tarjeta de débito	8.386	9.856	Retiros de dinero en efectivo a través de 11 cajeros automáticos. Este servicio mejorará en el próximo período con el cambio de red.
Red Socio CACPECO	261 locales	250 locales	Red creada con socios, dueños de pequeños negocios de diferentes tipos de comercio en todas las zonas donde operamos, la Cooperativa les ha provisto de material publicitario, capacitación y señalética promocional, brindan descuentos del 5% al 20% con la presentación de la libreta de ahorros.
	35.904	37.609	

Servicio	Número de usuarios		Descripción
	2013	2014	
Seguro de vida en ahorros a la vista	39 siniestros pagados	61 siniestros pagados	Dirigido a socios que tienen un ahorro promedio trimestral desde US\$50 en adelante, tienen una cobertura gratuita de hasta US\$1.000, de acuerdo al monto manejado, por fallecimiento natural o accidental.
Seguro de vida a socios que depositan en plazo fijo	2.240 inversionistas	2.351 inversionistas	Es opcional o puede acceder a una mayor tasa de interés o al seguro. Tiene una cobertura de hasta US\$100.000.
	1 siniestro pagado	4 siniestros pagados	
Seguro de desgravamen	17.686	19.381	Cubre al socio y a su cónyuge por muerte natural, accidental o incapacidad total y permanente hasta por el 100% de la deuda contraída con la Cooperativa hasta un monto de US\$200.000.
	54 siniestros pagados	51 siniestros pagados	
Seguro de incendio y líneas aliadas	1.039	2.362	Cubre al socio en caso de destrucción de su inmueble sea causada por fenómenos naturales o daños accidentales, reponiéndole totalmente uno nuevo.
	0 siniestros pagados	0 siniestros pagados	
Seguro exequial	3.479	12.713	Cubre los gastos funerales de los socios hasta US\$1.200 y un valor adicional si la muerte es accidental, si no desean la cobertura de este seguro se le entrega a los beneficiarios una indemnización de US\$800.
	5 siniestros pagados	11 siniestros pagados	
Seguro médico	137	6.569	Cubre al socio, a su cónyuge y a cuatro dependientes menores de 18 años, en consultas de ginecología, pediatría y medicina general, sumada a la cobertura de 100% en medicinas, con asequible inversión de US\$14 anuales.
	317 consultas	4.333 consultas	
Remesas al exterior	5.303	4.240	Brindamos este servicio que facilita el enviar y recibir dinero del exterior.

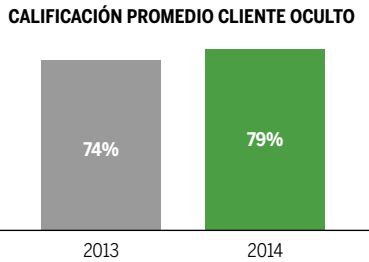
Decididos por un servicio de calidad a nuestros socios

Movilizados por la pasión por el cliente, buscamos la calidad de servicio, para ello escuchamos al cliente a través de diferentes medios: técnica del cliente oculto, encuesta de la medición de satisfacción y monitoreo de canales.

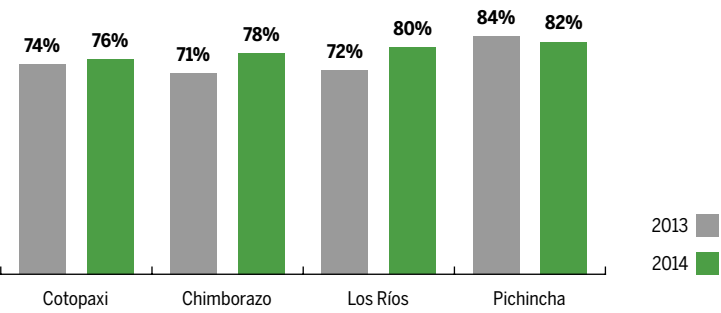
Revisaremos a continuación estas herramientas:

Cliente Oculto

En el 2014, 119 colaboradores de Matriz y agencias fueron evaluados a través de clientes ocultos en aspectos como: cordialidad, claridad en la comunicación, actitud del colaborador, capacidad comercial, imagen personal, limpieza y estado de las instalaciones en general; logramos una calificación promedio de 79% y como resultado de las acciones de mejora implementadas superamos en cinco puntos al promedio del año anterior.



CALIFICACIÓN PROMEDIO CLIENTE OCULTO POR ZONA GEOGRÁFICA

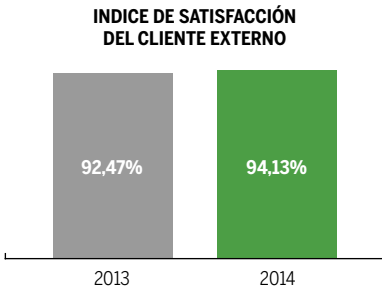




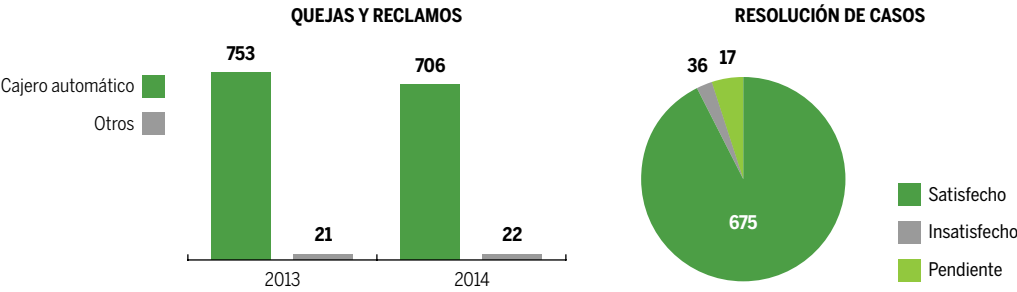
La satisfacción de nuestros socios

Aseguramos que cada interacción con nuestros socios y clientes, procure ser una experiencia de familia, para lo cual contamos con nuestro sistema de gestión de la calidad, cuyo fundamento radica en monitorear y medir los niveles de satisfacción de la calidad de nuestros servicios. Cada año realizamos una encuesta dirigida a los socios para determinar su grado de satisfacción, en aspectos esenciales como: cortesía, entrega oportuna de nuestros productos, imagen y funcionalidad de agencias, así como reputación y prestigio de la Cooperativa; el resultado en el 2014, superó en 1,66%, al logrado en el 2013, fruto de la implementación del servicio de post venta a través del Call Center, mejor atención y amabilidad del personal e incremento de plazos en crédito. Los resultados estadísticos de esta encuesta son procesados, analizados y traducidos en acciones de mejora, dentro de nuestro sistema de Mejoramiento Continuo.

La familia CACPECO comprometida con su misión:



Otro canal de medición de la satisfacción de nuestros grupos de interés es el buzón de sugerencias, que arrojó los siguientes resultados:



Si bien hubo una disminución del 6% frente al período anterior, aún persiste un elevado número de reclamos debido a falencias en el servicio de cajeros automáticos, en el 2015 está previsto dar solución a estos inconvenientes que provienen de la red a la que pertenecemos, nuestro proveedor RED COONECTA se encuentra gestionando una alianza estratégica con BANRED, con ello se consolidará el servicio..

LAS VOCES DE NUESTROS SOCIOS



EDGAR MARCELO TAIPE BORJA
(Socio desde diciembre de 1993)
Taller de reparación y mantenimiento de vehículos y motocicletas

Doy gracias a CACPECO, una cooperativa de acción, de ayuda, doy gracias a ustedes que han sabido extender ese servicio hacia mi persona y a muchas personas de la Provincia, del País, esta Institución nos da el camino por medio de estas finanzas para poco a poco ir creciendo con nuestras familias, con nuestros vecinos en la comunidad donde vivimos.

MIGUEL ÁNGEL PAZMIÑO IZA
(Socio desde diciembre de 1997)
Almacén de repuestos de bicicletas La Maná

Tengo 16 años de ser socio de CACPECO, he realizado cuatro créditos que me han servido de mucho, con eso creció mi negocio, recuerdo el primer crédito que lo hice para iniciarlo y con los demás créditos seguí creciendo; el último, me permitió comprar mi casa y pude expandir mi negocio, nunca he quedado mal, soy agradecido y espero que CACPECO continúe sirviendo al pueblo y siga adelante.

LUIS ALFREDO VACA TARCO
(Socio desde agosto de 1991)
Propietario de un taxi Latacunga

Recuerdo cuando la Cooperativa surgió y con pasos firmes ha progresado enormemente, la ciudadanía ha sido consecuente con eso, prueba de ello, por ejemplo, son los créditos que he recibido. Me gusta ser muy cumplidor por lo que siempre he recibido el respaldo de la Institución que es orgullo de Cotopaxi. Seguiré contando con CACPECO y recomiendo a la ciudadanía que confíemos en lo nuestro siempre.

IRMA CARLOTA CULQUI TERÁN
(Socia desde julio de 1998)
Propietaria de la Sala de Belleza Ingrid Latacunga

Soy socia desde hace 23 años que empecé mi negocio, el apoyo de la Cooperativa me ha servido para ir creciendo no solo en mi negocio, sino también para construir mi casa, educar a mis hijos, por eso voy a seguir trabajando siempre con CACPECO.



G4-EC1, G4-EC3, G4-EC5, G4-EC7, G4-EC8, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA13, G4-HR7, G4-FS4

Nuestro Talento Humano

UN NEXO SOLIDARIO QUE SE AFIANZA EN EL TIEMPO

LAS RESPUESTAS
A SUS INTERESES
DE **2014**

- Se iniciaron la actualización y re-diseño de los perfiles por competencias.
- Se ha mantenido el índice de satisfacción en los mismos niveles del año 2013, debido a las incomodidades que están ocasionando los trabajos de implementación de la nueva imagen institucional.

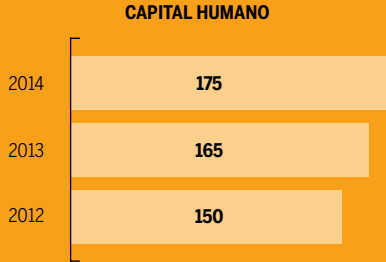
NUESTRO
COMPROMISO
EN **2015**

- Implementar los procesos de selección, evaluación del desempeño y plan de capacitación con enfoque de competencias.

EL CAPITAL HUMANO DE LA FAMILIA CACPECO Y SU COMPOSICIÓN

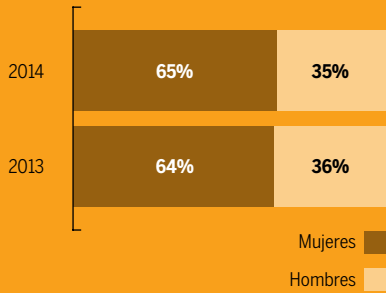
Un equipo fuerte y competente

El compromiso con nuestros socios está basado en la capacidad de nuestros colaboradores y en nuestra filosofía de trabajo, donde el desarrollo integral y la satisfacción de los intereses de nuestros Stakeholders internos/externos, son los pilares fundamentales.



Distribución de colaboradores por género

Nuestro enfoque de género nos permite de manera permanente, dar prioridad a la integración de la mujer, debido a los bajos niveles de acceso a fuentes dignas de empleo en las zonas donde operamos y a la presencia poblacional mayoritaria de las mujeres, sobre todo en Cotopaxi, según el último censo del año 2010.



Distribución de colaboradores por zonas de empleo

Fieles a nuestro compromiso y política de apoyo a las regiones con menos atención y acceso a servicios financieros como ahorros y créditos, hemos priorizado y contratado, colaboradores que pertenecen en el 90% a las zonas donde operamos.

Provincia	Zonas de empleo	Colaboradores	Socios/Clientes activos
Cotopaxi	Latacunga	93	29,034
	La Maná	10	7,429
	Pujilí *	6	5,802
	Saquisilí *	11	6,358
	Salcedo	6	2,627
	Sigchos *	4	1,426
Chimborazo	Moraspungo *	5	2,260
	Riobamba	12	5,418
Los Ríos	Chambo	5	1,761
	Quevedo	10	7,213
Pichincha	Valencia *	6	3,938
	Quito	7	3,779
Total		175	77,045

(*) Cantones con un índice de pobreza del 89.30%, según fuente INEN, Censo Nacional 2010.

Capacitación sobre "Inteligencia Emocional" del Personal Corporativo.



El desarrollo integral en la familia CACPECO

En el 2014, gestionamos dos objetivos: retener al personal que cumpla con el Código de Ética y la superación de las metas propuestas. A continuación conozca nuestro accionar con este importante grupo de interés.

Nuestra selección y formas de empleo

La contratación de los colaboradores en la familia CACPECO se fundamenta en nuestra política de no discrimen y valoración de méritos personales y profesionales. En el año 2014 se incorporaron 34 personas, en quienes se identificaron por sobretodo su orientación al servicio y honorabilidad. La tabla a continuación presenta de forma detallada el tipo de contratación, misma que se encuentra dentro del marco de la legislación laboral vigente:

	2013		2014	
	Sierra	Costa	Sierra	Costa
Contrato Prueba	1	-	5	-
Contrato Plazo Fijo	46	8	23	6
Contrato Indefinido	89	21	116	25
Total	165		175	

Procesos de incorporación y permanencia

El ingreso a la familia CACPECO fue gestionado a través de un proceso técnico que incluye entrevistas personales, pruebas psicológicas, psicométricas y de conocimientos. A partir de 2014, se incorporó la técnica grafológica para las contrataciones de cargos que se encuentran definidos como de alta exposición en nuestra matriz de riesgos, por tener incidencia en el manejo económico de acuerdo a lo dispuesto por el Ministerio del Interior y de esta manera minimizar posibles fraudes económicos. Conozcamos como se ha vinculado el talento humano:

	2013	2014
Hojas de Vida receptadas	187	442
Reingresos	2	1
Primer trabajo	7	4
Nuevos puestos de trabajo creados	8	2
Concursos Internos	4	5
Vacantes publicadas	5	4
Procesos de inducción	7	7
Procesos de re inducción ¹	2	1

¹ Dirigido al personal que fue promovido.

Capacitación: un componente esencial en la gestión institucional

Con el propósito de brindar un servicio de excelencia a nuestros socios y mejorar los procesos de negocios, seguridad, control y tecnología, se elaboró el plan anual de capacitación que siguió los siguientes pasos:

- Análisis de la alta dirección de los objetivos estratégicos.
- Revisión de las debilidades institucionales identificadas en el diagnóstico FODA.
- Consideración de las necesidades de capacitación señaladas por los jefes de agencia del personal a su cargo.

Una vez medida la ejecución de este plan, se obtuvieron los siguientes indicadores:

Capacitación	2013	2014
Inversión Total	\$61,729	\$50,896
Inversión en capacitación por colaborador ²	\$ 374	\$ 291
Número de Horas por colaborador ³	64	71
Porcentaje de colaboradores que han recibido capacitación en el año	100%	100%
Número de horas de capacitación en acoso sexual	165	26
Número de horas de capacitación interna, externa y adiestramiento al personal de negocios	8,556	8,792
Número de horas de capacitación al personal del Corporativo	1,856	2,356
Número de horas de capacitación al equipo de la alta gerencia	218	498
Capacitación Externa (horas)	1,724	4,268
Capacitación Interna (horas)	8,906	7,378

En el 2014 se registró una disminución de la inversión del 17% frente al período anterior, debido a la no consecución de la escuela de facilitadores para el personal de negocios, planificada a inicios del año, por limitadas opciones en el mercado y elevados costos.

² Valor total de la inversión en capacitación sobre el número de colaboradores (175).

³ Número de horas calculadas sobre el aprendizaje interno focalizado en procesos internos, ya sea en período de inducción o actualizaciones de los mismos.



Colegas cooperativistas COAC Tulcán.



Proyecto Huertos Urbanos: Voluntarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi y Caritas Felices.

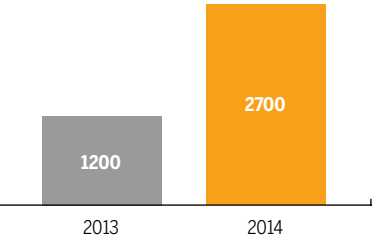
Pasantías

Convencidos de que una gestión sustentable debe sobrepasar los límites institucionales, propiciamos año tras año un compartir de nuestras mejores prácticas, lo que ha generado un relacionamiento con colegas cooperativistas a través de pasantías en diferentes procesos:

Unidad	Institución	2014
Cumplimiento	COAC. 4 de Octubre	8
Mercadeo	COAC. Machala	16
RSE	COAC. MEGO	24
	COAC. Chibuleo	
	COAC. La Merced	
Riesgos	COAC. La Merced	23
	COAC. Yantzaza	
	COAC. San José de Chimbo	
	CACPE Biblián	
	COAC. 4 de Octubre	
SSOMA	COAC. Once de Junio	16
Talento Humano	COAC. Once de Junio	6
	COAC. 23 de Julio	
Tesorería	CACPE Biblián	2
Total		95

Seguros de contribuir a la formación de los futuros profesionales suscribimos el convenio interinstitucional entre la Universidad Técnica de Cotopaxi y la familia CACPECO, a través del cual jóvenes de las carreras administrativas-financieras se adiestran en labores propias de sus estudios, colaborando en la operatividad de algunos procesos de apoyo.

NÚMERO DE HORAS



Relaciones entre los colaboradores y la alta gerencia

Una adecuada y oportuna comunicación es el objetivo que se persigue desde la Alta Dirección para el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que se han fortalecido los siguientes canales:

Iniciativa	Resultados
Desayuno del personal nuevo con la Gerencia General	6% de incremento del cumplimiento del código de ética, respecto al año anterior.
Reunión de información sobre los objetivos estratégicos, con todo el personal, a cargo de la Gerencia General.	88.50% de cumplimiento del plan estratégico.
Re-lanzamiento de la revista virtual SOMOS y rediseño de la intranet.	Se retomaron estos vínculos comunicacionales para dar a conocer la gestión institucional, se coordinó desde la Subgerencia de Desarrollo Organizacional, la medición de aceptación de estos medios se realizará en el 2015.

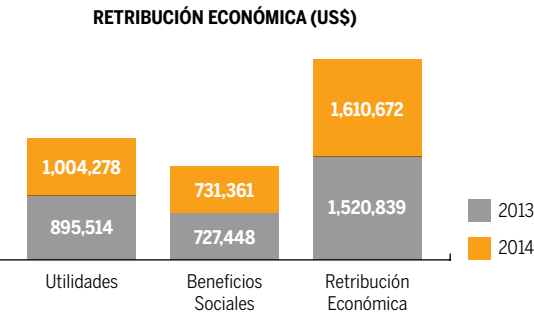


Beneficios legales y voluntarios que apoyan al ser humano

El impacto socio económico del factor financiero entregado al talento humano se refleja en:

- 100% de los hijos de edad escolar de los colaboradores accede a educación.
- 81% de los colaboradores al corte de este período accede a un seguro médico privado.
- 31% de nuestros colaboradores posee vivienda propia.
- 16% de nuestro personal se encuentra cursando la universidad.

La formulación de la política salarial está dada bajo el principio de no discrimen de género y la compensación económica tuvo los siguientes datos:



La relación del salario interno con el salario básico unificado decretado por el Gobierno es de 1.047 veces superior. Se suman los siguientes beneficios estipulados más allá de la Ley:

- **Seguro de Vida, Médico y Mortuario:** la Cooperativa aporta con el 50% para que los colaboradores se beneficien del seguro de vida, médico y mortuario, pactado con una reconocida compañía del País.
- **Bono por Aniversario:** se retribuye un incentivo monetario cuando la Institución celebra un año 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 de jubilación y desahucio de todos los colaboradores.
- **Fondo de Retiro:** constituye un ahorro mensual del 5% que el colaborador realiza al que se suma el 5% de 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% mensual 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, a partir del año de trabajo.

UNA GESTIÓN EFICAZ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Salud y Seguridad en el Trabajo

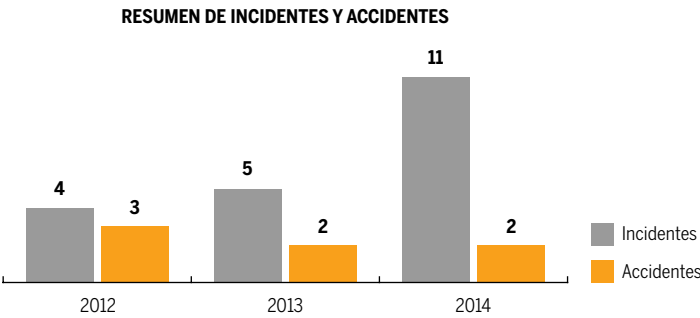
En el 2014 la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional fomentó la implantación de la cultura de prevención con acciones puntuales dentro de su planificación.

El Comité Paritario estuvo conformado por tres representantes de la parte empleadora y tres de la parte trabajadora, cada una de ellas con su respectivo suplente y un delegado de Seguridad en cada agencia, cumplieron en su totalidad las reuniones programadas y el cronograma de actividades establecido:

Porcentaje de trabajadores que está representado en el Comité de Seguridad e Higiene en el Trabajo		
Nº de colaboradores	Comités SHT - 2014	% de representación
175	1 Comité Central	100%
	14 Delegados de SHT	100%

Resultados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

En el 2014 se presentaron 11 incidentes y dos accidentes de trabajo, evidenciando un incremento en la cultura de reportar todo lo que ocurra en las actividades diarias.

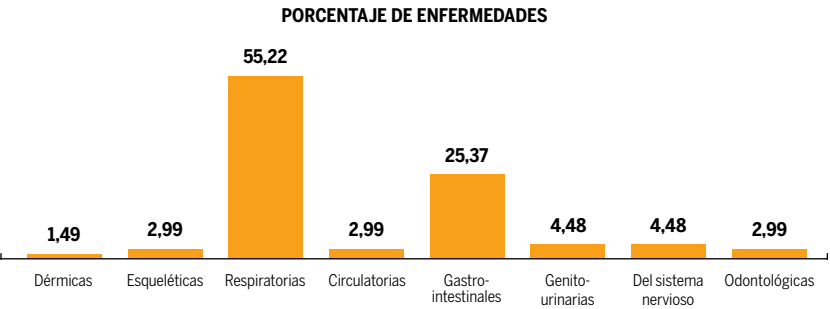


Índices de gestión

	Índice de Frecuencia
2013	1.26 accidentes por 320.000 horas trabajadas en el año
2014	1.14 accidentes por 350.000 horas trabajadas en el año
	Índice de Gravedad
2013	3.79 días por colaborador que sufrieron una lesión por un accidente de trabajo
2014	7.71 días por colaborador que sufrieron una lesión por un accidente de trabajo
	Tasa de Riesgo
2013	3 días por una lesión o un accidente de trabajo
2014	1.15 días por una lesión o un accidente de trabajo

Morbilidad laboral

A partir de este período podemos reportar la información de la Unidad Médica sobre las atenciones realizadas:



Nuestra eficiencia = seres humanos sanos

El compromiso con las expectativas del talento humano en trabajar en un ambiente saludable, nos condujo a la aplicación del estudio de factores de riesgo psicosocial, definido como aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en el trabajo y generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual en el colaborador, conocidas como “estrés”, pueden ser causas de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Estos factores fueron evaluados a través de las siguientes herramientas técnicas:

	Descripción
Test Ista 21	Identificar, evaluar e intervenir en la relación de las condiciones de trabajo de toda la organización que pueden ser perjudiciales para la salud.
Perfil de estrés	Analiza al estrés y la relación con el riesgo de enfermedades.
Violencia en el trabajo	Analiza factores psicosomáticos y violencia en el trabajo.
Desgaste ocupacional	Analiza, el cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal, insatisfacción al logro.

Una vez obtenidos los resultados del personal, se identificaron a 24 personas que están bajo el nivel considerado como aceptable, en el próximo año se implementará un plan de mitigación aplicado a toda la Cooperativa.

Capacitación "Formación de Brigadistas".

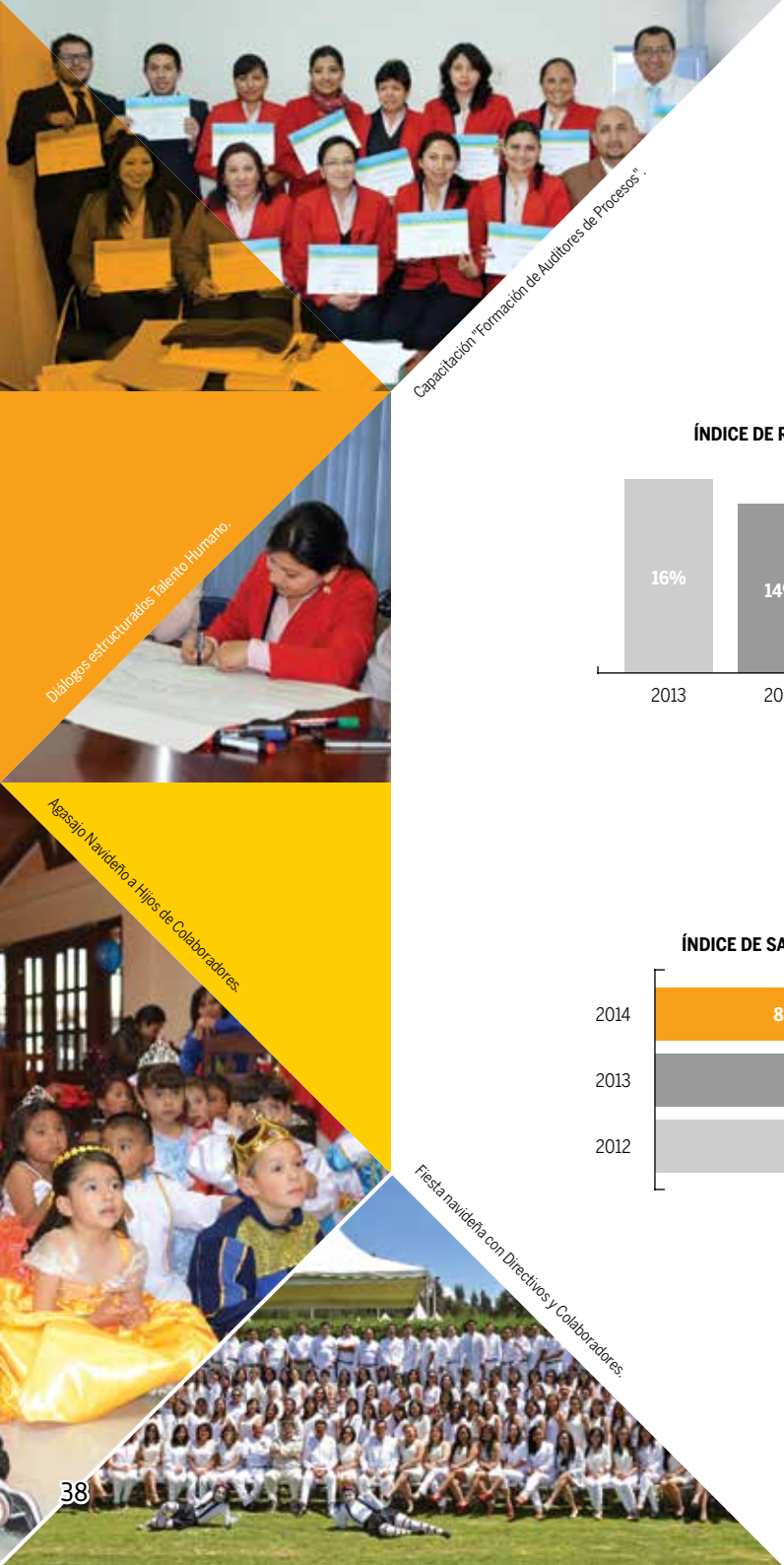


Unidad Médica implementada.



Capacitación Gimnasia Cerebral.





Capacitación "Formación de Auditores de Procesos".

Diálogos estructurados Talento Humano.

Agasajo Navideño a Hijos de Colaboradores.

Fiesta navideña con Directivos y Colaboradores.

Oportunidades de mejora

Bajo la premisa de contar con talento humano competente y cumplidor de nuestro Código de Ética, se prescindió de 30 colaboradores cuyo deficiente desempeño no permitió satisfacer los intereses de los socios y clientes.

- 3.3% de colaboradores por incumplimiento de procesos.
- 16.67% de colaboradores por incumplimiento de metas.
- 23.33% de colaboradores por incumplimiento del Código de Ética.
- 56.66% de colaboradores que optaron por otra oferta laboral, específicamente del sector público, cuyos salarios son superiores al sector cooperativo.

La retención del talento humano en la familia CACPECO estará relacionada en el 2015 a un eficiente desempeño y al estricto cumplimiento de nuestra guía de conducta, para lo cual se realizará lo siguiente:

- Constante revisión de procesos y auditorías de los mismos.
- Fomentar el adecuado uso de los mecanismos de denuncia.
- Evaluación al desempeño por competencias con la frecuencia semestral.
- Evaluación trimestral del Código de Ética.

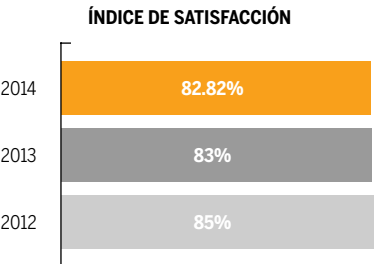
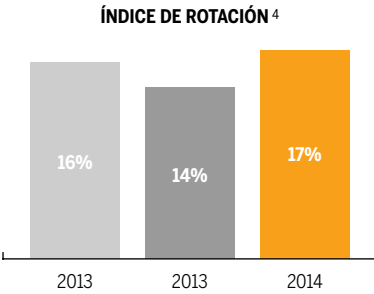
Índice de satisfacción

El promedio del clima laboral en el 2014 fue 82.82%, que incluye los siguientes componentes:

- Comunicación interna
- Condiciones laborales
- Desempeño y desarrollo profesional
- Identificación con la Institución
- Liderazgo y habilidades de supervisión
- Reconocimiento
- Trabajo en equipo

No se consideran en estos resultados los factores ergonómicos ni condiciones laborales, pues se presentan como infrecuentes, debido a que las incomodidades que pueden haber ocasionado los trabajos de implantación de la nueva imagen, cambiarán las condiciones del ambiente físico.

El cuidado de nuestro clima laboral es tarea de todos quienes conformamos la familia CACPECO, durante el 2014 el personal de la Cooperativa se comprometió a contribuir con este cometido, con su participación en varias actividades.



4 Obtenido de la fórmula de dividir el total de colaboradores que salieron en el presente período para el promedio de los colaboradores de 2014 y multiplicado por 100.

TESTIMONIOS

Las voces de colaboradores comprometidos que orgullosamente forman parte de esta gran familia.



ELENA ALVERCA
Analista de Gestión de la Calidad desde el 1 de mayo de 2010

Para mi CACPECO es sinónimo de solidaridad, alegría, experiencia, crecimiento personal y profesional... Familia unida con visión social. Doy gracias a Dios por las vivencias, el aprendizaje, la calidez; por enseñarme que con honestidad, tenacidad, buena voluntad y confianza podemos llegar lejos, en los años que llevo en la Cooperativa he colaborado con un granito de arena para verle crecer y me enorgullece pertenecer a una Institución reconocida a nivel local y nacional.

LUIS GRANJA
Asistente de Servicios Financieros Quieto, desde el 14 de febrero de 2012

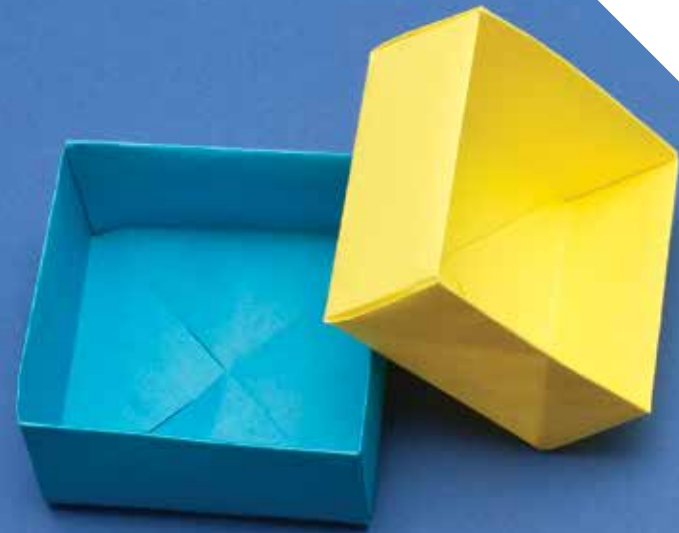
Aún recuerdo un 14 de febrero de 2012, día del amor y la amistad, ese día iniciaba la experiencia más enriquecedora y maravillosa de mi vida, que fue cuando ingrese a esta Cooperativa y desde ese día mi vida dio un giro de 360 grados, aprendiendo día a día tras conocer a las personas que nos rodean y compartir con ellos muchas emociones ya sean estos compañeros de trabajo, como socios/clientes. Mil gracias CACPECO LTDA.

ABEL NARANJO
Jefe de Agencia de Moraspungo, desde el 5 de marzo de 2012

Trabajar en CACPECO durante estos tres años ha constituido ejercer un gran reto y una gran responsabilidad con experiencias inolvidables pero sobre todo feliz y contento de estar comprometido con una Institución que siempre está preocupada por cumplir los sueños de los socios y el bienestar de sus colaboradores en un ambiente sano de trabajo.

MIGUEL LARA
Asistente de Operaciones, desde el 6 de agosto de 2012

CACPECO es mi segundo hogar donde trabajo gustosamente con el afán de entregar un servicio de calidad a sus socios, esta noble Institución me ha permitido tener un desarrollo personal y profesional e involucrarme en aspectos de ayudas sociales, debo indicar que lo bello de trabajar en CACPECO es hacerlo con profesionales capaces y comprometidos con la Institución donde existe un trato igualitario desde el personal de limpieza hasta el cargo de la señora Gerente.



G4-EC1, G4-EC3, G4-EC7, G4-EC8, G4-EC9, G4-EN32, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10

Nuestros Proveedores

ALIADOS AL CRECIMIENTO SUSTENTABLE DE LA FAMILIA CACPECO



Fotógrafos estructurados 2014.

LA GESTIÓN SUSTENTABLE SE TRASLADA A NUESTROS PROVEEDORES

La familia CACPECO cuenta con más de 160 aliados estratégicos denominados “Proveedores”, representan a una cadena de proveeduría que conforme a nuestra política de promoción de las adquisiciones locales, la integran: micro, pequeña, mediana y gran empresa. Su bienestar y operaciones nos impactan de forma directa, en función de la oportuna entrega de sus productos y servicios de calidad, permitiendo un mutuo crecimiento.

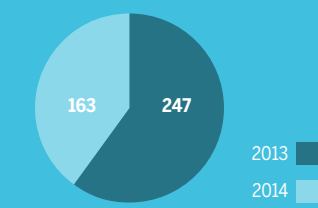
Perfil de nuestros proveedores

Con el propósito de dinamizar nuestra relación con este grupo de interés y facilitar el acceso a proveedores de micro y pequeña empresa, se redefinieron algunos aspectos en nuestra normativa, uno de ellos fue que el monto para calificarse sea US\$2,500, así se depuró la base de proveedores y al concluir este período contamos con:

82	Proveedores calificados (se incluyen a seis proveedores críticos)
81	Proveedores activos

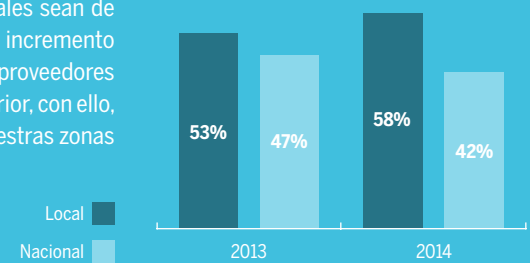
Así se comparan el total de proveedores con el período anterior en el siguiente gráfico:

NÚMERO DE PROVEEDORES



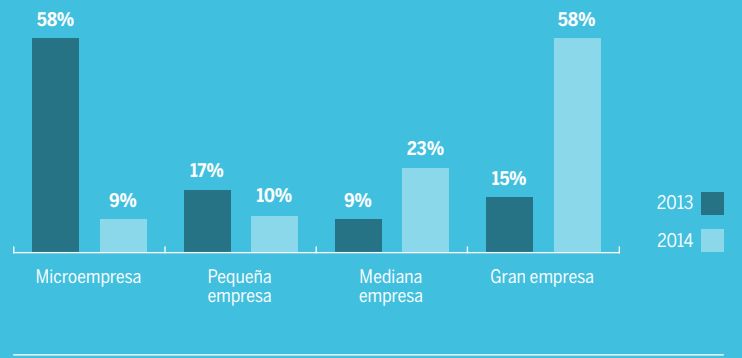
Conforme a los intereses de este stakeholder de que las compras institucionales sean de contenido local, hubo un 5% de incremento a las adquisiciones a nuestros proveedores locales respecto al período anterior, con ello, se impulsó a la economía de nuestras zonas de influencia.

UBICACIÓN DEL PROVEEDOR



Al haber depurado nuestra base y con la calificación de otros proveedores tuvimos como resultado el incremento de compra a grandes empresas, específicamente la de seguros de vida y desgravamen¹, siendo el aliado estratégico que posibilita un apoyo financiero a nuestros socios cuando lo más lo necesitan.

COMPRAS POR TAMAÑO DE EMPRESA



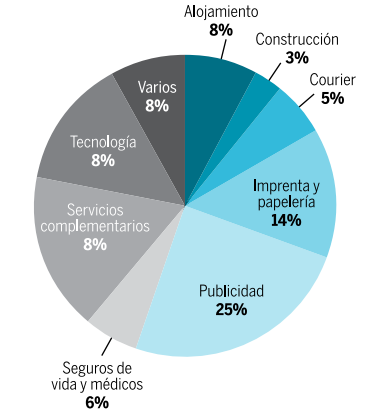
¹ El monto pagado fue de US\$ 1'176,544 a la empresa Colvida, proveedor de CACPECO desde el año 2002.



Nuestra relación se afianza en tres procesos transparentes:

1. Monitoreo

En la familia CACPECO buscamos trascender en nuestras relaciones comerciales, estableciendo vínculos de confianza y de transparencia que nos permitan crecer mutuamente, por ello, nuestros proveedores nos dieron su visto bueno en los diálogos estructurados para ser evaluados de forma in situ sobre sus buenas prácticas organizacionales y ambientales, así un equipo de colaboradores nos desplazamos a diferentes ciudades donde se encuentran las filiales de nuestros proveedores; los resultados fueron los siguientes:

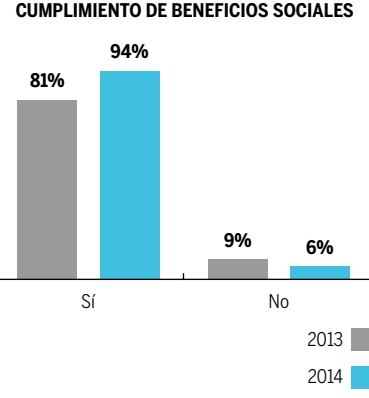


Aspectos monitoreados

Este monitoreo tiene el propósito de visitar a una muestra de los proveedores para conocer sus prácticas organizacionales, hay tres tópicos que se evalúan: transparencia, prácticas laborales y de medio ambiente, de esta manera podemos identificar las responsabilidades de las empresas en asumir su relacionamiento con CACPECO.

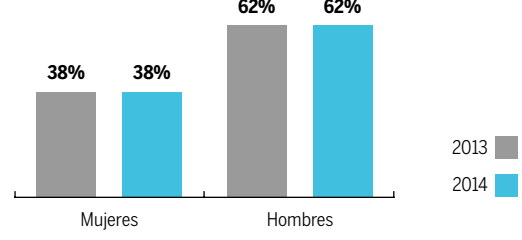
En transparencia, existe un compromiso por parte de los proveedores para el cumplimiento de la ley:

100% de los encuestados manifiestan que su relación comercial con CACPECO ha sido transparente.

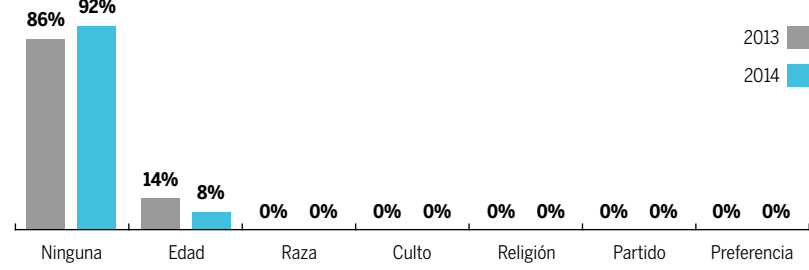


En prácticas con sus colaboradores tenemos:

OPORTUNIDAD LABORAL SIN DISCRIMEN DE GÉNERO



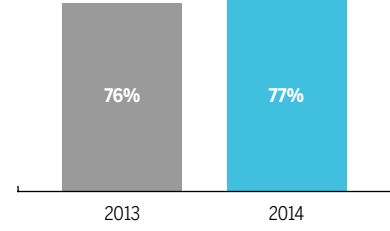
NO DISCRIMEN DE CONTRATACIÓN



0% de contratación infantil en su cadena productiva.

En el ámbito ambiental, hubo un ligero incremento de que nuestros proveedores tienen prácticas para precautelar los recursos naturales, los resultados fueron:

ACCIONES EN FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE



Diálogos estructurados 2014.

Por qué glosa el SRI.

2. Capacitación

Bajo la premisa de afianzar los conocimientos de este grupo de interés se brindó la capacitación “Por qué glosa el SRI”, tema que fue solicitado por nuestros proveedores en los diálogos estructurados, contamos con la participación de 24 proveedores y obtuvimos el 100% de satisfacción de los asistentes.

3. Medición de satisfacción

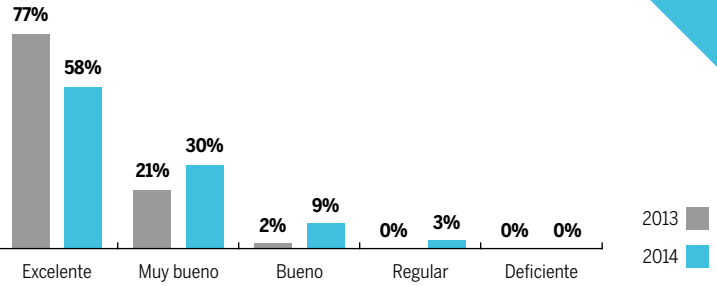
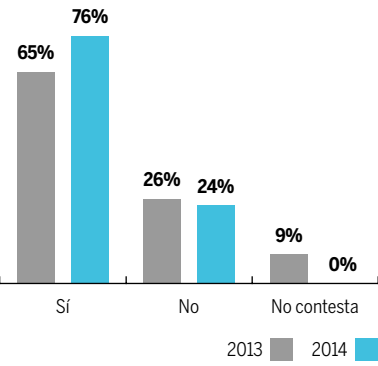
Este proceso nos permite conocer cuán satisfechos están nuestros proveedores con el relacionamiento que mantenemos y cómo podemos mejorar la relación para que se afiance en el tiempo.

Hubo un incremento de 11 puntos respecto al año anterior, sobre el criterio de nuestros proveedores acerca que la gestión de RSE ha contribuido en el desarrollo de sus empresas y negocios.

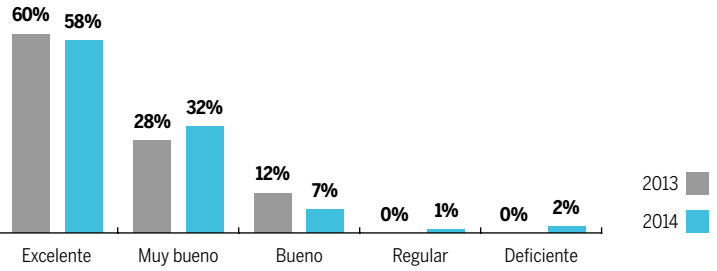
Se obtuvo el **87%** de satisfacción en general de nuestros proveedores críticos², en el próximo año se fortalecerá los atributos como la comunicación, la confianza y la cooperación para afianzar las relaciones comerciales.

Otro de los aspectos, que se midieron es la forma en cómo se comunican los responsables de compras con nuestros proveedores, determinándose un incremento respecto en las calificaciones de muy bueno y bueno. Se intensificará la estrategia de comunicación para alcanzar la excelencia.

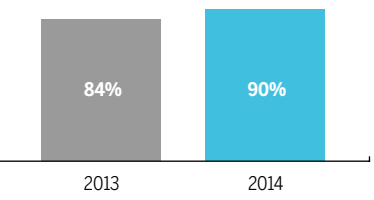
² Metodología que se evalúa factores como: garantía, productos sustitutos, tiempo de entrega, precio, calidad y marca, calificación, recurrencia, asesoría/seguimiento, se considerarán críticos a aquellos proveedores que supere el 60% de estos parámetros.



El promedio de pago es ocho días, lo que ha sido evaluado por nuestros proveedores en un 90% de aceptación con calificaciones de excelente y muy bueno.



6% de incremento respecto al año 2013 es el resultado de la satisfacción en general, puesto que le consideran a CACPECO como una Institución sólida, seria y transparente.





G4-S01, G4-S02

Nuestra Comunidad

UN NEXO SOLIDARIO QUE SE AFIANZA EN EL TIEMPO



LA LABOR SOCIAL DE LA FAMILIA CACPECO

En el 2014, pudimos acercarnos a través de diferentes programas orientados al mejoramiento de la salud, el deporte, la educación, la cultura que fueron establecidos en nuestro plan de acción anual que obedeció a los intereses y expectativas de este importante grupo de interés, se obtuvieron los siguientes impactos en la mejora de su bienestar.

Iniciativas en salud, deporte y recreación

Nuestro compromiso fue brindar opciones que mejoren el acceso a servicios de salud y prevención de enfermedades, a través de las siguientes actividades:

N° beneficiados	Ciudad / parroquia	Zona		Impactos
		Urbana	Rural	
673	La Maná/ Salcedo	✓	✓	Socios y no socios de CACPECO de escasos recursos se dieron cita a las III Jornadas "Juntos por su bienestar", iniciativa apoyada por COLVIDA y Grupo Mancheno con el fin de brindar su salud en los ámbitos: Medicina General, Pediatría, Terapia del Lenguaje y Optometría.
3.630	Latacunga Pujilí Salcedo	✓		Junto con la Federación Deportiva de Coto-paxi y Agua Mineral San Felipe, incentivamos a mujeres, niños adultos mayores a proteger su sistema cardiovascular, cuidar su presión arterial y fortalecer sus articulaciones, a través de 43 sesiones de terapia de baile. 75% de los asistentes fueron mujeres, contribuyendo así a la disminución de enfermedades como la obesidad, diabetes e hipertensión.
280	Latacunga Pujilí Saquisilí Salcedo	✓	✓	13 competencias nacionales y 8 internacionales fueron los escenarios que vieron perseverar a Segundo Jami, para alcanzar los primeros sitios. La retribución de Segundo Jami a la comunidad ha sido la preparación física a los niños que participaron en los cursos vacacionales y charlas de motivación al personal de CACPECO.
10.000	Latacunga Riobamba	✓		El atletismo es una disciplina que CACPECO apoyó ampliamente en este periodo, se desarrollaron tres competencias en las que contamos con la participación de nuestros socios y colaboradores, lo que produjo beneficios en su salud.



Iniciativas en educación

Nuestro compromiso con la promoción de las buenas prácticas de RSE y con miras a alcanzar la certificación del Sello HACE MEJOR, respaldamos los siguientes eventos:

N° beneficiados	Ciudad / parroquia	Zona		Impactos
		Urbana	Rural	
45	Latacunga Quito Ambato Chimbo	✓		Propiciamos que más organizaciones se sumen a la Responsabilidad Social, en el Cuarto Encuentro "Un Camino Socialmente Responsable", con la participación de entidades colegas con quienes compartimos el sistema de gestión sustentable; se sumaron también nuestros directivos y empresarios de la zona.
200	La Maná Quevedo	✓	✓	Alrededor de 200 niñas y niños entre cuatro a 12 años, recibieron capacitación de la metodología Aflatoun en temas como: autoestima, derechos y responsabilidades, ahorro y gasto, planificación y presupuesto, emprendimiento social y financiero, temas que propician en la niñez la cultura de ahorro y liderazgo.



Iniciativas sociales y culturales

Nuestras políticas de protección y respeto del patrimonio cultural, así como el respeto y reconocimiento a las diversas manifestaciones que representan nuestra identidad pluri-cultural, nos guiaron en el proceso de acercamiento y diálogo con la Comunidad, a través de los siguientes eventos:

Nº beneficiados	Ciudad / parroquia	Zona		Impactos
		Urbana	Rural	
1.067 niños	San Juan, Latacunga Chaupi, Latacunga 11 de Noviembre, Latacunga Isinche, Pujilí Tingo Nunuya, Pujilí Aguallaca Grande, Pujilí San Fernando, Moraspungo Yanayacu, Salcedo Saquisilí Pulingui, Guano Cacha, Riobamba Chambo El Guayacán, Quevedo Valencia		✓	Acercarnos a las comunidades rurales y darnos a conocer como Institución solidaria que se preocupa de los más pequeños fue el objetivo de compartir la Navidad en escuelas de escasos recursos. ¹
29.862	Latacunga Pujilí Salcedo Sigchos Moraspungo Quevedo Riobamba	✓	✓	En coordinación con varios de los Municipios de los cantones donde operamos, propiciamos la conservación de nuestras costumbres ancestrales, a través de la organización y apoyo a diversos eventos culturales, artísticos y musicales, como conciertos de música instrumental, obteniendo un 100% de aceptación.

¹ Aporte de la Cooperativa y los colaboradores.

Agasajo navideño en Escuela El Tingo, Pujilí.



Concierto de música sacra Iglesia Matriz de Pujilí.



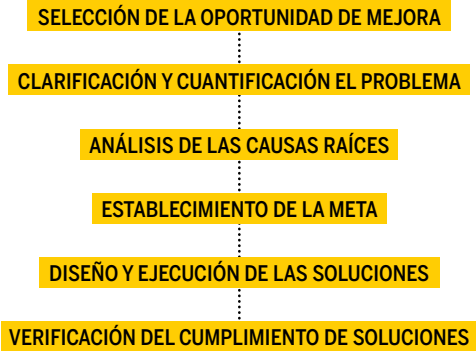
Un aporte a social basado en mejora continua

La familia CACPECO ha impulsado desde el año 2009 a seis etapas de los grupos de mejora continua, sin duda, este proceso ya es parte de la cultura organizacional y constituye un pilar en el desarrollo sostenible de la comunidad que nos otorga la licencia para operar.

En la última etapa el compromiso de nuestra Cooperativa se orientó a:

- Selección de 36 colaboradores tanto de Negocios como del Corporativo, hubo la participación del 14% de colaboradores que anteriormente pasaron por este proceso y fueron la guía en cada grupo que se conformó de cinco personas.
- Se facilitó la capacitación con un profesional especializado en Calidad y Mejoramiento Continuo, quien a su vez los acompañó durante el proceso.
- El Comité de Responsabilidad Social solicitó a los grupos de mejora que se enfoquen con problemáticas sociales y ambientales.

Se desarrollaron siete pasos metodológicos que comprenden las siguientes etapas:



Así los seis grupos avanzaron firmemente en la identificación de los problemas con potencial de intervención de la Cooperativa y en un trabajo mancomunado con las comunidades e instituciones públicas y privadas se llegaron a los siguientes impactos:

Nº beneficiados	Zona de operación	Nº beneficiados	Soluciones aplicadas	Inversión		
116 locales	Latacunga Pujilí Saquisilí Salcedo	Social	Los consumidores de los locales afiliados a la Red Socio CACPECO de los cuatro cantones donde trabajó este proyecto, ahora reciben una mejor atención, gracias a la capacitación en servicio al cliente, motivación personal y técnicas de ventas, se obtuvo un 85% de mejora de la satisfacción de sus compradores.	US\$1.033.00	OPTIMUS GROUP	
5.000	La Maná	Social	Con el apoyo del GAD-Municipal, 16 mujeres y el grupo de mejora "Emprendedores del Cambio" realizaron una alianza que provocó un cambio positivo para la implementación de buenas prácticas en la elaboración de alimentos en 16 puestos de comida del mercado de La Maná, beneficiando a más de 5000 personas que los consumen.	US\$3.719,69	LOS EMPRENDEDORES DEL CAMBIO	
30 niños	Eloy Alfaro, Latacunga	Social	Pobladores de Patután, Zumbalica y San Felipe barrios de la parroquia Eloy Alfaro vivieron intensas jornadas de capacitación de la mano del grupo de mejora DA-MEJOR, sobre la importancia de decirle no al trabajo infantil, se logró la inserción de 30 niños al sistema educativo formal.	US\$822.84	DA-MEJOR	
2.000	Salcedo	Social	El grupo de mejora Los Protones logró institucionalizar el concurso cantonal de juegos tradicionales en alianza con la Federación de Barrios del Cantón.	US\$1.927,23	LOS PROTONES	
3000	Comunidad Cacha-Machán- gara	Ambiental	Con el apoyo de la Junta Parroquial de Cacha, el Ministerio del Ambiente, la Facultad de Recursos Naturales de la ES-POCH y el Grupo de Mejora Responsablemente CACPECO se logró la concientización su población sobre la importancia de forestar sus tierras, así se logró la siembra de 2.000 especies nativas en el sector de Cacha Machángara en Riobamba.	US\$1.175.00	RESPONSABLEMENTE CACPECO	
1000	Pujilí	Ambiental	Con el apoyo del GAD-Municipal de Pujilí y el grupo de mejora EROSFIVE se gestionó la siembra de más de 4.500 especies nativas, creando la parte inicial del corredor forestal en la vía Pujilí-La Maná.	US\$1.159,17	EROSFIVE	
Total*				US\$9.110,15		

(**) El Comité de Responsabilidad Social aprobó el presupuesto en octubre de 2014, sin embargo, los valores se ejecutaron en el primer trimestre de 2015.



Al concluir el trabajo, cada grupo fue premiado con incentivos económicos de acuerdo al nivel de cumplimiento de las metas planteadas. El próximo período continuaremos con el proceso, incorporando a familiares de los colaboradores y a proveedores.

Voluntariado Caritas Felices

Bajo nuestra política de crear espacios de apoyo a grupos en desventaja y después de contar con el direccionamiento del Comité de Responsabilidad Social, nuestro equipo de voluntarios desplegó diversas actividades enfocadas en dos grupos vulnerables, quienes fueron seleccionados por medio de los diálogos estructurados, sumados al seguimiento de dos grupos de mejora.



24 adultos mayores de la parroquia Once de Noviembre, entre 65 y 91 años de escasos recursos nos permitieron ser parte de sus vidas, abordamos varios temas: recreación, dotación de accesorios de movilidad, víveres y la limpieza de sus domicilios. Para el 2015, se prevé trabajar en mejorar su calidad de vida a través de un tratamiento médico.

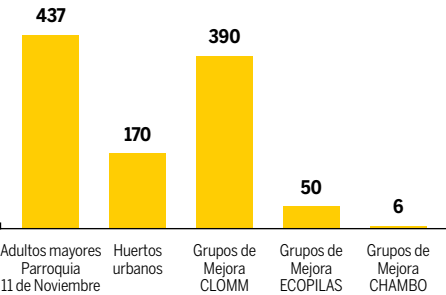
22 adultos mayores jubilados socios de la Cooperativa accedieron a terapia física y mental junto al acompañamiento de los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi y los voluntarios de Caritas Felices a la siembra de 3025 plantas y 27 onzas de semillas de hortalizas y plantas ornamentales, con el 80% de cosecha. Iniciativa que continuará en el siguiente periodo ampliando nuestra cobertura a los cantones de Salcedo y Saquisilí.

30 adultos mayores del Asilo de Ancianos “Virgen del Carmen” del cantón Chambo fueron acompañados por el equipo de voluntarios y apoyados con la dotación de medicinas, de esta manera continuamos la misión emprendida por un grupo de mejora.

117 betuneros de Latacunga, Saquisilí, Salcedo y Riobamba ahorraron en la compra de materiales como tintas, bacerolas y 67 mandiles que fueron compartidos por el voluntariado, de esta manera el objetivo de incentivar su ahorro fue posible, destinándolo a su vez en educación de sus hijos, acceso a servicios de salud y alimentación, así perdura la gestión del grupo de mejora que inició esta labor en el año 2012.

En este año, el equipo de voluntarios alcanzó 1.053 horas que es coherente con nuestra política de promoción social y voluntariado²:

NÚMERO DE HORAS VOLUNTARIADO CARITAS FELICES



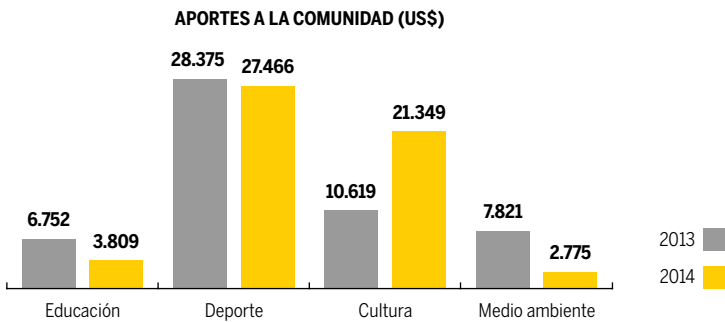
Las redes sociales, un espacio comunicacional que se fortalece en la familia CACPECO

Las noticias e información del quehacer institucional han sido difundidas bajo el precepto del respeto y publicidad no engañosa, a través de varios medios como:

- 3.373 visitas en Facebook.
- 25.000 boletines “Comunicamos”.
- 45.132 llamadas realizadas por el call center, con una efectividad del 13%.
- Más de 200.000 visitas a nuestra página web.

Nuestra inversión social

El apoyo a la comunidad se plasma en cinco factores: educación, deporte, comunidad, cultura y medio ambiente, a continuación el reporte:



² Los datos del Grupo de Mejora Ecopilas se reportará en el capítulo de Medio Ambiente.





G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN10, G4-EN13, G4-EN15, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN29, G4-EN30, G4-FS10, G4-EN16



Nuestro Medio Ambiente

EL COMPROMISO CON EL AHORRO DE RECURSOS

LAS RESPUESTAS
A SUS INTERESES
DE **2014**

- Logramos mitigar la huella de carbono en un 30%, gracias a la aplicación del Plan de Compensación y Mitigación que equivale a 101.122 Kg. de CO₂e.

NUESTRO
COMPROMISO
EN **2015**

- Trabajaremos para disminuir los consumos de recursos, como energía eléctrica, consumo de papel y de agua, disminuir nuestra huella de carbono e incrementar las iniciativas encaminadas al cuidado del medio ambiente.

NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Está basado en la aplicación de buenas prácticas ambientales al interior de la Cooperativa, se encuentra expreso en el Instructivo de “Oficina Verde”, que centra su campo de acción en cinco ejes principales:

- Manejo responsable de energía eléctrica
- Manejo responsable del agua
- Manejo responsable del papel
- Medición y mitigación de la Huella de Carbono
- Manejo responsable de residuos generados

En el 2014 se nombraron responsables de Oficina Verde en cada una de las Agencias, con el objetivo de impulsar la aplicación de buenas prácticas medio ambientales en todo nivel.

Consumo de energía eléctrica

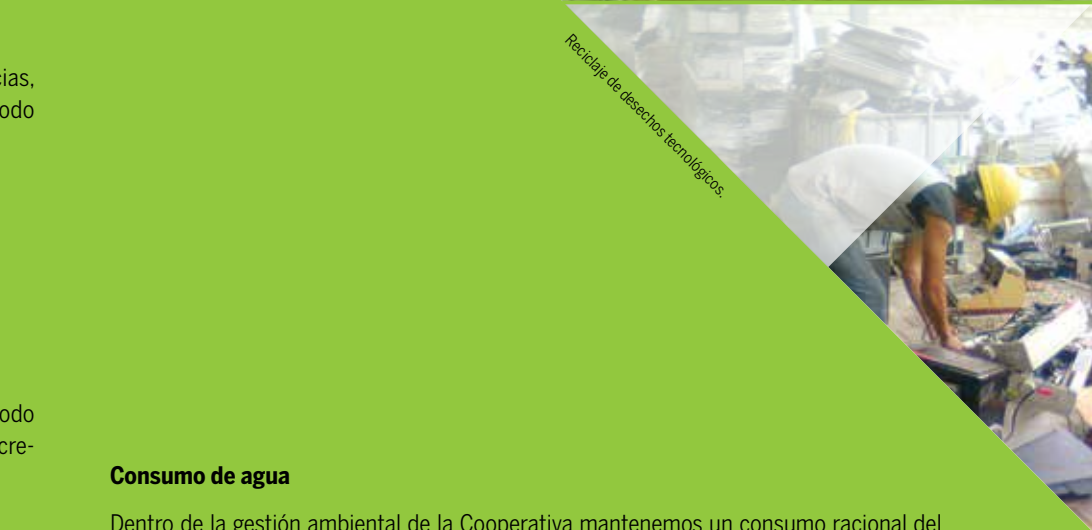
Recurso	Consumo anual	
	2013	2014
Energía eléctrica ¹	(MWh) 281	298
	(GJ) 1012	1074

El consumo de energía eléctrica en el 2014 se incrementó en 17 MWh más que el periodo pasado, luego de un análisis por cada agencia, se identificó en cuales se presentó el incremento siendo las siguientes:

- Agencia La Maná en 7.6 MWh.
- Agencia Quevedo en 0.2 MWh.
- Agencia de Valencia en 2.8 MWh.
- Oficina Especial en 3.5 MWh.
- Agencia Sigchos en 2.2 MWh.
- Apertura de una nueva Oficina en el Centro Comercial Popular en 0.9 MWh.

El compromiso es fortalecer la gestión del consumo responsable de la energía eléctrica en todas las Agencias de la Cooperativa y en especial en las que se identificaron los incrementos.

¹ MWh = 3.6 GJ (un Megavatio/hora es igual a un Mega Julios)



Consumo de agua

Dentro de la gestión ambiental de la Cooperativa mantenemos un consumo racional del agua, gracias a la aplicación de medidas como inspecciones de fugas y recomendaciones de ahorro de este recurso vital.

Recurso	Consumo anual	
	2013	2014
Agua (m ³)	1.142	1.247

En el 2014 incrementamos el consumo de agua, lo que nos compromete implantar medidas puntuales en la cultura de los colaboradores para cuidar este recurso.

Consumo de papel

Gracias a las permanentes campañas y a las políticas claras de ahorro de papel en el 2014 logramos reducir nuestro consumo de papel en un 25.22% en relación al 2013.

La utilización de las dos caras de papel siempre que sea posible, imprimir borradores en papel de reciclaje, utilizar el papel que se dañó como quita y pon para mensajes, nos ha permitido optimizar el uso del papel.

Utilizamos criterios ambientales para comprar el papel blanco, que cuenten con certificados ambientales.

Generación de emisiones - Medición de la Huella de Carbono

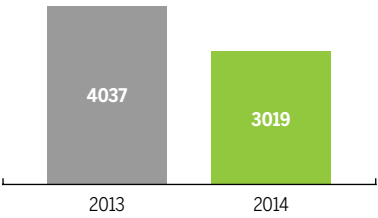
El compromiso con el medio ambiente, nos permite transparentar las emisiones de CO₂e, generadas por la ejecución de nuestras actividades, mediante la aplicación de la metodología de ISO 14067, a través del análisis de la huella de carbono se identificaron las diferentes fuentes de emisión de GEI³, lo que permite proponer soluciones y acciones puntuales para disminuir las emisiones generadas por la Cooperativa, todo amparado dentro de un manejo sustentable de los recursos y de la gestión basada en Responsabilidad Social.

Alcance	Fuente de emisión de gases de efecto invernadero	
	Descripción	Kg de CO ²
Alcance I: Emisiones Directas	Transporte	16.334
	Generación eléctrica	706
	Total Alcance I	17.040
Alcance II: Emisiones Indirectas	Energía eléctrica comprada para nuestro uso	116.359
	Total Alcance II	116.359
Alcance III: Emisiones Indirectas	Uso de productos	4.636
	Actividades fuera de la oficina	17453
	Vehículos propios del personal	183.974
	Basura generada	3.806
	Viajes en avión	893
	Total Alcance III	210.762
	Huella de Carbono	344.161

² CO₂e: Dióxido de Carbono Equivalente.

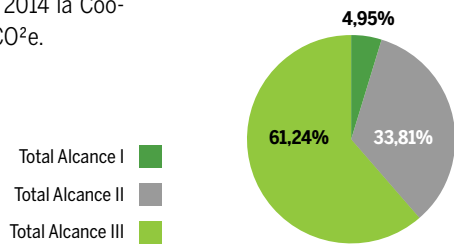
³ GEI: Gases de Efecto Invernadero.

COMPARATIVO DEL CONSUMO DE PAPEL EN Kg



Producto del estudio de Huella de Carbono, pudimos determinar que en el 2014 la Cooperativa generó 344.161 kg de CO₂e.

HUELLA DE CARBONO



Acciones compensatorias para mitigar nuestra Huella de Carbono

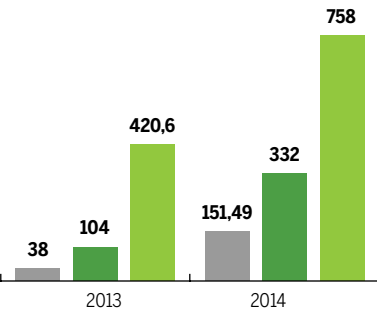
Manejo de residuos - Sistema de Separación en la Fuente

Todos los residuos producto de nuestros procesos al interior de la Cooperativa, se gestionan mediante nuestro sistema de separación en la fuente, que es, la recuperación de los materiales reciclables en su punto de origen como por ejemplo: el papel, el plástico, el cartón. Estos materiales recuperados son entregados a nuestros diferentes gestores ambientales quienes los preparan para ser procesado e insertados en nuevos procesos productivos como materia prima.

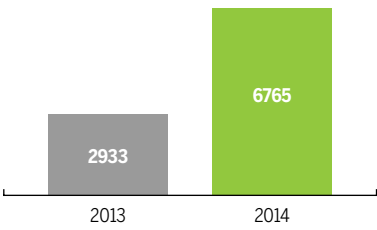
Si analizamos las cantidades de residuos que reciclamos vemos que en el 2014 superamos lo gestionado en el 2013.

Reciclaje de papel

En el 2014 gracias al empeño puesto por los colaboradores se logró incrementar considerablemente los kilogramos reciclados de papel, se recicló 3.832 Kg. más que en el 2013.



COMPARATIVO DE RECICLAJE DE PAPEL EN Kg

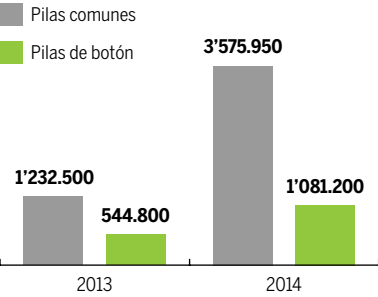


Pilas y baterías de uso doméstico

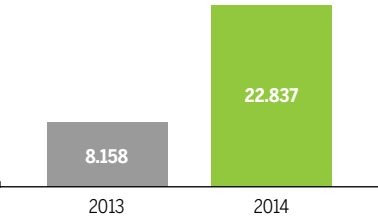
La familia CACPECO recicló 22.837 pilas y baterías de uso doméstico de ellas 21.035 pilas comunes y 1.802 tipos botón, evitando contaminar con esta acción, 4'657.150 m³ de agua cantidad que consume 7.762 familias en un año y medio.

Realizamos la entrega al GAD Municipal de Salcedo las pilas y baterías de uso doméstico que recolectamos, para su tratamiento adecuado mediante el encapsulamiento.

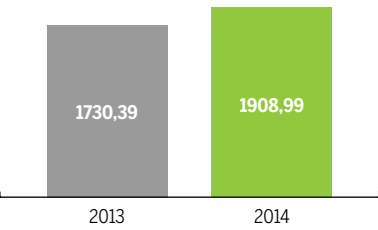
M³ DE AGUA QUE SE EVITARON CONTAMINAR



COMPARATIVO DE RECICLAJE DE PILAS Y BATERÍAS DE USO DOMÉSTICO



Kg CO₂ QUE SE DEJO DE EMITIR A LA ATMÓSFERA POR DÍA LIBRE DE VEHÍCULO



Iniciativa del día libre de vehículo

La familia CACPECO desarrolló cuatro días Libre de Vehículo, incentivando a los colaboradores a dejar sus vehículos particulares en su casa y a utilizar medios de transporte alternativos como el bus, compartir vehículo, venir en bicicleta o caminar.

Plan de compensación y mitigación de la Huella de Carbono

Durante todo el año la Cooperativa ha desarrollado estrategias de sostenibilidad y programas de reducción de emisiones de CO₂e que generamos en cada uno de los alcances, de tal manera que vamos a cuantificar estas iniciativas con el objetivo de mitigar la huella de carbono.

Iniciativa	Se dejó de emitir CO ²	
	Un. de medida	2014
Reciclaje de plástico	Kg	152
	CO ²	1,379
Chatarra ferrosa	Kg	332
	CO ²	60
Residuos tecnológicos	Kg	758
	CO ²	1,274
Reciclaje de papel y cartón	Kg	6,765
	CO ²	11,501
Día libre de vehículo	CO ²	1,908.99
Reforestación José Guango - 2010	Nº	3,000
	CO ²	15,000
Reforestación comunidad de Cuturiví, Pujilí - 2011	Nº	7,500
	CO ²	37,500
Reforestación corredor vial Pujilí - La Maná 2014	Nº	4,500
	CO ²	22,500
Reforestación Cacha Machángara - Riobamba - 2014	Nº	2,000
	CO ²	10,000

- 1 Kg. de Plástico reciclado = 9.1 Kg. de CO₂.
- 1 Kg. de Chatarra Ferrosa reciclada = 0.18 Kg. de CO₂.
- 1 Kg. de Residuos Tecnológicos reciclados = 1.681 Kg. de CO₂.
- 1 Kg. de Papel reciclado = 1.7 Kg. de CO₂.
- Existe un factor de conversión para cada tipo de transporte que los colaboradores utiliza, y se cuantifico mediante una encuesta, así se determina la cantidad de Kg. de CO₂ que se evita emitir.
- 1 Árbol absorbe 5 Kg. de CO₂ por año.



G4-EC1, G4-EC3, G4-EC7, G4-EC8, G4-EN31, G4-EN32

Nuestra Gestión Financiera

DIMOS RESPUESTAS A LOS INTERESES DE NUESTROS STAKEHOLDERS



BALANCE GENERAL

Nuestros grupos de interés están garantizados por una gestión técnica y financiera, que es revisada y auditada por organismos de tercera parte como son las calificadoras de Riesgos, PCR y CLASS, así como la Auditoria Externa SAYCO, cuyos resultados positivos se detallan en nuestro balance:

Principales cuentas	2013	2014	% crecimiento	Tendencia
Activo	151,704,173	175,971,514	16.00%	↑
Pasivo	123,092,160	142,515,779	15.78%	↑
Patrimonio	28,612,013	33,455,735	16.93%	↑
Utilidad neta	4,143,799	4,254,876	2.68%	↑

Valor económico generado

Privilegiamos la relaciones ganar-ganar, que permiten a todas las partes interesadas de nuestra familia crecer de manera conjunta, hecho que se evidencia en la solidaridad financiera para fijar las tasas de interés; relaciones que han permitido satisfacer sus necesidades, como se observa en la siguiente tabla.

	2013	% participación	2014	% participación
Intereses de créditos	16,397,345	86.35%	19,762,138	83.29%
Intereses de inversiones	846,988	4.46%	1,210,677	5.10%
Interes de ahorros en bancos	152,834	0.80%	206,957	0.87%
Servicios cooperativos	1,179,139	6.21%	1,490,527	6.28%
Ingresos no operacionales	413,268	2.18%	1,057,350	4.46%
Valor económico generado	18,989,574	100.00%	23,727,649	100.00%

Valor económico distribuido

Nuestra gestión está enfocada al diseño e implementación de acciones específicas que permitan generar valor para todos nuestros grupos de interés:

	2013	% participación	2014	% participación
Pago a inversionistas y ahorristas	5,362,744	36.12%	7,004,545	35.97%
Pago a acreedores	595,007	4.01%	506,675	2.60%
Pago a proveedores	1,511,998	10.18%	2,118,947	10.88%
Administración pública	1,736,622	11.70%	2,491,261	12.79%
Empleados	3,698,678	24.91%	3,571,898	18.34%
Operación del negocio	1,887,158	12.71%	3,732,905	19.17%
Comunidad y medio ambiente	53,568	0.36%	87,885	0.45%
Valor económico distribuido	14,845,775	100.00%	19,472,772	100.00%

35.97% del valor distribuido corresponde al pago de intereses a nuestros socios privilegiando así a los dueños de la Institución, con una tasa de interés competitiva.

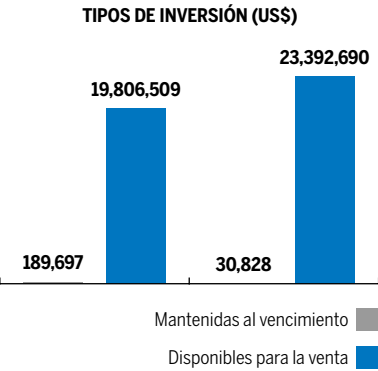
19.17% correspondió a las compras realizadas a nuestros proveedores, mismas que permiten apoyar directa e indirectamente a su desarrollo, crecimiento y generación de empleo. En correspondencia y gracias a su dedicación y proveeduría óptima, nuestra operatividad de la cadena de valor pudo cumplir con las necesidades institucionales.

12.79% del total de gastos fue el aporte a la administración pública, a través de nuestro pago oportuno y transparente de impuestos, que contribuyeron al acceso a servicios básicos por parte de la comunidad en general, así aportamos decididamente al crecimiento socio-económico del País.



Inversiones

La gestión de la familia CACPECO se fortalece con los recursos de los socios, bajo el firme propósito de cuidarlos y administrarlos de manera transparente, ética y responsable, a través de intermediar tales fondos con otras entidades financieras que trabajen con eficiencia demostrada en su calificación de riesgo de al menos A.

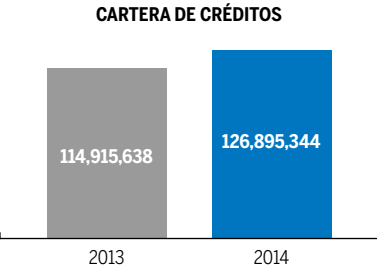
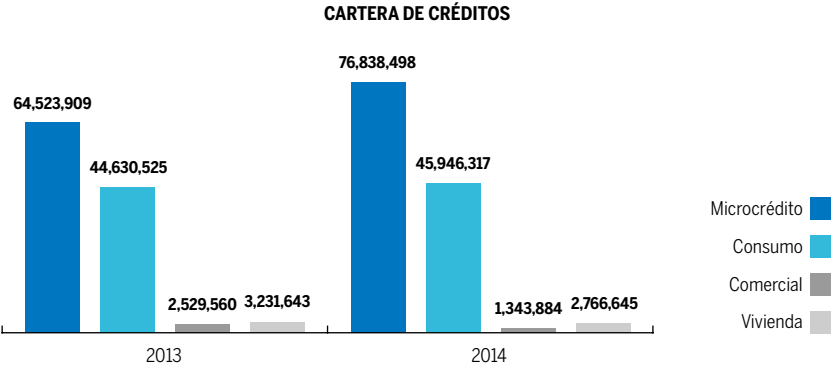


Cartera de créditos

El giro del negocio crediticio en la familia CACPECO, se basa en la inclusión en nuestros procesos y procedimientos que garanticen que los socios no generen impactos negativos tanto en sus actividades económicas, como de afectación al medio ambiente.

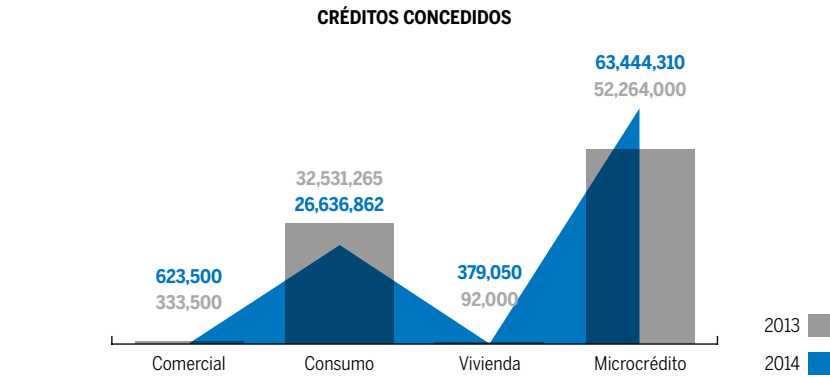
El 10.42% representa el crecimiento de la cartera con respecto al 2013 como se evidencia en el siguiente gráfico:

La diversidad de nuestra cartera brinda opciones a nuestros miles de asociados, no obstante nos centramos en el apoyo y confianza en el segmento de microempresarios, así el 61% corresponde a este importante segmento de la economía que genera empleo y la posibilidad de perfeccionamiento de la producción y su diversificación, creemos firmemente que la microempresa dinamiza la actividad económica local y nacional.



Créditos concedidos en el 2014

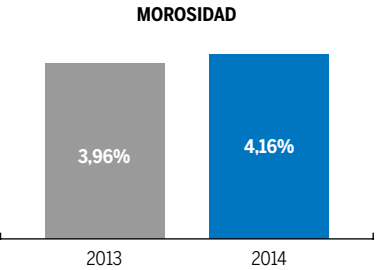
US\$ 91.083,722 fue el monto concedido en el 2014, mientras que en el 2013 fue de US\$84.993,029, que representa una gestión dinámica del 7.16% adicional.



Calidad de la cartera

Si bien hemos sufrido un incremento en el porcentaje de mora, éste se encuentra dentro de los niveles de tolerancia de CACPECO y bajo el promedio del sector financiero que es el 4,77%, incremento que obedece a diferentes razones:

- 1) Débil análisis crediticio por parte de algunos asesores de negocios, que ya no forman parte de esta familia.
- 2) Sobreendeudamiento de los clientes que han obtenido préstamos en otras instituciones financieras, en las cuales, aun evidenciando la falta de capacidad de pago, les concedieron el crédito.
- 3) Incumplimiento de los pagos al sector del transporte.
- 4) Demora de los trámites en los juzgados.



Para el año 2015, se desarrollarán las siguientes acciones de mejora que contribuyan a la disminución de este indicador como:

- 1) Revisar el proceso de crédito para determinar ciertos ajustes que permitan un mejor análisis, sobre todo de prevención.
- 2) Capacitar y evaluar al personal que realiza los procesos de concesión de crédito en cuanto a la normativa interna y al análisis crediticio.
- 3) Dar un seguimiento más estricto a los asesores jurídicos externos de la Cooperativa en las gestiones judiciales de cobro.
- 4) Ofrecer mayor flexibilidad a los socios con créditos vigentes que hayan reducido su capacidad de pago, a través de la ampliación del plazo.

Nuestros Indicadores

TABLA DE INDICADORES GRI

Nos regimos bajo estándares de la Guía G4 de Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la metodología de Global Reporting Initiative, reiterando nuestro compromiso en la construcción de bases sólidas que traduzcan nuestro trabajo diario en una mayor inversión social, económica y ambiental.

N/R: No se reporta gestión en este período | N/A: No aplica

Indicador		Páginas
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	9, 10
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.	6
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Nombre de la organización.	3
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	24
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	14
G4-6	Número de países en los que opera la organización.	14
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18
G4-8	Mercados servidos.	14
G4-9	Dimensiones de la organización informante.	6
G4-10	Desgloce de empleados de la organización.	14
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	N/A
G4-12	Descripción de la cadena de valor de la organización.	24
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	N/R
G4-14	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o un principio de precaución.	13, 14
G4-15	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	13
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	13

Indicador		Páginas
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	11
G4-18	Proceso de definición del contenido y cobertura del reporte.	3,6,11
G4-19	Listado de aspectos materiales.	11
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	11
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	11
G4-22	Efecto de la expresión de información.	6,11
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte.	6,11
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	13
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	13
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	13
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	13
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	3,6,11
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente.	3,6,11
G4-30	Ciclo de presentación de reportes.	3,6,11
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	3
G4-32	Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del reporte.	3,6,11
G4-33	Política y práctica sobre verificación externa.	3,6,11

Indicador		Páginas
GOBIERNO		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	14
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	14
G4-36	Cargos Ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.	14
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas ambientales y sociales.	14
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	14
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	14
G4-40	Describe los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	14
G4-41	Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés.	14
G4-42	Describe las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de emisión, las estrategias, las políticas y los objetivos.	14
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	14
G4-44	Describe a los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	14
G4-45	Describe la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades.	14
G4-46	Describe la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	14
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades.	14
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.	14
G4-49	Describe el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	14
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	14
G4-51	Describe las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución.	14

Indicador		Páginas
G4-52	Describe los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección.	14
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	14
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización versus la retribución total anual media de toda la planilla.	14
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización vs. el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.	14
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	14
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	14
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	14

Indicador		Páginas
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	24,32,40,54
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	24,32,40,54
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	N/A
Presencia en el Mercado		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	32
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	14
Consecuencias Económicas Indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	24,32,40,54
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	24,32,40,54
Prácticas de Adquisición		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	40
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL		
Materiales		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	50
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	50
Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno.	50
G4-EN4	Consumo energético externo.	50
G4-EN5	Intensidad energética.	50
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	50
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	50
Agua		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	50
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	50
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	50

Indicador		Páginas
Biodiversidad		
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	N/A
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	N/A
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	50
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	N/A
Emisiones		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	50
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	50
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	N/A
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	N/A
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	50
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	N/A
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	N/A
Efluentes y Residuos		
G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	N/A
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	50
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea 2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	N/A
Productos y Servicios		
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	N/R
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	N/R
Cumplimiento Regulatorio		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	13,50

Indicador		Páginas
Transporte		
G4-EN30	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.	50
General: Evaluación Ambiental a los Proveedores		
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	54
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	40,54
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	N/R
Mecanismos de Reclamación Ambiental		
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	N/A
DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Empleo		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	32
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	32
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	N/R
Relaciones entre los Trabajadores		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	N/A
Salud y Seguridad del Trabajo		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	32
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	32
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	32
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	32

Indicador		Páginas
Capacitación y Educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	32
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	32
G4-L11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	32
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	14
Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	32
Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	40
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	40
Mecanismos de Reclamación sobre las Prácticas Laborales OCDE		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	14
DERECHOS HUMANOS		
Inversión		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/R
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	14
No Discriminación		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	14
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	14

Indicador		Páginas
	Trabajo Infantil	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su abolición.	40
	Trabajo Forzoso	
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas sus formas.	14,40
	Medidas de Seguridad	
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	32
	Derechos de la Población Indígena	
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	14
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	14
	Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos	
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	40
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	40
	Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos	
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	14
	SOCIEDAD	
	Comunidades Locales	
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	44
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	44
	Lucha Contra la Corrupción	
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	14
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	14
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	14

Indicador		Páginas
	Política Pública	
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	N/A
	Prácticas de la Competencia Desleal	
G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	N/A
	Cumplimiento Regulatorio	
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	14
	Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores	
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	N/R
G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	N/R
	Mecanismos de Reclamación por Impacto Social	
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	14
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
	Salud y Seguridad de los Clientes	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	N/R
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/R
	Etiquetado de los Productos	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	24
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	24
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	24
	Comunicaciones de Mercadotecnia	
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	N/A

Indicador		Páginas
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	14
	Privacidad de los Clientes	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	14
	Cumplimiento Regulatorio	
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	14
	SUPLEMENTO FINANCIERO	
G4-FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos, aplicados a las líneas de negocio.	14
G4-FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	N/R
G4-FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	N/R
G4-FS4	Procesos para mejorar la competencia del personal de poner en práctica las políticas ambientales y sociales y procedimientos aplicados a las líneas de negocio.	32
G4-FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	13
G4-FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	24
G4-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	24
G4-FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito.	N/R
G4-FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	14
G4-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.	50
G4-FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	N/R

Indicador		Páginas
G4-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.	N/R
G4-FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	14
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas.	14
G4-FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	14
G4-FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	14

GLOSARIO

- ACI:** Alianza Cooperativa Internacional
- AFLATOUN:** Metodología que educa a los niños sobre sus derechos, responsabilidades y la gestión de los recursos financieros a través de la educación social y financiera.
- ASOF:** Apoyo Social a la Familia
- COMITÉ ALCO:** Comité de Activos y Pasivos
- ESPOCH:** Escuela Politécnica de Chimborazo
- GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado
- GRI:** Global Reporting Initiative
- Kg. de CO²:** Kilogramos de Dióxido de Carbono
- KW/h:** Kilovatios por hora
- M³:** Metros cúbicos
- Calificadoras PCR:** Pacific Credit Rating
- Calificadoras CLASS:** Class International Rating
- PYMES:** Pequeñas y Medianas Empresas
- 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

Por favor, marque con una X sus criterios:

¿En qué formato le gustaría recibir esta Memoria?

- ☐ Correo electrónico
☐ Disponible en nuestra página: www.cacpeco.com
☐ Información impresa
☐ Medio magnético (CD)
☐ Otro, especifique:

¿Cómo calificaría a esta Memoria?

- Contenido (claridad y transparencia) ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
Diseño gráfico ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
Extensión (cantidad de información) ☐ Adecuada ☐ Demasiada ☐ Muy Poca

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

- ☐ Totalmente
☐ Mucho
☐ Poco

¿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
☐ Otra, detalle:

AGRADECEMOS SUS DATOS:

Nombre y apellido

Correo electrónico





Matriz: Sánchez de Orellana N15-44 y Ramírez Fita
Latacunga-Ecuador

☎ +593 3 2807900

✉ info@cacpeco.com

www.cacpeco.com