

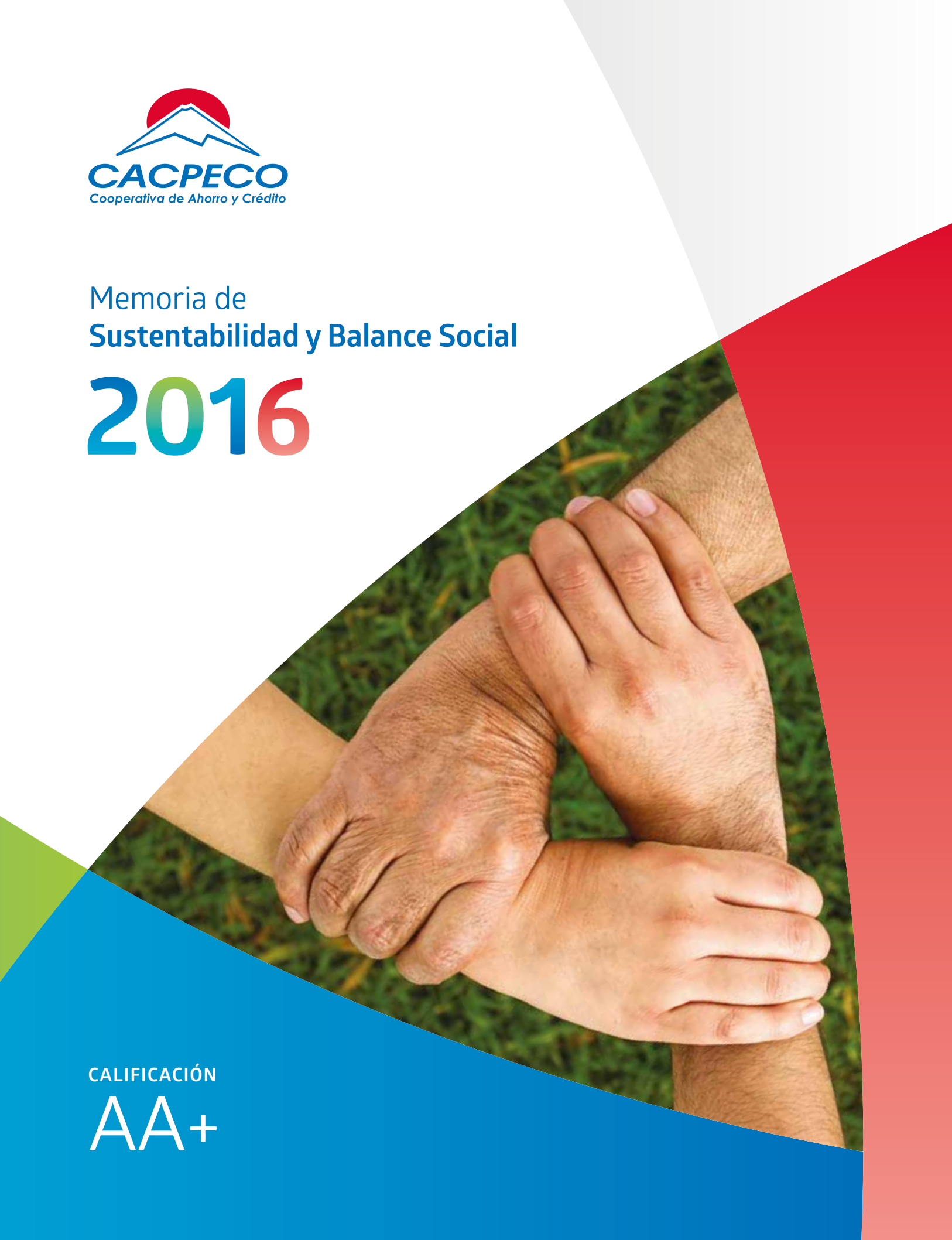


Memoria de
Sustentabilidad y Balance Social

2016

CALIFICACIÓN

AA+



MEMORIA DE BALANCE SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2016
Documento preparado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pe-
queña Empresa de Cotopaxi - CACPECO Ltda. (G4-3)

ASISTENCIA TÉCNICA:

ProterraC onsultores S.A.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

Diego González / Rizoma Estudio

FOTOGRAFÍAS:

Francisco Caizapanta y Archivos CACPECO

IMPRESIÓN:

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



www.graficaspaola.com

Derechos Reservados
Impreso en Ecuador, junio 2017

Memoria de Sustentabilidad y Balance Social 2016

« SOMOS UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUE TRABAJA PARA QUE SUS SOCIOS, TRASCIENDAN A TRAVÉS DE NUESTRA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINAN- CIEROS SOLIDARIOS Y GENEREN UN IMPACTO POSITIVO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON QUIENES NOS RELACIONAMOS.

JUNTO A NUESTROS DIRECTIVOS, ALTA GERENCIA, COLABO- RADORES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD TODA, CONS- TRUIMOS UNA INSTITUCIÓN RESPONSABLE Y COMPRO- METIDA CON EL DESARROLLO DEL CENTRO DEL PAÍS. ESTE INFORME ES UN BALANCE QUE MUESTRA NUESTROS VA- LORES Y LA FORMA EN LA QUE LOS PONEMOS EN PRÁCTICA TRADUCIDOS EN HECHOS CONCRETOS.

SON 28 AÑOS AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD, UNA HISTORIA NOS AVALA. UN FUTURO NOS ESPERA. »





Índice de Contenidos

	Página
PARTE I: CACPECO Y LA SUSTENTABILIDAD	6
· PERFIL DE LA MEMORIA	7
· MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL	8
· MENSAJE DEL PRESIDENTE	10
· ASUNTOS MATERIALES Y COMPROMISOS	12
· CONSTRUIMOS EL DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	15
· EDIFICAMOS CIFRAS CLAVE	17
· UNA GOBERNANZA QUE GENERA CONFIANZA	20
· CIMENTAMOS UNA GESTIÓN DE RIESGOS RESPONSABLE	24
PARTE II: DESEMPEÑO SUSTENTABLE DE CACPECO	26
· NUESTRO MANEJO FINANCIERO	28
· NUESTROS SOCIOS	36
· NUESTRO TALENTO HUMANO	50
· NUESTROS PROVEEDORES	62
· NUESTRA COMUNIDAD	68
· NUESTRO MEDIO AMBIENTE	78
PARTE III: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	84
· INFORME DE BALANCE SOCIAL 2016	85
· ESTADOS FINANCIEROS 2016 RESUMIDOS	88
· ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4	89
· ÍNDICE DE ASPECTOS NO MATERIALES ADICIONALES	94
· GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS	95
· ENCUESTA	95

Parte I: CACPECO y la Sustentabilidad



G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

Perfil de la Memoria

Por noveno año consecutivo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi, CACPECO LTDA., presenta a sus grupos de interés información relevante acerca de su desempeño en materia económica, social, ambiental y de valor para sus socios, a través de su Memoria de Sustentabilidad y Balance Social 2016. Su principal objetivo es ofrecer información completa, fiable y de calidad sobre su gestión en materia de sostenibilidad.

ALCANCE Y COBERTURA¹

Sobre la base de un ciclo de presentación anual y con un periodo de cobertura que va desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016, esta Memoria es elaborada conforme a las directrices de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, implementada bajo la opción esencial «de conformidad». Su contenido puede ser complementado con información disponible en www.cacpeco.com, en su apartado de Responsabilidad Social.

En términos de cobertura, este documento recoge información completa sobre las actuaciones y resultados de la actividad de CACPECO LTDA. La información financiera reportada proviene de los Estados Financieros de la Cooperativa. Para determinar el contenido de la presente Memoria, se han aplicado los cuatro Principios establecidos por el GRI: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

ALINEAMIENTO Y VERIFICACIÓN

Durante las distintas etapas de elaboración de nuestra Memoria, hemos contado con la asistencia técnica externa de la firma consultora PROTERRACONSULTORES MEDIOAMBIENTE & SOSTENIBILIDAD.

Si bien el presente documento no fue objeto de un proceso específico de verificación externa en relación a la aplicación del estándar GRI, los Estados Financieros reportados sí han sido auditados por la firma UHY ASSURANCE & SERVICES, así como también, los datos económicos y de gestión de Talento Humano y Proveedores, pasaron por una verificación del Sello Hace Bien, protocolo promovido por el Ministerio de Industrias y Productividad, que reconoce a las empresas ecuatorianas comprometidas con el cumplimiento de cuatro Éticas Empresariales, que CACPECO obtuvo por cuarta ocasión.

COORDINACIÓN GENERAL: Verónica Orbea

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
Lisseth Salas
Juan Carlos Rubio
Santiago Haro
Amparo Jijón
María Belén Cerda

CONTACTO: Verónica Orbea Carrión
✉ vorbea@cacpeco.com

¹ **Nota (G4-22, G4-23):** No se han generado reformulaciones de la información facilitada, ni tampoco cambios significativos en el alcance y el límite de los aspectos tratados con respecto a memorias anteriores.



Mensaje de la Gerencia General

G4-1, G4-16

Cada nuevo año significa una renovación de fe, esperanza y la firme aspiración de ver plasmado el cumplimiento de esos nuevos retos que nos auto imponemos. Para ello, siempre estará presente en cada acción institucional la voluntad de seguir siendo la mano amiga de miles de familias que, de una u otra forma, mantienen una vinculación con esta Cooperativa que lleva un alto sentido de solidaridad con cada ser humano que es parte de ella. Como ente socialmente responsable, aspiramos a hacer posible el compromiso de aplicación de los principios del Pacto Global, en busca de reducir la inequidad, a través de un desarrollo económico, social y cuidado del medio ambiente.

En este accionar, valoramos, año tras año, el apoyo de nuestros importantes aliados estratégicos, principalmente: ICORRED, FINANCOOP, CFN, Finanzas Populares, RTC COONECTA, Gobiernos Locales y la Red de Gerentes de América Latina y el Caribe.

2016 fue un ejercicio económico marcado por la recesión, en el que el consumo de los ecuatorianos se vio disminuido, muchas empresas se enfrentaron a dificultades para mantenerse en el mercado, se redujeron las fuentes de trabajo y, consecuentemente, se generó mayor desempleo y subempleo, así como se perfiló poco interés en el emprendimiento. En este escenario macroeconómico, social y político, siempre estuvo presente el deseo de profundizar actividades encaminadas a acompañar y fortalecer el crecimiento de nuestros grupos de interés. Orientamos esfuerzos para cubrir las múltiples necesidades y demandas de los segmentos que continúan acompañándonos desde muchos años, siendo indispensable consolidar las diferentes áreas y herramientas que den respuesta a ese importante crecimiento institucional.

La labor desplegada tuvo su reconocimiento en el ámbito nacional e internacional, que sin ser el objetivo central, nos llena de orgullo; se suma a esto la calificación de riesgo AA+, que avala la confianza de miles de socios.

A través de esta Memoria queremos plasmar y compartir con nuestros lectores los logros alcanzados para disminuir la pobreza, buscar la equidad de género y, en sí, ser los facilitadores de sueños de miles de familias ecuatorianas que asistimos a 17 puntos de atención, en cinco provincias de la zona central. 2017 será de igual forma un año de numerosos retos para cubrir las expectativas de nuestros stakeholders.

Con el afecto de siempre

LIC. VIRGINIA ESCOBAR DE TOVAR



Mensaje del Presidente

G4-1

Las etapas de crisis económica que se generan en la sociedad fruto de la dinámica de la economía, sean éstas por factores políticos, ambientales o de cualquier otra índole, permiten que la responsabilidad social sea visualizada con mayor objetividad; es, en estos momentos, donde las acciones de solidaridad llevadas a cabo por varias empresas e instituciones, especialmente privadas, se convierten en un paliativo de las necesidades que apremian a los sectores más desprotegidos. Es verdad que en los últimos años, en nuestro país, un mayor número de empresas ha hecho consciencia de esta necesidad, pero, no es menos cierto que una gran mayoría no lo ha hecho y debería tomar el reto de empezar a trabajar bajo estos preceptos humanitarios.

Un mundo de infinitas necesidades sociales no puede prescindir, ni relegar la acción social exclusivamente al accionar político o gubernamental de los países. Si consideramos que, por lo menos el 80% de la actividad económica del planeta está bajo la responsabilidad de la empresa privada, imaginemos lo significativo que sería que todas las empresas del mundo trabajen al menos en un proyecto de responsabilidad social. La humanidad tendría otro destino, la solidaridad debe marcar el rumbo de la nueva sociedad. Solo la disminución de la extrema pobreza y de la inequidad en la distribución de la riqueza podrá garantizar en el futuro una convivencia enmarcada en los principios de paz y libertad.

No debemos olvidarnos que responsabilidad social también constituye nuestro compromiso con el medio ambiente. Nuestro planeta es la casa de todos los seres vivos, por tanto su cuidado y la correcta utilización de sus recursos forman parte también del compromiso social. En algunos países, la destrucción del medio ambiente ha repercutido directa o indirectamente también en la generación de las crisis sociales que se ha reflejado en la indiscriminada explotación de los recursos naturales, transmitiendo la pobreza a las generaciones presentes y con impacto aún más severo para las generaciones futuras.

Debemos hacer conciencia de que a la responsabilidad social no debemos entenderla desde el punto de vista de una moda o de un parámetro a cumplirse para estar acorde a las grandes compañías que desarrollan en sus actividades proyectos de desarrollo social. La responsabilidad social debe formar parte del profundo acervo cultural de todos los pueblos, solo así el mundo podrá caminar hacia un futuro más equitativo.

Es por dicha razón que cabe resaltar el valiosísimo trabajo que ha venido realizando nuestra cooperativa CACPECO: nuestros proyectos han calado en lo más hondo del sentimiento de todos nuestros colaboradores y esa entrega desinteresada de nuestros grupos se reflejan en la sonrisa de los más necesitados, en la responsable utilización y manejo de los recursos naturales y energéticos.

Cordialmente

DR. MARIO ARGUELLO

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

Asuntos materiales y compromisos

De acuerdo al Principio de Materialidad del GRI, CACPECO LTDA., ha incluido en su Memoria 2016 el conjunto de temas que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de su actividad, que influyen de modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés. Para determinar estos asuntos, se han combinado factores internos, como el enfoque general y la estrategia de sustentabilidad de la Cooperativa y externos, como las expectativas expresadas directamente por los grupos de interés.

Estas últimas fueron levantadas a partir de un mecanismo de diálogo implementado en 2015 y, a principios de 2016 la Cooperativa procedió, de la mano de una consultora independiente, a complementarlas y actualizarlas mediante la interlocución con informantes clave de la sociedad ecuatoriana. Posteriormente, a finales de 2016, se realizaron sesiones de diálogo con milénicos, jóvenes entre los 18 y 35 años de edad.

El conjunto de elementos levantados ha sido recogido en un Estudio de Materialidad actualizado a 2016, de acuerdo al siguiente proceso de trabajo:

ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2016	"desde la organización y el sector"	Efectos Impactos Riesgos	- Examen de los análisis sectoriales diseñados por "expertos". - Revisión de información recabada mediante distintos mecanismos, entre estos el documento de Planificación Estratégica. - Dos talleres de validación interna y priorización con el Comité de RSE de la Cooperativa (enero 2016 y enero 2017).
	"desde los grupos de interés"	Expectativas Intereses Preocupaciones	- Análisis de expectativas de grupos de interés de la Cooperativa recogidas en su Informe de Diálogos Estructurados 2015. - Mecanismos de interlocución con informantes clave para validación externa y priorización (enero 2016). - Análisis de expectativas de milénicos recogidas en su Informe de Diálogos Estructurados 2016.

De esta manera, la metodología empleada ha permitido determinar la cobertura de cada uno de los aspectos identificados, delimitando su ámbito de impacto. A continuación, se presenta de manera compendiada una lista de los 20 aspectos materiales identificados, validados, priorizados y revisados que incluye: i) su vinculación con los Contenidos Básicos Específicos establecidos en la Guía G4 del GRI; ii) su correspondiente cobertura y, iii) el nivel de prioridad otorgado interna/externamente.

Nº	ASPECTO / ASPECTO MATERIAL	GRI	COBERTURA	PRIORIDAD
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
1	Desempeño económico: maximizar valor organizacional, incrementar captaciones, minimizar riesgos, optimizar costos y gastos y consolidar una gestión empresarial de logro de resultados.	- G4_DMA Desempeño económico - G4-EC1	Interna	Alta
2	Consecuencias económicas indirectas e impacto económico: impulso al contenido local / imagen local.	- G4_DMA Consecuencias económicas indirectas / G4-EC7 / G4-EC8 - G4_DMA Prácticas de adquisición - G4-EC9	Interna Externa	Alta Alta
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
3	Reducción huella ambiental (emisiones GEI y desechos).	- G4_DMA Materiales / G4-EN1 / EN2 - G4_DMA Energía / G4-EN3/EN5 / EN6 - G4_DMA Emisiones / G4-EN15 / 16 / 17 / 18 / 19 - G4_DMA Residuos / G4-EN23 - G4_DMA Productos y Servicios / G4-EN27 - G4_DMA Cumplimiento / G4-EN29 - G4_DMA Transporte / G4-EN30 - G4_DMA General / G4-EN31 - G4_DMA Proveedores / G4-EN32	Interna	Media
DIMENSIÓN SOCIAL				
Prácticas Laborales				
4	Empleo: diseño de una política salarial y práctica de transparencia.	G4_DMA Empleo	Interna	Media-Alta
5	Mejorar las relaciones Dirección / Colaboradores.	G4_DMA Relaciones Trabajadores / Dirección	Interna	Alta
6	Políticas y prácticas de SSO respecto a amenazas y violencia en el trabajo.	- G4_DMA Seguridad y Salud Ocupacional - G4-LA5/LA6	Interna	Media
7	Desarrollo profesional de colaboradores.	- G4_DMA Educación y Capacitación - G4-LA9 / LA10 / LA11	Interna Externa	Alta Media
8	Diversidad e inclusión laboral.	G4_DMA Diversidad / G4-LA12	Interna	Baja
Derechos Humanos				
9	Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión	G4-HR1	Interna	Media
Sociedad				
10	Apoyo a causas sociales de impacto.	- G4_EC1 - G4_DMA Comunidades locales / G4-S01	Interna Externa	Media-Alta Alta
11	Fortalecer prácticas éticas, de transparencia, de competencia leal y anticorrupción.	- G4_DMA Corrupción / G4-S04 / S05 - G4_DMA Competencia desleal / G4-S07 - G4_DMA Cumplimiento / G4-S08	Interna Externa	Alta Media
12	Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas.	G4-FS-6 / FS13 / FS14 (FSS)	Interna Externa	Alta Alta
13	Educación / alfabetismo financiera y generación de capacidades.	- G4_DMA Comunidades locales / G4-S01 - G4_DMA Etiquetado de los servicios (FSS)	Interna Externa	Alta Alta
14	Gestión de riesgos de cartera y sistémicos.	- G4-2 /G4-EC1 - G4_DMA Auditoría (FSS)	Interna Externa	Alta Alta

Construimos el diálogo con nuestros Grupos de Interés

Cuando iniciamos en el año 2008 nuestra gestión bajo el modelo de Responsabilidad Social, uno de los primeros y más importantes pasos fue la definición y mapeo de nuestros grupos de interés. Desde entonces, promovemos en ellos diferentes tipos de diálogos y acercamientos para conocer sus intereses y expectativas.



En 2016, el Comité de Responsabilidad Social resolvió que el enfoque de estos diálogos anuales se dirija a la población más joven, pues constituyen las nuevas generaciones con las que la Cooperativa debe interactuar y atender de manera preferente en la próxima década. En este marco, tuvimos la acogida de 88 jóvenes entre 18 a 35 años, de quienes escuchamos abierta y directamente sus inquietudes y sugerencias para crear y mantener un relacionamiento sustentable, que bien puede trasladarse a los demás segmentos de la población.

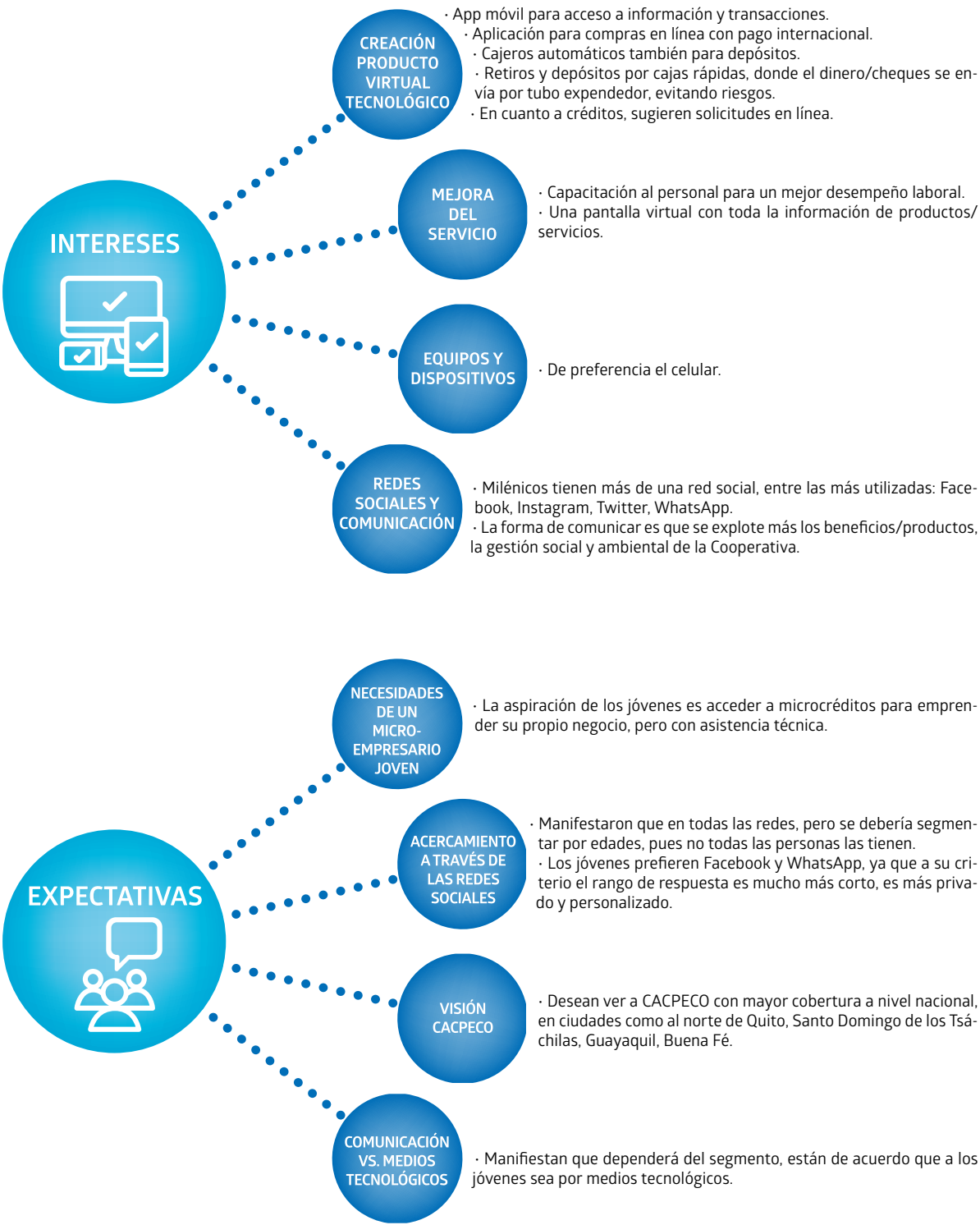
Nº	ASPECTO / ASPECTO MATERIAL	GRI	COBERTURA	PRIORIDAD
DIMENSIÓN SOCIAL				
Responsabilidad sobre productos				
15	Financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento.	- G4-EC1 - G4_DMA Etiquetado de los servicios (FSS) - G4_DMA Comunicaciones de Marketing - G4_DMA Auditoría (FSS)	Interna Externa	Alta Baja
16	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios.	G4_DMA Privacidad de los clientes / G4-PR8	Interna Externa	Alta Media
17	Monitoreo permanente de calidad y atención de reclamos.	G4_DMA Cumplimiento / G4-PR9	Interna Externa	Alta Alta
18	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social.	- G4_DMA Cartera de Productos (FSS) - G4-FS-7 / FS8 / FS14 (FSS)	Interna Externa	Alta Media
19	Información transparente y asesoramiento justo al cliente.	- G4_DMA Etiquetado de los servicios (FSS) - G4_DMA Comunicaciones de Marketing	Interna Externa	Alta Media
20	Incorporación de criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad y procedimientos relacionados	- G4_DMA Cartera de Productos (FSS) - G4_DMA Auditoría (FSS)	Interna Externa	Alta Media

MATRIZ DE PRIORIDAD DE ASPECTOS MATERIALES

Como elemento final de este análisis, y siempre en línea con las orientaciones del GRI, se presenta a continuación la Matriz de prioridad de los aspectos materiales establecidos:



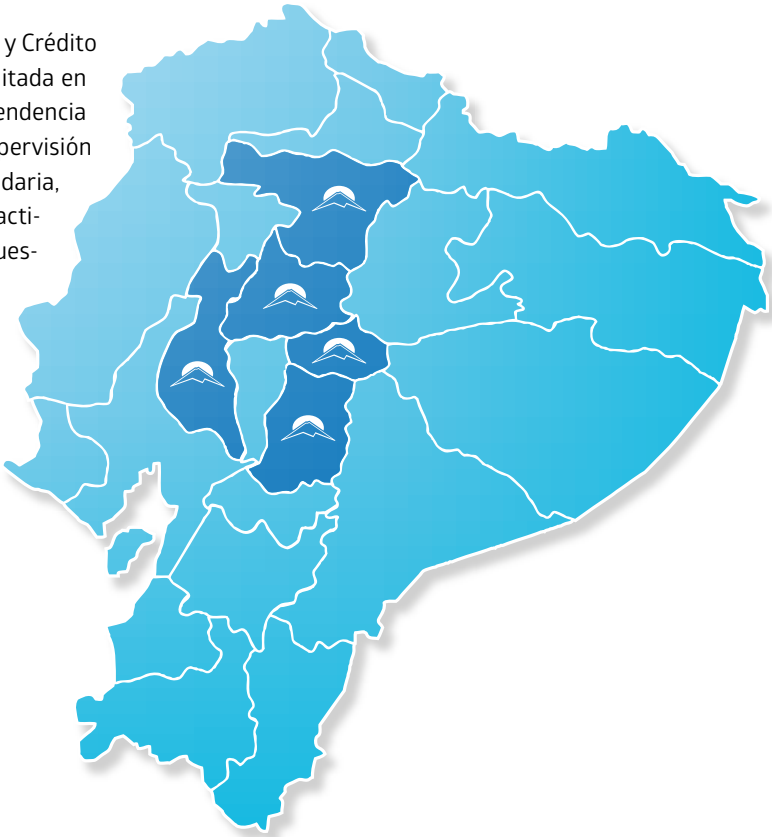
En las siguientes gráficas se resumen las apreciaciones relevantes de los milénicos con quienes se dialogó:



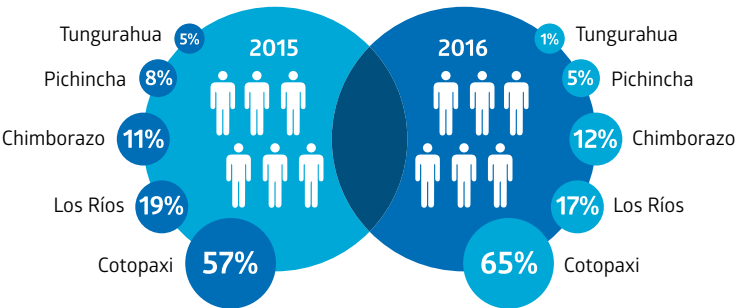
G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-S08, G4-PR2

Edificamos cifras clave

Nos constituimos como una Cooperativa de Ahorro y Crédito autónoma, independiente y de responsabilidad limitada en 1988, autorizada en ese entonces por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, a partir de 2013, bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del segmento uno, por superar el valor de activos de US\$80 millones de dólares según lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario Financiero. Dirigimos nuestros servicios financieros a: microempresarios, empleados públicos y privados, así como jubilados, a través de 15 agencias, dos oficinas especiales y una oficina móvil, distribuidas en la zona central del Ecuador, la Matriz está ubicada en la ciudad de Latacunga, Cotopaxi² y en cuatro provincias más: Chimborazo, Los Ríos, Pichincha y Tungurahua.

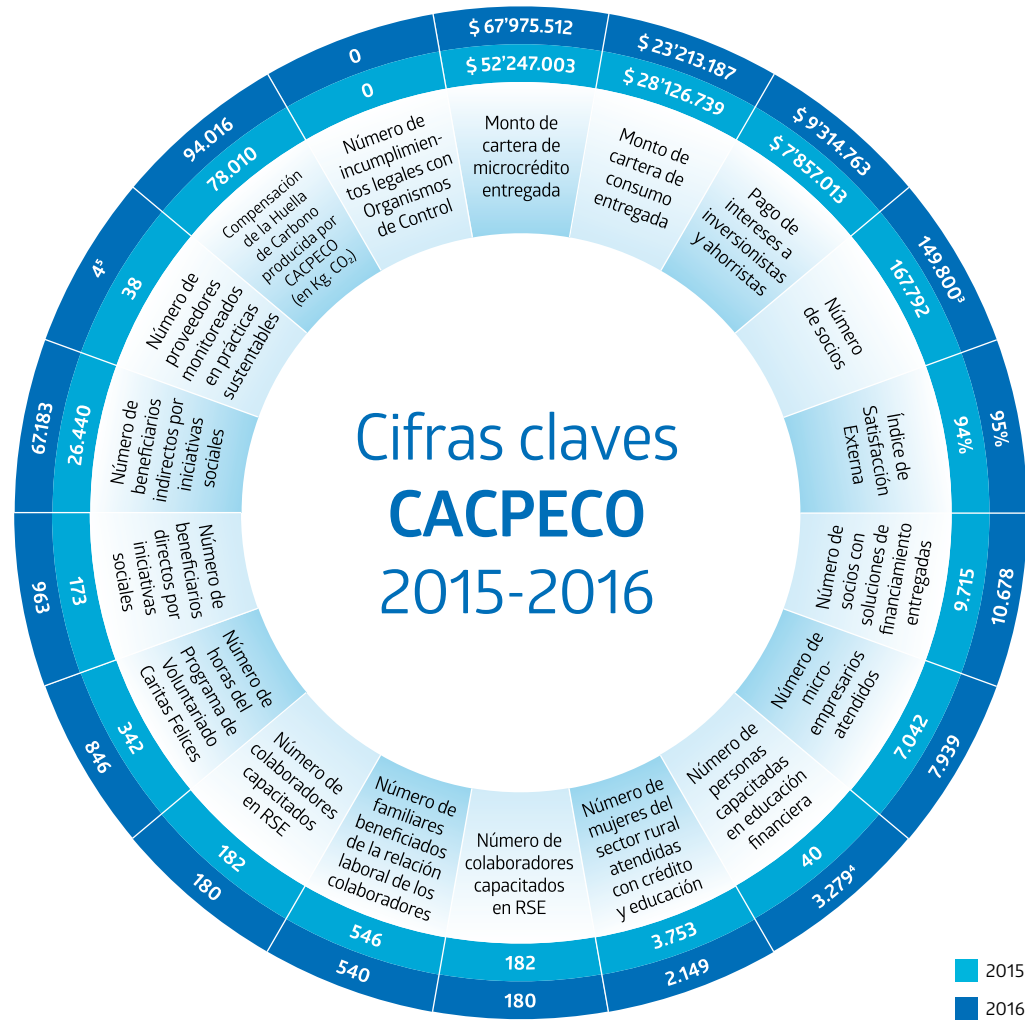


DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE SOCIOS



² En 2016, no se han dado cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de CACPECO Ltda. (G4-13)

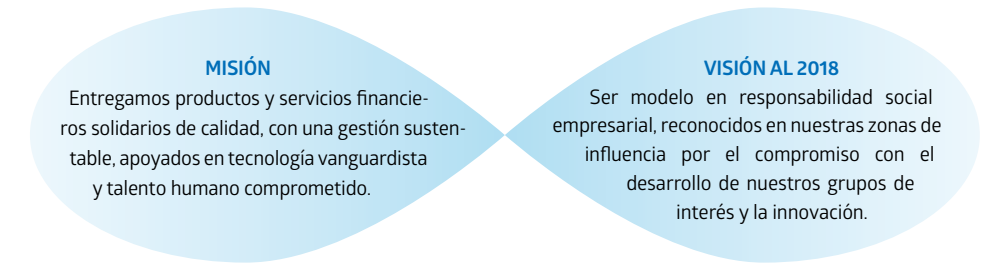
Presentamos, a continuación, nuestras cifras claves económicas, sociales y ambientales, a través de las que proyectamos una relación de largo plazo con todos nuestros grupos de interés:



G4-56

NUESTRA PASIÓN: EDIFICAR VIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO

La filosofía organizacional nos lleva al compromiso de responder a los intereses y expectativas de servicio y transparencia que merecen nuestros socios. Conozca nuestra misión, visión y valores:



³ Se presenta una disminución respecto al 2015, debido a una depuración en nuestro sistema informático del número de socios.
⁴ Iniciamos el proyecto de educación financiera en noviembre de 2015 y, fue desarrollado plenamente durante 2016.
⁵ En 2016, se realizó el monitoreo únicamente a nuestros proveedores críticos.

Nuestros valores institucionales practicados cotidianamente son:

- 1. COMPROMISO:** Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva y profesionalismo. Pasión por el servicio.
- 2. ENFOQUE AL LOGRO:** Eficiencia en el desempeño de las responsabilidades adquiridas. Orientación comercial con base en resultados socialmente responsables. Resultados con desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa. Trabajo en Equipo.
- 3. 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 continuo.
- 4. SOLIDARIDAD:** La solidaridad es el vínculo que nos une entre directivos, socios, colaboradores y grupos menos favorecidos, de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros.
- 5. TRANSPARENCIA:** Total apego a las leyes, regulaciones, políticas. Justicia y equidad entre Directivos, Socios, Colaboradores, Clientes y Proveedores.
- 6. CORDIALIDAD:** Trato amable, gentil, calidez, trabajar con alegría.
- 7. INNOVACIÓN:** Generar ventajas competitivas a través de la creatividad en la generación de nuevos productos y servicios, la gestión operativa y gestión del cliente.

G4-2

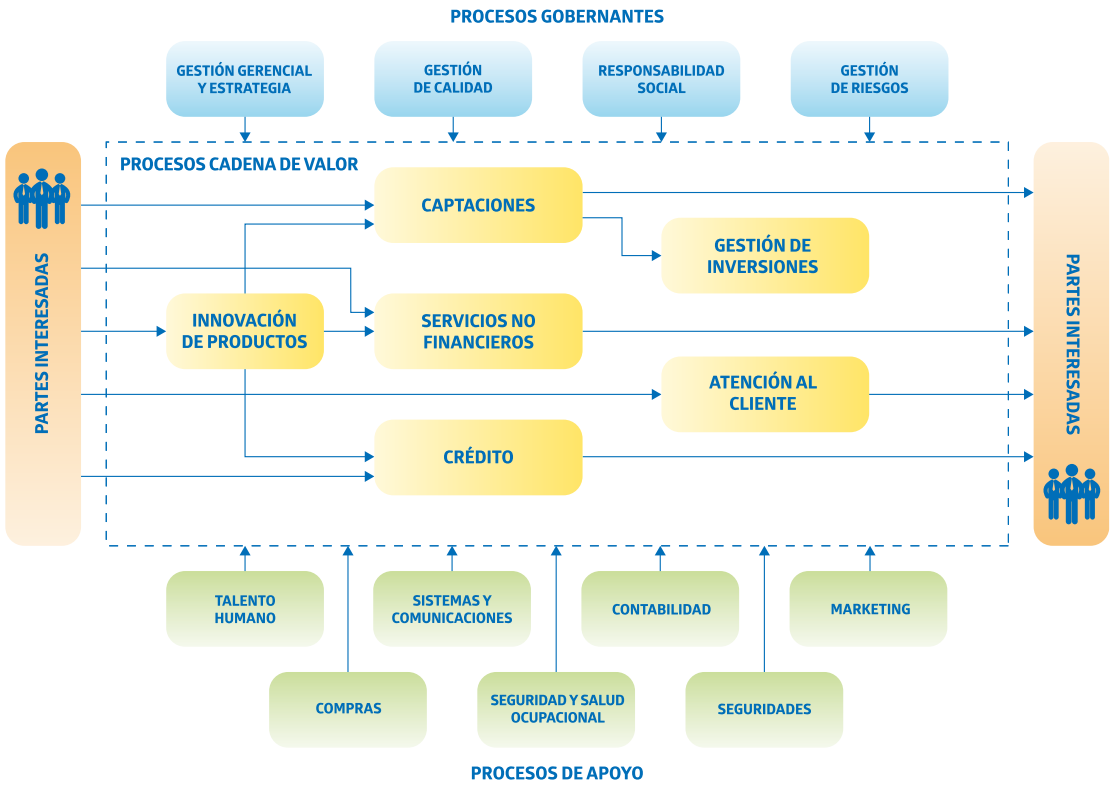
EDIFICAMOS NUESTRA SUSTENTABILIDAD

Objetivos claros, metas, controles y seguimientos son los principales elementos a través de los que se ejecuta nuestra planeación estratégica. Alcanzaremos nuestra visión en 2018, tomando como base una gestión con responsabilidad social que persigue el desarrollo sustentable de nuestros grupos de interés, por medio de los siguientes ejes de gestión:



Cada uno de estos ejes, están respaldados por proyectos sociales, ambientales y económicos de los cuales se alcanzó un 87% de avance.

Durante 2016, se optimizó la estructura de nuestros procesos en línea con la estrategia organizacional, lo que contribuyó al logro de los resultados de la Cooperativa, por medio de nuestros macro procesos: GOBERNANTES, OPERATIVOS Y DE APOYO.



G4-34

Una gobernanza que genera confianza

ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

Integrada por 30 miembros acreditados legalmente para la toma de decisiones sobre la sustentabilidad de la Cooperativa. En 2016, la Asamblea tuvo dos convocatorias, una ordinaria para conocer y aprobar los Informes del ejercicio económico, el Informe de Riesgos, la planificación estratégica, el Presupuesto, la designación de la firma auditora externa y la aprobación de reformas al Reglamento Administrativo Interno, entre otros. Y otra extraordinaria, en la que se aprobó una reforma al presupuesto.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Integrado por cinco miembros, es responsable de aprobar las estrategias y políticas. Sus decisiones están enmarcadas en el Código Orgánico Monetario Financiero, la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Estatuto y la normativa interna, observa los principios y valores cooperativos que motivan a una auto-regulación voluntaria y compartida entre los diferentes estamentos internos. Lo representa su Presidente, como primera autoridad de la Cooperativa, en su condición de Directivo.

CONSEJO DE VIGILANCIA

Está compuesto por tres miembros, sus actuaciones están encaminadas al auto control, vigilancia de las acciones, así como el cumplimiento de regulaciones internas y externas, que ejecuta la Institución para que ésta cumpla su función frente a los asociados que son la razón de CACPECO.

CACPECO fue creada en estricto apego a las leyes ecuatorianas, dedicada a satisfacer las necesidades y acceso a servicios financieros que requieren sus grupos de interés. Su capital se constituye por los aportes de todos los socios, convirtiéndose en dueños de la Institución, con iguales derechos y obligaciones. Independientemente del valor que aporten al capital social, el esquema de participación es: un socio, un voto.

Bajo una estructura y gestión transparentes, el Gobierno Cooperativo se edifica sobre la Asamblea General de Representantes, a la que llegan nuestros socios a través de un proceso democrático de elecciones, siendo la máxima autoridad. A partir de esto, se eligen los Consejos de Administración y de Vigilancia, cuyos miembros son compensados con dietas y capacitación en diversos temas, previa aprobación de la Asamblea.



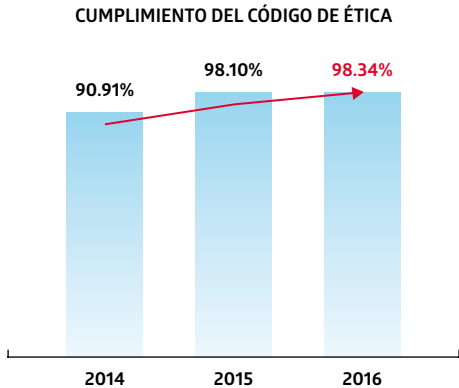
G4-LA12

COMITÉ	RESPONSABILIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Nº DE SESIONES	GRUPOS BENEFICIADOS	GÉNERO		EDAD PROMEDIO	PROCEDENCIA
				F	M		
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Representa el nexo para crear y mantener la sustentabilidad de la familia CACPECO.	11	Socios Directivos Talento Humano Comunidad Medio Ambiente Proveedores Medios de Comunicación	6	1	42 años	Latacunga
COMITÉ DE ÉTICA	Fomenta constantemente la observancia al Código de Ética.	1	Socios Directivos Talento Humano Proveedores	6	-	43 años	Latacunga
COMITÉ ALCO	Optimiza la administración de los recursos financieros.	12	Socios Talento Humano Orgs. de Control	3	2	44 años	Latacunga
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Vela por la integridad de la Institución en cuanto a la prevención de Lavado de Activos.	12	Socios Talento Humano Proveedores Orgs. de Control	5	2	41 años	Latacunga
COMITÉ DE RIESGOS INTEGRALES	Contribuye a que las decisiones tomadas a cualquier nivel se orienten a la creación de valor y minimización de riesgos.	12	Socios Talento Humano Orgs. de Control	3	-	46 años	Latacunga
COMITÉ DE CRÉDITO	Gestiona la entrega del producto crédito en condiciones de ganar-ganar para el socio y CACPECO.	92	Socios Orgs. de Control Talento humano	2	1	42 años	Latacunga

G4-DMA (Lucha contra la corrupción y la competencia desleal),
G4-56, G4-S04

AFIANZAMOS NUESTRO COMPROMISO INSTITUCIONAL ÉTICO

Para quienes hacemos la familia CACPECO, nuestro Código de Ética va más allá de una guía escrita, representa una forma de vida que desde siempre ha sido practicada. Año tras año, seguimos consolidando conductas honestas y transparentes, centradas en la relación con los socios/clientes, la lucha contra la corrupción, la protección de la información institucional, los conflictos de Interés, las conductas personales y el cuidado al medio ambiente. Durante el período reportado, este sistema fue permanentemente socializado y, al concluir 2016, fue evaluado, obteniéndose el siguiente indicador:



G4-14

COMPROMETIDOS CON LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

La política de prevención en CACPECO, establece estándares mínimos que son el pilar para el desarrollo de los procedimientos y controles internos; con ello, buscamos dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente en esta materia. Como resultado de la aplicación de esta política, aseguramos que el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en CACPECO cumpla con las disposiciones legales vigentes, por medio de las siguientes acciones:

- Realizamos monitoreos permanentes a las transacciones efectuadas por nuestros socios y, así determinamos oportunamente algún movimiento inusual.
- Capacitamos al personal encargado de ofrecer productos y/o servicios para que sean acertados al cumplir con los procesos que se detallan en la política “conozca a su cliente”.
- Aplicamos el análisis patrimonial y transaccional, como parte de la Política “Conozca a su Empleado”.
- Mantenemos actualizado el Manual de Prevención de Lavado de Activos y el Código de Ética, con su pertinente difusión a los colaboradores a través de diferentes medios.
- Los registros e informes de acuerdo a la ley, son puestos en conocimiento del Comité de Prevención de Lavado de Activos.



La visión institucional es direccionada por la alta gerencia y el staff corporativo, integrado por:

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

Principales Ejecutivos	
Mónica Masapanta	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 Pastor	Jefa de Mercadeo
María del Carmen Bedoya	Jefa de Gestión de Calidad
Lorena Molina	Jefa de Sistemas y Comunicaciones
Amparo Jijón	Oficial de Cumplimiento
Fausto Cerda	Jefe de Seguridades
Juan Carlos Rubio	Jefe de SSOMA

G4-2, G4-14, G4-EC2

Cimentamos una gestión de riesgos responsable

La edificación de una cultura organizacional en el manejo de riesgos es una de las claves de la Institución para enfrentar el escenario adverso que presenta la economía ecuatoriana. Ha sido necesaria una combinación de prudencia en la gestión del riesgo y el uso de técnicas analíticas para alcanzar resultados económicos favorables y la creación de valor para todos nuestros grupos de interés. En este año, el trabajo se enfocó en realizar una gestión anticipada de todos los riesgos. A continuación, se presenta la forma cómo se manejan los principales riesgos:

RIESGO DE LIQUIDEZ

- Acceso a información analítica que sustentó la relación y consistencia con el nivel de riesgo y el margen de rendimiento aceptado por la Institución.
- Gestión eficiente de la liquidez permitiendo mejorar la distribución de calces y el fortalecimiento de la estructura de maduración de cartera.
- Participación activa de los comités para la aplicación de estrategias y tácticas de inversión.

RIESGO DE MERCADO

- CACPECO mantuvo una moderada exposición al riesgo de mercado.
- Adecuada diversificación tanto en términos de factores de riesgo como de distribución geográfica.
- Monitoreo permanente para establecer estrategias de posicionamiento y penetración que contribuyen al crecimiento sostenido de la Institución.

RIESGO DE CRÉDITO

- Aplicación de mecanismos de identificación, medición y seguimiento a fin de fortalecer el proceso de crédito.
- Capacitación permanente que contribuyó a la eficiencia durante todo el proceso de concesión.
- Se obtuvo el 4.28% de morosidad, indicador inferior al límite

de exposición institucional que es del 5%, esto como resultado de la aplicación de diferentes estrategias de cobranza.

- Políticas conservadoras de otorgamiento de crédito, las que se fundamentan en un adecuado análisis de la capacidad financiera del socio y de factores externos que podrían afectar las operaciones crediticias.

RIESGO OPERATIVO

- Se culminó con el desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio alineado a la ISO 22301:2012, "Seguridad de la sociedad – Sistemas de gestión de la continuidad del negocio", lo que en la actualidad garantiza la continuidad del servicio, solventando adecuadamente todos los requerimientos de atención que podría generar una eventual erupción del volcán Cotopaxi.
- Capacitación continua a los colaboradores y seguimiento pormenorizado de las estrategias planificadas, así como evaluación permanente de controles.

Estos lineamientos forman parte de la gestión sustentable de CACPECO que permiten cumplir con el compromiso de servicio a nuestras partes interesadas y dieron lugar al cambio de calificación de riesgo a AA+, la más alta y única calificación dentro del sistema cooperativo ecuatoriano.



G4-15

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

La labor comprometida con el desarrollo de nuestros grupos de interés nos llevó a alcanzar el reconocimiento de terceros:

- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS. (1)
- Reconocimiento Punto Verde en nuestra oficina Matriz, por buenas prácticas ambientales, otorgado por el Ministerio de Ambiente. (2)
- Recertificación de la Alianza Cooperativa Internacional por buenas prácticas de Gobierno Cooperativo. (3)
- Recertificación del Sello Hace Bien, por cumplimiento legal en Talento Humano, Gobierno, Clientes/Proveedores/Comunidad y Medio Ambiente, otorgado por el Ministerio de Industrias y Productividad, que acredita de manera específica que no fuimos sujetos de multas ni sanciones monetarias durante el año reportado. (4)
- Traspasando las fronteras, somos sujetos de miradas del extranjero, pues alcanzamos el reconocimiento Business Management Awards Colombia, por buenas prácticas de Responsabilidad Social. (5)



Parte II: Desempeño sustentable de CACPECO

- Nuestro Manejo Financiero
- Nuestros Socios
- Nuestro Talento Humano
- Nuestros Proveedores
- Nuestra Comunidad
- Nuestro Medio Ambiente

Página

28

36

50

62

68

78

¿Cómo edificamos una relación de largo plazo con nuestros grupos de interés?

- Observancia de toda la normativa legal interna y externa.
- Decisiones transparentes basadas en nuestros principios y valores.
- Gestión técnica, prudente y cuidadosa de los recursos de nuestros asociados.
- Tasas de interés solidarias y competitivas que permiten un ganar/ganar.
- Manejo preventivo de los riesgos inherentes al negocio.

Nuestro Manejo Financiero

G4-DMA (Desempeño económico)

2016 fue un año con un entorno macroeconómico complejo, pese a ello, logramos resultados positivos y alentadores, que reflejan la eficiencia, el compromiso de un equipo humano y la adaptación al cambio para identificar oportunidades frente a las amenazas del mercado.

BALANCE GENERAL

Incrementamos nuestros activos y pasivos en 16% y nuestro patrimonio en 28%, que obedece a un monitoreo técnico y periódico, así como a la aplicación de estrategias oportunas dentro de un ambiente de inestabilidad, elementos que contribuyeron al cumplimiento de las metas propuestas y al fortalecimiento de la credibilidad de nuestros socios. Avalamos nuestra gestión financiera con auditorías internas y externas, la calificación de activos de riesgo y la aprobación de nuestra máxima autoridad, la Asamblea General.

G4-EC1

Principales Cuentas	2015 (US\$)	2016 (US\$)	Crecimiento (US\$)	%
Activo	182,785,932	211,259,112	28,473,180	16%
Pasivo	145,002,908	168,096,631	23,093,723	16%
Patrimonio	33,701,429	43,162,481	9,461,052	28%
Utilidad neta	4,081,595	4,159,323	77,728	2%

VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los ingresos, producto de nuestra gestión comercial en 2016, se incrementaron en 7% en relación al año anterior. El porcentaje de mayor impacto se dio a través de la generación de intereses de créditos, ocasionados por la colocación de nuestras soluciones crediticias solidarias; seguido de una participación del 9% derivada de los intereses de inversiones, resultado de un adecuado manejo de Tesorería; y, un 7% por la diversificación de nuestros servicios cooperativos.

	2015 (US\$)	% Participación	2016 (US\$)	% Participación
Intereses de créditos	21,034,294	83%	21,112,049	78%
Intereses de inversiones	1,593,847	6%	2,527,132	9%
Interes de ahorros en bancos	249,315	1%	291,621	1%
Servicios cooperativos	1,642,644	6%	1,989,202	7%
Ingresos no operacionales	947,764	4%	1,306,492	5%
Valor Económico Generado	25,467,864	100%	27,226,495	100%



G4-EC1
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

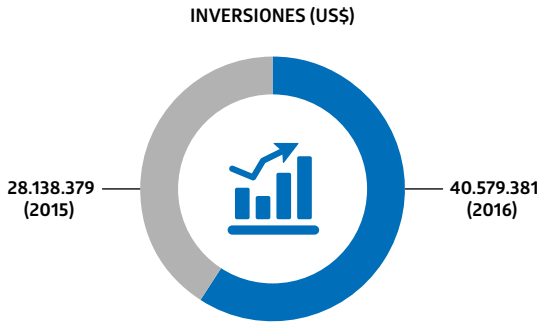
Para el giro de nuestro negocio y el cumplimiento de los objetivos financieros, destinamos rubros que apoyan a nuestros grupos de interés. Así el 40.38% del valor económico generado se distribuyó a los socios que confiaron en CACPECO, como la alternativa transparente en la administración de sus recursos, con un incremento de 3.64% frente a 2015. Además, es importante resaltar nuestra constante gestión de ahorro que permitió reducir en 2.89% los gastos de operación respecto al año anterior.

Nuestra consciencia y práctica social nos conduce responsablemente a aportar al desarrollo socio-económico local y nacional, alcanzando en 2016 el 11.66% de nuestros ingresos en la distribución de riqueza a través del pago de impuestos.

	2015 (US\$)	% Participación	2016 (US\$)	% Participación
Pago a inversionistas y ahorristas	7,857,012	36.74%	9,314,764	40.38%
Pago a acreedores	504,343	2.36%	354,307	1.54%
Pago a proveedores	1,935,684	9.05%	2,105,542	9.13%
Adm. pública (pago de impuestos)	2,376,591	11.11%	2,688,801	11.66%
Colaboradores	3,831,684	17.92%	3,940,742	17.08%
Operación del negocio	4,823,154	22.55%	4,535,402	19.66%
Comunidad y medio ambiente	57,798	0.27%	127,614	0.55%
Valor Económico Distribuido	21,386,266	100%	23,067,172	100%

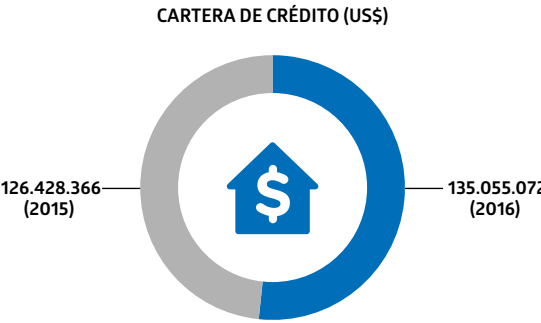
G4-EC8
INVERSIONES

En 44% se situó el incremento de las inversiones en 2016 frente a 2015, como consecuencia de la liquidez que tuvimos por la confianza de nuestros asociados y la escasa demanda de crédito.



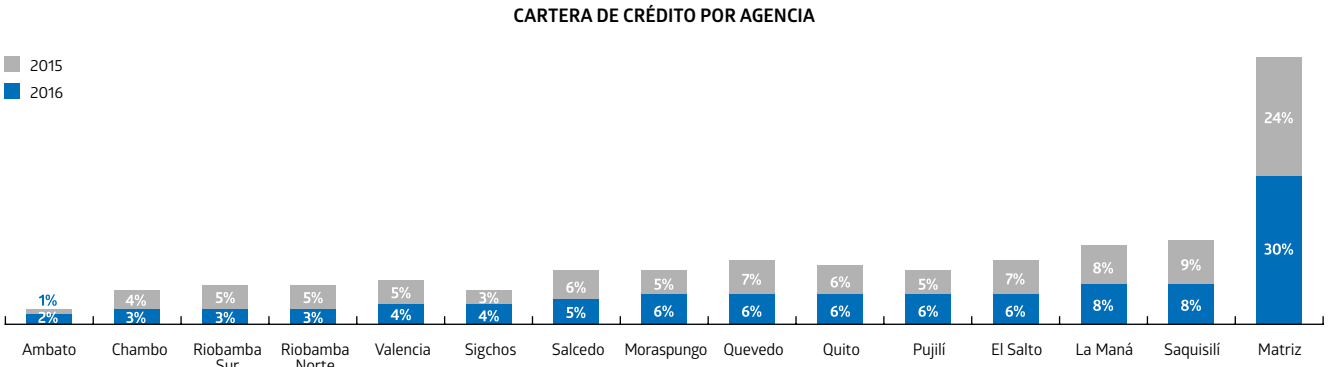
CARTERA DE CRÉDITO

Nuestra cartera de crédito creció en un 6,82% en relación a 2015. Estratégicamente, la gestión de la cartera se cimentó en la concesión de créditos bajo un estricto análisis de la información de los asociados, previniendo no sobre endeudarlos y por ende, una recuperación eficiente.



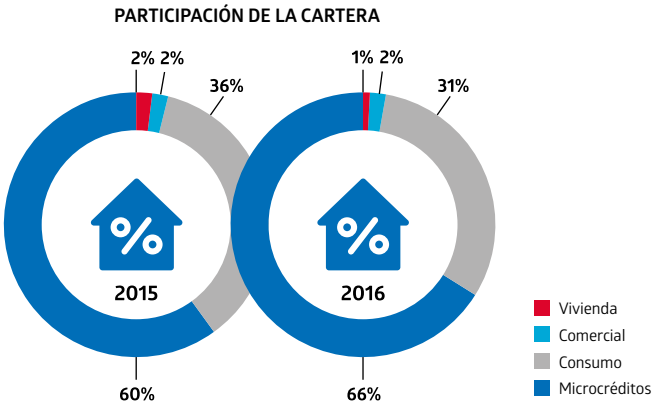
G4-FS6
DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA

En este período se reporta que Matriz es la que mayor cartera de crédito administra, seguida de Saquisilí y La Maná.



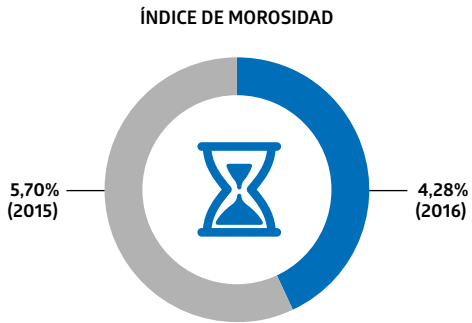
G4-FS6

El principal segmento de nuestra cartera está representado por pequeños y medianos empresarios, con 66% de participación, 6 puntos porcentuales más que 2015.



CALIDAD DE LA CARTERA

La morosidad de nuestra cartera respecto a 2015, se redujo de 1.42 puntos porcentuales como resultado de un cambio normativo dispuesto por la Junta de Regulación Monetaria Financiera que estableció nuevos parámetros para la calificación de los créditos en función de los días de morosidad. A ello se sumó la implementación de nuestro proyecto: "Relaciones comerciales a largo plazo con socios que se encuentren en mora", que consiste en un estricto seguimiento de la cartera en riesgo.

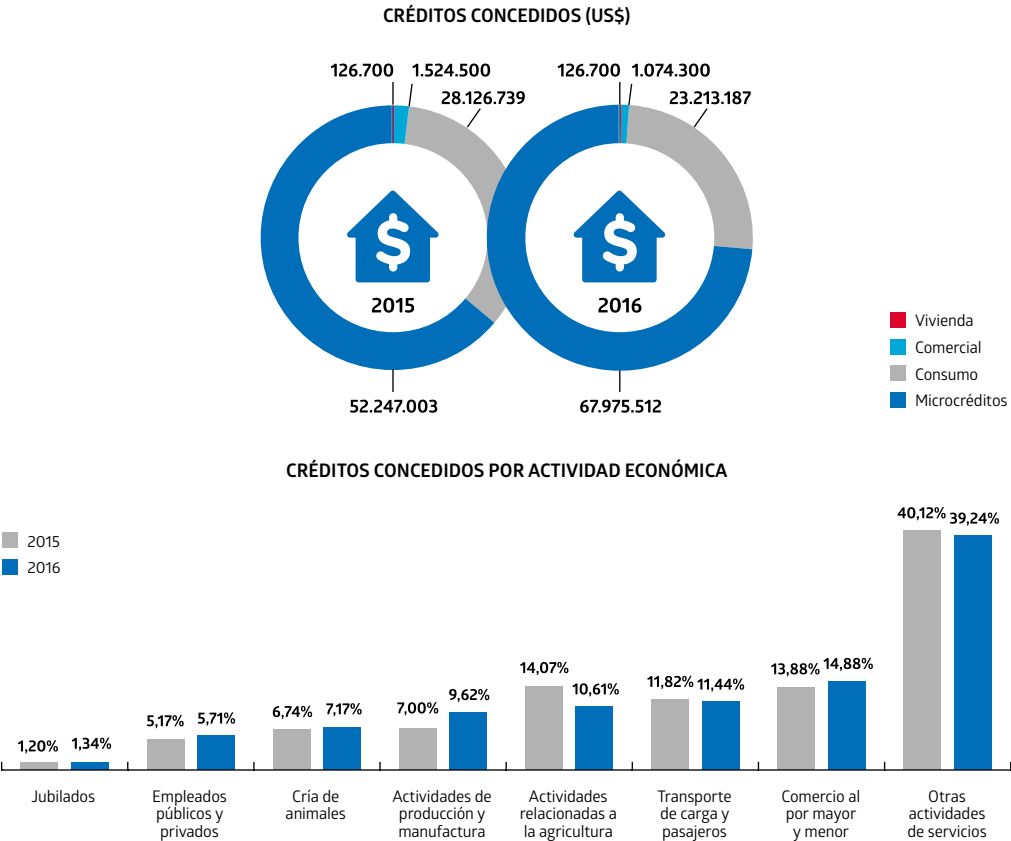


Nuestro compromiso con el desarrollo local

Edificamos permanentemente el fortalecimiento socio-económico de nuestros principales grupos de interés, entre ellos: socios, proveedores, talento humano y gobiernos locales, privilegiando su calidad de vida, impulsando su desarrollo y el de la comunidad. Todo ello mediante pagos oportunos y justos, generación de empleo directo e indirecto, pago de impuestos y contribuciones transparentes dentro del marco de la ética.

G4-DMA (Consecuencias económicas indirectas), G4-EC7, G4-EC8, G4-FS6
CRÉDITOS CONCEDIDOS

US\$92'262.998 se concedieron mediante créditos en 2016, lo que supuso, un incremento de 12.48% en relación a 2015. El 73.68% de los créditos se direccionó a apoyar el desarrollo de microempresarios locales, y con ello, la apertura a otras oportunidades de crecimiento socio económico de nuestras zonas de influencia, como generación de empleos, cultura de tributación, acceso a educación, salud, entre otros.



G4-DMA (Presencia en el mercado), G4-EC6
CONTRATACIÓN LABORAL LOCAL

Sobre la base de nuestra política de responsabilidad social que promueve la contratación laboral de al menos el 50% de personal de las zonas donde operamos, contribuimos al desarrollo local. Así el 90% de los colaboradores, desde la Alta Gerencia que incluye los cargos de Gerente General, Subgerencia de Desarrollo Organizacional y Subgerencia de Negocios, proceden de las localidades donde prestamos nuestros servicios.



G4-DMA (Prácticas de adquisición), G4-EC9
COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES DE BIENES Y SERVICIOS

Al culminar el año 2016, registramos un monto en compras a proveedores locales por US\$1'058.921, lo que se tradujo en un incremento del 28% respecto a 2015.

MONTO DE COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES (US\$)



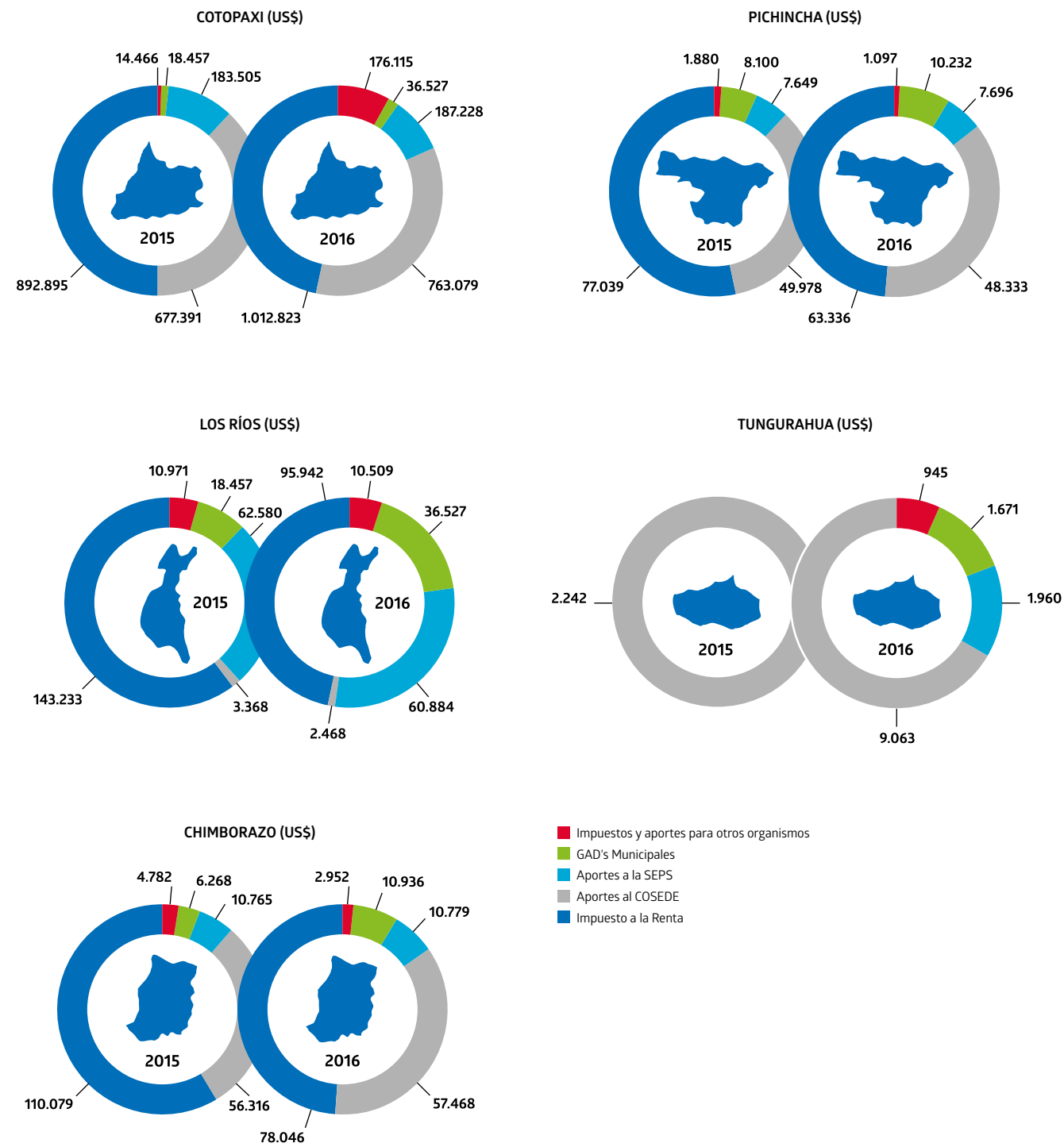


**REDISTRIBUCIÓN LOCAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO
E IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS**

A US\$2,688,801 ascendió nuestra contribución a los ingresos nacionales y locales a través de instituciones y organismos públicos, tales como el Servicio de Rentas Internas (SRI), la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. Esta contribución fue 12% superior a la del año 2015.



A continuación se grafican los tributos/aportaciones en cada provincia donde operamos.



G4-DMA
(Seguridad,
Privacidad de clientes,
Etiquetado de productos y
Comunicaciones de Marketing)

¿Cómo edificamos una relación de largo plazo con este grupo de interés?

- Apoyo a emprendedores y micro emprendedores a través de soluciones crediticias acorde a sus necesidades financieras.
- Manejo transparente y confidencial de la información económica de los socios.
- Atención cálida, ágil, oportuna y sin discrimen de ninguna índole.
- Iniciativas para propiciar la cultura de ahorro en las nuevas generaciones.
- Entrega de productos no financieros de calidad.
- Permanente comunicación con este grupo de interés.

La edificación de una Institución como la nuestra tiene firmes cimientos sobre la transparencia de información, el cuidado en la administración de los recursos y la entrega de productos y servicios de calidad. En 2016, desarrollamos una gestión en la búsqueda constante del crecimiento socio-económico de nuestros asociados.

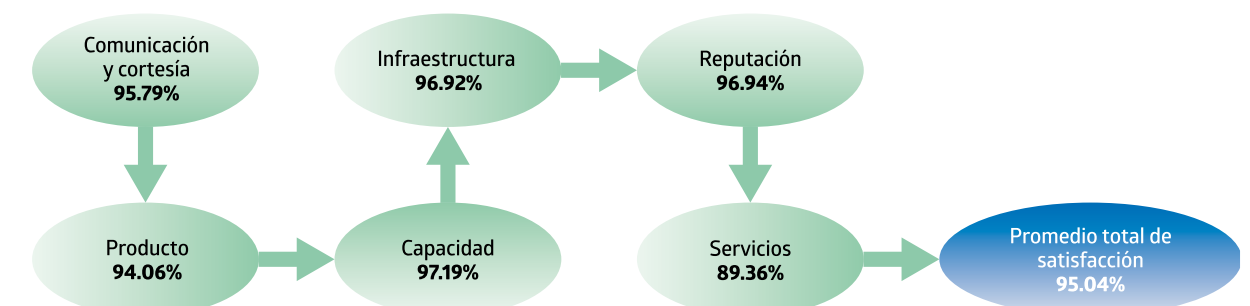
Nuestros Socios

G4-PR5

LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS, NUESTRA PRIORIDAD

Anualmente medimos la satisfacción de nuestros socios, indicador que nos orienta constantemente a mejorar nuestro servicio, en 2016 registramos un incremento de 1.54 puntos porcentuales respecto al período anterior, que nos alienta a desplegar el mejor esfuerzo para retribuir a la confianza de nuestros socios.

Los atributos medidos se detallan a continuación:



En el ranking de satisfacción por agencia, Chambo fue la oficina con el mejor porcentaje, seguida de Riobamba Sur, éstas dos últimas de Chimborazo y Valencia en la provincia de Los Ríos.



Equipo de Jefes de Agencia. Arriba: Angelina Villanueva / Valencia, Erika Vaca / Quevedo, Jacqueline Escobar / El Salto, Abel Naranjo / Moraspungo, Daniela Tufiño / Matriz, Patricio Zambrano / La Maná, Ma. Augusta Burgos / Chambo, Darío Rosero / Riobamba Norte (e). Abajo: Mónica Garzón / Salcedo, Katy Segovia / Riobamba Sur (e), Jenny Proaño / Ambato, Roberto Espinoza / Sigchos.

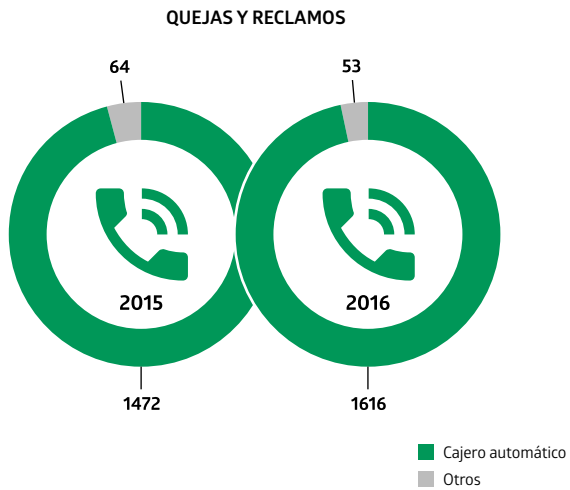
Edificamos relaciones de largo plazo con nuestros asociados a través de la entrega diaria de productos y servicios con eficiencia y oportunidad, por ello, evaluamos permanentemente a los colaboradores de cajas, servicio al cliente, crédito, inversiones y jefaturas de agencias. A través de la técnica de cliente oculto, luego de tres evaluaciones practicadas en 2016, obtuvimos una calificación promedio general de 83%, es decir, muy bueno, manteniéndonos en el mismo porcentaje del año pasado.

Provincia	2015		2016	
	Nº Evaluados	Calificación Promedio	Nº Evaluados	Calificación Promedio
Cotopaxi	94	83%	93	83%
Chimborazo	20	80%	18	83%
Los Ríos	20	85%	18	87%
Pichincha	9	80%	8	78%
Tungurahua	7	87%	8	82%
Total	150	83%	145	83%

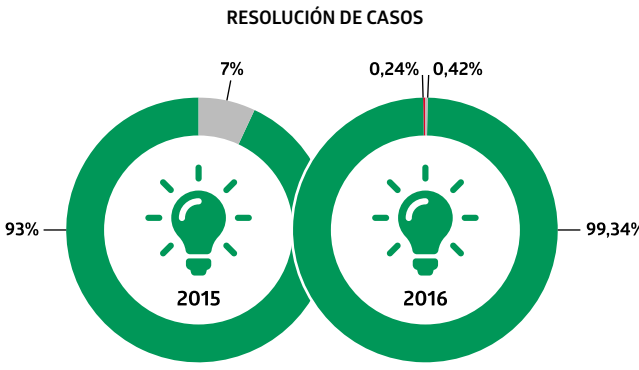
CANALES PARA GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMOS

En 2016, registramos un total de 1669 quejas y reclamos receptados en todas nuestras agencias; el número de quejas se incrementó en 8.91% en relación al año anterior y obedece casi totalmente a complicaciones técnicas presentadas el tercer y cuarto trimestre, con el servicio de cajeros automáticos, debido a problemas del dominio y con el correo electrónico.

A partir de este año, el sistema informático permitió el registro de las quejas y reclamos, que posibilita que todos los colaboradores autorizados puedan ingresarlas y dar el seguimiento pertinente. Se incorporaron además las quejas recibidas a través de la página Web mediante el correo cacpeco@cacpeco.com y de la red social Facebook.



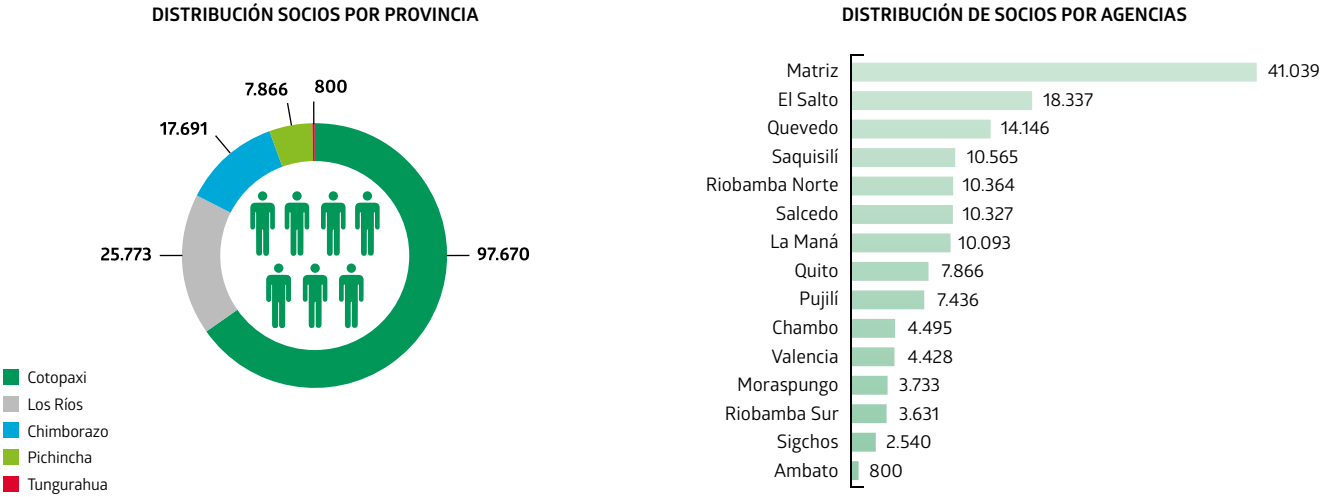
Nuestra orientación de servicio hizo posible que sean resueltos y cerrados el 99.34% de los casos atendidos lo que evidencia un manejo responsable de las quejas y reclamos de los asociados.



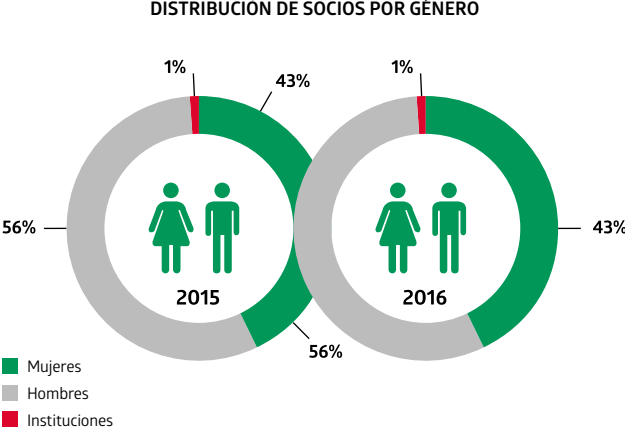
G4-FS13
PERFIL DE NUESTROS SOCIOS

Como parte de nuestra cultura de mejora continua, en junio de 2016, verificamos los criterios para la clasificación entre socios y clientes, de esta forma, programamos y validamos estos parámetros, obteniéndose una depuración íntegra que causó una disminución del número total de socios y clientes, después de la misma, son 8103 personas que se integraron a la familia CACPECO.

Miles de familias del centro del País nos han abierto la puerta de sus hogares, para convertirnos en el instrumento de edificación de sus sueños, como se muestra en los siguientes gráficos:



G4-FS14
La participación por género no tuvo variante en el año reportado.



G4-DMA (Cartera de productos y servicios), G4-PR3, G4-FS7, G4-FS8
PRODUCTOS SUSTENTABLES QUE EDIFICAN LA VIDA DE NUESTROS SOCIOS

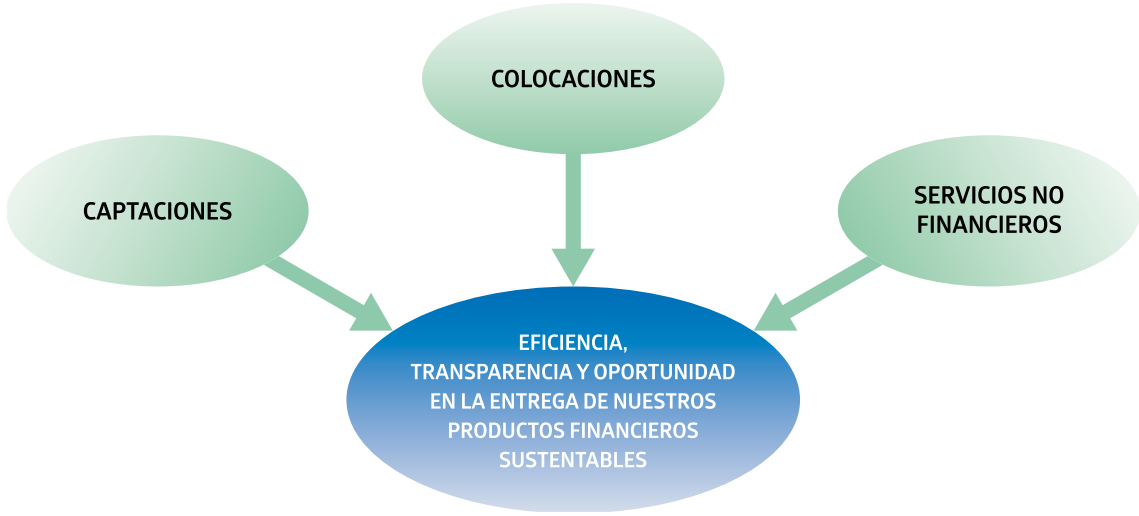
La generación de valor a largo plazo para nuestros socios es el principal objetivo que construimos en la familia CACPECO, a través de la entrega de productos financieros solidarios a pequeños y medianos empresarios de los sectores de producción, manufactura y servicios, a quienes principalmente orientamos nuestras opciones financieras, sin dejar de lado, a empleados públicos, privados, rentistas, jubilados y niños,

que ven en nuestra Institución el nexo idóneo para alcanzar sus objetivos.

¿CÓMO HACEMOS PARA QUE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEAN SUSTENTABLES?

A partir de nuestra conciencia y práctica social, la oferta de productos y servicios está enfocada en crear, mantener y mejorar instrumentos financieros útiles a la sociedad que:

- Respondan a las verdaderas necesidades de los socios.
- Tengan tasas de interés asequibles y competitivas, que causen un ganar/ganar.
- Impulsen el desarrollo de negocios de micro y pequeños empresarios.
- Cultiven hábitos de ahorro, previsión y seguridad financiera en las nuevas generaciones.
- Promuevan la esencia del cooperativismo, a través del valor cooperativo "ayuda mutua".
- Atiendan a zonas rurales, urbano-marginales y urbanas.
- Garanticen su acceso sin discrimen de ninguna índole.
- Sean un medio para el cuidado y protección de los recursos naturales.
- Posibiliten transacciones entre instituciones financieras y el acceso oportuno a dinero en efectivo.
- Faciliten los pagos a servicios básicos y otros.
- Brinden apoyo en situaciones difíciles, como: muerte natural/accidental de los socios, pérdidas materiales por motivos de fuerza mayor.
- Permitan montos flexibles en aperturas de cuenta.



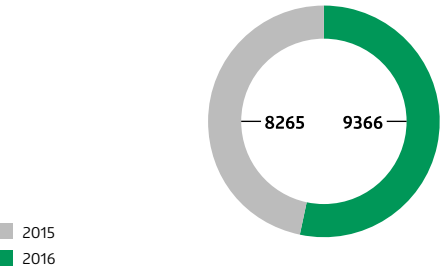
A continuación presentamos las características, beneficios y gráficos comparativos de cómo han evolucionado nuestros productos y servicios en relación al período anterior.

AHORRO A LA VISTA

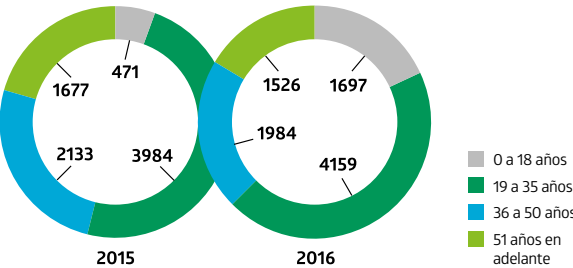
Producto financiero de fácil acceso que brinda la oportunidad de convertirse en dueño de la Institución, a través de Certificados de Aportación.

- Tiene una retribución trimestral de interés.
- Cuenta con seguros de vida gratuitos en función del saldo ahorrado.
- Apertura mínima con US\$20, valor que facilita el acceso de nuestros segmentos.

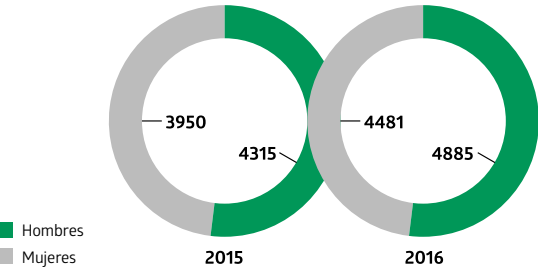
NUEVAS CUENTAS DE AHORRO



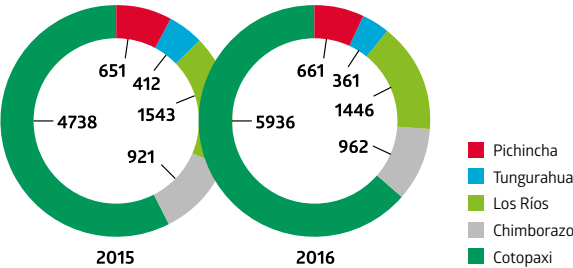
NUEVAS CUENTAS POR EDAD



NUEVAS CUENTAS POR GÉNERO



NUEVAS CUENTAS DE AHORROS POR PROVINCIA

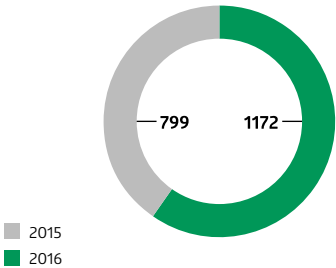


AHORRO INFANTIL SÚPERCUENTA

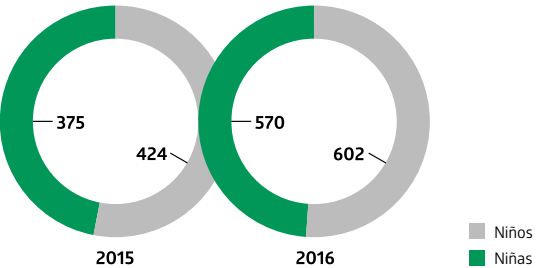
Producto financiero orientado a niñas y niños de 0 años a 15 años.

- Apertura mínima con US\$3.
- Las nuevas generaciones cultivan la cultura de ahorro desde temprana edad, a través de juegos lúdicos y además con nuestros personajes infantiles con quienes pueden interactuar en la página web.
- Cursos vacacionales gratuitos, promociones y premios.

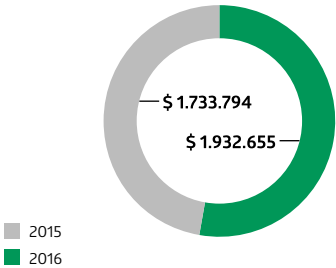
NUEVAS CUENTAS INFANTILES



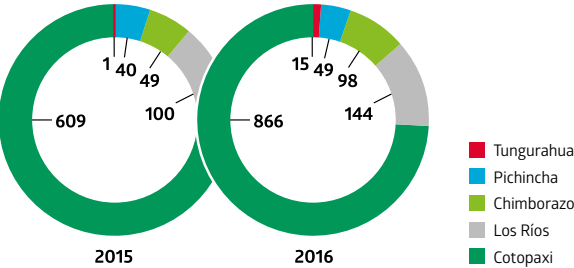
NUEVAS CUENTAS INFANTILES POR GÉNERO



MONTO AHORRADO NUEVAS CUENTAS INFANTILES



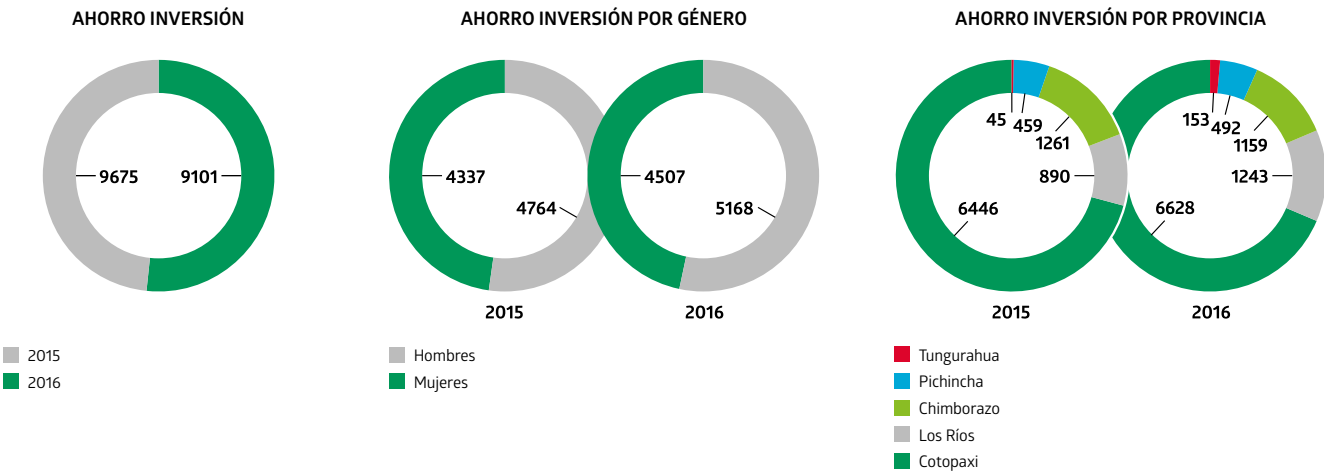
NUEVAS CUENTAS INFANTILES POR PROVINCIA



AHORRO INVERSIÓN

Depósito programado para un propósito específico en un tiempo establecido de acuerdo a los requerimientos del socio.

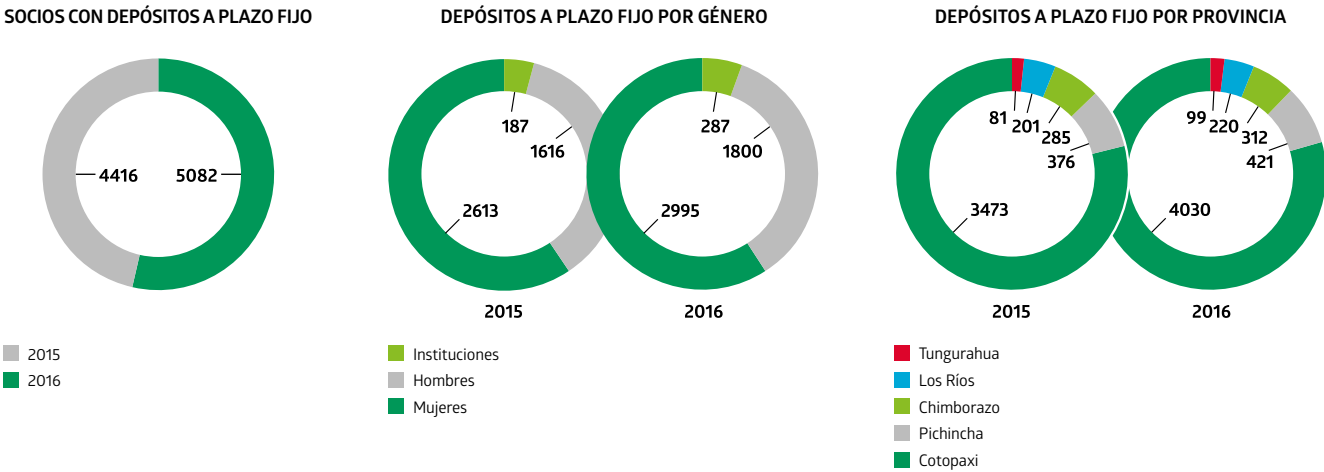
- **Multiuso:** ahorro para compra de electrodomésticos, remodelaciones del hogar, turismo, entre otros. Apertura mínima con US\$10, puede ser fijado desde 1 a 3 años.
- **Jubilación:** ahorro considerado para la edad de retiro de la actividad laboral. Apertura mínimo con US\$10, puede ser fijado desde 5 a 10 años plazo.



DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Ahorro convenido al plazo de elección del socio, que puede ser desde 30 a 360 días.

- Cuenta con un seguro de vida gratuito para el inversionista en caso de fallecimiento o incapacidad.
- El pago de la tasa de interés puede ser mensual o al vencimiento.
- Apertura a línea de crédito pre-aprobada de hasta el 90% del valor de la inversión.



AHORRO MÓVIL

Producto dirigido a la inclusión y facilidad de captación de dinero a quienes por algún motivo no puede acercarse a las oficinas a ahorrar.

Iniciamos con este producto en las Agencias de Saquisilí, Pujilí y Salcedo, nuestros asesores visitaron negocios y domicilios, logrando a diciembre un total de 1021 socios atendidos, 4740 transacciones por US\$93.388. Continuaremos fortaleciéndolo en el siguiente período.

LIBRETAS VIRTUALES

Producto que busca optimizar el papel que se utiliza en la impresión de cartolas o libretas y se reemplaza por el envío vía correo electrónico de su estado de cuenta y así ahorrar-

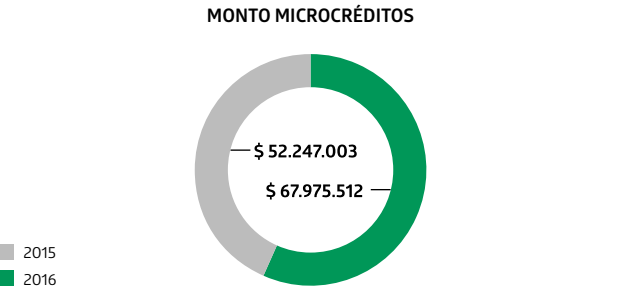
les a nuestros socios su tiempo y sus recursos. Se implementó en todas las agencias, al concluir el 2016 obtuvimos 56 virtuales, esta nueva alternativa será promocionada en 2017.



MICROCRÉDITO

Crédito dirigido a producción, servicios y comercio para microempresarios en pequeña escala y ventas menores a US\$100,000 anuales.

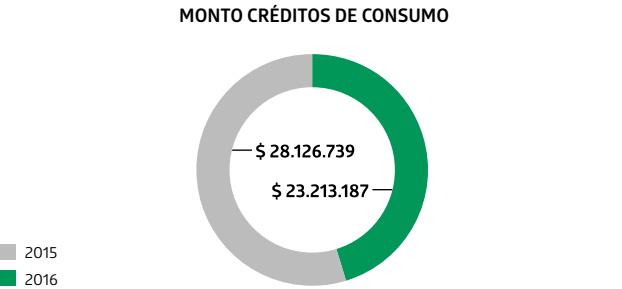
- Se concede desde US\$300 hasta US\$120.000.
- Plazo máximo cinco años.
- Cuenta con un seguro de desgravamen por el total del crédito.
- Fomenta el desarrollo de los negocios de los microempresarios, por ende, dinamiza la economía del sector.



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\$100,000.
- Plazo máximo 5 años.
- Cuenta con un seguro de desgravamen por el total del crédito.
- Todos los créditos con garantía hipotecaria tienen un seguro que cubre incendio y desastres naturales.

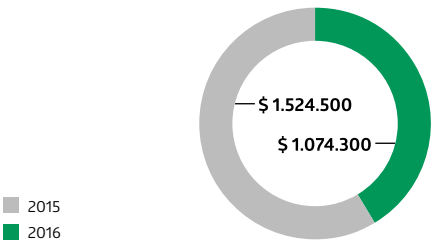


COMERCIAL

Crédito dirigido a personas naturales o jurídicas de las ramas de producción, servicios o comercio a mediana escala con ventas anuales superiores a los \$100,000.

- Destinado a producción, servicios, comercio con garantía hipotecaria.
- Se concede a partir de \$100,000
- Plazo máximo hasta 24 meses.
- Cuenta con un seguro de desgravamen por el total del crédito.
- En el caso de hipotecas, se cuenta con un seguro que cubre incendio o eventualidades por catástrofe natural.

MONTO CRÉDITOS COMERCIALES



VIVIENDA

Crédito dirigido a aquellos socios que tengan la necesidad de comprar, construir o remodelar su vivienda.

En 2016, este tipo de soluciones crediticias no fueron ofrecidas, al no contar con el fondeo externo de largo plazo, pues la Institución que otorgaba dichos financiamientos no brindó condiciones atractivas.

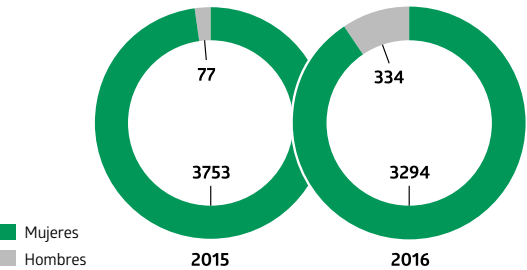


CREER

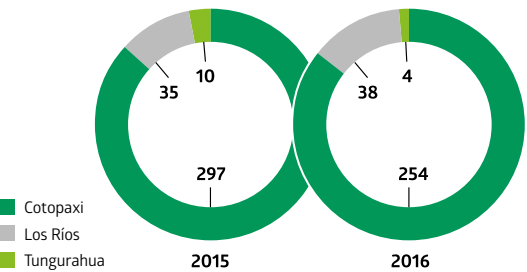
Destinado a grupos cuyo financiamiento se dirige a actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala con garantía solidaria. Pueden integrarse con un mínimo de siete personas, máximo 30. Se permite hasta un 20% de participantes masculinos.

- Hasta US\$20,000 por grupo.
- Primer crédito con un plazo de seis meses, a partir del segundo al quinto crédito, hasta 12 meses.
- Ahorro periódico de U\$1 a US\$5.

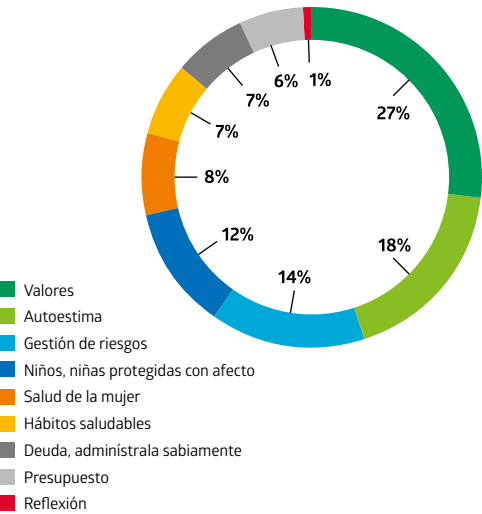
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



NÚMERO DE GRUPOS CREER POR PROVINCIA



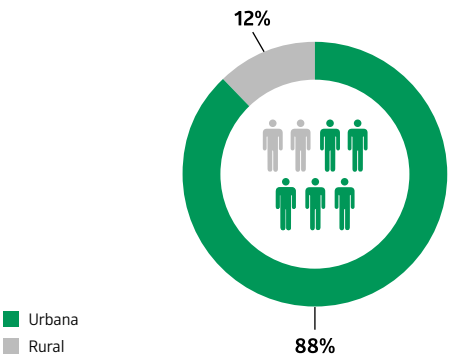
TEMAS IMPARTIDOS POR ASOF



SERVICIOS NO FINANCIEROS	Nº DE USUARIOS		Nº DE SINIESTROS ATENDIDOS		MONTOS PAGADOS A BENEF. US\$	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Seguro de vida en ahorros a la vista	35013	36839	44	48	9,500	28,250
Seguro de vida en depósitos a plazo fijo	2470	2813	4	5	42,364	45,310
Seguro de desgravamen	18766	17482	41	46	318,128	648,991
Servicio exequial	18134	23536	23	29	18,400	23,600
Servicio médico	10470	12457	5133	4207	46,454	47,301
Seguro de incendios y líneas aliadas	2731	3077				
Tarjetas de débito	27395	26210				
Remesas del exterior	12251	12742				
Red Facilito (Pagos de servicios básicos, telefónica móvil, impuesto al rodaje, DirecTV, TVCable)	2801	16898				
COONECTA (RISE, Matriculación vehicular y bono de desarrollo humano)	19675	25564				

3279 personas fueron capacitadas y pertenecen a gremios y asociaciones de mujeres, jóvenes, adultos mayores de todas las agencias, de los segmentos del transporte, alimentos, agricultura, servicios, entre otros. Superamos ampliamente la meta propuesta en un 39%.

POBLACIÓN ATENDIDA

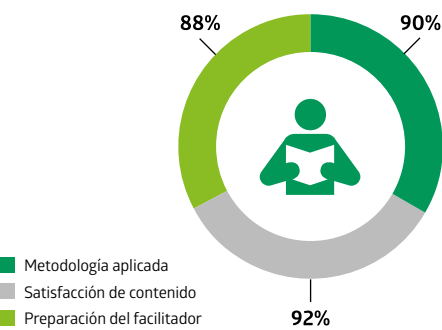


G4-FS16

APRENDAMOS, COMPARTAMOS Y PROGRESEMOS, UN RETO QUE SE EDIFICA

Durante el año 2016, una de las formas de relacionamiento con nuestros socios y potenciales socios se basó en el fortalecimiento del programa de educación financiera: “Aprendamos, Compartamos y Progresemos”, que dio lugar a los siguientes indicadores:

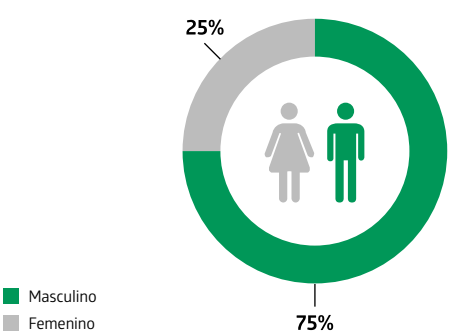
SATISFACCIÓN DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



La estrategia para el público externo se centra en la entrega de charlas dinámicas sobre seis temas:

- Cooperativismo
- Presupuesto
- Ahorro
- Endeudamiento
- Inversiones
- Seguridad

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



Nuestro compromiso en el siguiente período será llegar a un mayor número de personas que adquieran conocimientos básicos para un manejo responsable de sus finanzas personales y familiares.



JUAN PABLO IZA GUAMANÍ

Socio desde octubre de 2009

Tengo 33 años, vivo en Saquisilí, parroquia Unión Narvárez. CACPECO me abrió las puertas para acceder a un crédito intente en otras cooperativas y no me dieron las facilidades, no confiaron en mi persona en cambio CACPECO me dio las facilidades. He conseguido dos grandes sueños mi casa y el segundo comprarme una camioneta.

OLGA MARÍA HERRERA ACURIO

Socio desde enero de 1998

Mi panadería se llama La Dolorosa, en la cual ya vengo trabajando unos 35 años. Yo escogí a CACPECO porque desde los primeros años que inicio yo le vi una Institución muy valiosa digamos con su gente que es muy amable, siempre ha estado lista para atendernos a nosotros a los que íbamos a pedir un crédito o a depositar nuestro dinero para algún ahorro para seguir en nuestro trabajo, siempre nos demostraron confianza y mucha seriedad en las cosas que han hecho. Mi experiencia en esta Cooperativa es de mucho valor, me brindaron mucho apoyo desde el inicio, desde que ejercí la profesión en la panadería y fue la que primerito me dio el crédito para realzar mi panadería, aumentar mi material para trabajo, agradezco a CACPECO por todos los beneficios que me ha dado.



WALTER RODRIGO YÁÑEZ REYES

Socio desde agosto de 2001

Me dedico a la compra y venta de ganado bobino, porcino caprino y al faenamiento de cerdos, hago feria en las ciudades de Latacunga, Saquisilí, Machachi y Ambato. CACPECO ha sido un apoyo muy grande, trabajo con ellos como 17 años y siempre me han abierto las puertas no me han negado. Mi experiencia en todo sentido, a más de que brinda apoyo a la gente comerciante emprendedora también nos ayuda a sobresalir, me ha dado expectativas para poder surgir en mi negocio, en el comercio, agradezco a CACPECO porque gracias a ellos tengo todo lo que ahora tengo.

EDGAR GUSTAVO CAIZAGUANO CHANGOTASIG

Socio desde julio de 1991

Soy de profesión Ingeniero en Mecatrónica. Estuve fuera del país y he regresado hace cuatro años para emprender mi propio negocio, que se llama TELEURGE, cada día lucho para hacerlo más grande; soy cliente desde que inició la Cooperativa, he realizado varios créditos, uno de ellos, utilicé para la fundición de loza de la casa donde tengo el local. CACPECO me ha inspirado mucha seguridad, la gente que me atiende es muy cordial, siento confianza, puedo exponer mis necesidades y me han ayudado a cubrirlas.



Testimonios

¿Cómo edificamos una relación de largo plazo con nuestros grupos de interés?

- Cumplimiento de leyes laborales y tributarias.
- Incremento del desempeño a través de una permanente actitud por alcanzar los objetivos, mediante recursos audiovisuales con la campaña Milla Extra.
- Administración técnica de procesos de selección, compensación y capacitación.
- Medición de satisfacción del clima laboral y de eventos de capacitación/sociales.
- Comunicación abierta y permanente entre jefaturas y colaboradores.
- Sensibilización de problemáticas sociales: Grupos de Mejora/Voluntariado Corporativo.

Nuestro Talento Humano

Promovemos el desarrollo integral del Talento Humano, a través de la generación de fuentes de empleo justas, dignas y éticas, que conllevan al crecimiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

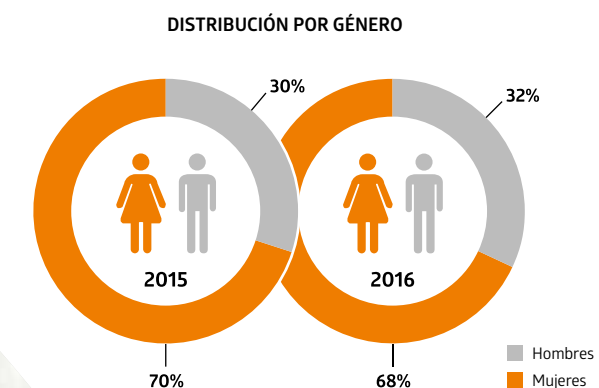
«No hacemos un trabajo, edificamos nuestra vida y la de nuestras familias.»

G4-DMA (Diversidad e igualdad de oportunidades), G4-10, G4- LA12
EMPLEO Y DIVERSIDAD

PERFIL DE LOS COLABORADORES

El talento humano de CACPECO estuvo compuesto en 2016 por 180 colaboradores quienes, fortalecidos por una cultura de valores y principios, mejora continua y servicio, construyeron relaciones de confianza con miles de socios; fueron respaldados por procesos de capacitación, incentivos monetarios y no monetarios, herramientas de trabajo, tanto de gestión como de crecimiento personal. Esta gestión se enfocó en incrementar las competencias del talento humano de la Cooperativa así como, desarrollar un buen clima laboral en el que cada colaborador sea reconocido por su desempeño y pueda gozar de un bienestar profesional y personal.

La plantilla de CACPECO tuvo el siguiente perfil:



CONTRATOS VIGENTES 2016

	PRUEBA	DEFINIDO
Mujeres	3	119
Hombres	1	57
Total		180

	2015				2016			
	CORPORATIVO		NEGOCIOS		CORPORATIVO		NEGOCIOS	
	Nº de colaboradores	%	Nº de colaboradores	%	Nº de colaboradores	%	Nº de colaboradores	%
Menos de 30 años	21	12	69	38	18	10	62	34
Entre 30 y 50 años	29	16	60	33	32	18	65	36
Mayor de 50 años	2	1	1	1	2	1	1	1
Total	52	29	130	71	52	29	128	71
Edad promedio	32							

G4-DMA (Empleo), G4-LA1, G4-HR5
EDIFICAMOS RELACIONES LABORALES RESPONSABLES

SELECCIÓN

La transparencia e igualdad de oportunidades fueron características que se consideraron en todos los procesos de selección del año. Cada una de las 16 personas contratadas en 2016, en reemplazo a puestos vacantes, aseguró vía encuesta, que ninguna fue sujeta de discriminación al momento de su vinculación a la Cooperativa.

Las formas a través de las que receptamos a potenciales colaboradores son: el portal de empleo en nuestra página web, la presencia en redes sociales y la recepción directa de currículos, abriendo posibilidades a quienes desean ser parte de la familia CACPECO.

Los nuevos colaboradores fueron evaluados respecto a competencias de selección, como: orientación al servicio, enfoque al logro, responsabilidad, ética, todo ello analizado mediante pruebas grafológicas¹.

En este período, también se actualizó el Manual de Perfiles por Competencias, herramienta que permite a CACPECO seleccionar a las mejores opciones y, a su vez, ayuda a identificar y potencializar las competencias requeridas para los cargos, persiguiendo un óptimo desempeño.

Se detallan a continuación estas contrataciones por distribución geográfica y edad promedio:

	COSTA	SIERRA	EDAD PROMEDIO
Mujeres	1	5	27 años
Hombres	2	11	29 años
Total	19		

¹ Aplicación que determina, a partir del análisis de la escritura, qué candidato o postulante es apto, es decir, que reúne las mejores condiciones técnicas y de personalidad.

ROTACIÓN

El índice de rotación en 2016 se situó en 11,37%, resultado de la desvinculación de 21 colaboradores por las siguientes causas:

- 48% Renuncia Voluntaria
- 33% Faltas al Código de Ética
- 10% Bajo desempeño
- 5% Supresión del Cargo
- 5% Incumplimiento de Procesos

En relación al año 2015, se dio una disminución de este indicador en 6,32 puntos porcentuales, dadas las condiciones favorables que brinda la Institución, que provocó en los colaboradores su valoración de contar con una plaza de trabajo, más aún en la situación adversa de desempleo que atraviesa el País.

G4-DMA (Capacitación y educación), G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

De acuerdo a la estrategia institucional planteada para el año 2016, buscamos fortalecer a las jefaturas de agencias, a través de un proceso de coaching externo que impulsa a fortalecer sus habilidades de dirección, así como sus potencialidades para generar relaciones de negocios sustentables y practicarlas junto al personal a su cargo. Como consecuencia de este proceso, dos proyectos han sido puestos en marcha con resultados satisfactorios.

Otro aspecto importante para el desarrollo profesional de nuestro Talento Humano consiste en el proceso semestral de evaluación al desempeño por competencias, en el que, jefes y colaboradores evalúan sus conocimientos, habilidades y destrezas. Con esta herramienta, se establece una brecha entre el perfil del cargo y del colaborador y, en la mayoría de casos, esta brecha se compensa a través de procesos de capacitación a corto y mediano plazo. Al finalizar 2016, esta herramienta de gestión fue sistematizada al 100% en nuestro propio sistema informático.

Conozca a continuación datos relevantes de este componente:

CAPACITACIÓN	2015	2016
Inversión total	\$ 75,427	\$ 24.476
Inversión en capacitación por colaborador	\$ 414	\$ 136
Número de horas por colaborador	31	23
Porcentaje de colaboradores capacitados en el año	100%	100%
Número de horas de capacitación al personal de Negocios	3,808	2,765
Número de horas de capacitación al personal de Corporativo	1,701	1,167
Número de horas de capacitación al personal de Alta Gerencia	220	168

En este período se registró una disminución del 69% del presupuesto para capacitación debido a la contractura de la economía nacional, lo que nos llevó a limitarnos en estos costos.

G4-DMA
RELACIONES ENTRE ALTA GERENCIA Y COLABORADORES

Año tras año la Alta Gerencia, representada por la Gerencia General, Subgerencias de Desarrollo Organizacional y de Negocios, crea y mantiene un relacionamiento sustentado en el diálogo, que se apoya en los siguientes canales:

- Análisis y socialización de metas mensuales.
- Reuniones mensuales con jefes de unidades y agencias.
- Desayuno de la Gerencia General con los colaboradores nuevos.
- Apoyo directo en el Voluntariado Corporativo.
- Visitas a agencias.





G4-HR6
REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS

CACPECO posee un sistema de retribución económica² que propicia la equidad interna y la competitividad externa, basada en la generación recíproca de valor económico y social supeditado a una gestión financiera prudente. Este modelo contempla los siguientes parámetros:

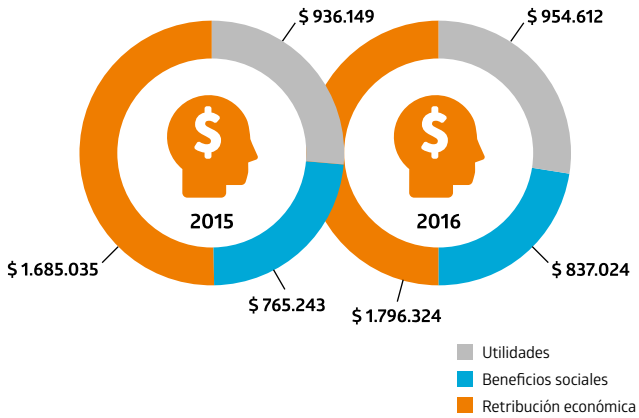
- Recompensar el nivel de responsabilidad.
- Contar con referencias de mercado, a través de análisis realizados por firmas reconocidas y líderes en el sector de consultoría.
- Asegurar la transparencia en nuestra política salarial y adaptarla a lo establecido en la normativa laboral, tanto interna como externa.
- Garantizar que no existan diferencias salariales por género, ni por regiones.

La retribución económica se compone de dos partes:

- Remuneración fija, se establece a través del proceso de valoración de cargos por competencias.
- Remuneración variable, que recompensa la creación de valor por la superación de las metas individuales, por agencia y organizacionales, medidas a través de diversos indicadores.

² CACPECO remunera todos los puestos de trabajo existentes en la Institución, expresando además formalmente su rechazo a cualquier forma de trabajo forzoso.

A continuación, se detallan las principales características de nuestro sistema de retribución económica:



G4-EC5

En 2016, la relación entre el salario interno mínimo con el Salario Básico Unificado ha sido de 1.08 veces superior.

RELACIÓN SALARIO INTERNO	
2015	1.07 veces
2016	1.08 veces

G4-LA2

La Institución va más allá del cumplimiento legal con la entrega de los siguientes beneficios, una vez que el colaborador alcanza un año de trabajo:

- **Seguro de vida, médico y mortuario:** La Cooperativa aporta con el 50% de su costo con un reconocido prestador médico.
- **Bono por Aniversario:** Se retribuye con un incentivo monetario a los colaboradores cuando la Institución celebra un año más.
- **Bono de Cumplimiento de metas anuales:** El Consejo de Administración premia el esfuerzo adicional con un bono de cumplimiento.
- **Fondo de Retiro:** Constituye un ahorro mensual del 5% de la remuneración del colaborador, al que se suma un 5% adicional otorgado por la Cooperativa con el objeto de ser entregado al colaborador cuando deje de prestar sus servicios.
- **Subsidio de Antigüedad:** A partir de cinco años en la Institución, el colaborador recibe el 2% adicional mensual de su remuneración por año trabajado.
- **Tarjeta de Comisariato y Farmacias:** Se mantiene un convenio para descuentos de consumo con un comisariato y una cadena de farmacias de la localidad.
- **Plan de telefonía celular:** Se mantiene un plan corporativo con descuento en roles de pago.
- **Refrigerio:** Se otorga un valor adicional por día laborado.
- **Bono de Vacaciones:** Se entrega un aporte por cada período gozado.

G4-DMA (Salud y seguridad en el trabajo)
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Nuestra política de seguridad y salud ocupacional se ve fortalecida en cada período a través de la práctica de la normativa interna y externa:



CACPECO LTDA., consciente que la Seguridad y Salud Ocupacional es parte integral del negocio, mantiene el compromiso para con la vida y el bienestar de sus trabajadores, garantizando para ello un ambiente de trabajo sano y adecuado para el cumplimiento de las actividades, propendiendo a la mejora continua de sus procesos operativos y administrativos alineados a la prevención de riesgos laborales y ambientales, para lo que asigna recursos económicos y humanos, así también mantendrá su evaluación de cumplimiento, incluyendo la legislación vigente.

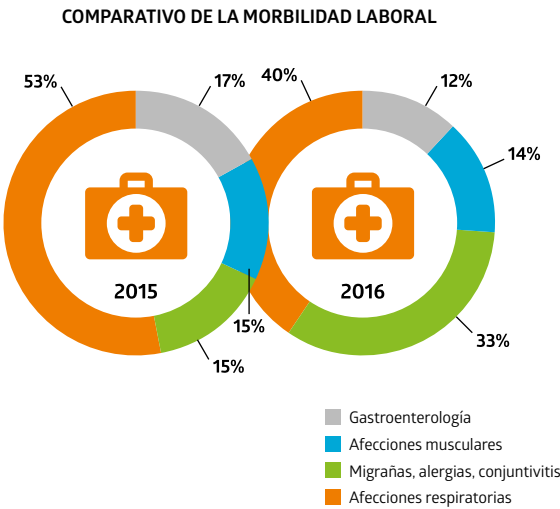
Siempre pendientes del bienestar de nuestros colaboradores, desarrollamos múltiples inspecciones en los puestos de trabajo, estudios de iluminación en cada agencia y participación en el diseño de los edificios. Con ello, prevenimos los riesgos desde su origen.

G4-LA5

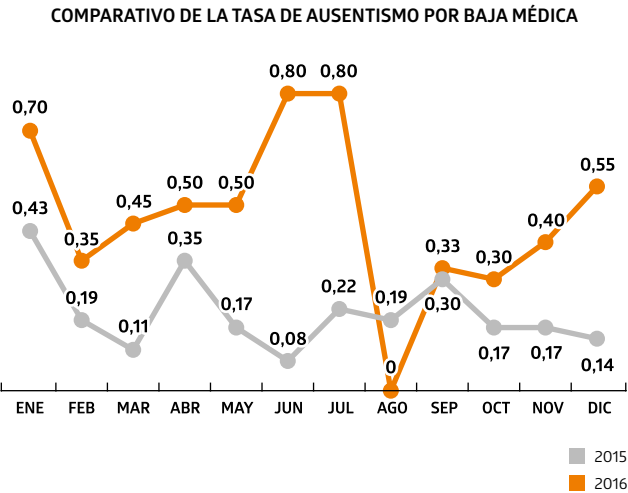
La labor de la seguridad y salud ocupacional se viabiliza por medio del Comité Paritario, conformado por tres representantes de la parte empleadora y tres de la parte trabajadora. Contamos además con 16 delegados, uno por cada agencia. La representación del personal en estos comités formales es del 12% en relación al total de colaboradores.

G4-LA6
SALUD LABORAL

En 2016, la salud de los colaboradores ha sido nuestra prioridad. Continuamos con el fortalecimiento de una cultura preventiva mediante la ejecución de exámenes médicos en toda la Institución para, posteriormente, realizar visitas médicas, recomendando la adopción de estilos de vida saludables.



TASA DE AUSENTISMO³ POR BAJA MÉDICA



En comparación al período anterior, se constata un incremento de la tasa de ausentismo por baja médica, debido a cuestiones netamente de registro, en 2015, los permisos por estas causas no fueron reportados, se lo realiza desde el año 2016.

³ Tasa de Ausentismo por baja médica: Número total de horas laborales perdidas por incapacidades médicas, durante el periodo de observación entre las horas teóricas laborables.

ÍNDICE DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

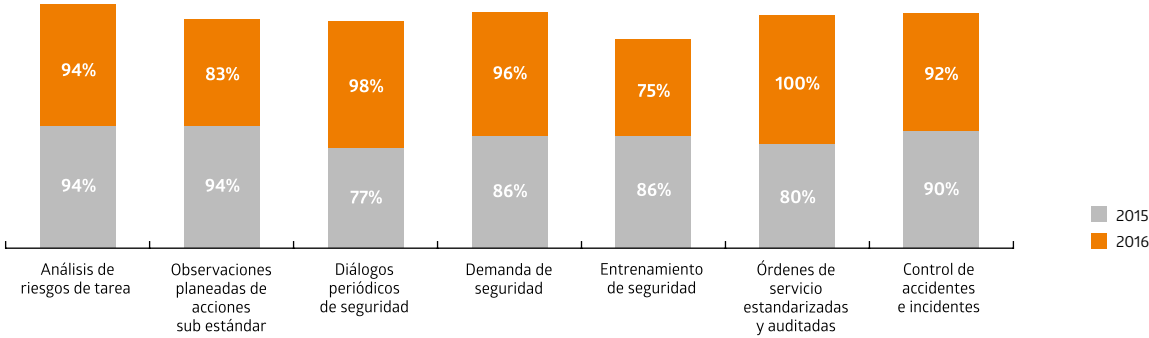
De acuerdo a los resultados obtenidos en los índices de gestión de la Cooperativa, la gestión de seguridad y salud en el trabajo es satisfactoria, con un 92,87% de implementación que, en comparación a 2015, obtuvo un incremento de 5,06 puntos.

ÍNDICE DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

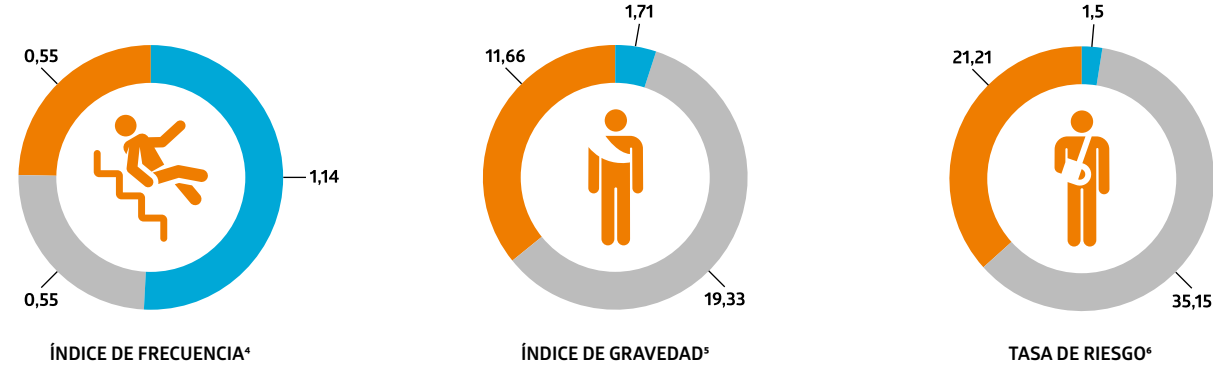


Dentro de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se miden dos tipos de indicadores: reactivos y proactivos. Los primeros se refieren a la ejecución de acciones específicas para prevenir, monitorear y mitigar los factores de riesgos a los que estamos expuestos; mientras que los reactivos, miden la frecuencia, la gravedad y el riesgo de los accidentes de trabajo que se dieron en el período reportado.

ÍNDICES PROACTIVOS



ÍNDICES REACTIVOS



* Accidentes por 360.000 horas trabajadas en el año.
* Días por colaborador que sufrieron una lesión por un Incidente/ accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
* Días por una lesión o un incidente/ accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

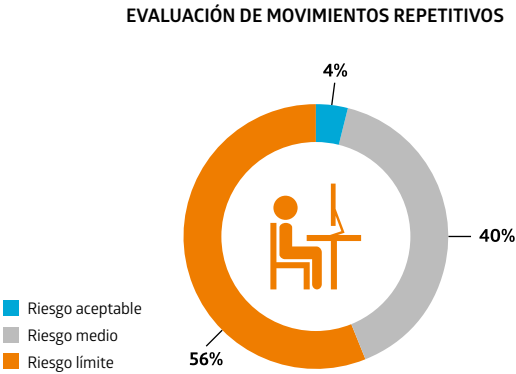
■ 2014
■ 2015
■ 2016





G4-LA7

En cuanto al riesgo ergonómico, debemos señalar que la periodicidad con la que se realiza la evaluación de riesgos es bienal, por lo que se realizará en el año 2017. El siguiente gráfico corresponde a la última evaluación:



G4-DMA (Libertad de asociación y negociación y mecanismos de reclamación), G4-LA3, LA16

EDIFICAMOS CONDICIONES LABORALES SUSTENTABLES

Parte importante del desarrollo de nuestro Talento Humano es el reconocimiento y respeto a sus libertades y derechos, así como la observancia de obligaciones mutuas. A continuación, se detallan varias de estas condiciones que propician un relacionamiento con calidad y de largo plazo.

Número de colaboradores que tuvieron y se acogieron al derecho de salida por maternidad o paternidad:

	MUJERES	HOMBRES
Maternidad	14	-
Paternidad	-	3
Total	17	

G4-DMA, G4-LA16

Al finalizar el 2016, cuatro colaboradoras no se reincorporaron debido a que aún no concluían su permiso por maternidad.

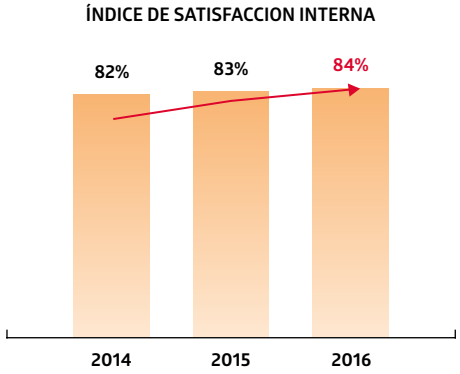
En relación a conflictos laborales, no se presentó ninguna reclamación.



CLIMA LABORAL

Factores tales como procesos de capacitación en diferentes temas de crecimiento personal, técnicos y de gestión dirigidos a jefes de agencia y de área, permitieron un mejor relacionamiento de estas posiciones con el personal a su cargo.

Mayor comunicación y formas de reconocimiento; detalles en fechas especiales, como cumpleaños, nacimiento de los hijos de nuestros colaboradores, día de la amistad, día de la madre; comprensión y solidaridad en situaciones difíciles han sido, entre otros, motivos por los que el indicador de satisfacción laboral se ha incrementado en este período en un punto porcentual, pasando de 83% a 84%. El compromiso se mantiene latente por brindar condiciones laborales seguras, oportunas y equitativas.



Testimonios



DENCIT CARRANZA
Agencia Quito
Colaboradora desde enero de 2010

Hace siete años CACPECO me dio la oportunidad de poder ser parte de este gran equipo, me ha brindado estabilidad, confianza, respeto, me permitió demostrar que se puede trabajar con responsabilidad social aportando al crecimiento de la comunidad, mi crecimiento personal y familiar, es aquí donde he podido conocer a personas muy valiosas por lo que siento que se ha convertido en mi segundo hogar, por eso doy las gracias por abrirme sus puertas y seguir creciendo con la Institución día a día, mi sentimiento de cariño para mi Cooperativa es muy grande y las palabras son cortas a todo lo que significa para mí.

RICARDO LARA
Agencia Moraspungo
Colaborador desde enero de 2014

Ser parte de la familia CACPECO es la más maravillosa experiencia vivida, pues la oportunidad laboral brindada en esta Institución ha sido la puerta perfecta para demostrar mi capacidad en cada una de mis acciones y actividades, mismas que me han permitido servir a la gente con calidad y calidez, el contacto permanente y cercano con el usuario ha sido fundamental para el desarrollo de mi labor, por todo esto exteriorizo mi gratitud a CACPECO, una Institución que está siempre al servicio de la comunidad.



DANIELA JIMÉNEZ
Corporativo
Colaborador desde agosto de 2010

CACPECO para mí es una gran bendición no es solo una Cooperativa es una fábrica de sueños en donde el amor, la solidaridad, el respeto y la transparencia de quienes somos parte de ella son su motor principal. Me abrió sus puertas a muy corta edad, siendo bachiller me dio la oportunidad de crecer como profesional y como ser humano, aquí valoran tu esfuerzo hace seis años con mucha ilusión inicié como cajera y hoy soy Asistente de Gerencia, estoy infinitamente agradecida con la Institución que considero mi segundo hogar.

ALEXANDRA BARRENO
Agencia La Maná
Colaboradora desde noviembre de 2009

Al conocer la misión y visión de CACPECO me llenó de orgullo ser parte de esta gran iniciativa en beneficio de la pequeña empresa, me proporciona satisfacción ver el progreso de nuestros socios y clientes con el aporte de mis experiencias y conocimientos adquiridos en nuestra Institución, como no estar agradecida si siempre nos capacitan para brindar un servicio de calidad, he tenido la oportunidad de crecer como persona y también a nivel profesional, el éxito de mi Cooperativa está en el trabajo en equipo, que ha logrado sembrar en mí, la semilla de servir con amor y pasión en beneficio de los demás.



¿Cómo edificamos una relación de largo plazo con este grupo de interés?

- Fortalecimiento de la sistematización del procedimiento interno de pago a proveedores y del acceso a la base de datos.
- Mejoramiento en la base legal interna de adquisiciones.
- Monitoreo anual a proveedores críticos para evaluar su alineamiento a buenas prácticas de sostenibilidad.
- Medición de la satisfacción de proveedores.

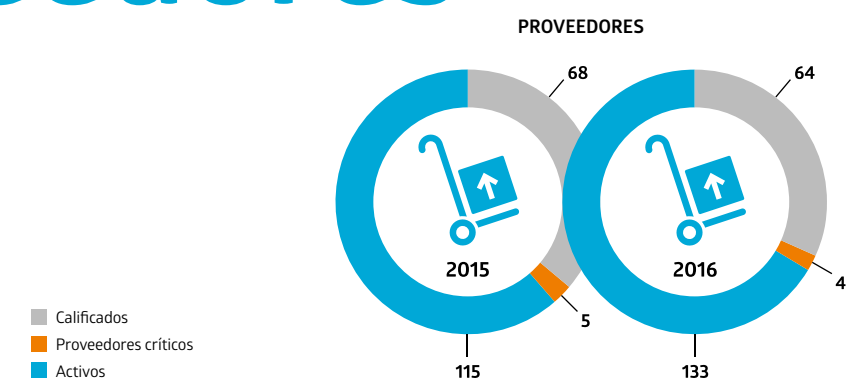
Nuestros Proveedores

G4-DMA (Prácticas de adquisición), G4-12

La familia CACPECO busca la construcción de relaciones comerciales de largo plazo. Para ello, comparte valores y buenas prácticas sociales, económicas y ambientales.

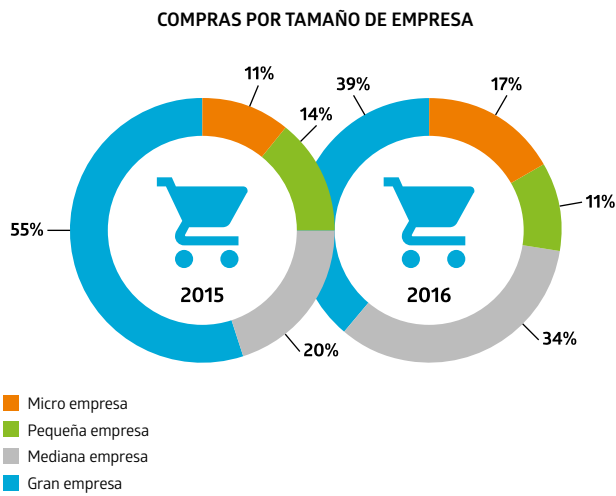
Propiciamos en nuestros proveedores el cumplimiento de la ley, así como la priorización en nuestras compras y contrataciones de micro, pequeñas y medianas empresas, grupos comunitarios locales, ubicados en nuestras zonas de influencia.

En 2016, estuvimos apoyados por una variada composición de proveedores:





La sistematización del módulo Proveedores dentro de nuestro sistema informático, fue una prioridad, nos condujo a una depuración y actualización de los aliados comerciales con los que contamos para el desarrollo operativo institucional. En el siguiente gráfico, se detallan las compras por tamaño de empresa:



NUESTRA CADENA DE PROVISIÓN SUSTENTABLE

Bajo la perspectiva de un ganar-ganar, propiciamos relaciones comerciales basadas en negociaciones transparentes, que nos motiven a un trabajo de largo plazo, con una orientación de calidad de los productos y servicios recibidos, así como la posibilidad de un crecimiento económico compartido. Para que este relacionamiento tenga cimientos sustentables, manejamos políticas, normas y procedimientos que nos permiten mitigar riesgos, asegurar un trato comercial respetuoso, justo, puntual y sin discrimin alguno. Dos de estos procesos son el monitoreo anual y la medición de satisfacción, de los que contamos con los siguientes resultados:

G4-DMA (Evaluación de proveedores), G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO9, G4-SO10
MONITOREO ANUAL

En este período, cuatro proveedores críticos fueron parte de este proceso. A diferencia del año pasado, se determinó que la incidencia de este tipo de aliado es determinante en cuanto a sus prácticas sustentables, no así, la de proveedores recurrentes cuyas actividades no influyen de forma concluyente en nuestro giro de negocio.

Los aspectos evaluados fueron:



Para CACPECO es gratificante conocer, a través de esta herramienta, que sus proveedores críticos están alineados al cumplimiento de seis de los aspectos evaluados. No obstante, el tema medioambiental merece mayor atención, por lo que se retroalimentó a nuestros aliados para que, en la medida de sus proyecciones organizacionales, desarrollen prácticas para una mejor contribución al planeta y sus recursos.

Por citar algunas de las conclusiones de este monitoreo:

- El cumplimiento legal se evidencia como un factor relevante en sus obligaciones tributarias y laborales, entre otras.
- Se pudo evidenciar que el trato a sus respectivos colaboradores es libre de discrimin e inequidades, creando un ambiente laboral sano.
- Son empresas que no superan las 24 personas, de tamaño entre mediano y grande, que brindan condiciones laborales adecuadas a sus colaboradores.
- Hay la predisposición del 100% de los proveedores evaluados para trabajar en mejores prácticas de sustentabilidad, que les permita crecer.



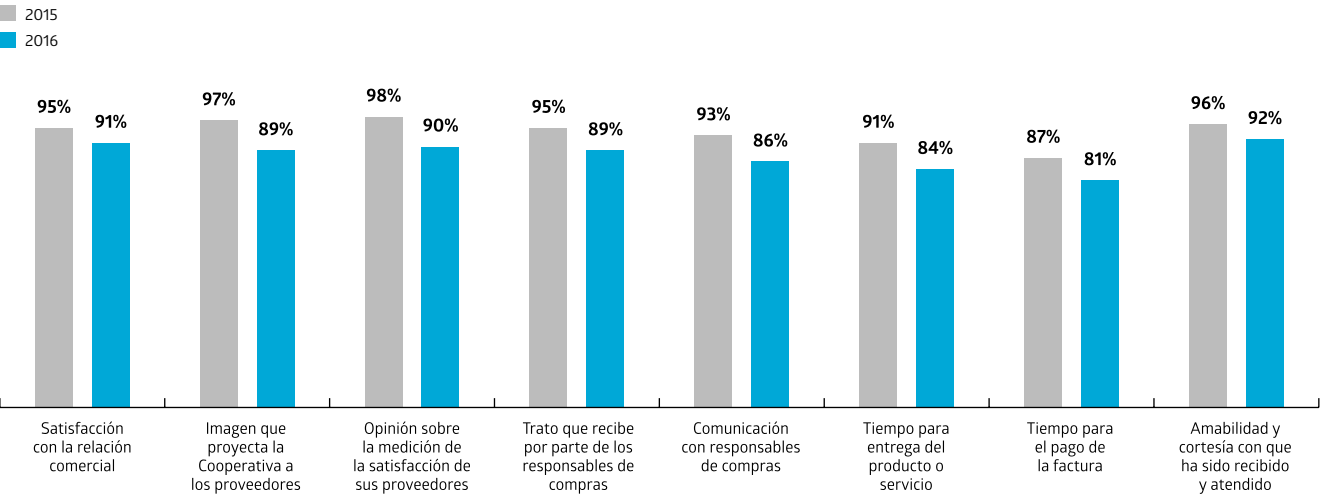
Testimonios

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Como una práctica que nos acerca a este grupo de interés, realizamos anualmente la medición de su satisfacción, en la que se toman en cuenta seis aspectos:

- Satisfacción con la relación comercial.
- Imagen que proyecta la Cooperativa a sus proveedores.
- Opinión sobre la medición de la satisfacción de sus proveedores.
- Trato que recibe por parte de los responsables de compras.
- Comunicación con responsables de compras.
- Tiempo para entrega del producto o servicio.
- Amabilidad y cortesía con que ha sido recibido y atendido.
- Tiempo para el pago de la factura.

La percepción de los proveedores encuestados disminuyó respecto a 2015. En consecuencia, hubo un decremento de la satisfacción general de 6 puntos porcentuales.



Estos resultados nos comprometen a la mejora de nuestra gestión de la cadena de provisión. En el próximo período, se revisarán los ítems de menor porcentaje relativo para identificar y mitigar sus causas raíces.



PAQUITA PINEDA
Guía Impresiones

Trabajo con CACPECO aproximadamente cuatro años, proveo material publicitario y servicios de imprenta. La relación con la Cooperativa me ha representado una utilidad importante porque es una relación muy buena, agradable, somos muy cumplidos en los tiempos de entrega y eso es algo que se valora. Los parámetros de control de calidad del servicio son estándares bastante altos en los productos que entregamos, cuidando que el beneficio sea mutuo.

LIC. EDUARDO GUERRERO
Radio Latacunga

Con CACPECO tenemos una vinculación desde hace más de 15 años, tiempo en el que hemos ido generando una relación de confianza. La Cooperativa ha confiado en Stereo Latacunga para difundir sus productos y servicios hacia las diferentes provincias que llegamos. Durante este tiempo ha habido una relación de mutuos acuerdos en cuanto a la negociación de servicios, dentro de esa confianza que ha tenido en la Radio para mejorar las metas económicas y sobre todo hacer servicio social, porque cooperativismo es eso, un servicio que se brinda a la comunidad.



ING. DIEGO MANCHENO
Grupo Mancheno

El relacionamiento con CACPECO es de mucha satisfacción ya que nos sentimos apoyados y valorados como proveedores, siempre dentro de las mejores políticas de respeto y de cumplimiento. El accionar de CACPECO en la responsabilidad social considero su pilar fundamental y lo replica a todos los proveedores y empresas que estamos relacionadas con la Institución, haciéndonos comprender lo que es un desarrollo sostenible, el optimizar al máximo los recursos y causar el menor impacto posible al ambiente. De igual forma rescatando los principios y valores éticos del ser humano, que hoy en día se han venido deteriorando, son un ejemplo a seguir en el tema de responsabilidad social empresarial.

¿Cómo edificamos una relación de largo plazo con este grupo de interés?

- Soluciones sustentables a problemáticas sociales a través de Grupos de Mejora.
- Conciencia social por medio de las actividades de Voluntariado Caritas Felices.
- Apoyo a iniciativas sociales, culturales, deportivas.
- Impacto directo a 954 personas del sector transporte.
- Impacto indirecto a 67.183 personas del sector transporte.

Nuestra Comunidad

G4-DMA (Comunidades locales)

La cercanía a la comunidad responde a la política de contribuir a la disminución de desventajas socio-económicas de grupos vulnerables, a través de procesos dinámicos pero, al mismo tiempo, metodológicos y ordenados.

GRUPOS DE MEJORA, UN BRAZO SOCIAL CON LA COMUNIDAD

En el período reportado, los grupos de mejora continua fueron conformados por 25 colaboradores de diferentes agencias de la Institución, comprometidos con el quehacer institucional.

¿CÓMO FUNCIONA ESTE PROCESO?

Partimos de una capacitación inicial, en la que se identifican problemáticas sociales/ambientales, éstas son analizadas y medidas, para luego aplicar soluciones a sus principales causas; al cabo de 10 meses la tarea es evaluada para verificar el impacto en la comunidad.

G4-DMA (Comunidades locales), G4-EC8, G4-SO1

El enfoque de sustentabilidad que tuvo este proceso, marcó un relacionamiento ganar-ganar con el sector del transporte, la comunidad y CACPECO; fue este el segmento con el que trabajaron los cinco grupos de mejora. Dada la importancia para la economía local, las soluciones propuestas apuntaron a mejorar la cultura de servicio hacia sus usuarios; permitió establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, así como consolidar oportunidades de negocios que posibilitan que CACPECO alcance un mayor posicionamiento en la zona donde opera.

A continuación, se describen los proyectos que, si bien fueron evaluados a finales de enero de 2017, se desarrollaron durante el período reportado:

PROYECTOS	BENEFICIARIOS DIRECTOS	Nº BENEFICIADOS	UBICACIÓN	SOLUCIONES EJECUTADAS
 TODO POR CACPECO	Unión de Taxistas de Cotopaxi	603	Latacunga Cotopaxi	
 OPERACIÓN TRIUNFO	Cooperativa de Transporte Público Sultana de Cotopaxi	120	Latacunga Cotopaxi	Procesos de capacitación sobre: Ley de Tránsito, educación vial, primeros auxilios y técnicas de servicio al cliente, educación financiera, dirigidos a propietarios de los vehículos, conductores y ayudantes.
 TITÁN SAQUI	Cooperativa de Transporte Intercantonal Nacional Saquisilí	50	Saquisilí Cotopaxi	Creamos una relación ganar-ganar a través de financiamiento crediticio en situaciones emergentes.
 LOS MILLAS EXTRAS	Cooperativas de Transporte Interprovincial Chimborazo, Riobamba y Patria	80	Riobamba Chimborazo	Dotación de materiales ergonómicos, música anti-estrés, uniformes, entre otros.
 INNOVADORES K7	Compañías de Tricimotos Transtrival, 17 de Marzo y Sultana de los Ríos	110	Valencia Los Ríos	Adecuación de paradas de buses y tricimotos.

LA FAMILIA CACPECO EDIFICA SU VOLUNTARIADO CORPORATIVO CON COMPROMISO SOCIAL

Nuestro Programa de Voluntariado Corporativo inició formalmente su labor en 2008, año en el que decidimos alinear nuestra gestión a un manejo sustentable basado en Responsabilidad Social Empresarial. En estos ocho años, el accionar ha tomado fuerza con el apoyo de la Alta Gerencia y el compromiso de más de 60 colaboradores que se han sumado para aliviar las necesidades de grupos vulnerables.

- El enfoque de sustentabilidad de este proceso:
- Conciencia y práctica social para llegar a personas con reales desventajas sociales.
 - Fortalecimiento de las competencias de nuestros colaboradores, como son: trabajo en equipo, organización, empatía social, entre otras.
 - Constante ánimo de nuestros jóvenes voluntarios para ser agentes de cambio.
 - Contar con la licencia para operar otorgado por la comunidad que aprueba esta labor.

Durante el 2016, el programa de voluntariado CARITAS FELICES desarrolló cuatro proyectos, a través de los que se ha contribuido a varios Objetivos de Desarrollo Sostenibles :

1. ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES

- Ubicación geográfica: Parroquia Rural Once de Noviembre, Latacunga, Cotopaxi.
- Mejoramiento de la calidad de vida de 26 adultos mayores, a través de diagnóstico y atención médica, limpieza de viviendas, eventos de esparcimiento y apoyo al sustento alimentario.
- Con este accionar orientamos nuestros esfuerzos a los siguientes ODS's: *Fin de la pobreza, Cero Hambre, Salud y Bienestar, Reducción de Desigualdades.*

ÁMBITO	INDICADOR	RESULTADOS ALCANZADOS	CUMPLIMIENTO
Salud y recreación	Diagnóstico Médico Inicial / Final	1/1	100%
	Número de personas atendidas / Número de personas planificadas	26/26	100%
	Número de eventos realizados / Número de eventos planificados	2/2	100%
Vivienda	Número de mingas realizadas / Número de mingas planificadas	2/2	100%
Alimentación	Número de canastas entregadas / Número de canastas planificadas	6/6	100%

¹ Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal desde el Sistema de Naciones Unidas a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Fuente: <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>





2. HUERTOS URBANOS

- Ubicación geográfica: zona urbana, Latacunga, Cotopaxi.
- Contribución a la actividad física/recreacional y promoción de buenos hábitos alimenticios y de protección al medio ambiente con 13 niños y 7 adultos mayores, a través de la práctica de Huertos Urbanos. En esta ocasión se usaron botellas plásticas para los cultivos.
- La práctica de los Huertos Urbanos permitió motivar en nuevas generaciones, hábitos diferentes para cultivar y de esta manera obtener alimentos naturales libres de químicos y fertilizantes que afectan a la salud y al medio ambiente, con esta acción somos sensibles a los siguientes ODS's: *Producción y consumo responsables, Acción por el Clima, Vida de Ecosistemas Terrestres.*

ÁMBITO	INDICADOR	RESULTADOS ALCANZADOS	CUMPLIMIENTO
Capacitación	Número de personas capacitada / Número de personas planificadas	18/18	100%
Siembra de hortalizas, verduras y frutas	Número de siembras realizadas Número de siembras planificadas	1/1	100%
	Número de semillas y plántulas entregadas / Números de semillas y plántulas planificadas	760/760	100%
Seguimiento / cosecha	Número de seguimientos realizados / Números de seguimientos planificados	4/6	67%

3. ATENCIÓN A NIÑOS HUÉRFANOS DE LA CORPORACIÓN HOGAR PARA SUS NIÑOS

- Ubicación geográfica: parroquia rural Belisario Quevedo, Latacunga, Cotopaxi.
- Situación de abandono, enfermedades crónicas e incurables, violencia física, psicológica y sexual son, entre otras, las realidades de 30 niños y adolescentes huérfanos o en proceso de reinserción familiar que viven en la casa de acogida Corporación Hogar para sus Niños.
- Nuestra labor fue brindarles momentos de recreación, a través de visitas semanales, con lo que promovemos el ODS: *Salud y Bienestar.*



4. ATENCIÓN A FAMILIAS DAMNIFICADAS POR EL TERREMOTO DE ABRIL DE 2016

- Ubicación geográfica: recinto San Pablo de Maldonado, cantón La Maná y en la parroquia Moraspungo, cantón Pangua, Cotopaxi.
- Apoyo a seis familias identificadas como damnificadas, por medio de la construcción/reconstrucción de seis viviendas.
- Esta labor, si bien fue circunstancial, condujo a que 20 personas en total desventaja socio-económica pudiesen cambiar su condición, con esto se apoyó a tres ODS's: *Fin de la pobreza, Salud y Bienestar y Reducción de Desigualdades.*



Nuestros voluntarios destinaron en total 846 horas a los cuatro proyectos:

PROYECTO	Nº DE HORAS / DÍAS LABORABLES	Nº DE HORAS / DÍAS NO LABORABLES	Nº DE VOLUNTARIOS
Once de Noviembre	115	199	40
Casa Hogar	3	129	38
Huertos Urbanos	34	24	19
Casas damnificadas	342	0	2
Total	494	352	



EDIFICAMOS BUENAS PRÁCTICAS COMUNITARIAS

G4-FS16
COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Promovemos un enfoque de sustentabilidad en niños, jóvenes y adultos, a través de procesos de aprendizaje y comunicación brindando herramientas que mejoren sus hábitos financieros y de protección al medio ambiente.

Nº BENEFICIADOS	CIUDAD / PARROQUIA	ZONA		INICIATIVAS
		URBANA	RURAL	
3.717	Latacunga Portoviejo	X	X	Atención médica general y odontológica a través de la Unidad Médica Móvil; 640 revisiones corresponden a población de varias comunidades de Portoviejo, cuando ocurrió el terremoto.
680	Latacunga La Maná Pujilí Salcedo Saquisilí		X	Capacitación en 68 comunidades con el tema "Gestión de Riesgos", con motivo de la alerta amarilla del volcán Cotopaxi, que sostuvimos hasta junio de 2016.
3.817	Latacunga La Maná Pujilí Ambato Riobamba Quito	X	X	Desarrollamos varias actividades de aporte a los sectores menos favorecidos, como trabajadores informales, apoyando con material a los Grupos de Mejora, donaciones, días festivos del Niño, de la Mujer, del Adulto Mayor.
3279	Todas	X	X	Invertimos en material de difusión para el programa de Educación Financiera que se realizó en varios gremios y grupos asociados.
470	Todas	X		Difundimos la Memoria de Balance Social y Sustentabilidad 2015, a través de varias herramientas y eventos en todas las Agencias.
5.000	Todas	X	X	Propiciamos por primera ocasión el Día Mundial Sin Vehículo fuera del ámbito interno y contamos con la adhesión de instituciones públicas y privadas: GAD's Salcedo, Pujilí, La Maná, Chambo y Agua Mineral San Felipe.
205	Latacunga La Maná	X		A través de la metodología AFLATOUN y con el apoyo de nuestra Fundación Apoyo Solidario a la Familia, impartimos nuevamente el curso vacacional formativo gratuito para niños, hijos de nuestros socios, clientes de Supercuenta y de la comunidad en general; la metodología implementada desde hace varios años, enseña y orienta a los niños hacia su formación integral.

² 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.



SOCIAL Y CULTURAL

Promovemos un enfoque de sustentabilidad en la comunidad en general a través del cumplimiento de nuestra política para fomentar la protección y respeto hacia nuestros valores culturales y cuidado del patrimonio. Apoyamos la conservación de nuestras tradiciones, valores y manifestaciones diversas que configuran la identidad nacional, pluricultural y multiétnica.

Nº BENEFICIADOS	CIUDAD / PARROQUIA	ZONA		INICIATIVAS
		URBANA	RURAL	
30225	Latacunga Ambato Valencia	X	X	Apoyamos las diversas expresiones de las diferentes costumbres locales y la conservación de expresiones étnicas, a través del apoyo con implementos, herramientas y presencia en las festividades típicas locales.
4961	Todas	X	X	Aportamos a la difusión y presentación de diversos eventos culturales como incentivo para fomentar las diferentes expresiones culturales de nuestras comunidades a través de la música, las letras, el arte ecuatoriano y las manifestaciones culinarias.
1200	Todas las agencias de la Sierra Valencia	X		Apoyamos la conservación de las costumbres locales con la tradicional Colada Morada, compartida con nuestros socios.



DEPORTE

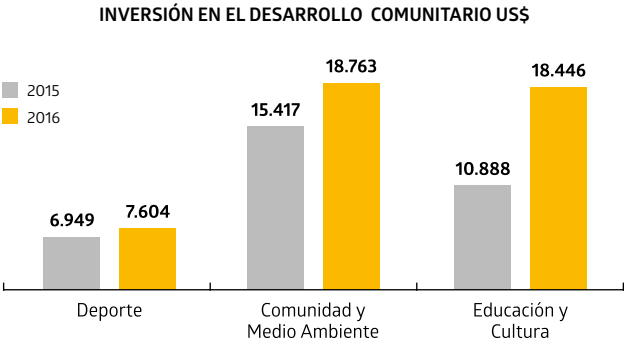
Promovemos nuestro impacto social y comunitario a través del apoyo a jóvenes y niños en la práctica deportiva de ligas barriales en los sectores populares y población socio-económica menos favorecida de nuestras zonas de influencia, sin necesidad de que sean nuestros socios; este año procuramos extender este aporte a más zonas. A continuación, un resumen:

Nº BENEFICIADOS	CIUDAD / PARROQUIA	ZONA		INICIATIVAS
		URBANA	RURAL	
736	Latacunga Salcedo Saquisilí Pujilí Sigchos Quito Ambato Riobamba Chambo Quevedo	X	X	Apoyo al deporte en ligas barriales de los diversos cantones donde tenemos presencia, a través de la dotación de uniformes, premios e implementos deportivos.
643	Latacunga Pujilí Sigchos Riobamba Quevedo	X	X	Aportamos a diferentes organizaciones en la realización de otras prácticas deportivas como ciclismo, atletismo y maratones, mediante el aporte en implementos deportivos, premios, uniformes.
400	Latacunga	X		Por celebrarse un nuevo aniversario de la Cooperativa, se realizó la "Caminata de la Gratitude", evento en el que participaron socios, colaboradores y público en general. Se apoyó además, a los vendedores de alimentos del parque la Laguna, permitiendo que expendan sus productos a los participantes.

Testimonios

LUIS ROBERTO VEINTIMILLA
Adulto Mayor de la parroquia Once de Noviembre

Agradezco bastante a CACPECO que han tenido la voluntad de estar aquí en este precioso valle, le agradecemos al Doctor por cuidar de nuestra salud, a todos de la Cooperativa por la unión que han tenido conmigo y con todos mis vecinos, por todo el amor que han tenido para nosotros.



ELIZABETH BETANCOURT
Directora coordinadora administrativa de la Casa Hogar, Hogar para sus Niños

CACPECO cuenta con un grupo de voluntarios cuyo nombre es Caritas Felices y la labor que ellos hacen al estar aquí en nuestra Casa Hogar, es de mucha importancia para nuestros pequeños niños, ya que el poder compartir y vivir con personas ajenas a nuestra Institución, les permite crecer en lo que respecta a su desarrollo social, este contacto ya no les hace niños cohibidos ni temerosos. Al tener esta ayuda de parte de CACPECO, es la parte humana donde pueden compartir y es de mucho beneficio para los niños.

¿Cómo edificamos una relación de largo plazo con este grupo de interés?

- Cumplimiento de la normativa ambiental.
- Medición de nuestra afectación ambiental, huella de carbono.
- Desarrollo de Programa “Oficina Verde”.
- Uso permanente de canales de comunicación para promover el cuidado ambiental.

Edificamos la gestión medio ambiental al interior de la Cooperativa, así como con la comunidad, a través varias iniciativas en favor de los recursos naturales con los que contamos para el desarrollo de nuestras actividades.

G4-DMA (Energía), G4-EN4

MANEJO RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La energía eléctrica es uno de nuestros principales insumos para poder brindar un servicio de calidad a nuestros socios; por ello, hemos implementado acciones puntuales para su uso eficiente:

- Reemplazo de sistemas de iluminación en las Agencias por tecnología led.
- Consejos prácticos para el uso eficiente de la energía.

AÑO	MWh/AÑO	MWh/AÑO POR COLABORADOR
2015	327	1.79
2016	355	1.97

Nuestro Medio Ambiente

Nuestro consumo de energía eléctrica se incrementó entre 2015 y 2016 en 28 MWh. Parte de ese aumento se debe principalmente a los trabajos de cambio de imagen de la Cooperativa, que en su mayoría se efectuaron en horario nocturno y fines de semana; otro factor preponderante, es la ampliación del espacio físico y área útil en las agencias que fueron remodeladas.

G4-EN5
INTENSIDAD ENERGÉTICA

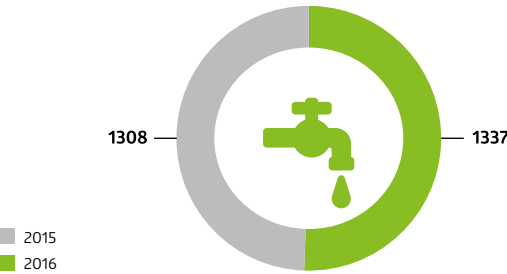
La intensidad de consumo de energía en toda la Cooperativa ha sido de 1.97 MWh por cada colaborador, lo que nos compromete a trabajar mucho en generar una cultura de ahorro de energía.



G4-DMA (Agua), G4-EN8
MANEJO RESPONSABLE DEL AGUA

La importancia del agua en el desarrollo de la vida en el planeta y la disminución de las reservas naturales, hace que CACPECO LTDA. implemente buenas prácticas en su manejo, enfocadas en un consumo racional de este elemento vital. Es importante señalar que el incremento de consumo de agua registrado en este año, en parte se debe al proceso de adecuaciones en nuestras Agencias, ya que este recurso es utilizado en gran cantidad en las correspondientes obras civiles.

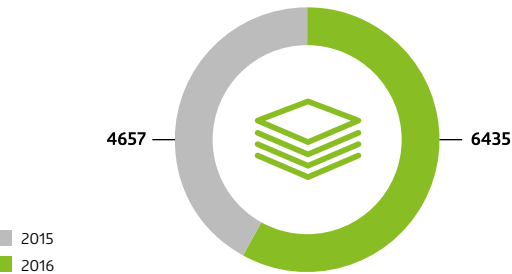
CONSUMO ANUAL AGUA mt³



G4-DMA (Materiales), G4-EN1, G4-EN2
MANEJO RESPONSABLE DEL PAPEL

Nuestro principal insumo es el papel y, en este marco, emprendemos iniciativas encaminadas a tener un consumo responsable del mismo. Recomendamos imprimir a doble cara, siempre que sea posible, utilizar hojas recicladas y una vez que son descartadas, ingresan a nuestro sistema de separación en la fuente.

COMPARATIVO DEL CONSUMO DE PAPEL EN Kg.

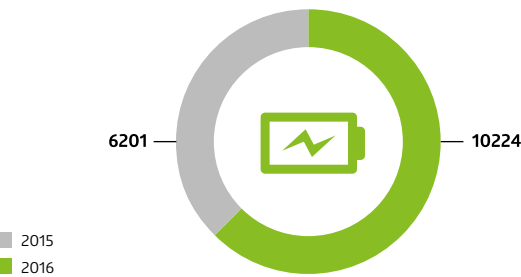


G4-EN25
MANEJO RESPONSABLE DE RESIDUOS SÓLIDOS

EFLUENTES Y RESIDUOS

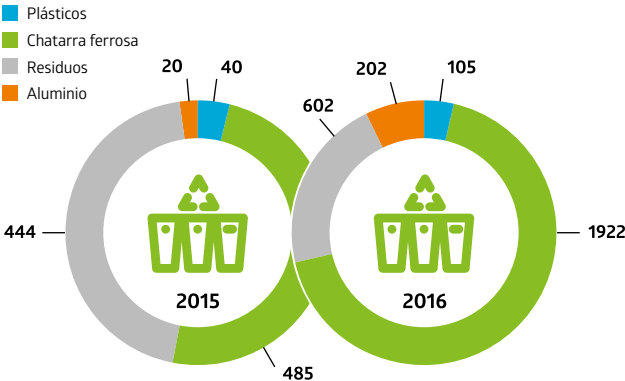
Logramos recolectar y, posteriormente, reciclar 10.224 unidades de pilas y baterías de uso doméstico. Con esta acción evitamos contaminar 1'738.080 metros cúbicos de agua, que corresponden aproximadamente al consumo de 4.699 familias en un año y medio.

COMPARATIVO DE RECICLAJE DE PILAS Y BATERÍAS DE USO DOMÉSTICO

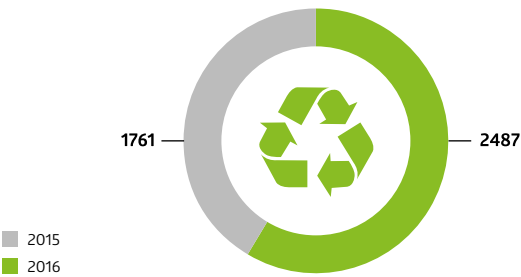


G4-DMA (Efluentes y residuos), G4-EN23, G4-EN25
SISTEMA DE SEPARACIÓN EN LA FUENTE

Con nuestro sistema de separación en la fuente, recuperamos materiales reciclables en su punto de origen, los que son entregados a varios gestores ambientales calificados, quienes los preparan para ser procesados e insertados en nuevos procesos productivos.



COMPARATIVO DE RECICLAJE DE PAPEL EN Kg.



G4-DMA (Emisiones)
MEDICIÓN Y MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Cuantificamos nuestras emisiones de CO2 con el firme objetivo de disminuir el impacto en el medio ambiente generado por la actividad institucional.



G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

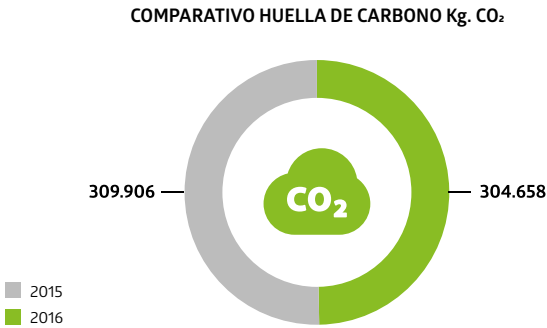
Mediante la medición de la huella de carbono en 2016, pudimos determinar que la familia CACPECO LTDA., generó 210.642 Kg. de CO₂.

ALCANCE	FUENTE DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	
ALCANCE I EMISIONES DIRECTAS	Descripción	Kg. CO ₂
	Transporte y generación eléctrica	20.677
	Total	20.677
ALCANCE II EMISIONES INDIRECTAS	Descripción	Kg. CO ₂
	Energía eléctrica comprada para nuestro uso	138.352
	Total	138.352
ALCANCE III EMISIONES INDIRECTAS	Descripción	Kg. CO ₂
	Uso de productos	4.467
	Actividades fuera de la oficina	3.220
	Vehículos propios del personal	133.309
	Basura generada	3.937
	Viajes en avión	696
	Total	145.629
HUELLA DE CARBONO		304.658

En relación al año 2015, registramos una reducción de la huella de carbono de 1,7%.

G4-EN18
INTENSIDAD DE NUESTRAS EMISIONES

Una vez cuantificada la cantidad de emisiones generadas en 2016, se estipuló la intensidad de las mismas, siendo de 1.170 Kg. de CO₂ equivalente por colaborador al año.



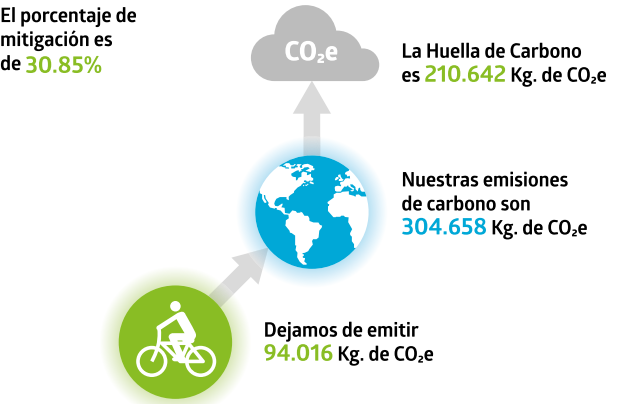
G4-DMA (Emisiones), G4-EN19

PLAN DE COMPENSACIÓN Y MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Varias son las acciones que, a través del programa Oficina Verde, hicieron posible una mejora en la compensación de la Huella de Carbono que ocasionamos:

PLAN DE COMPENSACIÓN Y MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO		
INICIATIVA	SE DEJÓ DE EMITIR CO ₂	
Reciclaje de plástico	Kg.	105
	CO ₂	956
Reciclaje de aluminio	Kg.	202
	CO ₂	1.818
Chatarra ferrosa	Kg.	1.922
	CO ₂	9.226
Residuos tecnológicos	Kg.	602
	CO ₂	1.012
Pilas y baterías	Kg.	575
	CO ₂	414
Reciclaje de papel y cartón	Kg.	2.487
	CO ₂	4.228
Día libre de vehículo	CO ₂	6.363
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 Riobamba - Cacha 2014	Nº	2.000
	CO ₂	10.000

Toda la gestión realizada en este período, se debe al compromiso y a la participación de todos los colaboradores en las iniciativas propuestas en favor del medio ambiente. Este es el resultado final de nuestra afectación al planeta:



G4-DMA
CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Durante este período, CACPECO cumplió de manera satisfactoria con todas las normas contempladas por la legislación ambiental del país.

Adicionalmente, en 2016 recibimos la visita de las autoridades nacionales del Ministerio de Ambiente para entregarnos el Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental Punto Verde por la aplicación de buenas prácticas ambientales en el edificio de la Oficina Matriz.



	Página
• Informe de Balance Social 2016	85
• Estados financieros 2016 resumidos	88
• Índice de contenido GRI G4	89
• Índice de aspectos no materiales adicionales	94
• Glosario de términos y siglas	95
• Encuesta	95

Parte III: Información complementaria

Informe de Balance Social

En 2016 CACPECO da a conocer las cifras de Balance Social que se han producido en razón de su actividad socio-económica, en función de los Principios Cooperativos que rigen la institucionalidad, 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\$25, de este monto: US\$10 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 2016, contamos con 167.792 socios y clientes.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SOCIOS

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

Agencias	2015						2016					
	Mujeres			Hombres			Mujeres			Hombres		
	Número	Prom. edad	Total	Número	Prom. edad	Total	Número	Prom. edad	Total	Número	Prom. edad	Total
Matriz	13.634	42	30.008	16.374	43	30.232	14.226	42	31.185	1.6959	43	237
La Maná	5.000	42	11.288	6.288	43	11.457	5.230	43	11.764	6.534	44	182
Pujilí	2.801	41	6.559	3.758	44	6.668	3.017	42	6.919	3.902	44	110
Saquisilí	3.299	40	7.732	4.433	41	7.851	3.492	41	8.080	4.588	42	131
Quevedo	6.526	42	16.224	9.698	43	16.265	6.845	43	16.905	10.060	44	48
Salto	3.350	40	7.261	3.911	40	7.511	3.573	40	7.684	4.111	41	261
Valencia	2.266	41	5.936	3.670	42	5.989	2.450	41	6.342	3.892	42	73
Quito	2.616	42	6.102	3.486	41	6.106	2.808	42	6.564	3.756	41	6
Moraspungo	1.239	41	3.299	2.060	43	3.351	1.439	41	3.796	2.357	44	54
Riobamba Norte	3.810	48	9.278	5.468	45	9.342	3.879	48	9.429	5.550	45	63
Chambo	1.293	40	2.923	1.630	41	2.967	1.408	41	3.120	1.712	42	44
Riobamba Sur	1.308	40	2.833	1.525	40	2.838	1.416	40	3.062	1.646	40	5
Salcedo	1.514	38	3.523	2.009	39	3.527	1.649	39	3.789	2.140	39	5
Sigchos	626	38	1.816	1.190	42	1.826	697	38	2.012	1.315	42	9
Ambato	183	53	401	218	52	406	298	50	688	390	48	9
Total	49.465	42	115.183	65.718	43	116.336	52.427	42	121.339	68.912	43	1.237
												122.576

G4-DMA (No discriminación)

DIMENSIÓN 3: NO DISCRIMINACIÓN

SOCIOS Y CLIENTES

Distribución de socios por género		2015	2016
Hombres		56%	56%
Mujeres		43%	43%
Instituciones		1%	1%

Distribución geográfica de socios		2015	2016
Cotopaxi		62%	62%
Los Ríos		19%	19%
Chimborazo		13%	13%
Pichincha		5%	5%
Tungurahua		0.35%	1%

TALENTO HUMANO

Distrib. de talento humano por género		2015	2016
Hombres		30%	32%
Mujeres		70%	68%

Distrib. de talento humano por provincia		2015	2016
Cotopaxi		74%	75%
Los Ríos		8%	9%
Chimborazo		10%	9%
Pichincha		5%	4%
Tungurahua		3%	2%

Nuevos colaboradores por género		2015		2016	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
26	6	11	5		

TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

DIMENSIÓN 1: CAPITAL

Capital social	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Certificados de Aportación	11.532.097	12.316.997
Reservas	20.865.659	24.886.705

DIMENSIÓN 2: SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL SOCIO/CLIENTE

Captaciones	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Nuevas cuentas en Ahorros a la Vista	8.265	8.226
Nuevos Depósitos a Plazo	4.401	5.061
Nuevas Cuentas de Ahorro Inversión	8.717	9.643
Nuevas Cuentas Infantiles	799	1.172

Colocaciones	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Monto entregado en Cartera Comercial	1.524.500	1.074.300
Monto entregado en Cartera de Consumo	28.230.789	21.528.385
Monto entregado en Cartera de Vivienda	126.700	-
Monto entregado en Cartera de Microcrédito	52.247.003	65.563.055
Índice de Satisfacción Externa	93,50%	95,04%

DIMENSIÓN 3: VALOR ECONÓMICO

2015		2016	
Valor económico generado	25.467.864	100%	27.226.495
Intereses de créditos	21.034.294	82,59%	21.112.049
Intereses de inversiones	1.593.847	6,26%	2.527.131
Intereses de ahorros en bancos	249.315	0,98%	291.621
Servicios cooperativos	1.642.644	6,45%	1.989.202
Ingresos no operacionales	947.764	3,72%	1.306.492
Valor económico distribuido	21.386.266	100%	23.067.172
Pago a inversionistas y ahorristas	7.857.012	36,74%	9.314.764
Pago a acreedores	504.343	2,36%	354.307
Pago a proveedores	1.935.684	9,05%	2.105.542
Administración pública (pago de impuestos)	2.376.591	11,11%	2.688.801
Colaboradores	3.831.684	17,92%	3.940.742
Operación del negocio	4.823.154	22,55%	4.535.402
Comunidad y medio ambiente	57.798	0,27%	127.614

SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD A CARGOS E INFORMACIÓN

	Porcentaje de Miembros	Porcentaje de Miembros	Porcentaje de Miembros
	Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias	Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias

CONSEJOS	2015	2016
De Administración	100%	100%
De Vigilancia	100%	100%

	2015	2016
	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias
	100%	92%
	100%	100%

DIMENSIÓN 2: DEMOCRACIA EN EL TRABAJO

	2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres

Número de representantes a la Asamblea General por género	12	18	12	18
Número de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia por género	2	6	3	6
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	4	2	5	2
Número de miembros Comité ALCO por género	3	2	3	2
Número de miembros Comité de Cumplimiento por género	3	2	3	2
Número de miembros Comité de Riesgos Integrales por género	3	-	2	1
Número de miembros Comité de Crédito por género	1	2	1	2

CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

DIMENSIÓN 1: INDEPENDENCIA FINANCIERA

Principales cuentas	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Activo	182.785.932	211.259.112
Pasivo	145.002.908	168.096.631
Patrimonio	33.701.429	43.162.481
Utilidad neta	4.081.595	4.159.323

QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

DIMENSIÓN 1: INVERSIONES EN INFORMACIÓN

Beneficiados	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Socios / clientes	142.545	254.191
Directivos / colaboradores	15.785	19.146

DIMENSIÓN 2: INVERSIONES EN EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Beneficiados	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Socios / clientes	6.949	8.697
Directivos / colaboradores	90.358	24.476
Comunidad	4.402	8.697

SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

DIMENSIÓN 1: COOPERACIÓN FINANCIERA

Tipo de operación	2015 (US\$)	2016 (US\$)
Valor operaciones captadas de otras instituciones cooperativas	20.197.988	34.469.320
Valor operaciones colocadas en otras instituciones cooperativas	17.379.849	26.788.959

SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SOCIOS

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

Estados Financieros 2016 resumidos

INDICADORES FINANCIEROS

		CACPECO Dic. 2015	CACPECO Dic. 2016	Sistema Cooperativo Dic. 2016
1	CAPITAL			
1.1	Cobertura Patrimonial de Activos	723.48 %	937.84 %	371.00 %
1.2	Patrimonio Técnico Constituido Vs. Activos Contingentes Ponderados por Riesgo	27.27 %	27.94 %	-
1.3	Patrimonio Técnico Primario Vs. Patrimonio Técnico Secundario	0.55 %	0.55%	-
2	CALIDAD DE ACTIVOS			
2.1	Morosidad Bruta Total	5.70 %	4.28 %	5.40 %
2.2	Morosidad Cartera Comercial Prioritario	0.83 %	0.00 %	6.97 %
2.3	Morosidad Cartera Consumo Prioritario	5.19 %	4.96 %	4.14 %
2.4	Morosidad Cartera Inmobiliario	0.00 %	0.68 %	0.51 %
2.5	Morosidad Cartera de Microcrédito	2.67 %	2.39 %	2.87 %
2.6	Provisiones/ Cartera de Crédito Improductiva	6.25 %	4.31 %	7.92 %
2.7	Morosidad Cartera Comercial Prioritario	129.67 %	170.76 %	126.07 %
2.8	Morosidad Cartera Consumo Prioritario	629.70 %	3.473.371 %	85.20 %
2.9	Morosidad Cartera Inmobiliario	124.36 %	158.38 %	125.02 %
2.10	Cobertura de Cartera de Microempresa	0.00 %	115.32 %	162.42 %
2.11	Cobertura de Cartera de Inmobiliaria	280.42 %	318.84 %	89.79 %
2.12	Cobertura de Cartera de Microempresa	128.57 %	172.79 %	121.02 %
3	MANEJO ADMINISTRATIVO			
3.1	Activos Productivos/ Pasivos con Costo	127.57 %	127.30 %	114.29 %
3.2	Grado de Absorción	59.62 %	62.73 %	84.32 %
3.3	Gastos del Personal /Activo Total Promedio	2.15 %	2.03 %	2.18 %
3.4	Gastos Operativos / Activo Total Promedio	4.35 %	4.36 %	4.96 %
4	RENTABILIDAD			
4.1	Rendimiento Operativo Sobre Activo –ROA	2.23 %	1.97 %	0.97 %
4.2	Rendimiento Sobre Activo –ROE	12.11 %	10.66 %	7.00 %
5	LIQUIDEZ			
5.1	Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo	30.95 %	30.13 %	30.39 %
5.2	Cobertura 25 Mayores Depositantes	205.97 %	174.11 %	-
5.3	Cobertura 100 Mayores Depositantes	146.54 %	133.84 %	-
5.4	Liquidez de Primera Línea	50.55 %	61.22 %	-
5.5	Liquidez de Segunda Línea	36.96 %	46.41 %	-

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO (expresados en dólares)

Código	Rubros	Dic. 2015	Dic. 2016
1	ACTIVOS	182.785.931.83	211.259.111.72
11	Fondos Disponibles	29.757.507.82	35.543.378.71
12	Operaciones Interfinancieras	0.00	0.00
13	Inversiones	28.138.379.34	40.579.381.02
14	Cartera de Créditos	117.087.098.76	125.177.450.90
15	Deudores por Aceptaciones	0.00	0.00
16	Cuentas por Cobrar	2.191.700.86	2.829.671.23
17	Bienes Realizables, Adjudicados por Pago	673.350.09	342.260.52
18	Propiedades y Equipo	3.467.241.66	4.593.755.97
19	Otros Activos	1.470.653.30	2.193.213.37
2	PASIVOS	145.002.907.63	168.096.631.09
21	Obligaciones con el Público	128.963.663.93	159.672.242.89
22	Operaciones Interfinancieras	0.00	0.00
23	Obligaciones Inmediatas	0.00	0.00
24	Aceptaciones en Circulación	0.00	0.00
25	Cuentas por Pagar	6.097.874.29	5.962.629.16
26	Obligaciones Financieras	9.205.355.08	1.597.491.29
27	Valores en Circulación	0.00	0.00
29	Otros Pasivos	736.014.33	864.267.75
3	PATRIMONIO	37.783.024.20	43.162.480.63
31	Capital Social	11.532.096.90	12.316.996.98
33	Reservas	20.865.658.69	24.886.704.55
34	Otros Aportes Patrimoniales	145.849.87	541.73
35	Superávit por Valuaciones	1.157.823.26	1.798.914.17
36	Resultados	4.081.595.48	4.159.323.20
(4 - 5)	Excedente del período	0.00	0.00
	Total pasivos y patrimonio	182.785.931.83	211.259.111.72

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO (expresados en dólares)

Código	Rubros	Dic. 2015	Dic. 2016
5	INGRESOS	25.467.862.67	27.226.494.87
51	Intereses y Descuentos Ganados	24.227.009.95	25.569.747.48
52	Comisiones Ganadas	0.00	50.57
53	Utilidades Financieras	315.63	2.391.71
54	Ingresos por Servicios	228.656.70	285.441.92
55	Otros Ingresos Operacionales	64.116.63	62.371.66
56	Otros Ingresos	947763.76	1.306.491.53
59	Pérdidas y Ganancias	0.00	0.00
4	GASTOS	21.386.267.19	23.067171.67
41	Intereses Causados	8.361.355.81	9.669.071.00
42	Comisiones Causadas	0.00	0.00
43	Pérdidas Financieras	0.00	0.00
44	Provisiones	3.065.259.07	2.702.862.33
45	Gastos de Operación	7.768.257.51	8.459.627.67
46	Otras Pérdidas Operacionales	31.289.02	24.574.48
47	Otros Gastos y Pérdidas	711.00	6.276.70
48	Impuestos y Participación a Empleados	2.159.394.78	2.204.759.49
	Margen Bruto Financiero	15.865.654.14	15.900.727.05
	Ganancia del ejercicio	4.081.595.48	4.159.323.20

Índice de contenido GRI G4

G4-32

ÍNDICE DE CONTENIDO DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI G4 - OPCIÓN “DE CONFORMIDAD” - ESENCIAL

Placeholder for the GRI Content Index Service Organizational Mark

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación	Descripción general de la información reportada
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	9, 11	-	Declaración del máximo responsable de la organización y su estrategia.
G4-2	19, 24	-	Principales efectos, riesgos y oportunidades significativos de la organización
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	2	-	Nombre de la organización.
G4-4	17	S-HB	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	17	-	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-6	17	-	Número de países en los que opera la organización.
G4-7	17	S-HB	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	17	S-HB	Mercados servidos.
G4-9	17	-	Escala de la organización
G4-10	51	-	Desglose de empleados de la organización.
G4-11	0% *	-	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
* CACPECO no cuenta a la fecha con organizaciones sindicales, ni tampoco se han suscrito convenios colectivos en su seno.			
G4-12	63	-	Descripción de la cadena de suministro de la organización.
G4-13	17 (Nota)	-	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis.
G4-14	21, 24	-	Descripción de cómo aborda la organización el principio de precaución.
G4-15	25	-	Listado de iniciativas externas que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	9	-	Listado de las asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	www.cacpeco.com	-	Listado de las entidades de los estados financieros de la organización.
G4-18	12	-	Proceso para determinar el contenido de la memoria y el límite de cada aspecto.
G4-19	12	-	Listado de aspectos relevantes identificados para definir el contenido de la memoria.
G4-20	12	-	Límite dentro de la organización de cada aspecto relevante.
G4-21	12	-	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto relevante.
G4-22	7 (Nota)	-	Consecuencias de las reformulaciones en memorías anteriores y sus causas.
G4-23	7 (Nota)	-	Cambios significativos en alcance y límite con respecto a memorías anteriores.

Contenidos Básicos Generales		Página	Verificación	Descripción general de la Información reportada
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24		15	-	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25		15	-	Base para la elección de los grupos de interés con los que trabaja la organización.
G4-26		15	-	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.
G4-27		15	-	Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los grupos de interés.
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28		7	-	Período objeto de la memoria.
G4-29		7	-	Fecha de la última memoria.
G4-30		7	-	Ciclo de presentación de memorias.
G4-31		7	-	Punto de contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la memoria.
G4-32		7, 90-94	-	Opción de conformidad con la Guía elegida por la organización / Índice GRI.
G4-33		7	-	Prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria.
GOBIERNO				
G4-34		20	S-HB	Estructura de gobierno de la organización y comités del órgano superior de gobierno.
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56		18, 21	S-HB	Valores y principios de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación	Descripción general de la información reportada
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	29	-	AF/CR	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EC1	29-30	-	AF/CR	Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC2	24	-	AF/CR	Consecuencias y otros riesgos debido al cambio climático.
G4-EC3	Lo legalmente establecido	-	AF/CR	Límite de las obligaciones de la organización debidas a prestaciones sociales.
G4-EC4	Ninguna	-	-	Ayudas económicas recibidas de gobiernos.
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO				
G4-DMA	33	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EC5	54	-	S-HB	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local
G4-EC6	33	-	S-HB	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local.
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	22	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EC7	32	-	-	Desarrollo e impacto de la inversión en servicios.
G4-EC8	31, 32, 70	-	-	Impactos económicos indirectos significativos y respectivo alcance.
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
G4-DMA	33, 63	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EC9	33	-	S-HB	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales.

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES						
G4-DMA	80	-	S-HB / CPV	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-EN1	80	-	S-HB / CPV	Materiales por peso o volumen.		
G4-EN2	80	-	S-HB / CPV	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.		
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA						
G4-DMA	79	-	S-HB / CPV	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-EN3	N/A: El 100% de la energía consumida proviene de fuentes externas	N/A: El 100% de la energía consumida proviene de fuentes externas	-	Consumo energético interno.		
G4-EN4	79	-	S-HB / CPV	Consumo energético externo.		
G4-EN5	80	-	S-HB / CPV	Intensidad energética.		
G4-EN6	No se dieron reducciones significativas en 2016	-	S-HB / CPV	Reducción del consumo energético.		
G4-EN7		-	S-HB / CPV	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.		
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES						
G4-DMA	81, 83	-	S-HB / CPV	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-EN15	82	-	S-HB / CPV	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		
G4-EN16	82	-	S-HB / CPV	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).		
G4-EN17	82	-	S-HB / CPV	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).		
G4-EN18	82	-	S-HB / CPV	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.		
G4-EN19	83	-	S-HB / CPV	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.		
ASPECTO MATERIAL: EFUENTES Y RESIDUOS						
G4-DMA	81	-	S-HB / CPV	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-EN23	81	-	S-HB / CPV	Peso total de residuos gestionados, tipo y método de tratamiento.		
G4-EN25	80, 81	-	S-HB / CPV	Peso de los residuos transportados y/o tratados que se consideran peligrosos.		
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES						
G4-DMA	64	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-EN32	64	-	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.		
G4-EN33	64	-	-	Impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro.		
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO						
G4-DMA	52	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-LA1	52	-	S-HB	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.		
G4-LA2	54	-	S-HB	Diferencias en prestaciones sociales para empleados.		
G4-LA3	58	-	S-HB	Niveles de reincorporación y de retención tras baja por maternidad o paternidad.		
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN						
G4-DMA	53	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-LA4	Lo legalmente establecido	-	S-HB	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos.		

G4-32

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación	Descripción general de la información reportada
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-DMA	55	-	SGRT-IESS	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA5	55	-	SGRT-IESS/CR	% de trabajadores representado en comités formales de SSO.
G4-LA6	56	-	SGRT-IESS/CR	Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.
G4-LA7	58	-	SGRT-IESS/CR	Trabajadores cuya profesión tiene un riesgo elevado de enfermedad.
G4-LA8	N/A: CACPECO no cuenta con sindicatos, por tanto, no se han suscrito acuerdos de estas características	N/A: CACPECO no cuenta con sindicatos, por tanto, no se han suscrito acuerdos de estas características	-	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-DMA	52	-	S-HB/ CR	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA9	52	-	S-HB/ CR	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.
G4-LA10	52	-	S-HB/ CR	Programas de gestión de habilidades y formación continua.
G4-LA11	52	-	S-HB/ CR	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-DMA	51	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA12	21, 51	-	S-HB	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla.
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES				
G4-DMA	58	-	S-HB/ CR	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA16	58	-	S-HB/ CR	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales.
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES				
G4-DMA	69, 70	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-S01	70	-	-	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local.
G4-S02	Ninguno	-	-	Centros con efectos negativos significativos sobre las comunidades.
G4-FS13	40	-	-	Acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas.
G4-FS14	41	-	-	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas.
G4-FS16	47, 74	-	-	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera básica.
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-DMA	21	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-S03	Ninguno	-	S-HB	Centros con riesgos relacionados con corrupción.
G4-S04	21	-	S-HB	Comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-S05	Ninguno	-	S-HB	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
G4-DMA	21	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-S07	Ninguno	-	S-HB	Procedimientos legales por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
G4-DMA	36	-	CR	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-PR2	17	-	CR	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa.		
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
G4-DMA	36	-	S-HB / CR	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-PR3	41	-	S-HB / CR	Tipo de información que requieren los productos y servicios.		
G4-PR4	Ninguno	-	S-HB / CR	Incumplimientos relativos a la información de los productos y servicios.		
G4-PR5	37	-	S-HB / CR	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING						
G4-DMA	36	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-PR6	Ninguno	-	S-HB	Venta de productos prohibidos o en litigio.		
G4-PR7	Ninguno	-	S-HB	Incumplimiento a las comunicaciones de mercadotecnia.		
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES						
G4-DMA	36	-	CR	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-PR8	Ninguno	-	CR	Reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		
ASPECTO MATERIAL: CARTERA DE PRODUCTOS/SERVICIOS						
G4-DMA	41	-	CR	Información general sobre el enfoque de gestión.		
G4-FS6	31	-	CR	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.		
G4-FS7	41	-	CR	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
G4-FS8	41	-	-	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		

Nota Importante sobre la columna “Verificación”:

Esta columna señala aquellos contenidos e indicadores que han sido sometidos a un proceso de verificación externa a través de las siglas de las organizaciones, entidades o firmas externas independientes correspondientes:

- AF: Auditoría Financiera
- CPV: Certificación Punto verde
- CR: Calificadora de Riesgos
- SGRT-IESS: Seguro general de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- S-HB: Sello Hace Bien

Índice de aspectos no materiales adicionales

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Página	Omisiones	Verificación	Descripción general de la información reportada
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
ASPECTO: AGUA					
G4-DMA	80	-	S-HB / CPV	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-EN8	80	-	-	Captación total de agua según la fuente.	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-DMA	83	-	S-HB / CPV	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-EN29	Ninguna	-	S-HB / CPV	Multas y número de sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE PROVEEDORES					
G4-DMA	64	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-LA14	64	-	-	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en materia de prácticas laborales.	
G4-LA15	64	-	-	Impactos significativos de las prácticas laborales en la cadena de suministro.	
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN					
G4-DMA	87	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-HR3	Ninguno	-	S-HB	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
G4-DMA	58	-	S-HB	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-HR4	Ninguno	-	-	Centros y proveedores amenazados en materia de libertad de asociación.	
ASPECTO: TRABAJO INFANTIL					
G4-HR5	52.64	-	-	Centros y proveedores con un riesgo significativo de explotación infantil.	
ASPECTO: TRABAJO FORZOSO					
G4-DMA	54.64	-	S-HB	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de trabajo forzado.	
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
G4-DMA	64	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-HR10	64	-	-	Porcentaje de nuevos proveedores examinados sobre derechos humanos.	
G4-HR11	64	-	-	Impactos negativos en materia de derechos humanos en la cadena de suministro.	
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
G4-HR12	Ninguno	-	S-HB	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado.	
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD					
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
G4-DMA	64	-	-	Información general sobre el enfoque de gestión.	
G4-S09	64	-	-	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en materia de repercusión social.	
G4-S010	64	-	-	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-PR9	Ninguno	-	CR	Multas por incumplimiento de normativa sobre suministro y uso de productos y servicios.	



Glosario de términos y siglas

- **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
- **BANRED:** Red Interbancaria de Cajeros Automáticos
- **COMITÉ ALCO:** Comité de Activos y Pasivos
- **COONECTA:** Red Transaccional Cooperativa
- **COSEDE:** Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados
- **CPV:** Certificación Punto verde
- **FINANCOOP:** Caja Central Cooperativa
- **GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado
- **GEI:** Gases de Efecto Invernadero
- **GRI:** Global Reporting Initiative
- **ICORED:** Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador
- **KG. DE CO₂:** Kilogramos de Dióxido de Carbono
- **KW/h:** Kilo vatios por hora
- **m³:** Metros cúbicos
- **RISE:** Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano
- **RSE:** Responsabilidad Social Empresarial
- **SAYCO:** Servicios de Auditoría y Controles Operativos (Firma Auditora Externa)
- **SGRT-IESS:** Seguro general de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- **S-HB:** Sello Hace Bien
- **SEP:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- **STAKEHOLDER:** Vocablo inglés, que significa parte interesada o grupo de interés

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:



Matriz: Sánchez de Orellana N15-44 y Ramírez Fita
Latacunga-Ecuador
☎ +593 3 2807900
✉ info@cacpeco.com
www.cacpeco.com