

MEMORIA DE **SOSTENIBILIDAD** Y BALANCE **SOCIAL**



2017

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017

Documento preparado por la Cooperativa de
Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de
Cotopaxi
- CACPECO Ltda. (G4-3)

ASISTENCIA TÉCNICA:

Deloitte & Touche

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

PROSAR PRODUCTORA DE MEDIOS
prosarx@gmail.com

FOTOGRAFÍAS:

PROSAR - Archivos CACPECO

IMPRESIÓN:

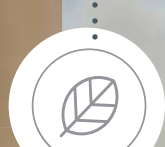
El papel utilizado para esta memoria cuenta
con certificaciones ambientales.



Derechos Reservados

Impreso en Ecuador, Septiembre 2018

CUMPLIMOS CON NUESTRA GENTE



Memoria de
Sostenibilidad

→ 2017





Índice de Contenidos

1 CAPÍTULO

• 30 AÑOS, PROTEGEMOS LO QUE AMAMOS

Perfil de la memoria
Guardianes de nuestra Historia y Futuro
Hitos de los últimos 30 años
Dónde estamos
Mensaje del Presidente
Mensaje de la Gerencia General



2 CAPÍTULO

• GUARDIANES DE LA SOSTENIBILIDAD

Asuntos materiales
Construimos juntos con los grupos de interés
¿Quiénes somos?
Alianzas y Reconocimientos
Cifras Clave 2017



3 CAPÍTULO

• CRECEMOS CON SUEÑOS CUMPLIDOS

Nuestro Manejo Financiero



Nuestros Socios



Cuidamos al Talento Humano



Empoderamos a los Proveedores



4 CAPÍTULO

• CUIDAMOS A NUESTRA MADRE TIERRA

Crecemos con la comunidad



Enfocados en el medio ambiente



5 CAPÍTULO

• ANEXOS: INFORMACION COMPLEMENTARIA

Informe de Balance Social
Estados Financieros 2017 resumidos
Índice de Contenido GRI G4
Glosario
Encuesta





1

PROTEGEMOS
LO QUE
AMAMOS

.....





Perfil de la memoria



[G4-30] [G4-3] [G4-28] [G4-29] [G4-32] [G4-33] [G4-31] [G4-18]

Presentamos con agrado la décima entrega anual de rendición de cuentas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi, CACPECO LTDA., en adelante CACPECO; la que está dirigida a nuestros grupos de interés; esta memoria cubre el período de gestión en los ámbitos sociales, ambientales y económicos del ejercicio 2017, entre el 1 de enero al 31 de diciembre, transparentamos los impactos generados en el año de cobertura.

A lo largo de esta entrega mantendremos, en la medida de lo posible, comparaciones con la última edición realizada en 2016. Seguimos usando el marco para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión esencial y el Suplemento Sectorial para el giro del negocio que desarrollamos; este documento no está revisado por un tercero independiente, en el futuro estaremos abiertos a una verificación externa.

Para mayor información, o posibles comentarios sobre la presente Memoria, les agradecemos contactarnos a través de los siguientes canales habilitados:



Verónica Orbea Carrión - Jefa de RSE
PBX: +593 3731420
vorbea@cacpeco.com





→ Guardianes de nuestra Historia y Futuro

(G4-5)

Confianza, cercanía y credibilidad son los componentes esenciales de nuestra labor que en el día tras día deseamos transmitir a cada uno de nuestras partes interesadas, lo hacemos con la convicción cooperativista solidaria de provocar cambios en la vida de las personas, nos impulsa el mismo ánimo con el que fue creada la Cooperativa en 1988, para entonces, nuestra Provincia carente de una institución financiera, nos dio la oportunidad de ser el vínculo ideal para miles de microempresarios que buscaban su crecimiento socio-económico, este sueño construido en el tiempo y 30 años después nos situamos no solo en Cotopaxi, sino en Los Ríos, Chimborazo, Pichincha y Tungurahua, junto a las expectativas de más de 150 mil socios y clientes, 186 colaboradores y sus familias, 472 proveedores y la comunidad en general que nos abrieron su corazón, este nexo se afianza y contribuimos al progreso del Ecuador.



150mil
socios y clientes



186
colaboradores
y sus familias

472
proveedores





→ Hitos de los últimos 30 años



(G4-6)

La historia nos brinda la posibilidad de mirar con humildad para crecer en el futuro, compartimos los hechos relevantes de tres décadas juntos.



- Por nuestro tamaño pasamos de la Superintendencia de Bancos y Seguros al control del Ministerio de Bienestar Social.

1988

- Nacemos el 14 de marzo de 1988, con 38 socios fundadores, dos colaboradores y un capital de 384.000 sucres.

1992

1995

- Regresamos al control de la Superintendencia de Bancos.
- Aperturamos la primera agencia en el cantón La Maná.

1997

1999

- Creemos en nuestra Provincia y abrimos la agencia en el cantón Saquisilí.

2000

2001

- Expandimos nuestros servicios a la provincia de Los Ríos, con la apertura de la agencia Quevedo.

2003

2004

- Atendiendo a un importante grupo de cotopaxenses que reside en el sur de Quito, se apertura la agencia en esta ciudad.

2005

2006

- Creación de la agencia Moraspungo, atendiendo a una población netamente agraria.

2008

- Un punto más de atención fue abierto en la ciudad de Latacunga, llamado Oficina Especial.



- Extendimos nuestros servicios a través de la apertura de las agencias de los cantones Salcedo y Sigchos.

- Pasamos al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Primera Cooperativa en obtener el Certificado de cumplimiento del Sello Hace Bien.
- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS.
- 165 colaboradores al servicio de más de 140.000 socios.

- Única Institución Cooperativa en lograr la Certificación PUNTO VERDE en nuestra oficina Matriz, por buenas prácticas ambientales, otorgado por el Ministerio de Ambiente.
- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS.

2009

- Primera Cooperativa en Titularizar Cartera de Microfinanzas en América Latina.
- Se absorbe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús del Gran Poder y con ello, se abren tres agencias Riobamba Norte, Centro y Chambo, en la provincia de Chimborazo.
- Primera Cooperativa en adoptar en su gestión el sistema de Responsabilidad Social Empresarial.
- Emisión de nuestra primera Memoria de Sustentabilidad, acorde a la Guía GRI.
- La Cooperativa cuenta con 99 colaboradores.

2011

2012

- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS.
- Obtenemos la certificación de la Alianza Cooperativa Internacional por Buen Gobierno Corporativo.
- Calificación AA, por el manejo de integral de riesgos, otorgada por la Calificadora Pacific Credit Rating.

2013

2014

- Se adquiere un bien inmueble en una zona estratégica Quevedo, cumpliendo un sueño de los más de 19000 socios que cuenta esta agencia.
- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS.

2015

**2016**

- 95,04 Índice de Satisfacción Externa
- US\$211,259,112 en Activos
- Obtuvimos la más alta calificación de riesgo AA+ del Sistema Cooperativo Nacional.
- Incrementamos nuestros servicios en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS.

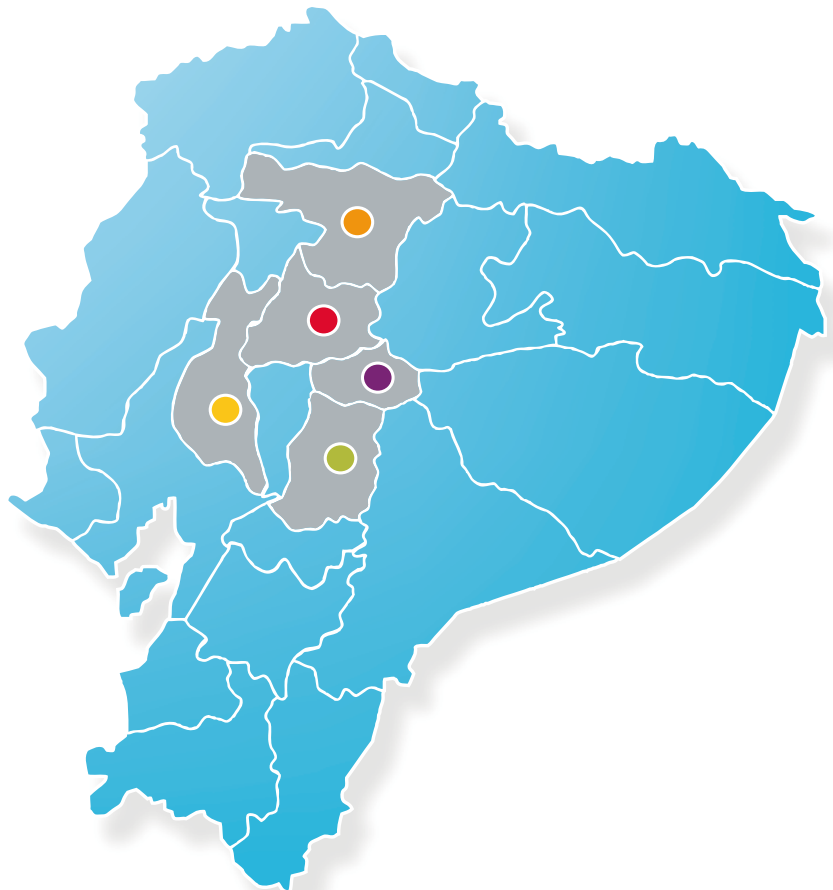
2017

- 15 Agencias y dos oficinas especiales.
- 186 colaboradores
- Primer Lugar por buen manejo de indicadores financieros, otorgado por la Corporación EKOS.
- Obtuvimos la más alta calificación de riesgo AAA- del Sistema Cooperativo Nacional

→ ¿Dónde estamos?

Estratégicamente nos ubicamos en el centro del País para ser la Cooperativa cercana a las necesidades reales de nuestros socios.

-
- Cotopaxi,
 - Los Ríos,
 - Chimborazo,
 - Pichincha
 - Tungurahua





→ Mensaje del Presidente



(G4-1)

Luego de casi una década de haber tomado la firme decisión de anclar los objetivos institucionales a la responsabilidad social como parte esencial de los resultados, diría sin lugar a equivocación, que nuestro trabajo se encuentra consolidado y que ha dejado de ser una mera expectativa para convertirse en una realidad.

Durante estos 10 años, la gestión con Responsabilidad Social ha tomado fuerza y vigor y al momento se afianza como parte primordial de la estrategia, el profundo enraizamiento de la conciencia de solidaridad hacia nuestros semejantes y al medio ambiente hacen ahora que sea parte del diario accionar dentro de la Institución, cada uno de los miembros, sean estos socios, directivos, alta gerencia y cada uno de los colaboradores quienes forman parte de esta Cooperativa estamos plenamente conscientes de la importancia y trascendencia que significa actuar poniendo por delante los preceptos de responsabilidad social. No cabe un mundo en estos momentos históricos en donde los seres humanos descuidemos estos valores, es simplemente imperioso en el fortalecimiento de la sociedad moderna.

Para conseguir estos logros ha sido necesario relacionarnos con todos y cada uno de los grupos de interés, ya que ellos se encuentran directamente involucrados en la actividad propia de la Cooperativa, es por eso que las experiencias de Responsabilidad Social van dirigidas exclusivamente a la búsqueda de su bienestar, no por esto dejamos de lado la posibilidad de visibilizar grupos marginales a quienes también llega nuestra actividad, aun cuando no pertenezcan directamente a CACPECO.

La labor realizada a favor del medio ambiente es otro punto importante al que hemos dedicado especial atención con programas para su conservación, debemos entender que este planeta situado en el más ínfimo punto de la incalculable inmensidad del universo es la única casa de los seres humanos, de nuestras



» Renovamos el compromiso de seguir adelante buscando siempre la continua mejora de nuestras acciones

fauna y flora, que en conjunto permiten a la vida armónica de la creación.

La situación económica que viene atravesando el País, me atrevería a decir por dos años consecutivos, no ha sido un obstáculo en el cometido, el esfuerzo plasmado es considerado por organismos nacionales e internacionales que han reconocido el trabajo realizado durante el año 2017.

Debo resaltar y reconocer el profundo comprometimiento de cada uno de los integrantes que hacemos CACPECO por su incansable entrega y dedicación, sin los que sería imposible haber obtenido estos gratificantes resultados y reconocimientos.

Renovamos el compromiso de seguir adelante buscando siempre la continua mejora de nuestras acciones socialmente responsables.

MARIO ARGUELLO A.



→ Mensaje de la Gerencia General

El accionar institucional en 2017, como en años anteriores, parte de la voluntad de contribuir al desarrollo sustentable y aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible declarados por la ONU, cada actividad y servicio entregados condujeron a la mejora de las condiciones de vida de nuestras partes interesadas.

Este ejercicio económico se desarrolló en el marco de un ambiente político electoral de incertidumbre, entorno que propuso de alguna manera una pausa en el quehacer socio-económico, mas la confianza de nuestros socios y el identificar con claridad las necesidades de nuestros grupos de interés posibilitaron un importante fortalecimiento de CACPECO en las diferentes zonas de influencia.

La Institución al pertenecer al sector de la economía popular y solidaria en su particular naturaleza y al ser propiedad de miles de personas, cumplimos un rol preponderante en su desarrollo y crecimiento, esta labor conlleva a la consecución de objetivos estratégicos, que con la práctica de valores como la solidaridad, cordialidad, transparencia y una sana gobernanza nos inspiraron a generar emprendimientos para acercarnos mucho más a satisfacer las múltiples expectativas de nuestros socios, que son nuestra razón ser, cada día son más y nos identifican como sus principales aliados, este comportamiento es fruto de ese trabajo siempre pensando en ellos, que a la vez, va de la mano de la permanente cercanía y preocupación por nuestro talento humano, de su bienestar y el de sus familias; preservar que las personas y empresas que son nuestros proveedores reciban un trato y pago justo; el cumplimiento de la base legal y el pago de los tributos son también nuestra prioridad. Como no señalar esa labor en conjunto con los gobiernos locales y comunidad donde siempre está presente el apoyo a los menos favorecidos y desde luego sin descuidar el respeto al ambiente.

Los resultados alcanzados y las acciones descritas en esta Memoria fueron pensando en el largo plazo, nos preparamos para celebrar los 30 años de servicio a la



sociedad y tenemos nuevos retos, nos viene la profundización de la era digital, nuestra gestión se enfocará en brindar mayor comodidad a nuestros socios para un fácil acceso a los productos y servicios, siempre estaremos atentos a sus requerimientos para juntos crecer con credibilidad, cercanía y confianza.

Cordialmente

VIRGINIA E. DE TOVAR



2

GUARDIANES DE LA SOSTENIBILIDAD

.....



Asuntos Materiales

El contenido recopila los resultados de los asuntos materiales que identificamos en 2016; mantenemos la misma materialidad con la finalidad de dar continuidad a la gestión en pro del desarrollo sostenible, serán actualizados en un futuro cercano para conocer las nuevas expectativas e interrogantes de los grupos de interés.

El proceso de materialidad 2016, cumplió con los pasos solicitados por el GRI:



Identificamos

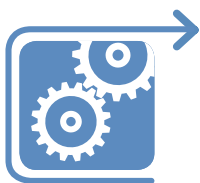
factores internos y externos, con base a la estrategia del negocio y de sustentabilidad, así como las expectativas externas de una muestra relevante de los grupos de interés.



Priorizamos

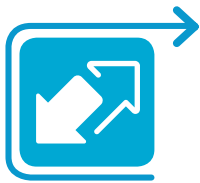
la relevancia de cada asunto material a través de acercamientos.





Validamos

en un trabajo interno, realizado con el Comité de Responsabilidad Social Empresarial los resultados que dieron como fin la materialidad para CACPECO.



Revisamos

el desempeño de la gestión anual, con la finalidad de seguir midiendo nuestras iniciativas, planes y programas que responden a los diferentes 20 asuntos materiales obtenidos.

Listado de Asuntos materiales, cobertura y alcance¹

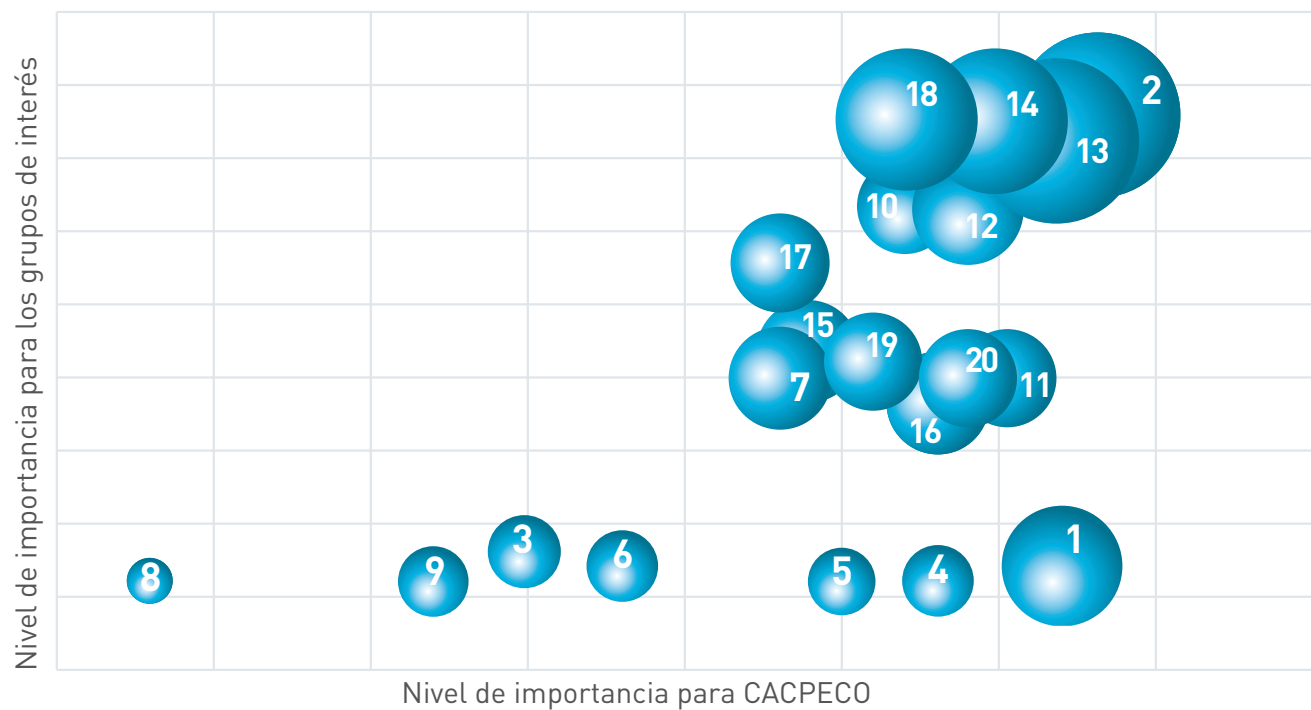
[G4-19] [G4-20] [G4-21]

ASUNTOS MATERIALES DE CACPECO		COBERTURA ORGANIZACIONAL
1.	Desempeño económico	Interna
2.	Consecuencias económicas indirectas e impacto económico	Interna - Externa
3.	Reducción huella ambiental	Interna
4.	Calidad de empleo	Interna
5.	Relaciones dirección / colaboradores	Interna
6.	Políticas y prácticas de SSO	Interna
7.	Desarrollo profesional de colaboradores	Interna - Externa
8.	Diversidad e inclusión laboral	Interna
9.	Derechos humanos en decisiones de inversión	Interna
10.	Apoyo a causas sociales de impacto	Interna - Externa
11.	Fortalecer prácticas éticas	Interna - Externa
12.	Inclusión/ accesibilidad financiera	Interna - Externa
13.	Educación/alfabetismo financiero	Interna - Externa
14.	Gestión de riesgos de cartera y sistémicos	Interna - Externa
15.	Financiamiento responsable	Interna - Externa
16.	Confidencialidad y seguridad de la información	Interna - Externa
17.	Monitoreo permanente de calidad y reclamos	Interna - Externa
18.	Productos y servicios innovadores	Interna - Externa
19.	Información transparente y asesoramiento justo	Interna - Externa
20.	Incorporación de criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad	Interna - Externa

¹ Nota: En esta entrega no reportamos cambios en alcance o cobertura, tampoco re-expresiones frente a la última edición 2016 [G4-22][G4-23]



Matriz de Prioridad de Aspectos Materiales





→ Construimos juntos con los grupos de interés



[G4-24] [G4-25] [G4-26] [G4-27]

Basamos la elección de nuestros siete grupos de interés en un estudio de actores más próximos a la Institución, tanto internos como externos, apoyados en una metodología que analiza la afectación que cada uno de ellos tiene sobre nosotros y viceversa, lo hicimos en

2008, cuando dimos el giro voluntario hacia la responsabilidad social.

Nuestros grupos de interés en CACPECO son los siguientes:

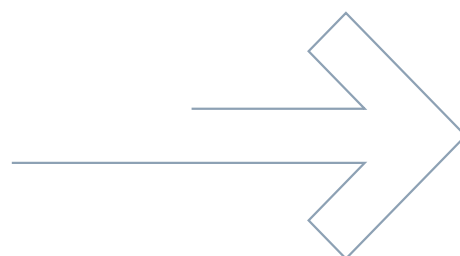


El entendimiento al que hemos llegado con estos públicos se logra a través de diálogos estructurados, los que fortalecen la relación y nos permiten conocer y gestionar sus intereses y sus expectativas. Anualmente desarrollamos esta metodología que trae consigo un valor agregado importante.

En 2017, conforme a la planificación anual, realizamos acercamientos con dos grupos de interés: socios y talento humano. Dentro de socios, consideramos

segmentos de: crédito, ahorro e inversiones y con respecto a los colaboradores, tomamos en cuenta a participantes mayores y menores de 35 años.

Les compartimos los intereses de nuestros socios:





AHORRISTAS

- Mantener el alto nivel de confiabilidad.
- Continuar siendo generadores de oportunidades para un futuro mejor.
- Promover cultura de ahorro a través de capacitaciones.
- Comunicar y educar los beneficios que tienen nuestros productos de ahorros.
- Mejorar tiempos en la atención de ventanillas.

INVERSIONISTAS

- Brindar confianza y seguridad.
- Continuidad en tasas de interés competitivas.
- Mantener la vanguardia en los cambios tecnológicos y educar a los socios sobre los mismos.

CON CRÉDITO

- Seriedad y agilidad.
- Conservar transparencia en la oferta y la entrega del crédito.
- Tasas de interés solidarias.
- Plazos más amplios.
- Generar otros tipos de créditos como: estudiantiles, agrícolas, ambientales.
- Brindar mayor explicación o educación en los riesgos al endeudarse.

Y sus expectativas:



AHORRISTAS

- Conocer la labor de la Cooperativa a través de correo electrónico.
- Tarjetas de crédito y cuentas corrientes.
- Mantener la labor social, a través de los programas ya establecidos.
- Calificación de riesgo superior a la que contamos actualmente.
- Instalaciones propias en Salcedo.
- Apoyo a niños y a adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad.

INVERSIONISTAS

- Dar a conocer la labor social de la Cooperativa.
- Los productos y servicios sean promocionados a través de correo electrónico, TV Cable, radio, redes sociales, celulares.
- Apertura de agencias al norte de Quito y en Santo Domingo.
- Incrementar la tasa de interés a los socios antiguos.

CON CRÉDITO

- Flexibilizar los requisitos de crédito.
- Crear una línea de créditos para estudiantes.
- Cobertura a nivel nacional.
- Estimular a los socios que paguen puntuales, con cenas, premios, sorteos, paseos para el socio y su familia.



Intereses y Expectativas de colaboradores

En lo que respecta a los colaboradores, sus intereses y expectativas buscan MANTENER EL ALTO NIVEL EN:



Intereses

- Crecimiento profesional.
- Remuneración competitiva.
- Objetivos personales se encaminen a los institucionales.
- Gestión basada en valores, cumplimiento del Código de Ética.
- Pagos de sueldos puntuales.
- Equidad de género.
- Cumplimiento de la ley.



Expectativas

- Mejorar el uso de los medios comunicacionales internos.
- Mejorar la pizarra de la fama, tomando en cuenta las metas de cada oficina.
- Procesos de Capacitación dentro de la jornada laboral.
- Continuar con las integraciones familiares.
- Los proyectos de ayuda social también deben realizarse en la zona Costa.

Es nuestro compromiso el generar iniciativas que den respuesta, fortalezcan y demuestren nuestra gestión a favor del cumplimiento de los temas revisados.

→ ¿Quiénes somos?



[G4-56]

Lo que hacemos



Misión

- » Entregamos productos y servicios financieros solidarios de calidad, con una gestión sustentable, apoyados en tecnología vanguardista y talento humano comprometido.

Hacia dónde deseamos llegar



- » Ser modelo en responsabilidad social empresarial, reconocidos en nuestras zonas de influencia por el compromiso con el desarrollo de nuestros grupos de interés y la innovación.

Visión 2018



Fortalecimiento de prácticas éticas

Código de Ética



[GDMA] [G4-LA16]

El Código de Ética fue aprobado por el Consejo de Administración en agosto de 2015, busca formalizar los valores de la Institución y los compromisos que guían los comportamientos de nuestra gente para una correcta toma de decisiones.

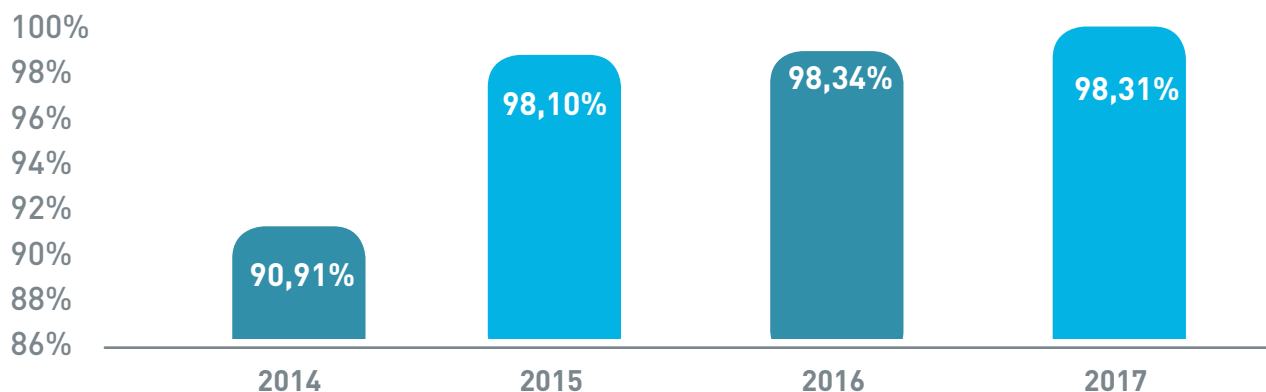
En este período, implementamos una plataforma tecnológica con un aula virtual atada a la intranet institucional, para sensibilizar el Código de Ética, lo pudimos realizar desde la comodidad de nuestros hogares con una aceptación del 90% entre los participantes.

Brindamos la posibilidad a todos los colaboradores de efectuar cualquier denuncia a través de la intranet, acerca de posibles prácticas negativas, en caso de presentarse, son evaluadas por el Comité de Ética; en el período reportado el resultado es cero incidentes.

El cumplimiento del Código fue 99,31% que evidencia el compromiso de todos quienes hacemos la familia CACPECO. En el siguiente gráfico observamos el comportamiento de este indicador:



Cumplimiento del Código de Ética



→ Gobierno corporativo

[G4-34] [G4-7]

La labor diaria es impulsada desde la Asamblea General de Representantes, Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, quienes apoyados a través de diversos comités de trabajo,

formamos canales internos encaminados a satisfacer los intereses y expectativas de nuestras partes interesadas.



→ Asamblea de Representantes

 [G4-13]

Con la participación de 1836 socios efectuamos las elecciones democráticas, en noviembre de 2017, donde se eligieron 30 representantes de los socios a la Asamblea, máxima autoridad de la Cooperativa, conformada por 12 mujeres y 18 hombres. Su rol es gobernar para quienes los eligieron, los socios; sus decisiones se amparan en

funciones señaladas en el Estatuto Social y son de cumplimiento obligatorio para todos los estamentos internos, para enumerar algunas: elegir a los Consejos de Administración y Vigilancia, aprobar y reformar el Estatuto y Reglamento de Elecciones. La Cooperativa es propiedad de los socios y están representados a través de la Asamblea.



ING. CARLOS ARROYO



TGLA. ROCÍO ESCOBAR



DR. MARIO ARGÜELLO



LIC. CARMEN CHUQUI



DR. MARIO TAPIA



Estructura de Gobierno Corporativo CACPECO

NOMBRE	INTEGRANTES POR GÉNERO		FUNCIONES	PERIODICIDAD DE REUNIONES
	M	H		
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	1	4	Velar por los intereses de los socios a través del cumplimiento de normativas, políticas, plan estratégico, regulaciones y resoluciones dentro de su ámbito de acción.	Ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando lo convoque el Presidente de la Cooperativa o al menos tres de sus vocales principales.
CONSEJO DE VIGILANCIA	2	1	Apoyar a la gestión de la Unidad de Auditoría Interna, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos relacionados con controles internos.	Mensual
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	3	3	Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas relacionadas con las políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo.	Mensual
COMITÉ ALCO	3	2	Definir directrices estratégicas que norme la gestión de inversiones, así como para los excedentes de recursos financieros.	Mensual



NOMBRE	INTEGRANTES POR GÉNERO		FUNCIONES	PERIODICIDAD DE REUNIONES
	M	H		
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	2	1	Analizar los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Cooperativa por su naturaleza y asegurar la correcta ejecución de las estrategias de mitigación	Mensual
COMITÉ DE ADQUISICIONES	3	1	Ejecutar procesos de compra, cuando el monto de la misma así lo amerite.	De acuerdo a la necesidad institucional
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	6	1	Gestionar la consolidación del sistema de Responsabilidad Social	Mensual
COMITÉ DE ÉTICA	5	1	Direccionar los comportamientos éticos de la Institución	De acuerdo a la necesidad institucional
COMITÉ DE CRÉDITO	2	1	Resolver las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados en el Reglamento de Crédito	Mínimo dos veces a la semana
COMITÉ DE TALENTO HUMANO	3	-	Vigilar que los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación cumplan con los parámetros fijados en la normativa pertinente	De acuerdo a la necesidad institucional
COMITÉ DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	4	4	Coordinar las acciones en materia de prevención de riesgos del trabajo y cumplir con las atribuciones que señale la Ley	Mensual y de acuerdo a la necesidad institucional

Adicionalmente, aplicamos las prácticas de Buen Gobierno basados en los indicadores de la Alianza Cooperativa Internacional, ACI-Américas, desarrollamos actividades con transparencia, contamos con políticas y procedimientos para regular el accionar de los órganos de gobierno y mantener un adecuado control y gestión de riesgos, estos son mecanismos que aplicamos con el objetivo de proteger los recursos de todos nuestros grupos de interés.



LIC. ADRIANA MOLINA



ING. FRANCISCO ARBOLEDA



AB. NORMA RIVAS

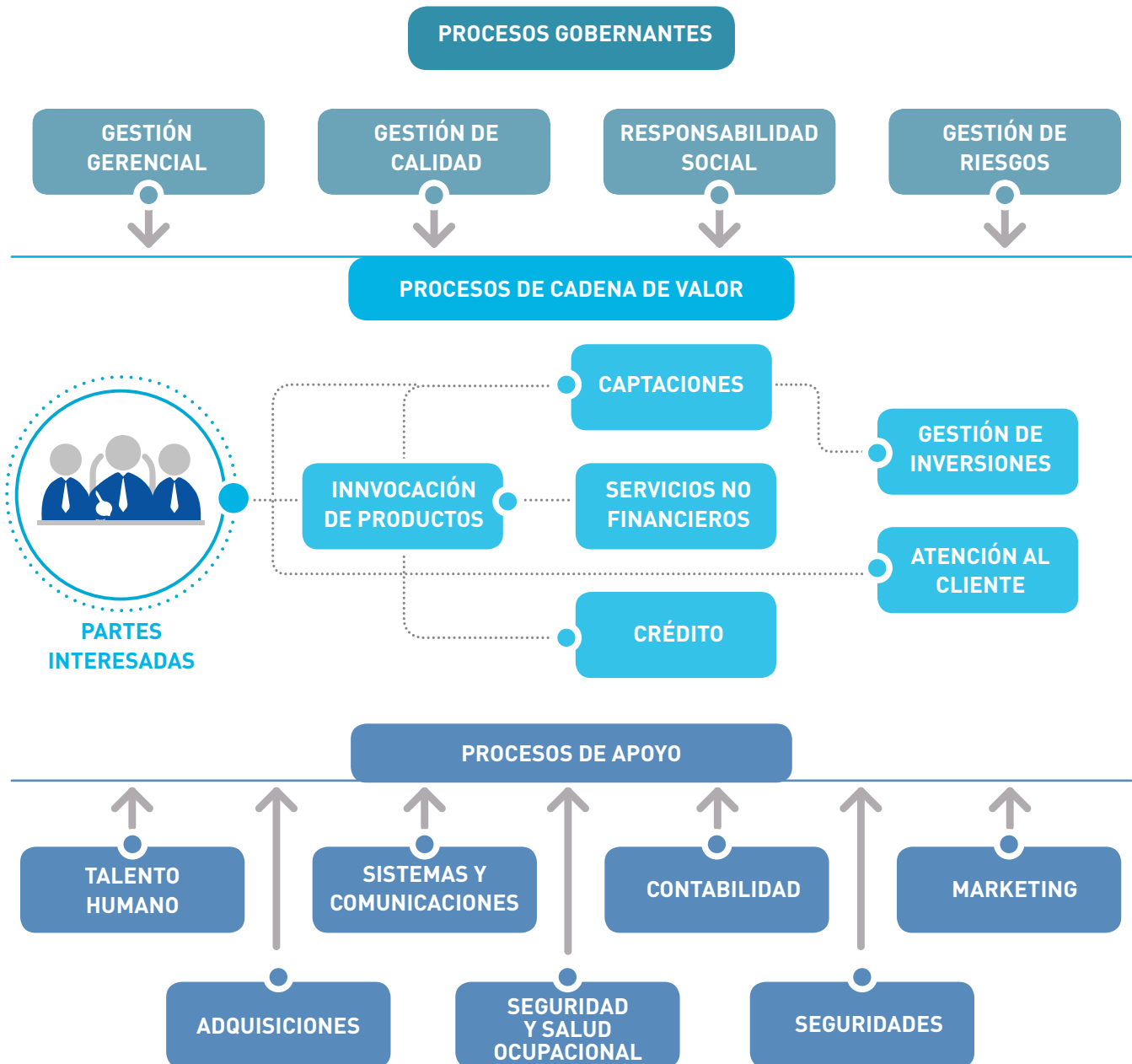
CONSEJO DE VIGILANCIA



→ Nuestra estructura sustentable

El mapa de procesos establece tres grandes instancias: Gobernantes, Operativos y de Apoyo, que permiten un engranaje sostenible y responden

eficazmente a las expectativas de nuestros socios y clientes.







Esta estructura organizacional es apoyada por el staff conformado por:

ALTA GERENCIA

VIRGINIA ESCOBAR

GERENTE GENERAL



SORAYA PEÑAHERRERA

SUBGERENTE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



XAVIER LOMAS

SUBGERENTE DE NEGOCIOS



PRINCIPALES EJECUTIVOS

JENNY PROAÑO

AUDITORA INTERNA



ARACELY TOVAR

JEFA DE RIESGOS INTEGRALES



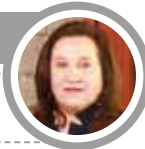
JANNETH GÓMEZ

CONTADORA GENERAL



IRALDA CALVOPIÑA

JEFA DE OPERACIONES



VERÓNICA ORBEA

JEFA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



MARCELA COLLANTES

JEFA DE TALENTO HUMANO



MARÍA DOLORES PÁSTOR

JEFA DE MERCADEO



M. DEL CARMEN BEDOYA

JEFA DE GESTIÓN DE CALIDAD



LORENA MOLINA

JEFE DE SEGURIDADES



SOFÍA RIOFRÍO

TESORERA



AMPARO JIJÓN

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO



FAUSTO CERDA

JEFE DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES



JUAN CARLOS RUBIO

JEFE DE SSOMA





→ Información transparente y asesoramiento justo



[GDMA] [G4-S04] [G4-S05] [G4-S07] [G4-PR7] [G4-PR8] [G4-PR9]
[G4-HR12] [G4-HR3] [G4-PR2] [G4-PR4] [G4-S08] [G4-EN29]

Fomentamos uno de nuestros valores institucionales: “Transparencia”, a través de la permanente entrega de productos y servicios, cuya información es presentada en los diferentes canales de comunicación en forma veraz y oportuna.

Nuestro compromiso en brindar condiciones financieras seguras y apegadas a la ley es permanente, así:

SOCIOS & CLIENTES



- Protegemos la confidencialidad de la información de bases de datos de nuestros socios.
- Brindamos información detallada en el uso de productos y servicios.
- Contamos con canales para la recepción de denuncias, estos son a través de nuestra página web y la red social Facebook, además el Titular de Servicio al Cliente.
- Cero reclamaciones en materia de derechos humanos.
- Cero sanciones por incumplimiento de legislación/normativa que nos aplica.

TALENTO HUMANO



- Atendemos fielmente todos los requerimientos de ley para el pago puntual y justo.
- No tuvimos casos de corrupción.
- Por primera ocasión, afrontamos una sanción interpuesta por la Comisaría Provincial de Salud por un salario básico unificado y la clausura de ocho días del Dispensario Médico, debido a mantener insumos caducados que no afectan la salud de las personas.

MERCADEO



- Nuestras difusiones no contienen publicidad engañosa y desleal, ofrecemos estrictamente lo que podemos cumplir y no tenemos demandas.
- Cumplimiento de la normativa respecto a la información de productos y servicios.

MEDIO AMBIENTE



- Vamos más allá de lo que la Ley exige, cada una de las Agencias cuenta con su “Certificado de Registro Ambiental”, mientras que nuestra Oficina Matriz mantiene el Reconocimiento Ecuatoriano ambiental “PUNTO VERDE”.
- Cero sanciones por incumplimiento de legislación/normativa que nos aplica.

ADQUISICIONES PRODUCTOS/SERVICIOS



- Actuamos bajo nuestro Reglamento de Adquisiciones.
- No tuvimos casos de corrupción.



Prevención de Lavado de Activos

Implementamos medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en las operaciones se cometan delitos, como el Lavado de Activos. Contamos con políticas y procedimientos que continuamente son socializados y controlados.

185 colaboradores, que representan el 99,46% fueron capacitados en prevención, detección y erradicación del delito de lavado y personas políticamente expuestas (PEPS); para su comodidad realizamos la capacitación vía e-learning a todo el personal

94 colaboradores, que representan el 72%, se les informó sobre políticas de lucha contra la corrupción, el siguiente año se sensibilizará al directorio y colaboradores.

Estos esfuerzos se han visto claramente reflejados en los resultados obtenidos, a lo largo de 2017 no identificamos casos de corrupción, en directivos, colaboradores y proveedores.

→ Alianzas



[G4-15] [G4-16]

Nos mantenemos en una relación de cooperación técnica con las siguientes organizaciones:

ICORED:

Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador



RTC:

Red Transaccional Coonecta



FINANCOOP:

Caja Central Cooperativa



ACI:

América Alianza Cooperativa Internacional



CERES:

Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social

El trabajo en conjunto lo desarrollamos bajo parámetros de integración enfocados en atender necesidades de nuestros grupos de interés, buscando el fortalecimiento del sistema cooperativo.





→ Reconocimientos

Debido a la gestión eficiente que mantuvimos en 2017, fuimos reconocidos por diferentes institu-

ciones que avalaron el compromiso que mantenemos a favor de la sostenibilidad:

PRIMER LUGAR de Cooperativas Grandes por la Corporación Ekos, por buen manejo de índices financieros, galardón logrado por sexto año consecutivo.

PRIMER LUGAR en Voluntariado Corporativo, Reconocimiento Mil Gracias, otorgado por el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, Fundación CODESPA y el Programa de Voluntariado de las Naciones Unidas.

RECONOCIMIENTO A LA MEJOR PRÁCTICA EN RSE 2017 Y MENCIÓN ESPECIAL por la madurez del proyecto Movilidad Responsable, en la categoría Vinculación con la comunidad, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, en Querétaro, México.

TERCER LUGAR en la “VII Edición del Reconocimiento General Rumiñahui de Responsabilidad Social 2017”, en la categoría “Gran Empresa”, otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha; además alcanzamos la “Distinción a la Diversidad y No Discriminación”, este último, otorgado únicamente a 10 empresas del País, de 170 postuladas en esta iniciativa.





→ Cifras claves 2017

📍 [G4-9]

Fomentamos uno de nuestros valores institucionales: “Transparencia”, a través de la permanente entrega de productos y servicios, cuya información es presentada en los diferentes canales de comunicación en forma veraz y oportuna.

Nuestro compromiso en brindar condiciones financieras seguras y apegadas a la ley es permanente, así:

Activos



Patrimonio



Ingresos



Monto concedido cartera Microcrédito



Monto concedido cartera Consumo



Inversión en la comunidad



N° de socios



N° de colaboradores



N° de personas capacitadas en educación financiera



Compensación Huella de carbono (en Kg de CO₂)





3

**CRECEMOS
CON SUEÑOS
CUMPLIDOS**

.....





→ Gestión sostenible y responsable

Nuestra gestión sostenible va afianzándose en el tiempo, el camino recorrido nos permite contribuir de manera evidente en el ODS N° 8: “Empleo Digno y Crecimiento Económico”, por la creación de 186 fuentes directas de empleo y la positiva evolución de más de 15.600 microempresarios quienes generan trabajo, pago de impuestos, acceso a educación, vivienda, servicios básicos, entre otros, estamos comprometidos en conocer el impacto real en nuestros socios, a través de un estudio socio-económico que lo programamos para 2018. De la misma forma, direccionamos esfuerzos para cuidar y preservar los recursos naturales con los que contamos para la operatividad del negocio, así sustentamos al ODS N° 13 Lucha Contra el Cambio Climático.





➔ Gestión de riesgos sistémicos y de cartera



[GDMA] [G4-2] [G4-EC2]

La economía ecuatoriana en 2017, se caracterizó por la desaceleración, la incertidumbre generada en el desempeño macroeconómico fue la tónica que nos acompañó todo el año. El bajo precio del petróleo se mantuvo y no existen indicios de recuperación, al menos en el mediano plazo, disminuyendo sustancialmente los ingresos del País, continúa la devaluación de las monedas de países vecinos, contrayendo la competitividad. Al ser un año electoral existió limitada inversión extranjera, lo que repercutió en el desarrollo económico.

En este contexto nacional, una prudente administración de los riesgos es la clave para que nuestra Institución enfrente la adversidad, que afecta directamente al normal desenvolvimiento del negocio.

Dentro del análisis de riesgos, podemos destacar los más relevantes:

Riesgo de Liquidez

Se amplía el uso de metodologías e incorpora escenarios de stress de liquidez, enfocándonos en determinar el nivel de riesgo de la Institución y su capacidad de respuesta ante escenarios adversos. Concluimos que el nivel de riesgo es bajo para la Institución.

Riesgo de Mercado

Lo gestionamos con base al análisis de brechas de sensibilidad, que nos permite proyectar el grado de afectación en relación a los periodos de tiempo en que se efectúa la recuperación de los fondos.

Riesgo de Crédito

Constituye uno de los elementos que mayor importancia, incluye distintos mecanismos de identificación, medición y seguimiento a fin de fortalecer el proceso de crédito, complementado con capacitación permanente y como buena práctica solicitamos los documentos habilitantes para realizar actividades económicas dentro del marco de la ley cuando estas tienen injerencia en el entorno ambiental, no obstante, no se cuenta con un análisis de riesgo de cambios climáticos

Riesgo Operativo

La gestión de este riesgo se alinea a la ISO 22301-2012, principal eje en la aplicación de pruebas de medición del Plan de Continuidad del Negocio.



→ Fortalecemos el manejo financiero adecuado



[GDMA] [G4-EC1]³ [G4-EC4⁴] [G4-EC8]

La credibilidad y confianza de nuestros grupos de interés, posibilitaron los siguientes resultados:

DETALLE	INFORMACIÓN 2016	INFORMACIÓN 2017	VARIACIÓN 2016 VS 2017 (%)
Ingresos	\$ 27.226.495	\$ 31.117.766	14,29%
Valor económico distribuido	\$ 23.067.172	\$ 24.679.829	6,99%
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$ 3.940.742	\$ 3.997.347	1,44%
Pagos a los proveedores	\$ 2.105.542	\$ 2.363.032	12,23%
Pagos a instituciones públicas	\$ 2.688.801	\$ 3.309.084	23,07%
Inversiones en comunidades	\$ 127.614	\$ 127.848.03	0,18%

Nuestro principal ingreso proviene de los intereses que genera la cartera de crédito; las estrategias aplicadas para alcanzar un importante grado de eficiencia están en: una cultura de reducción de gastos, procesos adecuados, satisfacer los

intereses de nuestros socios, permanente observancia de la normativa interna como externa y adaptarnos a los cambios de mercado y tecnológicos.

³ El contenido de la presente Memoria involucra únicamente el desempeño de CACPECO, controlada por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); cuya actividad económica principal es la intermediación financiera. [G4-17]

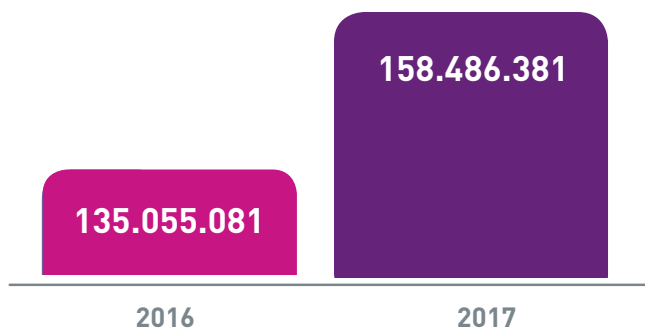
⁴ No contamos con ningún tipo de ayudas, becas, premios o beneficios provenientes de entes gubernamentales.



→ Nuestra cartera

17,35% fue el crecimiento en cartera de crédito en relación al año anterior, resultado que lo obtenemos por la disminución de las tasas activas en los segmentos de microcrédito y consumo, para brindar una alternativa solidaria que les permita a nuestros microempresarios pagar menos intereses y consecuentemente, promover un ahorro a su economía; adicional se realiza compra de cartera, de esta manera optimizamos la liquidez institucional.

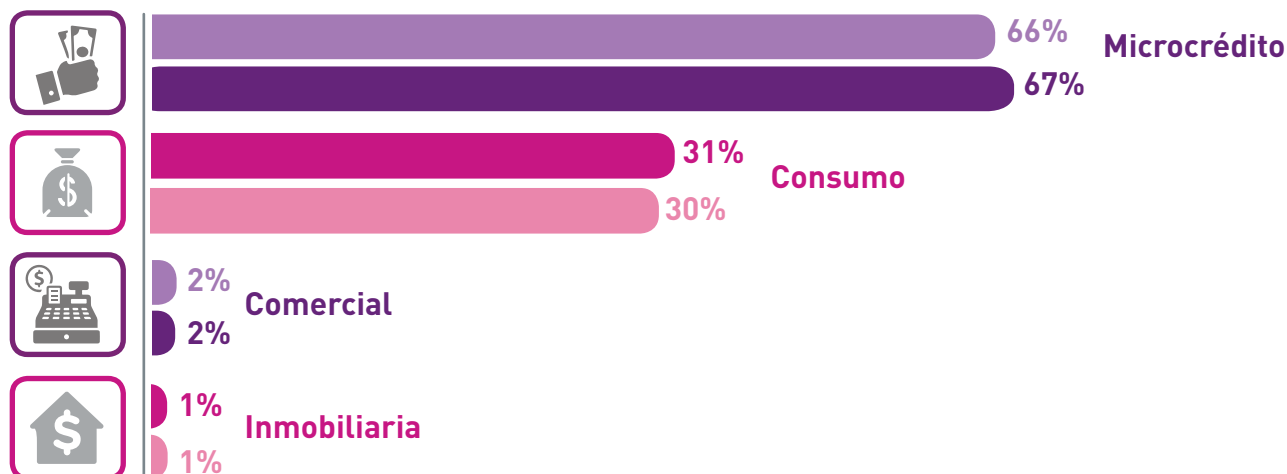
Cartera de crédito



Mantenemos nuestra convicción en apoyar al sector productivo microempresarial del centro del País, por ello, 67% del portafolio de la cartera

corresponde a esta línea, en el año reportado no hubo variaciones y se distribuye de la siguiente manera:

Distribución de cartera





Calidad de Cartera

La morosidad disminuye 1,20% en relación al período anterior resultado del esfuerzo, dedicación y constancia de nuestro talento humano, sumado a la sensible posición de CACPECO ante las situaciones de adversidad de nuestros socios y las que atendemos de acuerdo a su capacidad de pago.



Morosidad
3.08%



Solvencia
28.16%



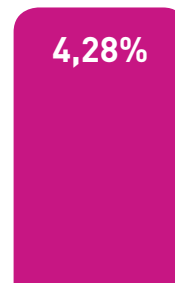
Grado de absorción
53.20%



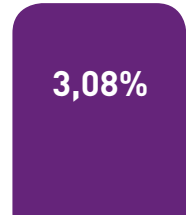
ROA
2.49%



ROE
14.40%



2016



2017

Como consecuencia de una gestión sustentable basada en transparencia y prudencia financiera, presentamos crecimientos sostenidos, que propicia la obtención de los siguientes indicadores:





PROTEGEMOS



GUARDIANES



CRECEMOS



CUIDAMOS



ANEXOS



NUESTROS SOCIOS



→ Lideramos con confianza

Productos y servicios innovadores



[GDMA] [G4-FS8]

Al finalizar el período contamos con el producto ECO-CACPECO, que está destinado a actividades como: financiamientos para vehículos híbridos, agricultura orgánica, actividades de ecoturismo, vivienda ecológica o maquinaria Energy Star para pequeños y medianos negocios y disminución de contaminantes. Los proyectos que sean productivos y utilicen este tipo de tecnologías tendrán un año de gracia, a una tasa de interés preferencial.



Como parte de nuestra estrategia comercial, se mejoran las condiciones de crédito para socios VIP, quienes tengan más de dos créditos con pagos puntuales.





Inclusión y accesibilidad financiera



[GDMA] [G4-PR3]

Una de las formas que la Institución promueve la inclusión es el producto Ahorro Móvil, opción que permite a nuestro personal visitar a los socios en sus propias instalaciones, receptor y registrar sus ahorros directamente a sus cuentas.

Nuestra Oficina Móvil ofrece la posibilidad a las poblaciones alejadas y en donde no contamos con puntos de atención, accedan a información de todos los productos y servicios.

A través de los créditos CREER brindamos la alternativa de préstamos grupales a personas ubicadas en sectores rurales y urbano-marginales, que no tienen acceso a la inclusión financiera y limitadas condiciones de respaldo.

Los productos CACPECO EN LÍNEA y remesadoras del exterior Money Gram y Delgado Travel permiten acercarnos a nuestros socios y ser la opción que facilita el acceso a sus recursos en el País y recibir dinero del exterior.

Oficina Móvil



Créditos CREER



Cacpeco en línea

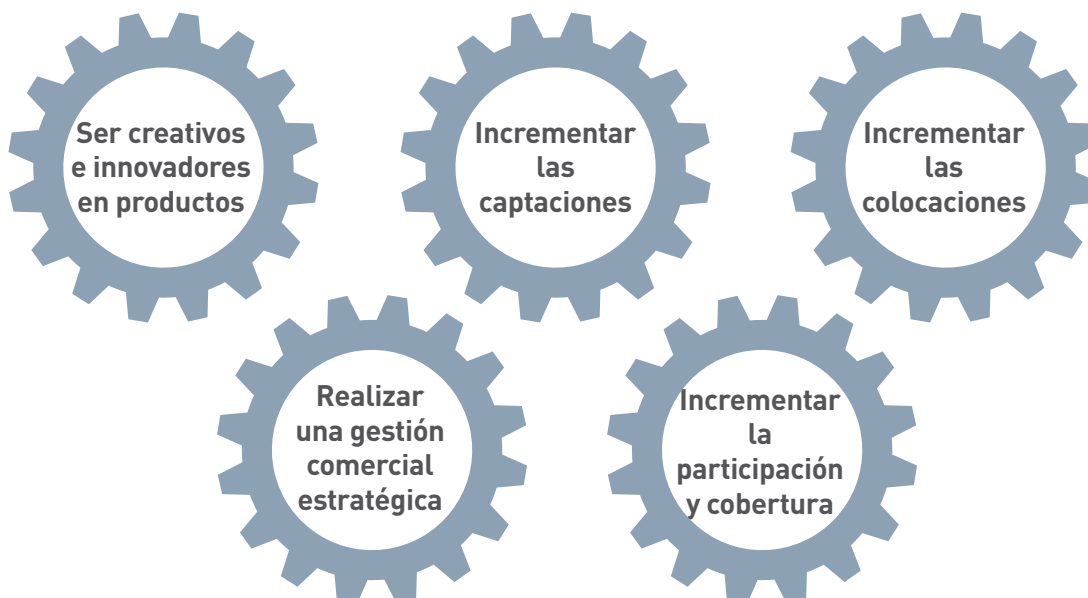


Financiamiento responsable



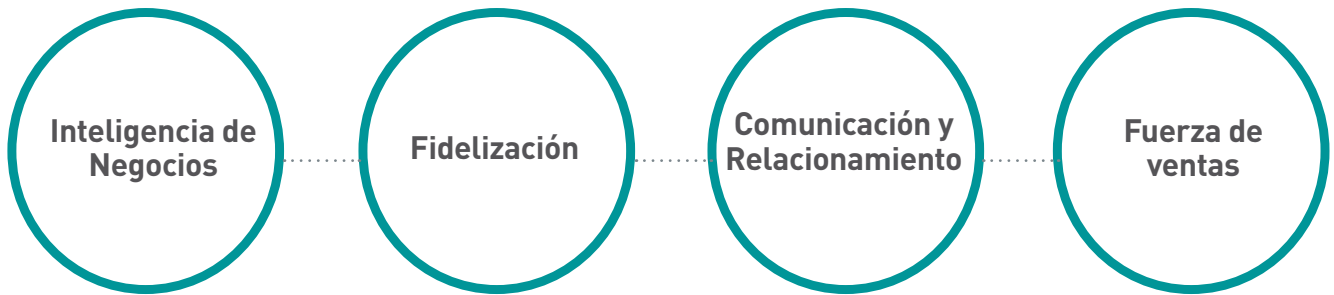
[GDMA] [G4-4] [G4-8] [G4-FS7] [G4-FS6] [G4-FS14]

En la planificación estratégica diseñada hasta el año 2018, nos planteamos, entre otros, los siguientes objetivos:





Para esto, implementamos los siguientes proyectos estratégicos:

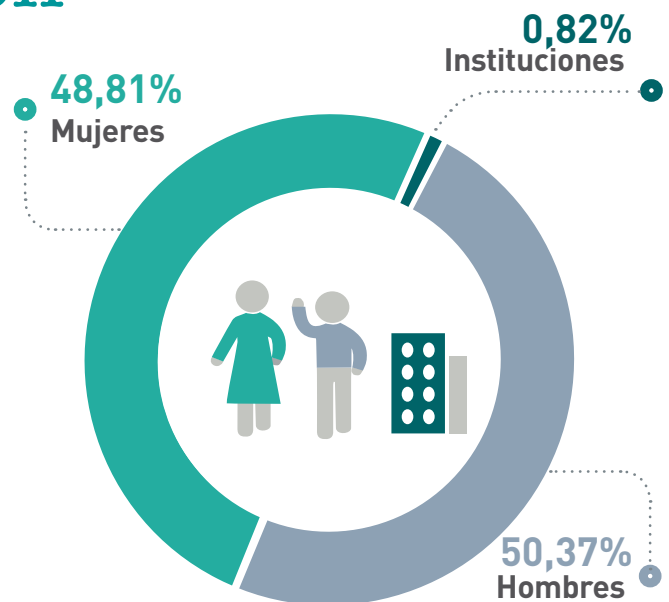


Dichos proyectos lograron cumplir con la estrategia comercial con enfoque en la rentabilidad, que permite afianzar el modelo de gestión sustentable.

→ Caracterización de los socios

Nos especializamos en la atención a sectores categorizados como microempresarios dedicados al comercio, servicios y transporte, sin dejar de lado los empleados del sector público y privado.

Respetamos el principio de no discriminación, es así que, tanto hombres como mujeres tienen acceso a aperturar cuentas de ahorros y a utilizar nuestros servicios, del total de 8.712 cuentas abiertas en el año, la distribución por género fue:



8.712 cuentas abiertas →

Contamos con miles de nuevos socios de las cinco provincias que nos conceden la licencia para operar:





→ Gestión comercial

CACPECO apuesta a un proceso de re aprendizaje en busca de resultados diferentes, se cuenta con el acompañamiento de una empresa especializada en Neuroventas, que parte de la forma en la que se plantea la venta de los productos/servicios, con esta metodología se motiva a alcanzar los sueños de los socios y complementar con la información de las características de los productos.

Así también, flexibilizamos las políticas de concesión de créditos, apoyados en la herramienta de precalificación, que permite reducir el tiempo de entrega y disminuir el riesgo que a futuro el crédito sea impago.

En cuanto a estos productos atendemos cuatro tipos de destinos:



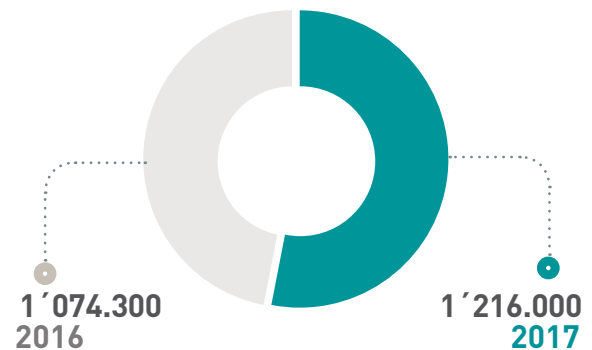
📍 Crédito Comercial



Producción,
servicios, comercio

\$1'216.000

en créditos colocado con el objetivo de continuar impulsando la reactivación económica de las PYMES.



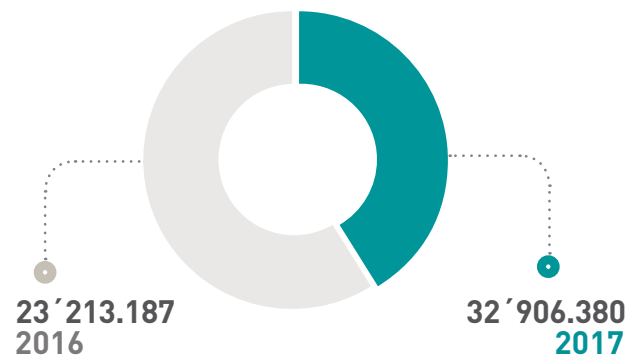
📍 Crédito Consumo



Compra de vehículos de uso personal, nivelación de presupuesto familiar, mejoras de vivienda, entre otros.

3.379 créditos por un monto de

\$32'906,380





📍 Crédito Inmobiliario



Adquisición de vivienda nueva o usada, construcción en terreno propio o mejoramiento de vivienda.

\$ 719,550

de crédito colocado. En el último trimestre las condiciones de monto y plazo se flexibilizaron. No es comparable con el año anterior, pues no se otorgaron créditos de este tipo.

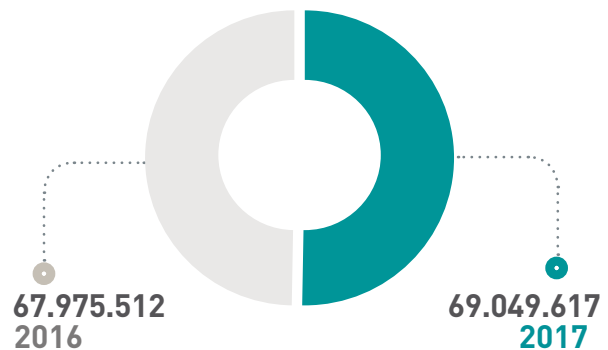
📍 Microcrédito



Actividades de producción y servicios en pequeña escala

\$69'049,618

7.985 operaciones por un total de \$69'049,618 monto del que \$8'100.427 corresponden a compra de cartera.



📍 Créditos Grupales



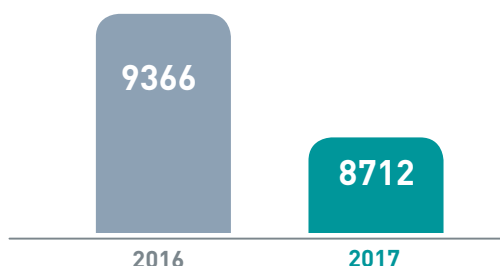
Pequeños emprendimientos

\$2'436,321

271 créditos por un total de \$2'436,321, este dinero a su vez es distribuido a grupos de hasta 30 personas, a través de cantidades menores, en las zonas rurales de las Agencias de Latacunga, Pujilí, Saquisilí, La Maná, Valencia, Moraspungo y Quevedo.

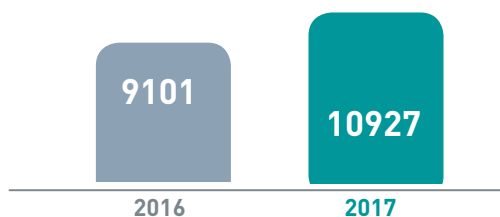


→ Productos de Captación



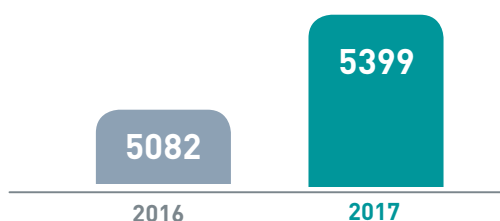
- Abrimos **8.712** nuevas **cuentas de ahorros.**

- Pago de interés trimestral.
- Seguro de vida gratuito con coberturas en función del saldo promedio trimestral.



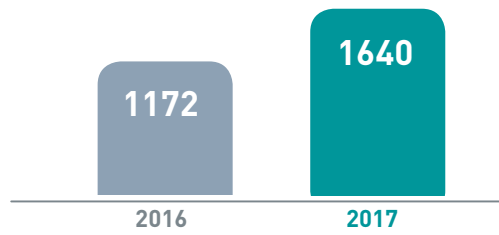
- Prevé el compromiso en ahorrar en forma regular por un período no menor a un año **hasta 5 años.**

Ahorro Inversión Distribución por género



- **5.399** personas se decidieron por este producto, que ofrece mejor rentabilidad.

- Se requiere un monto mínimo de \$100.
- Plazo a elección entre 30 y 360 días.



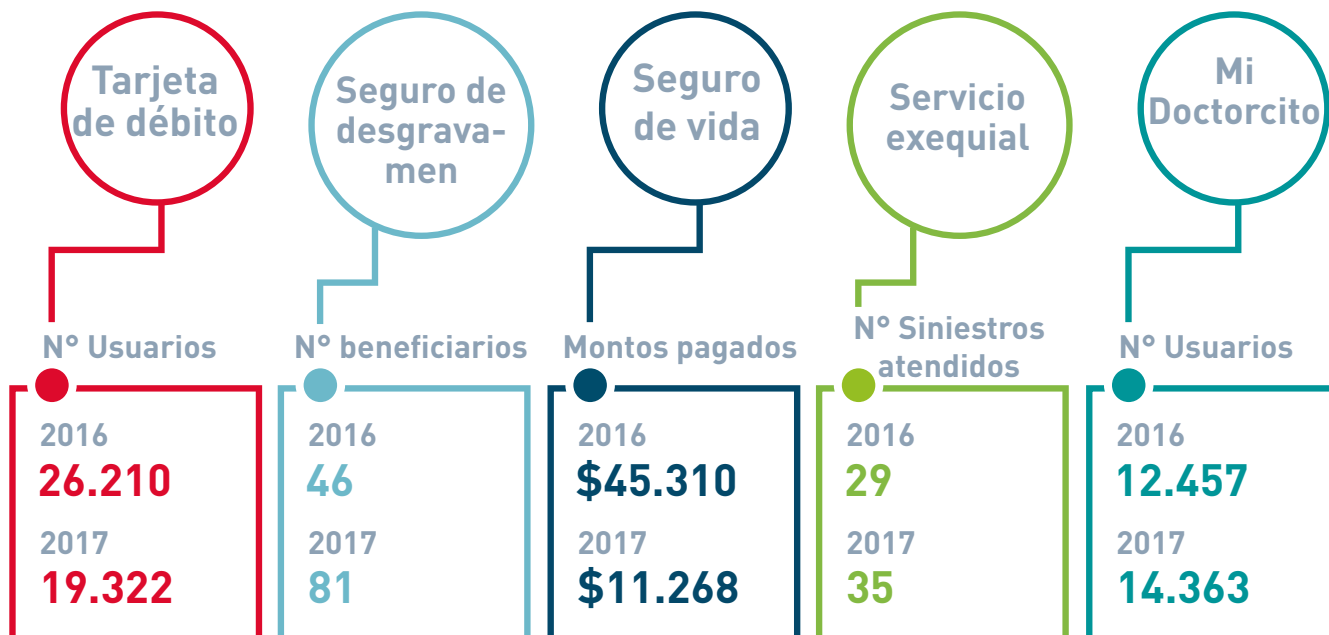
- En promedio estas nuevas cuentas mantienen un saldo de **\$161.**

- Destinado para menores de 0 a 15 años.
- Montos mínimos de apertura de \$3.





→ Servicios no financieros



● Tarjeta de débito

19.322 usuarios optaron por el servicio de cajero automático, la disminución de los mismos respecto al año anterior, se debe al cumplimiento a la normativa de la SEPS, que dispuso la anulación de 16.025 tarjetas con banda magnética y el posterior cambio a chip que garantiza mayor seguridad en el uso de cajeros automáticos.

● Seguro de desgravamen

Un total de 81 siniestros, fueron pagados por \$880,402, brindándoles tranquilidad a las familias.

● Seguro de vida

Pagamos \$11,269 a los deudos de cuatro beneficiarios de depósitos a plazo fijo.

● Servicio exequial

\$31,400 fue el valor cubierto a 35 socios, permitiéndoles un sepelio digno y el no incurrir en gastos extraordinarios a los familiares.

● Mi Doctorcito

Servicio médico a través del que brindamos asistencia ambulatoria al socio, su cónyuge y dependientes menores de edad, con entrega de medicinas, generó un total de \$113.407 de ahorro en su economía.





→ Confidencialidad y seguridad de la información



[GDMA]

Contamos con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información “SGSI” que está alineado a buenas prácticas internacionales como son las normas ISO 27001-27002, en 2017 se consolidan estos procesos como una mejora en la protección de seguridad perimetral que involucra accesos, comunicaciones y métodos controlados; con el fin de garantizar la integridad, confidencialidad y dispo-

nibilidad de la información, amparado en controles del SGSI que incluye: técnicas de evaluación, medidas de protección, proceso de documentación y revisión. Implementamos políticas y normas estandarizadas a nivel internacional para la certificación (ISO 27001, ISO/IEC 17799, entre otras), así, garantizamos estar preparados para proteger la información y cuidar la reputación institucional.

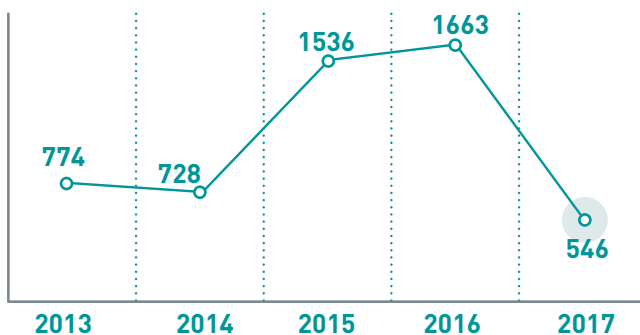
→ Monitoreo permanente de calidad y reclamos



[GDMA] [G4-PR5]

Registramos un total de 546 quejas y reclamos en todas nuestras agencias, número que porcentualmente representa una disminución de 67.17%, debido a la implementación del nuevo switch transaccional para el servicio de cajeros automáticos.

HISTÓRICO DE QUEJAS



91.44% de los casos atendidos fueron resueltos y cerrados a satisfacción, seguidos de 8.01% en trámite y el 0.55% quedaron pendiente al cierre de 2017, estamos comprometidos en fortalecer un sistema de servicio de excelencia.



90.2 %

Satisfacción
de nuestros
socios

En CACPECO cada año se realiza un estudio de satisfacción, mediante una encuesta en la cual, los socios evalúan cómo fue su experiencia al visitarnos y utilizar nuestros servicios.

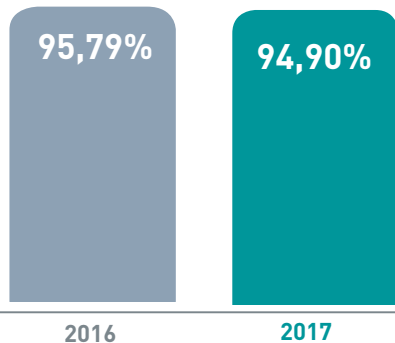
En una escala del 1 al 5 califican aspectos como la: cortesía, comunicación y capacidad del personal, oportunidad en la entrega de nuestros productos, imagen y funcionalidad de oficinas, así como reputación y prestigio de la Cooperativa.

La satisfacción de nuestros socios alcanzó el 90.2% frente al 95.04% de 2016, 4.84% menos en razón que los servicios no financieros cambiaron sus condiciones.

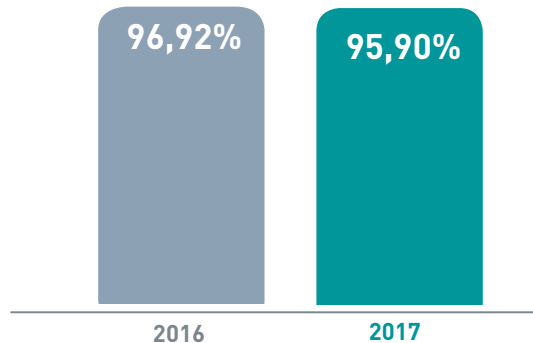


Los atributos relevantes evaluados son:

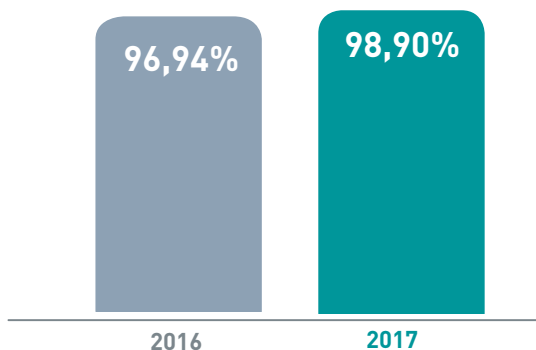
COMUNICACIÓN Y CORTESÍA



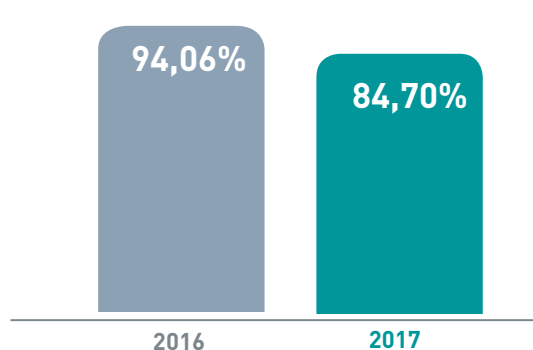
INFRAESTRUCTURA



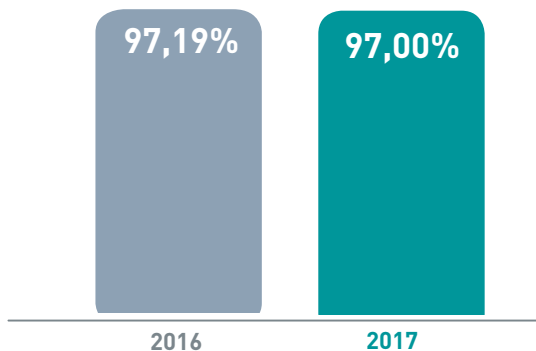
REPUTACIÓN



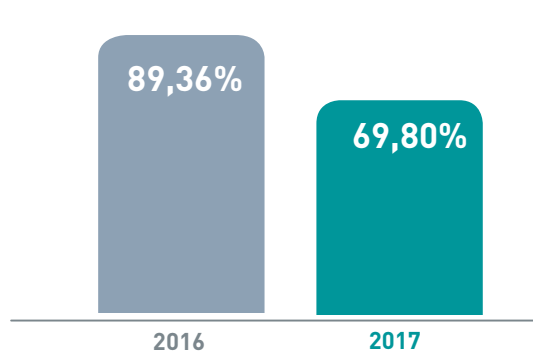
PRODUCTO



CAPACIDAD



SERVICIOS





→ Testimonios de vida

“ Soy dueña de “Súper Aseo”, local comercial de productos desechables y de pañales en la ciudad de Saquisilí, doy un agradecimiento especial a la Cooperativa CACPECO quien ha sido un soporte para poder surgir, ha sido una mano amiga todos los años que he tenido mi negocio, he trabajado solo con CACPECO y un agradecimiento muy especial porque con ello puedo mantener y sostener a mi familia incluso para que mis niños tengan una buena educación. Esperamos que nos sigan apoyando con sus créditos para ampliar mi negocio y tener más acogida y clientes. ”



IRMA DEL ROCÍO MOROCHO

Socia desde el 6 de noviembre de 2007



MERCIA MARIA CUMBICUS

Socio desde el 17 de febrero de 2005

“ Yo soy de Pujilí, tenemos el negocio en la parroquia La Victoria, venimos trabajando alrededor de 20 años en la artesanía, junto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO hemos logrado sobresalir, nos ha prestado su servicio como es el crédito para emprendedores, nos ha apoyado en todo, siempre con rapidez y en condiciones muy favorables, por esta razón, nuestro negocio ha prosperado y es la fuente de vida para mi familia. ”

“ Estamos al frente de Grupo Ecuador, deseamos compartir cómo ha sido nuestra experiencia en CACPECO, el trabajo en conjunto ha enriquecido mucho este proyecto, hemos crecido como personas y como profesionales. CACPECO ha sido parte fundamental, hemos consolidado lazos empresariales, los diferentes créditos han favorecido a nuestra Institución, en el crecimiento de nuestra infraestructura, de nuestra parte académica y financiera, gracias a CACPECO hemos podido establecer un proyecto en cuanto a la recaudación de las pensiones de nuestros alumnos, de una manera muy rápida y eficaz, facilitando a los alumnos los pagos a través de la Cooperativa. ”



PAOLA ESCOBAR

Socios desde el 19 de diciembre de 2006



FABIÁN HIDALGO



CUIDAMOS AL TALENTO HUMANO

.....



→ Calidad de empleo



[GDMA] [G4-10] [G4-EC6]

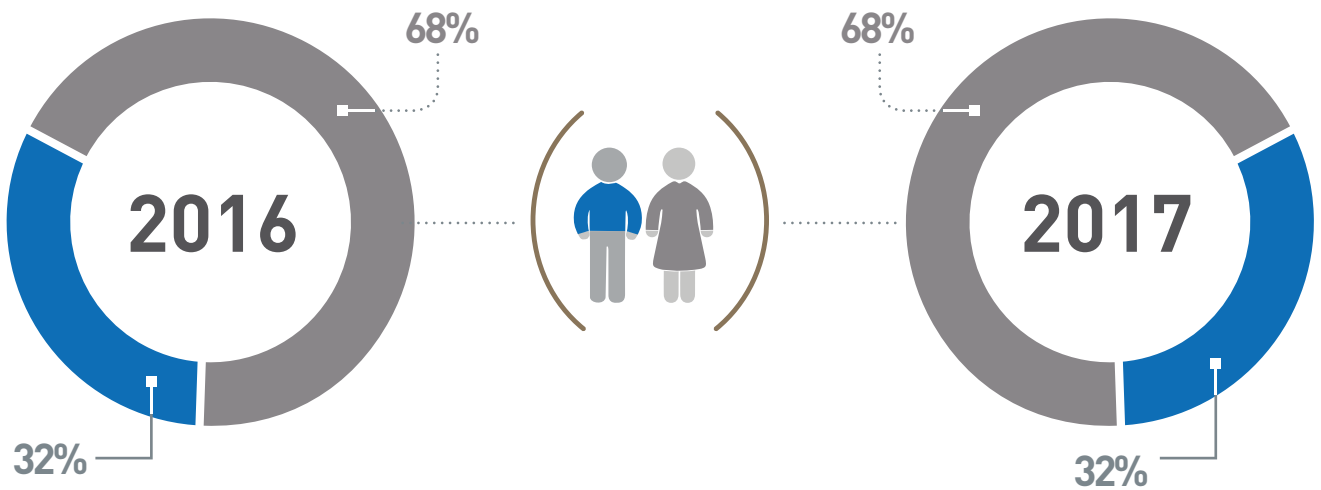
Sustentamos el crecimiento institucional en el fomento diario del compromiso, la lealtad y la responsabilidad.

Nos guiamos por las políticas de respeto a la diversidad, la no discriminación, igualdad de oportunidades, la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso, realizado bajo hostigamiento ya sea laboral o sexual y estamos comprometidos en contratar al menos el 50% de los colaboradores de las zonas donde operamos y de esta manera contribuir al desarrollo local.

Nuestro talento humano en 2017, mantiene el mismo porcentaje de composición en género que el período anterior:

Género	Costa	Sierra	Total
Femenino	20	107	127
Masculino	14	45	59
Total	34	152	186





99% del personal tiene un contrato indefinido, el 1% restante, mantiene un contrato a prueba, en el caso de Gerencia General y el Médico Ocupacional mantienen contrato de servicios profesionales. En 2017, no hubo la necesidad de contratar a tiempo parcial.

El 100% de la Alta Gerencia procede de zonas donde desarrollamos operaciones significativas, la integran: Gerencia General, Subgerencia de Desarrollo Organizacional y Subgerencia de Negocios, quienes determinan y marcan la línea estratégica que seguimos.



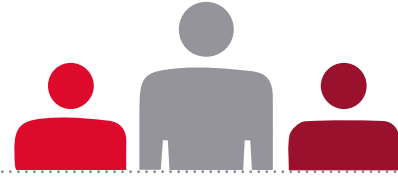
El trabajo en equipo es clave para que una organización tenga éxito y sobreviva con el tiempo.



→ Diversidad e inclusión laboral



[GDMA] [G4-LA12] [G4-LA1] [G4-LA3] [G4-EC3]



- Cumplimos con los derechos de las minorías compartimos con siete compañeros con discapacidad, que representan el 4% del total de la plantilla, cuatro son mujeres y tres son hombres.
- 100% de los colaboradores nos consideramos mestizos.
- Nuestra fuerza laboral mayoritaria se encuentra en el rango entre 30 y 50 años con el 58%.

Propiciamos una vinculación laboral sustentable

Brindamos la posibilidad que nuestros colaboradores crezcan personal y profesionalmente, es así que, cuando existen oportunidades de vacantes revisamos internamente los candidatos, el requisito necesario es cumplir con el perfil del cargo, no se considera si es hombre o mujer, todos tienen las mismas oportunidades.

Cumplimos con el compromiso de propender el equilibrio en el mercado laboral de las zonas donde operamos, principalmente en la provincia de Cotopaxi, donde hay una mayor oferta laboral femenina, por otra parte, creemos en el talento joven y propiciamos su inserción, pues en muchos de los casos CACPECO, es su primer trabajo.

En el siguiente cuadro, se describen las contrataciones por género, distribución geográfica y edad promedio:

Nuevas contrataciones de 2017



18
Mujeres

costa: 2
sierra: 16



Edad promedio
28 años



4
Hombres

costa: 0
sierra: 4



Edad promedio
34 años

Las 22 contrataciones nuevas del período reportado manifiestan recibir un trato sin discriminación en el lapso de selección, su proceso de entrenamiento contó con

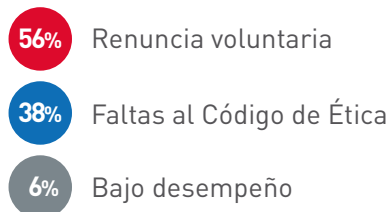
dos fases, la primera de conocimiento general de la Cooperativa y la segunda, sobre preparación específica del puesto a ocupar.



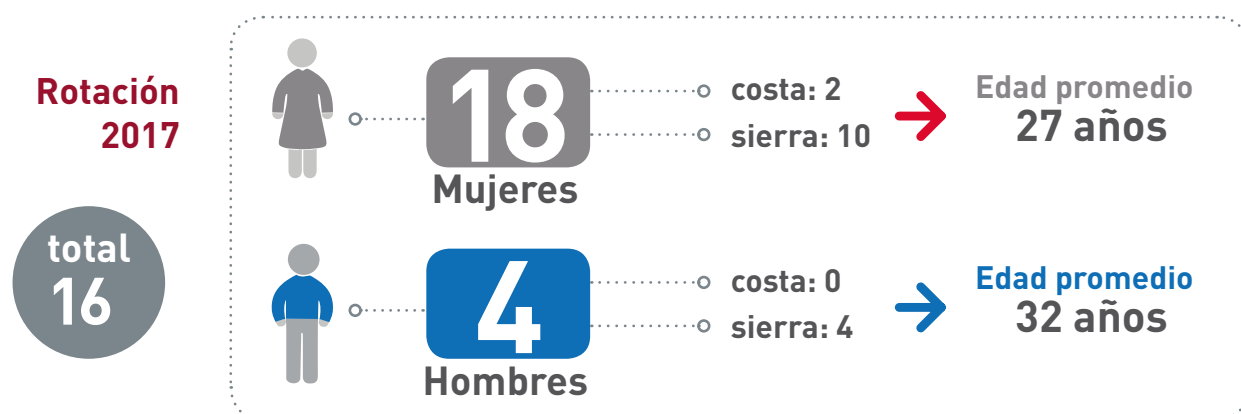
Rotación, un indicador que mejora...

16 personas dejaron de prestar sus servicios, lo que representa el 8.78% de rotación, porcentaje inferior en 2,59 puntos porcentuales al año anterior, evidencia el alto nivel de estabilidad que provocan las condiciones laborales adecuadas de CACPECO y por parte del Talento Humano, la valoración a nuestra opción laboral de crecimiento personal, buen clima laboral y remuneraciones salariales justas y equitativas.

Los motivos de estas desvinculaciones obedecieron a:



A continuación, se detalla un gráfico de rotación por género, distribución geográfica y edad promedio:



➔ Desarrollo profesional = Talento humano competente y comprometido



[GDMA] [G4-LA9] [G4-LA10] [G4-LA11]

El objetivo de este proceso es desarrollar personal altamente calificado en términos de conocimientos, habilidades y aptitudes para el eficiente logro de resultados; en la siguiente tabla se evidencia un

incremento de 118% en la inversión, situación que responde al direccionamiento de recursos para el área comercial, a fin que sus competencias se afiancen para llegar con mayor facilidad a nuestros socios:

Capacitación	2016	2017
Inversión Total	\$ 24,476	\$ 53,480
Inversión en capacitación por colaborador	\$ 136	\$ 288
Número de horas por colaborador	23	24
Porcentaje de colaboradores capacitados en el año	100%	100%
Número de horas de capacitación al personal de Negocios	2765	2448
Número de horas de capacitación al personal del Corporativo	1167	2033
Número de horas de capacitación a la Alta Gerencia	168	98

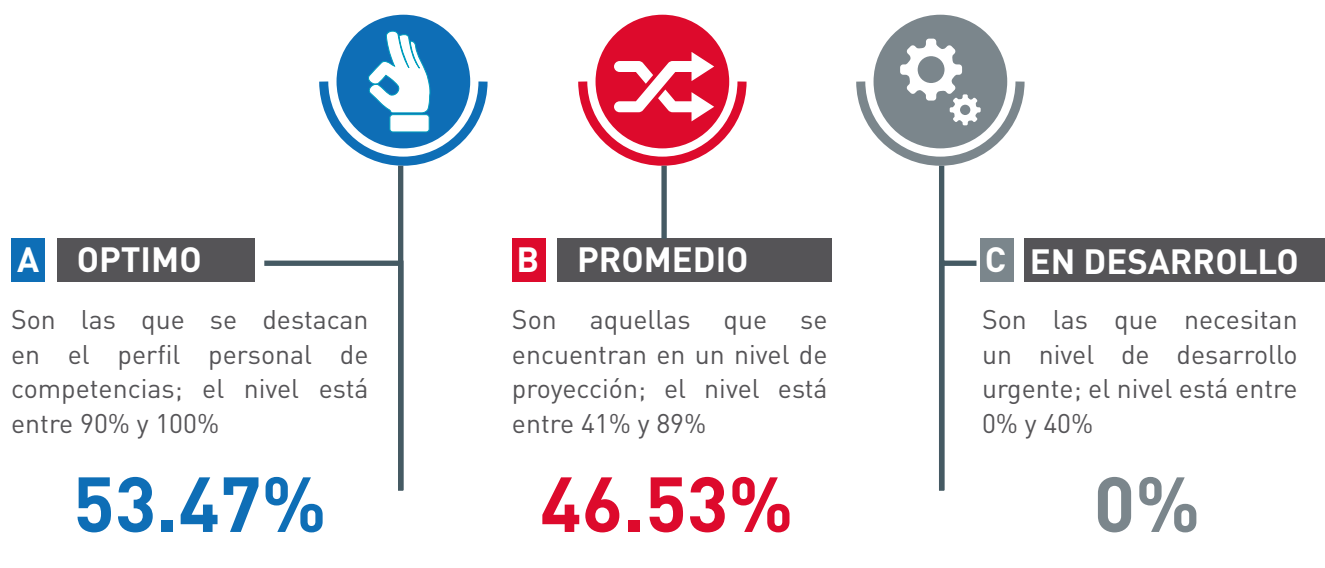


Evaluación de desempeño, un proceso de mejora continua

La evaluación al desempeño es un proceso importante, los colaboradores conocemos el nivel en el que nos encontramos en competencias y conocimientos necesarios para efectuar de manera óptima las actividades, somos evaluados de forma semestral, recibiendo retroalimentación por parte de los jefes

inmediatos. Se efectúa planes de acción para mejorar o cubrir las brechas detectadas.

Los resultados que arrojaron esta evaluación, fueron los siguientes:





Beneficios más allá de la Ley



[G4-EC5]

El cálculo que efectuamos para la remuneración fija es técnicamente realizado, a través del proceso de valoración de cargos que evalúa criterios como: instrucción formal, experiencia, habilidades de gestión y de comunicación, toma de decisiones, rol del puesto,

responsabilidad, orientación al servicio y a resultados, que lo comparamos con estudios salariales para garantizar la equidad interna y la competitividad externa; 100% de los colaboradores, exceden el salario básico sectorial.



[G4-LA2]

A la retribución económica sumamos otros ingresos como:



Dentro de los beneficios institucionales se encuentran:

Seguro de vida:

Dirigido a colaboradores que realizan actividades externas.



Plan celular:

Descontado por medio de roles para los colaboradores que deseen.



Seguro médico:

El 95% del talento humano cuenta con seguro médico privado a partir del período de prueba, sin distinción del tipo de contrato. El 5% corresponde al personal que ya tenía un seguro externo.



Tarjetas empresariales de descuento:

Mantenemos convenios para descuento por roles por consumo en comisariatos y farmacias.





Nuestro sistema de retribución económica se presenta de la siguiente manera:

RETRIBUCIÓN ECONÓMICA 2017

UTILIDADES

\$954.612

\$1.467.681

2016

2017



BENEFICIOS SOCIALES

\$837.024

\$888.825

RETRIBUCIÓN ECONÓMICA

\$1.796.324

\$1.985.941

→ Un entorno saludable que cuidamos todos

Relaciones entre la Alta Gerencia y Colaboradores



(GDMA)

Acciones concretas como: socialización de metas, reuniones mensuales, desayunos con el personal nuevo de parte de la Gerencia General, respaldo a grupos de mejora y al voluntariado corporativo, entre otros, son los medios que marcan un vínculo más cercano con el equipo humano que hace CACPECO, convirtiéndonos en un grupo de personas enfocadas al logro de resultados y comprometidos con la sustentabilidad de la Cooperativa.





Nuestro Clima Laboral, una fortaleza institucional

Año tras año nos interesa conocer cómo se sienten nuestros colaboradores respecto a todo su entorno laboral, por lo que evaluamos seis componentes, cada

uno de ellos tuvo un leve incremento respecto al año anterior, debido a las condiciones laborales cada vez superiores a nuestras expectativas:

	Julio 2017	Diciembre 2017
La Cooperativa en general	87.64%	89.85%
Sus funciones en la Cooperativa	86.05%	87.43%
Jefes o Superiores	86.32%	87.28%
Ambiente Laboral	79.76%	80.78%
Reconocimiento	83.11%	84.47%
Ergonomía y condiciones ambientales	85.39%	86.21%

Posterior a la medición, propusimos acciones de mejora, mismas que fueron aprobadas y serán implementadas en 2018. Frente a 2016, nuestro indicador de satisfacción interna tuvo aumento de 1.91%.

Índice de Satisfacción Interna

2016**84,09%****2017****86%**

1.91%
Aumento de
satisfacción
interna



Es importante para el desarrollo de nuestro Talento Humano y el buen clima laboral en la Institución el respeto a los derechos laborales. En el período 2017, ocho colaboradores hicieron uso de su permiso de maternidad o paternidad, donde seis de ellos se reincorporaron al trabajo después de finalizar el permiso.

Varias son las acciones que han permitido que este indicador se afiance:



- ⚙ Celebración de cumpleaños
- ⚙ Día del amor y la amistad
- ⚙ Aniversario de la Institución
- ⚙ Día de la Madre

- ⚙ Tradición de finados
- ⚙ Agasajo Mágica Navidad
- ⚙ Despedida año 2017





Un entorno saludable, propicia excelente resultados



[GDMA] [G4-LA5] [G4-LA6] [G4-LA7]

Partimos del cumplimiento legal y el enfoque de una adecuada administración de riesgos laborales, con el fomento constante de una cultura de prevención, en la perspectiva de lograr un clima de trabajo óptimo, conservar la salud de nuestros colaboradores y consecuentemente obtener resultados positivos de una alta productividad.

Amparados en nuestra política hacemos de CACPECO un lugar seguro y confiable para desempeñar nuestras labores:



“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**.”

Contamos con un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo conformado por tres representantes del Empleador y tres de los Colaboradores, con sus respectivos suplentes; poseemos un delegado de Salud e Higiene del Trabajo en cada Agencia.





Principales Índices⁵

La labor en pro de un ambiente seguro y saludable conlleva a indicadores que muestran el compromiso con el cumplimiento de Ley en este tema y la preocupación institucional de cuidar a su talento humano.

Índice de frecuencia

2.17
accidentes



por 368.000 horas trabajadas

Índice de gravedad

122.82
días



por colaborador que sufrió una lesión por accidente de trabajo o enfermedad ocupacional

Tasa de riesgo

56.59
días



por una lesión o un incidente/ accidente de trabajo o enfermedad ocupacional

Tasa de morbilidad laboral

1.95
días perdidos



Frecuencia de enfermedad en proporción al número de colaboradores.

Tasa de ausentismo por baja médica

6.6
horas



Número total de horas laborales perdidas por incapacidades médicas durante el período de observación, entre las horas teóricas laborales

Enfermedades profesionales

No se ha presentado enfermedades

Una vez que se evalúa los resultados de los índices, en 2017 la gestión es considerada como **satisfactoria** con un **92.33 % de cumplimiento**.

⁵ Seguimos la Resolución CD 513, "Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo", Capítulo IX, Artículos del 43 al 47, "Del aviso de accidentes del trabajo o de enfermedades profesionales u ocupacionales y la calificación para dar rendimiento de cuentas de manera anual al Ministerio de Trabajo cada enero del año".



Nuestro trabajo sinónimo de felicidad

Nuestros colaboradores son el motor sensible y dinámico para brindar servicios de calidad, por ello, para conocer su salud emocional, desarrollamos la evaluación de riesgos psicosociales utilizando

cuestionarios psicológicos, Ista 21, test "Perfil de estrés", "Burnout" y "Mobbing" aplicados a todos los colaboradores. En general existen muy pocos factores en los que hay que aplicar medidas correctivas.

Acciones preventivas y correctivas:

Los puestos de trabajo de Sistemas, Operaciones y Ventanilla, están expuestos a movimientos repetitivos, por lo que procuramos dirigir mayores esfuerzos en prevención a todos los colaboradores y en especial a los mencionados como:

- ⚙ Fortalecimiento del programa de pausas activas
- ⚙ Programa de integración familiar
- ⚙ Campaña de información sobre salud sexual, reproductiva y enfermedades de transmisión sexual







→ Testimonios de vida

“ En el transcurso de mi vida he experimentado muchos obstáculos y muchas bendiciones, sin duda Cacpeco una de ellas, quien me ha permitido obtener varios logros, los que me han convertido en un pilar principal en el desarrollo económico de mi familia, quienes son mi inspiración y el motor fundamental de mi vida, disfrutando plenamente cada día de mi trabajo, mi familia y la gran familia CACPECO. ”



KARLA MONTENEGRO

Colaboradora desde 22/04/2013



FABRICIO SEGOVIA

Colaboradora desde 01/05/2008

“ Siento mucho orgullo de trabajar en CACPECO, mi mayor satisfacción es haber ayudado a cumplir los sueños y objetivos de nuestros socios y con ello los míos y de mi familia, CACPECO no solo es un lugar para trabajar es el! mejor lugar para trabajar!, aquí se valora mi esfuerzo y dedicación diaria, somos una gran familia, donde prima el respeto, la solidaridad, el compañerismo y la amistad entre todos los empleados, nuestros socios y nuestras familias. ”

“ CACPECO es mi vida, donde me han permitido conocer que nuestros socios no son solo clientes, sino seres humanos que necesitan ser atendidos con calidad y calidez. CACPECO es una escuela de vida, donde me forme como profesional, crecí a nivel económico, pero lo más importante, crecí a nivel espiritual con los seres más importantes de mi vida, mi esposa y mis hijos, quienes son testigos que teniendo una actitud positiva y siendo perseverante en la vida podemos alcanzar nuestros objetivos. En estos 18 años en la Cooperativa he aprendido a cultivar valores como Transparencia, Compromiso, Liderazgo, ser Solidario con todos mis compañeros, porque el mejor legado que se puede dejar en nuestra Institución es compartir todos nuestros modestos conocimientos con todos los compañeros. Gracias por darme la oportunidad de hacer lo que me gusta “servir con pasión a mis socios y a la comunidad” en la mejor Cooperativa del País, CACPECO. ”



PATRICIO ZAMBRANO

Colaboradora desde 14-12-1999



EMPODERAMOS A LOS PROVEEDORES

.....

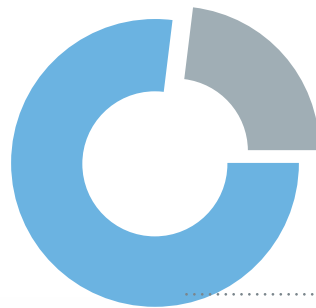


Derechos humanos en decisiones de inversión



[GDMA] [G4-12] [G4-HR1] [G4-HR5] [G4-HR10] [G4-HR11] [G4-LA14] [G4-LA15] [G4-S09] [G4-S010] [G4-N32] [G4-N33]

Contamos con un proceso automatizado que nos permite controlar las adquisiciones de manera ordenada y sistemática, así como una política interna que motiva a brindar preferencia a proveedores locales y microempresarios, generamos relacionamientos bajo parámetros de transparencia y alineamiento a buenas prácticas laborales, ambientales y de derechos humanos.



77%

de los contratos con proveedores contienen cláusulas de Derechos Humanos.



**23%**

de los contratos no poseen cláusula de Derechos Humanos, firmados con instituciones públicas cuyos formatos no permiten incluir este tipo de consideraciones.



Prevenimos la no contratación infantil en todos los acuerdos legales con nuestros proveedores.

Desde hace cinco años venimos evaluando a nuestros proveedores críticos en sus buenas prácticas organizacionales, lo hacemos a través de la aplicación de un cuestionario, que es llenado de forma personalizada Cooperativa-Proveedor y contiene los siguientes temas:



→ Resultados

El 100% de los encuestados señalan que:

- ⚙ Brindan las mismas oportunidades a los dos géneros.
- ⚙ Manejo transparente en la relación contractual.
- ⚙ No tienen contratada a población infantil.
- ⚙ No discriminan por edad, raza, religión, ideología política, preferencia sexual.
- ⚙ No tienen prácticas de trabajo forzoso.
- ⚙ Los servicios receptados de nuestros proveedores no atentan de manera significativa a ninguno de los recursos naturales con los que cuentan para el desarrollo de sus actividades, sin embargo, aplican prácticas básicas.



Evaluamos a los proveedores críticos en materia de Derechos Humanos, con respecto a los posibles impactos significativos que podrían tener en el relacionamiento, no hemos podido obtener un indicador preciso, a futuro tomaremos acciones.

Contamos con cuatro proveedores críticos, considerados como tales, por la importancia de su servicio en el giro de nuestro negocio, los resultados realizados de esta evaluación los ubican en los siguientes rangos de cumplimiento de buenas prácticas de sustentabilidad:

CUMPLIMIENTO	RANGO	UBICACIÓN EMPRESAS
Cumplimiento alto	Entre 80% y 100%	1 proveedor
Cumplimiento medio	Entre 41% y 79%	3 proveedores
Cumplimiento bajo	Entre 0% y 40%	-

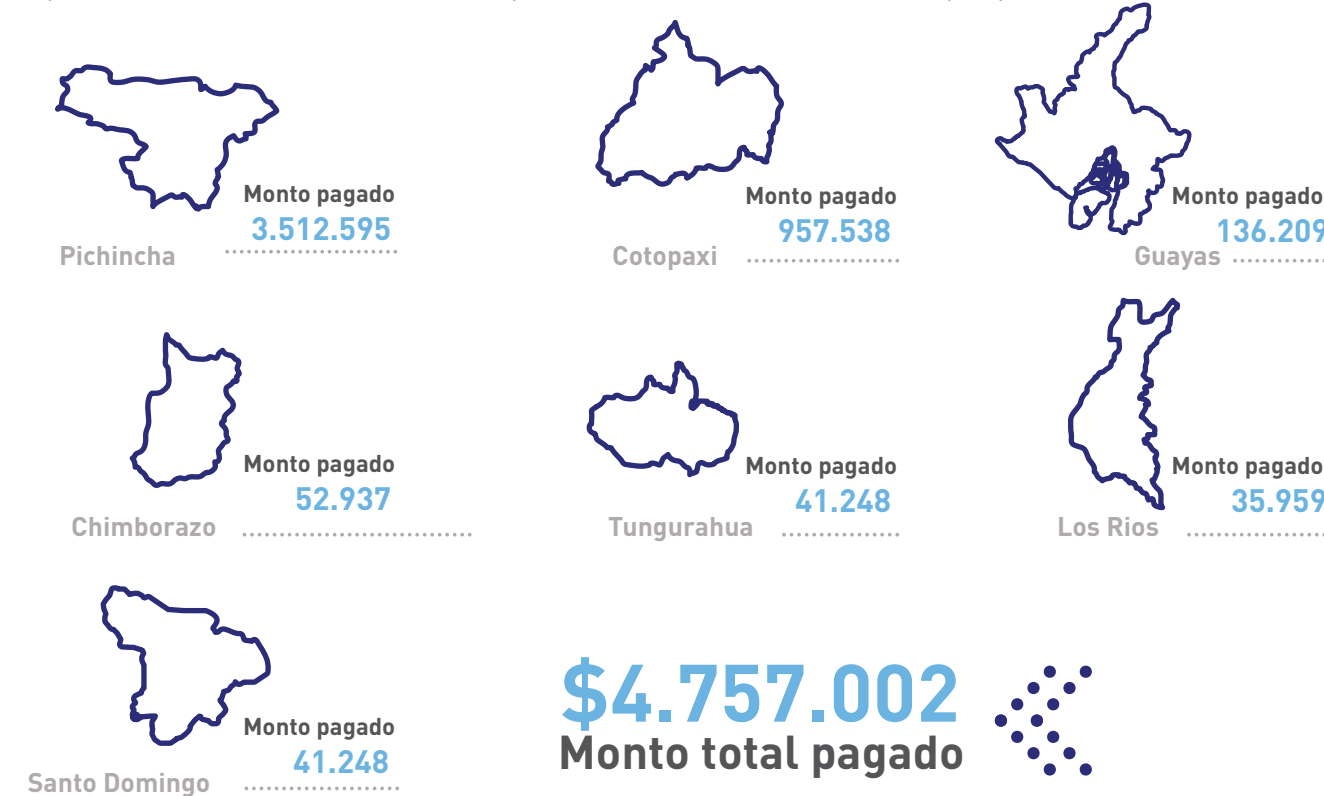
➔ Pago a proveedores locales



[G4-EC9]

El manejo del presupuesto de adquisiciones lo realizamos de forma integral, sin especificar localidad alguna, no obstante, sí privilegiamos a los proveedores locales entendiéndose por estos,

a aquellos que se encuentran dentro de nuestra zona de influencia y específicamente en Cotopaxi y Pichincha, en la siguiente tabla se muestran los valores distribuidos por provincia:





➔ Medición de satisfacción de nuestros aliados comerciales

Obtuvimos el mismo índice que el período anterior, no obstante, hubo una variación importante de cinco puntos porcentuales en el atributo: "Tiempo para el pago de la factura". Realizamos un cambio operativo a fines de 2017, con el propósito de mejorar el relacionamiento con este grupo de interés.

A1

Satisfacción con la relación comercial

B1

Trato que recibe por parte de los responsables de compras

C1

Tiempo para el pago de la factura

A2

Imagen que proyecta la Cooperativa hacia los proveedores

B2

Comunicación con responsables de compras

D1

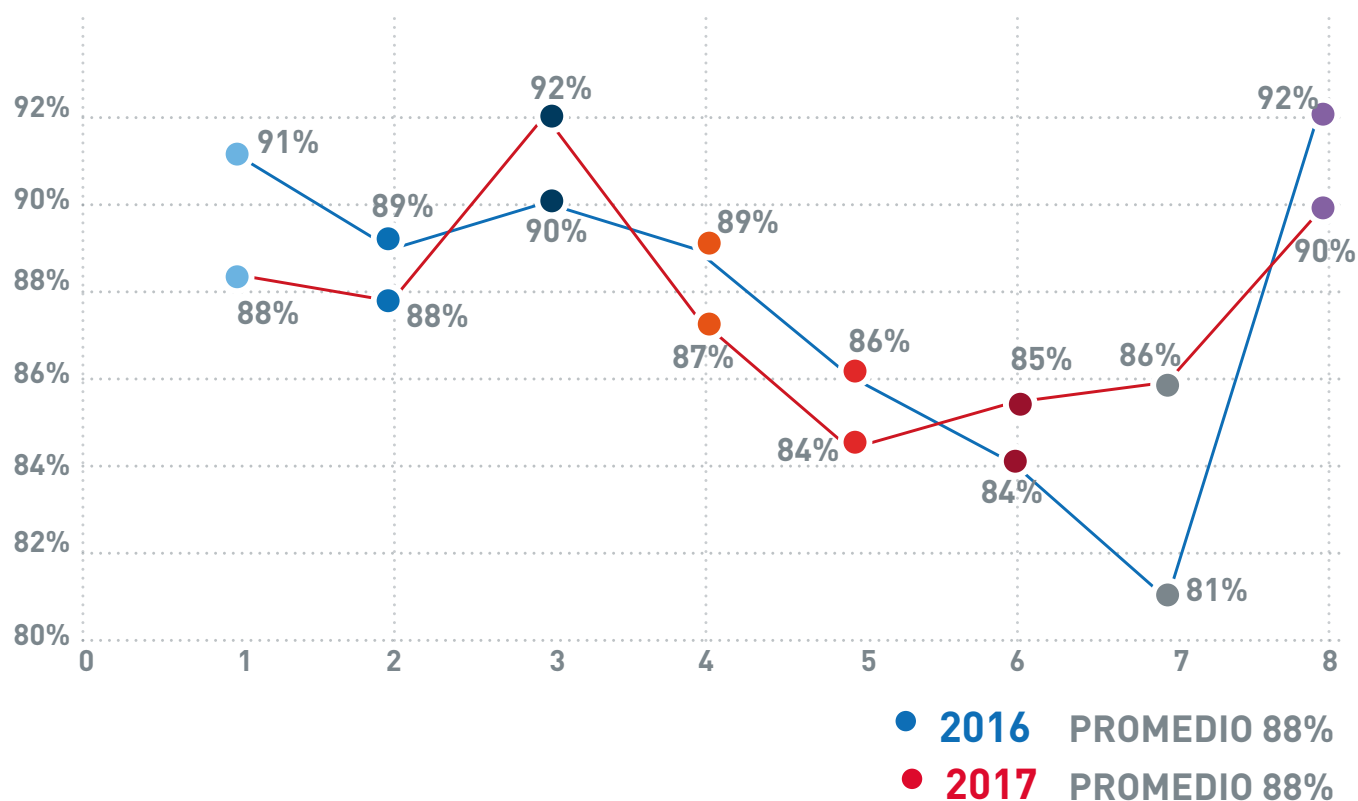
Amabilidad y cortesía con que ha sido recibido y atendido

A3

Qué le parece a usted que la Cooperativa realice la medición de la satisfacción de sus proveedores

B3

Tiempo para entrega del producto o servicio





→ Testimonios de vida

“ En este año y medio de haberme permitido ofrecer mis servicios, CACPECO se ha convertido en uno de mis mejores clientes con mucha transparencia, seriedad y puntualidad. Haciéndose merecedor de mi respeto, pasando de un cliente potencial a estar en nuestros mejores clientes.

Agradeciéndoles por la confianza y hacer votos por mantener esta relación comercial por mucho tiempo. Felicidades en sus 30 años. ”



RONAL HIDROBO

Gerente Propietario de
EDITORIAL HIDROBO Imprenta Offset



ANTONIO ZAMBRANO

Representante Legal
ZAMSET CÍA. LTDA.

“ El apoyo y la confianza depositados en mi Representada, para salvaguardar los bienes y la seguridad física de sus clientes como la de sus colaboradores, confianza que nosotros día a día estamos trabajando para contribuirle de la mejor manera.

Agradecemos el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones que mantiene CACPECO con ZAMSET, ya que con esto hemos podido cubrir las necesidades de nuestros agentes de seguridad y las de nuestra empresa. ”



4

CUIDAMOS A NUESTRA MADRE TIERRA

.....





→ Crecemos con la comunidad

Apoyo a causas sociales de impacto



[GDMA] [G4-S01]

Formulamos espacios de desarrollo social y participativo, nuestros colaboradores tienen la posibilidad de ser parte de ello, a través de soluciones que vinculen a la Institución con situaciones comunitarias en desventaja para viabilizar apoyos sustentables.

Desde 2009 impulsamos ocho ediciones de Grupos de Mejora Continua, este proceso está integrado en nuestra cultura organizacional y constituye un importante apoyo para el desarrollo sostenible de las comunidades que nos permiten operar.





Para la octava edición, en CACPECO definimos el siguiente enfoque:

- ⚙ El apoyo de 24 colaboradores, tanto de Negocios como del Corporativo y cuatro integrantes externos, contamos con la participación de siete colaboradores con experiencia en este proceso y guiaron a su grupo conformado en promedio por cinco personas.
- ⚙ Facilitamos la asistencia técnica con un profesional especializado en Calidad y Mejoramiento Continuo.
- ⚙ El Comité de Responsabilidad Social solicitó a los Grupos de Mejora trabajar en problemáticas sociales, dentro del sector transporte y movilidad.

Es así como los seis equipos se empoderaron de

7pasos

01

Selección de la oportunidad de mejora

02

Clarificación y cuantificación el problema

03

Análisis des causas raíces

04

Establecimiento de la Meta

05

Diseño y ejecución de las soluciones

06

Verificación del cumplimiento de soluciones

07

Acciones de garantía





Los proyectos en este año arrojaron los siguientes resultados:



Más de 1000 beneficiarios directos con el programa de Movilidad Responsable en las ciudades de Latacunga, Sigchos, Salcedo en la provincia de Cotopaxi y Quevedo en Los Ríos.

1.000 → **Movilidad Responsable**
beneficiarios



Talleres de Capacitación en temas de servicio al cliente, manejo de estrés, salud y nutrición, imagen personal, turismo local, entre otros.

talleres → **Capacitación**



Creamos una relación ganar-ganar a través de un convenio para financiamiento crediticio

ganar — ganar



Dotación de paradas en la zona urbana de Quevedo.

Dotación → **Paradas**



Se vinculó a la Asociación “Cosiendo y Tejiendo Esperanza” conformada por personas con discapacidad para la confección de uniformes.

Confección → **Uniformes**



Primera Feria Vial en el cantón Salcedo con el fin de educar a transportistas y peatones.

Educación → **Primera Feria Vial**



Campaña de reciclaje para promover el cuidado del medio ambiente.

Campaña → **Reciclaje**





→ Corazones solidarios en favor de la comunidad

Voluntariado Caritas Felices

Otro de los programas, es el voluntariado Corporativo “Caritas Felices”, la labor de 65 voluntarios se dirigió a:

○ Huertos Urbanos

Latacunga - Riobamba

36 colaboradores
y sus familias

1. Capacitación on line en huertos urbanos.
2. Direccionamiento técnico.
3. Dotación de 778 plántulas y semillas.
4. Seguimiento en el proceso hasta la cosecha de los cultivos, que son parte de su alimentación diaria.

○ Adultos Mayores

Latacunga - Parroquia
Once de Noviembre

24 adultos
mayores

1. Atención médica personalizada.
2. Actividades recreacionales.
3. Adecuación/limpieza de viviendas.
4. Dotación de agua/alimentos básicos.

○ Niños huérfanos

Latacunga

30 niños

Atención a niños huérfanos de la Corporación Hogar para sus Niños

1. Visitas semanales
2. Limpieza de instalaciones
3. Desarrollo de habilidades
4. Actividades recreacionales

○ Reconstrucción de viviendas

La Maná - Moraspungo

07 personas

1. Adquisición de materiales de construcción.
2. Diseño y asesoramiento de parte de un proveedor para la construcción/remodelación de las dos viviendas anti-sísmicas.
3. Coordinación con el GAD Municipal del cantón La Maná para la dotación de mano de obra.
4. Intervención de beneficiarios en mano de obra.



Más cerca de la comunidad

11.209 personas nos permitieron ser parte de su vida en diversos ámbitos como el deporte, la cultura y el arte:

DEPORTE Y RECREACIÓN

5.271 Beneficiarios

Latacunga
Quevedo
Pujilí
Saquisilí
Quito

Ambato
Chambo
Moraspungo
Riobamba
Salcedo

ZONA:
URBANA / RURAL



Iniciativas

Apoyamos a varias iniciativas deportivas en varias disciplinas como fútbol de ligas barriales, juegos deportivos, atletismo, con la dotación de herramientas, implementos, uniformes y premios.



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

456 Beneficiarios

Ambato Pujilí
Saquisilí Sigchos
Latacunga Riobamba

ZONA:

URBANA / RURAL

Iniciativas

A través de diversos tipos de aportes, establecimos y reforzamos nuestro vínculo con la comunidad, siendo parte de varios proyectos como protección al anciano, apoyo al sector artesanal vulnerable y otros.

31 Beneficiarios

Latacunga

ZONA:

URBANA

Iniciativas

Fuimos parte del proyecto Fondos Concursables de la empresa HOLCIM en alianza estratégica, para aportar con parte de los premios para los ganadores del concurso, capacitación y la concesión de créditos a los emprendedores destacados.

200 Beneficiarios

Latacunga Saquisilí

ZONA:

URBANA / RURAL

Iniciativas

Como ya es tradición, cada año con el apoyo de la Fundación ASOF y a través de la metodología AFLATOUN, ofrecimos la oportunidad a muchos niños para que accedan al curso vacacional gratuito, formativo en valores por medio de diferentes técnicas lúdicas y de diversión.

300 Beneficiarios

Latacunga

ZONA:

URBANA

Iniciativas

Invitamos a la ciudadanía de Latacunga a ser parte del Día Libre de Vehículo y entregamos material informativo sobre el tema.

3.650 Beneficiarios

Todas

ZONA:

URBANA / RURAL

Iniciativas

Apoyamos la campaña del Ministerio de Salud contra la prevención del VIH en recién nacidos y apoyamos a la Fundación ASOF en su campaña contra la violencia de género.



13 Beneficiarios

Latacunga

ZONA:

URBANA

Iniciativas

Apoyamos con la dotación de carpas y uniformes a los expendedores de comidas del sector Universidad Técnica de Cotopaxi, se les capacitó además en Educación Financiera.

413 Beneficiarios

Latacunga

ZONA:

URBANA

Iniciativas

Apoyamos los emprendimientos de pequeños microempresarios locales que participaron en la feria El Mercadito.

SOCIAL Y CULTURAL

2.230 Beneficiarios

Ambato
Latacunga
Pujilí

Chambo
Sigchos

ZONA:

URBANA / RURAL

Iniciativas

Fuimos parte de la conservación de tradiciones y fiestas típicas locales, apoyamos las diversas expresiones culturales a través de, implementos y presencia en dichas manifestaciones.

459 Beneficiarios

Latacunga

ZONA:

URBANA / RURAL

Iniciativas

El aporte de la Cooperativa permitió a varias agrupaciones culturales y educativas fomentar diferentes iniciativas para su crecimiento profesional y cultural.

4 Beneficiarios

Latacunga
Pujilí

Salcedo
Sigchos

ZONA:

URBANA

Iniciativas

La temporada navideña nos permitió aportar con las costumbres locales a través de la ornamentación de parques y sitios cuya finalidad se enfoca en atraer el turismo local.



→ Un manejo financiero responsable, genera progreso



[GDMA][G4-FS13] [G4-FS16]

Desde el año 2014, desarrollamos el Programa “Aprendamos, Compartamos y Progresems”, que imparte conocimientos básicos sobre Cooperativismo, presupuesto, ahorro,

endeudamiento, inversiones y seguridad, trasladando capacidades a la comunidad para un manejo adecuado de sus finanzas.

Para esto:

- Se realizan charlas a la comunidad, grupos y/o gremios en las que ofrecemos información clara y oportuna sobre el debido uso de los servicios y productos financieros.
- Resolvemos las inquietudes de los participantes, a fin de promover comportamientos y conductas positivas en favor de una economía saludable.

Nuestro programa de educación financiera en 2017 superó en 63% en comparación al año anterior. Logramos la participación de 3.594 personas, quienes al concluir cada capacitación advirtieron las oportunidades para mejorar el manejo de sus finanzas personales.

El nivel de satisfacción general que obtuvimos fue de 97,50%:

97,50%
NIVEL DE SATISFACCIÓN



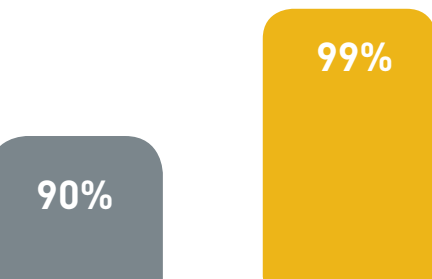
Nivel de Satisfacción programa
“Aprendamos, Compartamos y Progresems”



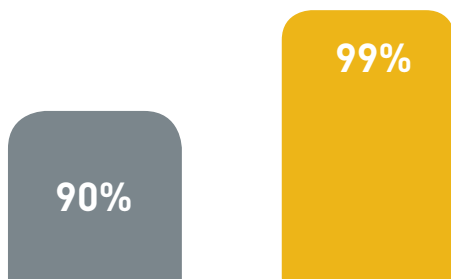
2016



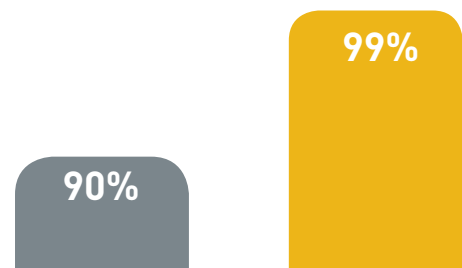
2017



Metodología Aplicada



Satisfacción sobre Contenidos



Preparación del Facilitador



→ Un manejo financiero responsable, genera progreso



[GDMA][G4-FS13] [G4-FS16]

Desde el año 2014, desarrollamos el Programa “Aprendamos, Compartamos y Progresems”, que imparte conocimientos básicos sobre Cooperativismo, presupuesto, ahorro,

endeudamiento, inversiones y seguridad, trasladando capacidades a la comunidad para un manejo adecuado de sus finanzas.

Para esto:

- Se realizan charlas a la comunidad, grupos y/o gremios en las que ofrecemos información clara y oportuna sobre el debido uso de los servicios y productos financieros.
- Resolvemos las inquietudes de los participantes, a fin de promover comportamientos y conductas positivas en favor de una economía saludable.

Nuestro programa de educación financiera en 2017 superó en 63% en comparación al año anterior. Logramos la participación de 3.594 personas, quienes al concluir cada capacitación advirtieron las oportunidades para mejorar el manejo de sus finanzas personales.

El nivel de satisfacción general que obtuvimos fue de 97,50%:

97,50%
NIVEL DE SATISFACCIÓN



Nivel de Satisfacción programa
“Aprendamos, Compartamos y Progresems”

■ 2016

■ 2017

90%

99%

Metodología Aplicada

90%

99%

Satisfacción sobre Contenidos

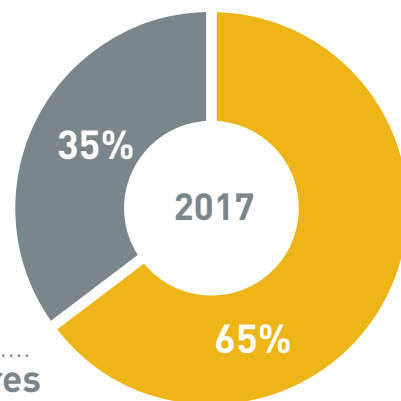
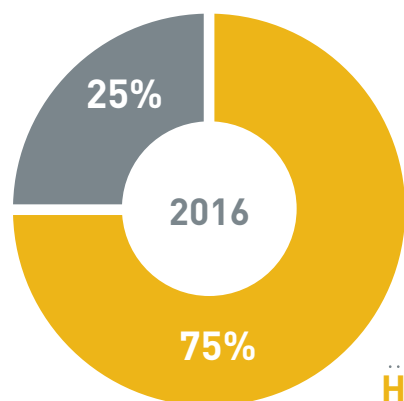
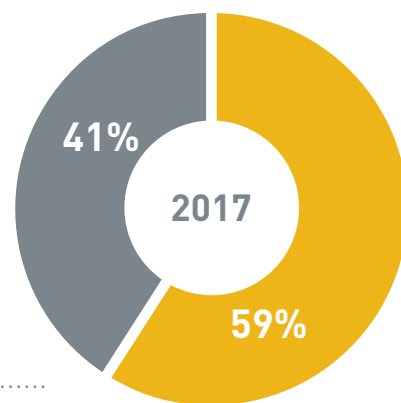
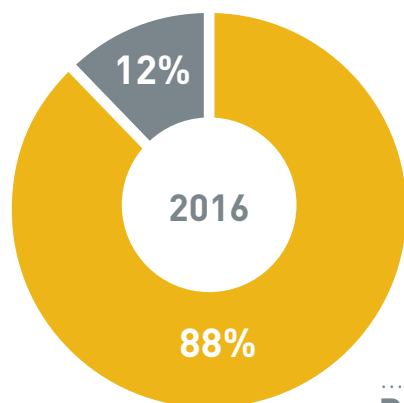
90%

99%

Preparación del Facilitador



Resaltamos otros datos:



[G4-EN31]

La inversión que realizamos en proyectos de apoyo a la comunidad asciende a \$52.437, distribuidos de la siguiente manera:



ACTIVIDAD	MONTO INVERTIDO	Nº BENEFICIARIOS
Deporte y Recreación	11.522	3.394
Comunidad y Medio Ambiente	29.283	5.161
Social y Cultural	11.632	2.654
TOTAL	52.437	11.209



ENFOCADOS EN EL MEDIO AMBIENTE

.....



→ Enfocados en el medio ambiente

**Incorporación de criterios medioambientales
y sociales en la estrategia y operatividad**



[G4-14]

Enfocamos un especial esfuerzo en el consumo responsable de los recursos naturales y la gestión de los residuos resultantes de nuestras actividades, con la aplicación del Instructivo del Sistema de Gestión Ambiental.





→ Reducción de consumo de recursos naturales

Energía



[G4-EN3] [G4-EN4] [G4-EN5] (G4-EN6) (G4-EN7)

La reducción de nuestro consumo energético se traduce en el cuidado al medio ambiente, tenemos una constante transformación en el uso de energía, contribuyendo así a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero, principal causa del cambio climático, mediante la campaña “Oficina Verde”, compartimos con los colaboradores varias medidas para el uso responsable de este recurso.

Como un método de control y seguimiento de consumo de energía interna, llevamos un sistema de registros de consumo de combustible mensual.

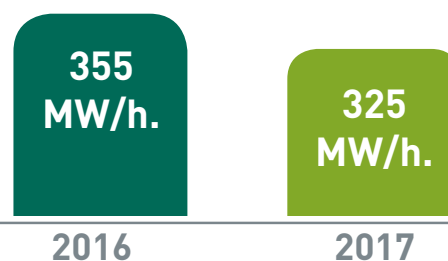


Consumo energético interno 2017⁷

Gasolina	1.697 litros	59.134 MJ ⁸
Diésel (consumo vehículos)	6.133 litros	213.781 MJ
Diésel (consumo generador)	88 litros	3.057 MJ
Total	7.918 litros	275.972 MJ

La siguiente tabla corresponde al consumo de energía eléctrica comprada a proveedores externos:

Consumo energético externo



⁶ *Método de cálculo: Intensidad Energética= Total de Megavatios en el año / Número de Colaboradores.

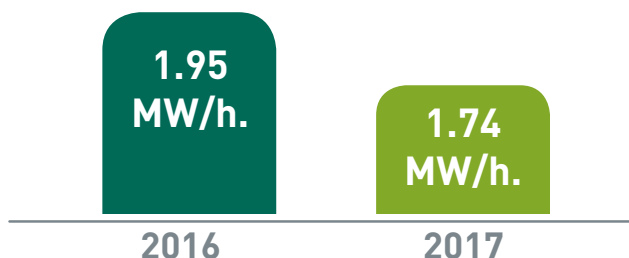
El consumo total es en kilovatios/hora para transformarlos a Megavatios/hora se aplica la siguiente relación: 1MW/h = 1000 KW/h.

⁷ Para la transformación se utilizó el convertidor de unidades Metric. Conversion.

⁸ MJ: Megajulios, a partir de esta memoria se reporta con esta unidad de que mide energía, trabajo y calor.



Gracias a las acciones implementadas, logramos reducir el consumo de energía en 29 MWh (Megavatios / Hora) comparándonos con lo consumido en el año 2016:



Año	MWh/año
2016	354
2017	325

Consumo de energía eléctrica por colaborador al año



La estrategia comercial promueve el cuidado medio ambiental



(GDMA)

Trabajamos bajo una constante innovación, diseñamos un producto ecológico direccionado a financiar proyectos sustentables llamado ECO-CACPECO; los tipos de proyectos

a financiar son: emprendimientos ecológicos, vivienda ecológica, vehículos híbridos, ecoturismo, industria, manufactura, formación y educación.

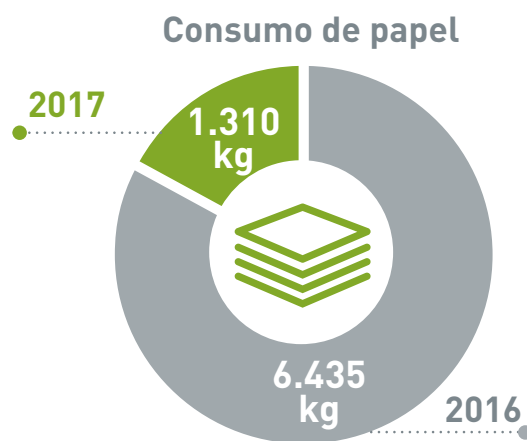
→ Gestión responsable de residuos

Manejo Responsable del Papel



(G4-EN1)

Al ser el papel un insumo importante en nuestras actividades, adquirimos a un proveedor local, que cumple con los criterios ambientales, cuenta con eco-etiquetas, de fuentes renovables, totalmente libre de cloro y coeficientes. En el caso de cartón el 70% de su composición proviene de material reciclado.



Consumo de cartón



435 kg⁹

⁹ Se inicia el reporte a partir de 2017



La disminución del consumo de papel, se debe a las iniciativas de programas ambientales que implementamos sobre la concientización del uso del papel y al inventario realizado en bodegas en cada una de nuestras Agencias.



Reciclaje en Huertos Urbanos



[G4-EN2]

A través del proyecto de voluntariado “Huertos Urbanos” el 71% de los participantes utilizaron materiales reciclados y del total de la siembra por participante utilizaron el 33%.



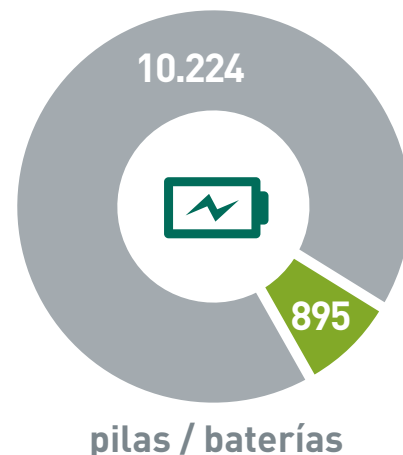
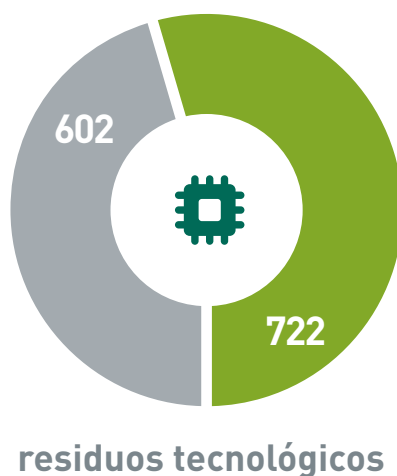
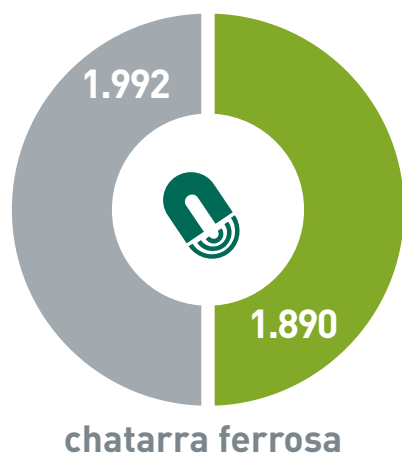
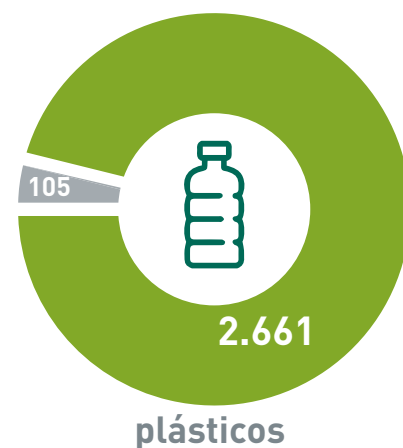
71% utilizaron materiales reciclados

Reciclaje de Residuos



[G4-EN23] [G4-EN25]

Implementamos sistemas de separación en la fuente, su acopio y posterior entrega a un gestor ambiental, certificado por la autoridad competente. Los resultados de este año fueron:



Con el reciclaje de las pilas/baterías logramos evitar la contaminación de tres millo-

nes de metros cúbicos de agua, cantidad que consumen 5072 familias en un año y medio.



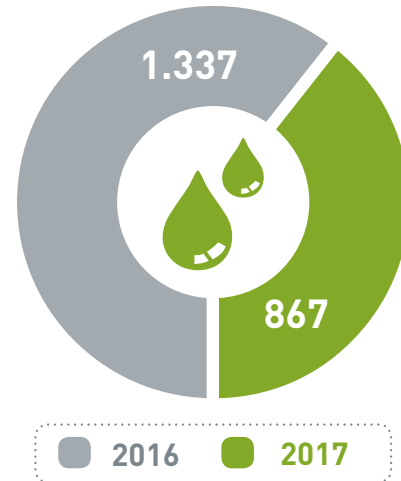
Agua



[G4-EN8]

Fomentamos un control constante de nuestras instalaciones, realizamos mantenimientos periódicos y nos enfocamos en sensibilizar a los colaboradores sobre los beneficios de cuidar el agua.

470 m³ de agua fue la reducción generada por la familia CACPECO, gracias a la aplicación de mensajes comunicacionales de sensibilización.



Reducción de la huella ambiental



[GDMA] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] [G4-EN18] [G4-EN19]

Nos hemos planteado implementar actividades planificadas por medio de la medición de la huella de carbono, indicador que nos impulsa a desarrollar una herramienta que permita sistematizar la medición y el seguimiento del impacto que generamos en CACPECO.

Las emisiones directas o de Alcance I, pertenecen a las fuentes que son de propiedad o controladas por la Institución, corresponden al consumo de combustibles en vehículos propios y al consumo de combustible en generadores eléctricos:

ALCANCE I EMISIONES DIRECTAS



DESCRIPCIÓN	Kg. CO ₂
Transporte	20.373
Generación eléctrica	233
Total alcance I	20.606

Las emisiones de Alcance II, corresponden a los consumos de energía eléctrica comprada:

ALCANCE II EMISIONES INDIRECTAS



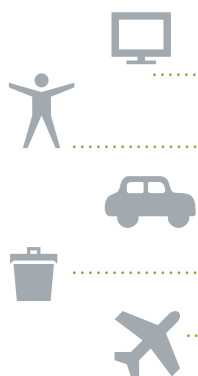
DESCRIPCIÓN	Kg. CO ₂
Energía eléctrica comprada	126.812
Total alcance II	126.812



Las emisiones de Alcance III, corresponden al 63.64% del total de la huella de carbono cuantificada en el período reportado. En esta medición está considerado el uso de produc-

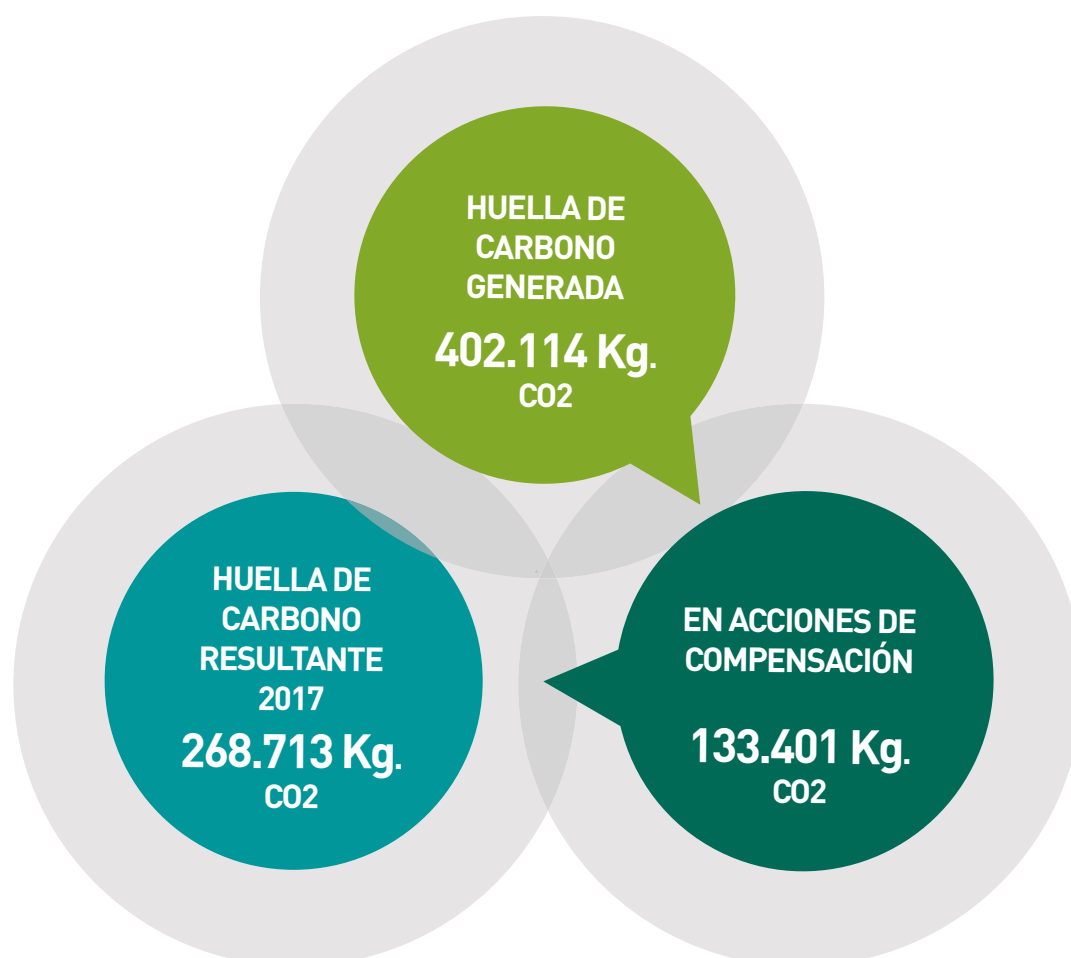
tos, actividades fuera de la oficina, como vehículos propios de los colaboradores, basura generada y viajes en avión.

ALCANCE III EMISIONES INDIRECTAS



DESCRIPCIÓN	Kg. CO ₂
Uso de productos	1.394
Actividades fuera de la oficina	16.674
Vehículos propios	230.170
Basura generada	3.965
Viajes en avión	2.493
Total alcance III	254.696

Como resultado de la medición en 2017 se obtuvo:





Estos resultados se justifican en el siguiente plan de compensación:

PLAN DE COMPENSACIÓN Y MITIGACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO 2017		
INICIATIVA		Se dejó de emitir CO2
Reciclaje de plástico	Kg.	2.661
	CO2	24.215
Aluminio	Kg.	101
	CO2	169
Vidrio	Kg.	178
	CO2	299
Llantas	Kg.	7.190
	CO2	12.086
Madera	Kg.	95
	CO2	238
Chatarra ferrosa	Kg.	1.890
	CO2	9.072
Residuos tecnológicos	Kg.	722
	CO2	1.213
Pilas y baterías	Kg.	895
	CO2	1504
Reciclaje de papel y cartón	Kg.	2.897
	CO2	4.925
Día libre de vehículo	CO2	9.679
Reforestación comunidad de Cuturiví, Pujilí - 2011	Nº	7.500
	CO2	37.500
Reforestación corredor vial Pujilí - La Maná 2014	Nº	4.500
	CO2	22.500
Reforestación Riobamba - Cacha 2014	Nº	2.000
	CO2	10.000
SE DEJO DE EMITIR EN EL 2017		133.401¹⁰

¹⁰ Realizamos el cálculo de acuerdo a la norma ISO 14067 que sirve como parámetro para describir la cantidad de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas a una empresa. El resultado se expresa en Kg. de CO2 equivalente.



La intensidad de emisiones equivale a la huella generada para el número total de colaboradores:

Año	Kg de CO2 /colaborador
2016	1.170
2017	1.445



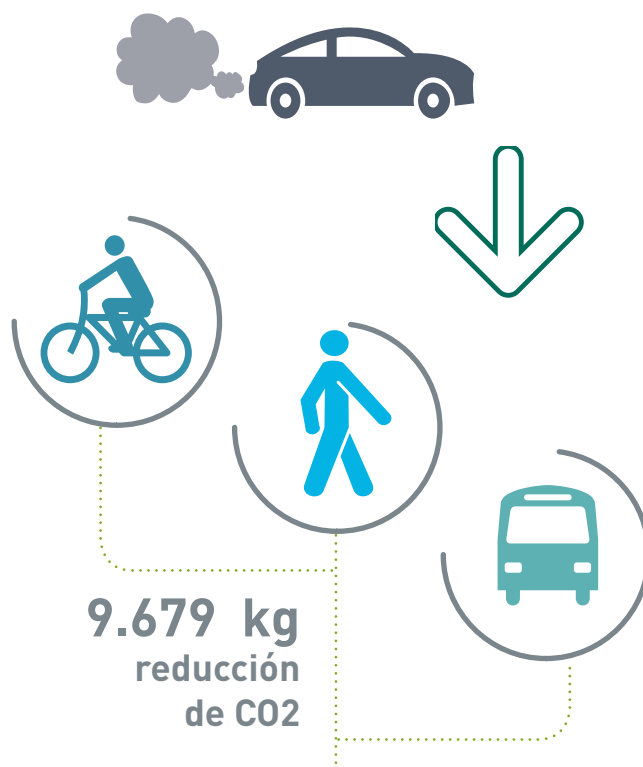
Transporte



[G4-EN30]

Mediante la iniciativa denominada “Día Libre de Vehículo” motivamos a utilizar otros medios de transporte menos contaminantes como: bicicletas, caminata, buses, entre otros, obteniendo una reducción de 9.679 Kg. CO2 emitidos a la atmósfera que comparados a 2016 mejoramos un 52%.

El impacto más significativo por actividades de transporte relacionados a nuestra Organización se da en la movilización para realizar actividades fuera de la oficina como: inspecciones de crédito y cobranza, que generó un total de 16.674 Kg de CO2e.



Inversiones Ambientales



[G4-EN31]

En convenio con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salcedo compartimos un concurso con las unidades educativas del Cantón, que permitió incentivar la cultura del reciclaje con una inversión de \$1,355.

Adicionalmente en el tratamiento de pilas y baterías de uso doméstico destinamos un valor de \$1,083 y \$812.27 para el proyecto de Huertos Urbanos.





INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA





→ Informe de Balance Social

1

PRINCIPIO

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

DIMENSIÓN 1: APERTURA COOPERATIVA

Número de socios y clientes al 31/12/2017

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SOCIOS

Reportamos el total de socios, es decir, aquellos que tienen Certificados de Aportación al 31/12/2017

AGENCIAS 2016							
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	INSTITUCIONES	TOTAL GENERAL
	NUMERO	PROM EDAD	NUMERO	PROM EDAD			
MATRIZ	14226	42	16959	43	31185	237	31422
LA MANÁ	5230	43	6534	44	11764	182	11946
PUJILÍ	3017	42	3902	44	6919	110	7029
SAQUISILÍ	3492	41	4588	42	8080	131	8211
QUEVEDO	6845	43	10060	44	16905	48	16953
SALTO	3573	40	4111	41	7684	261	7945
VALENCIA	2450	41	3892	42	6342	73	6415
QUITO	2808	42	3756	41	6564	6	6570
MORASPUNGO	1439	41	2357	44	3796	54	3850
RIOBAMBA NORTE	3879	48	5550	45	9429	63	9492
CHAMBO	1408	41	1712	42	3120	44	3164
RIOBAMBA SUR	1416	40	1646	40	3062	5	3067
SALCEDO	1649	39	2140	39	3789	5	3794
SIGCHOS	697	38	1315	42	2012	9	2021
AMBATO	298	50	390	48	688	9	697
TOTAL	52.427	42	68.912	43	121.339	1.237	122.576





AGENCIAS 2017

	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	INSTITUCIONES	TOTAL GENERAL
	NUMERO	PROM EDAD	NUMERO	PROM EDAD			
MATRIZ	14880	43	17512	44	32392	255	32647
LA MANÁ	5404	43	6750	45	12154	185	12339
PUJILÍ	3283	43	7040	44	10323	130	10453
SAQUISILÍ	3699	43	4691	43	8390	149	8539
QUEVEDO	7230	43	10495	45	17725	78	17803
SALTO	3857	41	4398	41	8255	297	8552
VALENCIA	2673	42	4104	43	6777	80	6857
QUITO	2977	43	3934	42	6911	6	6917
MORASPUNGO	1701	41	2721	43	4422	64	4486
RIOBAMBA NORTE	3986	49	5607	46	9593	64	9657
CHAMBO	1526	41	1792	42	3318	42	3360
RIOBAMBA SUR	1544	41	1795	41	3339	8	3347
SALCEDO	1774	40	2249	40	4023	12	4035
SIGCHOS	774	39	1427	42	2201	11	2212
AMBATO	413	48	550	46	963	12	975
TOTAL	55.721	43	75.065	43	130.786	1.393	132.179

DIMENSIÓN 3: NO DISCRIMINACIÓN

SOCIOS Y CLIENTES



DISTRIBUCIÓN DE SOCIOS POR GÉNERO

2016

2017



56%

HOMBRES



57%

43%

MUJERES

42%



1%

INSTITUCIONES

1%



→→→→ DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE SOCIOS

	2016	2017
COTOPAXI	62%	65%
LOS RÍOS	19%	17%
CHIMBORAZO	13%	12%
PICHINCHA	5%	5%
TUNGURAGUA	0,35%	1%

TALENTO HUMANO

→→→→ DISTRIBUCIÓN DE TALENTO HUMANO POR GÉNERO



→→→→ DISTRIBUCIÓN DE TALENTO HUMANO POR PROVINCIA

	2016	2017
COTOPAXI	75%	75%
LOS RÍOS	9%	10%
CHIMBORAZO	9%	9%
PICHINCHA	4%	4%
TUNGURAGUA	2%	2%

→→→→ COMPARATIVO DE NUEVOS COLABORADORES POR GÉNERO





2 PRINCIPIO

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD A CARGOS E INFORMACIÓN

CONSEJOS	Porcentaje de Miembros			
	"Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias"	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias	"Convocados a reuniones ordinarias y extraordinarias"	Asistentes a reuniones ordinarias y extraordinarias
	2016		2017	
De Administración	100%	92%	100%	96%
De Vigilancia	100%	100%	100%	100%

DIMENSIÓN 2: DEMOCRACIA EN EL TRABAJO

	2016		2017	
Nº de Representantes a la Asamblea General Por Género	Mujeres: 12	Hombres: 18	Mujeres: 12	Hombres: 18
Nº de Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia por Género	Mujeres: 3	Hombres: 5	Mujeres: 4	Hombres: 4
Nº de Miembros Comité de Gobierno Cooperativo por Género	Mujeres: 3	Hombres: 3	Mujeres: 3	Hombres: 3
Nº de Miembros Comité de Responsabilidad Social Empresarial por Género	Mujeres: 6	Hombres: 1	Mujeres: 7	Hombres: 1
Nº de Miembros Comité de Ética por Género	Mujeres: 5	Hombres: 2	Mujeres: 6	Hombres: 1
Nº de Miembros Comité Alco por Género	Mujeres: 3	Hombres: 2	Mujeres: 3	Hombres: 2
Nº de Miembros Comité de Cumplimiento por Género	Mujeres: 3	Hombres: 2	Mujeres: 3	Hombres: 2
Nº de Miembros Comité de Riesgos Integrales por Género	Mujeres: 2	Hombres: 1	Mujeres: 2	Hombres: 1
Nº de Miembros Comité de Crédito por Género	Mujeres: 1	Hombres: 2	Mujeres: 2	Hombres: 1



3 PRINCIPIO

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

DIMENSIÓN 1: CAPITAL

	2016	2017
Capital Social	US\$	US\$
Certificados de Aportación	12.316.997	13.237.508
Reservas	24.886.705	29.479.766

DIMENSIÓN 2: SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL SOCIO/CLIENTE

Captaciones	US\$ - 2016	US\$ - 2017
Nuevas cuentas en Ahorros a la Vista	8.226	8.712
Nuevos Depósitos a Plazo	5.061	5.399
Nuevas Cuentas de Ahorro Inversión	9.643	10.927
Nuevas Cuentas Infantiles	1.172	1.640
Colocaciones	US\$ - 2016	US\$ - 2017
Monto entregado en Cartera Comercial	1.074.300	1.216.000
Monto entregado en Cartera de Consumo	21.528.385	32.906.381
Monto entregado en Cartera de Vivienda	-	719.550
Monto entregado en Cartera de Microcrédito	65.563.055	69.049.618
Índice de Satisfacción Externa	95,04%	89,80%

DIMENSIÓN 3: VALOR ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO GENERADO	US \$ - 2016	% PARTICIPACION	US \$ - 2017	% PARTICIPACION
	27.226.495	100,00%	31.117.766	100,00%
Intereses de créditos	21.112.049	77,54%	23.536.158	75,64%
Intereses de inversiones	2.527.131	9,28%	2.894.914	9,30%
Intereses de ahorros en bancos	291.621	1,07%	334.445	1,07%
Servicios cooperativos	1.989.202	7,31%	2.370.027	7,62%
Ingresos no operacionales	1.306.492	4,80%	1.982.222	6,37%



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	US \$ - 2016	% PARTICIPACION	US \$ - 2017	% PARTICIPACION
	23.067.172	100,00%	24.679.829	100,00%
Pago a inversionistas y ahorristas	9.314.764	40,38%	10.607.649	42,98%
Pago a acreedores	354.307	1,54%	222.303	0,90%
Pago a proveedores	2.105.542	9,13%	2.363.032	9,57%
Administración pública (Pago de impuestos)	2.688.801	11,66%	3.309.084	13,41%
Colaboradores	3.940.742	17,08%	3.997.347	16,20%
Operación del negocio	4.535.402	19,66%	4.065.469	16,47%
Comunidad y medio ambiente	127.614	0,55%	127.848	0,47%

4 PRINCIPIO AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

DIMENSIÓN 1: INDEPENDENCIA FINANCIERA

Principales Cuentas	US \$ - 2016	US \$ - 2017
Activo	211.259.112	258.297.485
Pasivo	168.096.631	207.139.003
Patrimonio	43.162.481	51.158.482
Utilidad Neta	4.159.323	6.437.937

5 PRINCIPIO EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

DIMENSIÓN 1: INVERSIONES EN INFORMACIÓN

Beneficiarios	US \$ - 2016	US \$ - 2017
Socios / clientes	254.191	290.919
Directivos / Colaboradores	19.146	21.421

DIMENSIÓN 2: INVERSIONES EN EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Beneficiarios	US \$ - 2016	US \$ - 2017
Socios / clientes	8.697	4.700
Directivos / Colaboradores	24.476	53.480



6

PRINCIPIO

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Tipo de operación	US \$ - 2016	US \$ - 2017
Valor operaciones captadas de otras instituciones cooperativas	34.469.320	43.134.334
Valor operaciones colocadas en otras instituciones cooperativas	26.788.959	30.850.810

→ Estados Financieros 2017 resumidos

Expresados en Dólares

CÓDIGO	RUBROS	Diciembre 2016	Diciembre 2017
1	ACTIVOS	211.259.111,72	258.297.485,10
11	Fondos Disponibles	35.543.378,71	50.183.943,49
12	Operaciones Interfinancieras	0,00	0,00
13	Inversiones	40.579.381,02	48.483.059,01
14	Cartera de Créditos	125.177.450,90	148.397.861,52
15	Deudores por Aceptaciones	0,00	0,00
16	Cuentas por Cobrar	2.829.671,23	2.616.929,60
17	Bienes Realizables, Adjudicados por Pago	342.260,52	1.046.067,17
18	Propiedades y Equipo	4.593.755,97	3.809.018,30
19	Otros Activos	2.193.213,37	3.760.606,01
2	PASIVOS	168.096.631,09	207.139.003,49
21	Obligaciones con el Público	159.672.242,89	188.649.616,07
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	5.962.629,16	7.265.030,73
26	Obligaciones Financieras	1.597.491,29	11.172.066,35
27	Valores en Circulación	0,00	0,00
29	Otros Pasivos	864.267,75	52.290,34



3	PATRIMONIO	43.162.480,63	51.158.481,61
31	Capital Social	12.316.996,98	13.237.508,12
33	Reservas	24.886.704,55	29.479.766,15
34	Otros Aportes Patrimoniales	541,73	50,83
35	Superávit por Valuaciones	1.798.914,17	2.003.219,26
36	Resultados	4.159.323,20	6.437.937,25
(4-5)	EXCEDENTE DEL PERÍODO	0,00	0,00
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		211.259.111,72	258.297.485,10

Estado de Resultados Consolidado

Expresados en Dólares

CÓDIGO	RUBROS	Diciembre 2016	Diciembre 2017
5	INGRESOS	27.226.494,87	31.117.766,38
51	Intereses y Descuentos Ganados	25.569.747,48	28.707.574,52
52	Comisiones Ganadas	50,57	72,00
53	Utilidades Financieras	2.391,71	14.132,24
54	Ingresos por Servicios	285.441,92	301.916,84
55	Otros Ingresos Operacionales	62.371,66	111.848,70
56	Otros Ingresos	1.306.491,53	1.982.222,08
59	Pérdidas y Ganancias	0,00	0,00
4	GASTOS	23.067.171,67	24.679.829,13
41	Intereses Causados	9.669.071,00	10.729.951,63
42	Comisiones Causadas	0,00	100.000,00
43	Pérdidas Financieras	0,00	0,00
44	Provisiones	2.702.862,33	1.690.477,69
45	Gastos de Operación	8.459.627,67	8.779.039,42
46	Otras Pérdidas Operacionales	24.574,48	25.320,41
47	Otros Gastos y Pérdidas	6.276,70	8.438,20
48	Impuestos y Participación a Empleados	2.204.759,49	3.346.601,78
Margen Bruto Financiero		15.900.727,05	17.877.694,89
GANANCIA DEL EJERCICIO		4.159.323,20	6.437.937,25



1.	CAPITAL	CACPECO DICIEMBRE 2016	CACPECO DICIEMBRE 2017	SISTEMA COOPERATI- VO NOVIEM- BRE 2017
1.1	Cobertura Patrimonial de Activos	937,84%	1437,14%	389,47%
1.2	Patrimonio Técnico Constituido vs. Activos Contingentes Ponderados por Riesgo	27,94%	28,16%	18,61%
1.3	Patrimonio Técnico Primario vs. Patrimonio Técnico Secundario	0,48%	0,41%	-
2.	CALIDAD DE ACTIVOS			
2.1	Morosidad Bruta Total	4,28%	3,08%	4,60%
2.2	Morosidad de Cartera Comercial Prioritario	0,00%	0,00%	5,80%
2.3	Morosidad de Cartera de Consumo Prioritario	4,95%	3,70%	3,52%
2.4	Morosidad de Cartera de Consumo Ordinario	0,68%	0,29%	0,71%
2.5	Morosidad de Cartera Inmobiliaria	2,39%	2,49%	2,03%
2.6	Morosidad de Cartera de Microempresa	4,31%	3,09%	7,37%
2.7	Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva	170,76%	206,91%	125,51%
2.8	Cobertura de Cartera Comercial Prioritario	694.530,33%	622.275,00%	63,66%
2.9	Cobertura de Cartera de Consumo Prioritario	98,22%	106,95%	94,24%
2.10	Cobertura de Cartera de Consumo Ordinario	86,27%	741,43%	145,22%
2.11	Cobertura de Cartera Inmobiliaria	52,31%	150,30%	89,31%
2.12	Cobertura de Cartera de Microempresa	121,08%	111,46%	85,97%
3.	MANEJO ADMINISTRATIVO			
3.1	Activos Productivos / Pasivos con Costo	127,30%	126,95%	114,39%
3.2	Grado de Absorción	62,73%	53,20%	77,12%
3.3	Gastos del Personal / Activo Total Promedio	2,03%	1,75%	1,89%
3.4	Gastos Operativos / Activo Total Promedio	4,36%	3,85%	4,27%
4.	RENTABILIDAD			
4.1	Rendimiento Operativo sobre Activo (ROA)	2,01%	2,49%	1,29%
4.2	Rendimiento sobre Activo (ROE)	10,66%	14,40%	9,29%
5.	LIQUIDEZ			
5.1	Fondos Disponibles / Total de Depósitos a Corto Plazo	30,13%	36,99%	24,99%
5.2	Cobertura 25 Mayores Depositantes	174,11%	184,79%	-
5.3	Cobertura 100 Mayores Depositantes	133,84%	148,94%	-
5.4	Liquidez de Primera Línea	61,22%	67,52%	-
5.5	Liquidez de Segunda Línea	46,41%	48,65%	-



➔ Índice de Contenido GRI G4

Índice de Contenido del Global Reporting Initiative - GRI G4

Contenidos básicos generales - G4	Descripción	Página		ODS	Omi-siones	Verificación externa
Estrategia y análisis						
G4-1	Declaración del responsable principal	12			-	No
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades significativos de la organización	34				No
Perfil de la organización						
G4-3	Nombre de la organización	7			-	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes para la organización	40			-	No
G4-5	Lugar de la sede principal de la organización	8			-	No
G4-6	Países en los que opera	9			-	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	22			-	No
G4-8	Mercados servidos	40			-	No
G4-9	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios)	31			-	No
G4-10	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	51		8,5	-	No
G4-12	Cadena de suministro de la organización	65			-	No
G4-13	Cambios significativos durante el período en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización	23			-	No
G4-14	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	81			-	No
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado	29			-	No
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	29			-	No



Contenidos básicos generales - G4	Descripción	Página		ODS	Omi-siones	Verificación externa
Aspectos materiales y cobertura						
G4-17	Entidades que figuran en los EEEF consolidados de la organización	35			-	No
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	7			-	No
G4-19	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria	16			-	No
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	16			-	No
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	16			-	No
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	16			-	No
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	16			-	No
Participación de Grupos de Interés						
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	18			-	No
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	18			-	No
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	18			-	No
G4-27	Principales aspectos y preocupaciones surgidas del proceso de compromiso con los grupos de interés	18			-	No
Perfil de la memoria						
G4-28	Período de la memoria	7			-	No
G4-29	Fecha de la última memoria	7			-	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	7			-	No
G4-31	Contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la memoria	7			-	No
G4-32	Opción de conformidad con la guía elegida por la organización	7			-	No
G4-33	Políticas y prácticas de la organización con respecto de la verificación externa	7			-	No



Contenidos básicos generales - G4		Descripción	Página		ODS	Omi-siones	Verificación externa
Gobierno							
G4-34	Descripción de la estructura de go- bierno de la organización		22			-	No
Ética e integridad							
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización		20		16,3	-	No
Contenidos básicos específicos - G4							
Aspectos materiales		Descripción	Página	ODS	Omi-siones	Verifi-cación externa	
FINANCIAMIENTO RESPONSABLE	GDMA		40				
	G4-FS7	Productos y servicios diseñados para proporcio- nar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	40		-	No	
	G4-FS6	Productos y servicios diseñados para proporcio- nar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	40		-	No	
	G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas	49			No	
PRODUCTOS Y SERVICIOS INNO- VADORES	GDMA		39				
	G4-FS8	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	39		-	No	
GESTIÓN DE RIES- GOS DE CARTERA Y SISTÉMICOS	GDMA		34				
	G4-EC2	Consecuencias y otros riesgos debido al cambio climático	34	13,1	-	No	
MONITOREO PERMANENTE DE CALIDAD Y RECLAMOS	GDMA		47				
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	47		-	No	
INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y ASESORAMIENTO JUSTO	GDMA		28				
	G4-S04	Comunicación y capacitación sobre la lucha con- tra la corrupción	28	16,5	-	No	
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	28	16,5	-	No	
	G4-S07	Procedimientos legales por prácticas monopolísti- cas y contra la libre competencia	28	16,3	-	No	
	G4-PR7	Incumplimiento a las comunicaciones de merca- dotecnia	28	16,3	-	No	



Aspectos materiales	Descripción		Página	ODS	Omi- siones	Verifi- cación externa
INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y ASESORAMIENTO JUSTO	G4-PR8	Reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes	28	16.3; 16.10		
	G4-PR9	Multas por incumplimiento de normativa sobre suministro y uso de productos y servicios	28	16,3	-	No
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado	28	16,3		
	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	28	5.1; 8.8; 16.b		
	G4-PR4	Incumplimientos relativos a la información de los productos y servicios	28	16,3		
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa	28			
	G4-SO8	“Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa”	28	16,3		
	G4-EN29	Multas y número de sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	28	16,3		
FORTALECIMIENTO DE PRÁCTICAS ÉTICAS	GDMA		28			
CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	GDMA		28			
DESEMPEÑO ECONÓMICO	GDMA		35			
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	35	2.a; 5.4; 7.a; 7.b; 8.1; 9.1; 9.4; 9.5; 9.a	-	No
	G4-EC4	Ayudas económicas recibidas de gobiernos	35		-	No
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS E IMPACTO	GDMA		35			
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y respectivo alcance	35	1.1; 1.2; 1.4; 2.3; 3.8; 8.2; 8.3; 8.5; 10.1; 10.b; 17.3		



Aspectos materiales	Descripción		Página	ODS	Omi- siones	Verifi- cación externa
CALIDAD DE EMPLEO	GDMA		51			
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	51	8,5	-	No
DIVERSIDAD E INCLUSION LABORAL	GDMA		53			
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla	53	5.1; 5.5; 8.5	-	No
DIVERSIDAD E INCLUSION LABORAL	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	53	5.1; 8.5; 8.6	-	No
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	56	1.1; 5.1; 8.5	-	No
	G4-LA3	Niveles de reincorporación y de retención tras baja por maternidad o paternidad	53	5.1; 8.5	-	No
	G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a prestaciones sociales	53		-	No
RELACIONES DIRECCIÓN/COLABORADORES	GDMA		57			
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	21	16,3		
POLITICAS Y PRÁCTICAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	DGMA		59			
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	59	8,8	-	No
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	59	3.3; 3.4; 3.9; 8.8	-	No
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	59	3.3; 3.4; 3.9; 8.8	-	No
DESARROLLO PROFESIONAL DE COLABORADORES	GDMA		54			
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	54	4.3; 4.4; 4.5; 5.1; 8.5	-	No
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua	54	8,5	-	No
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño	54	5.1; 8.5		
	G4-LA2	Diferencias en prestaciones sociales para empleados	56	8,5	-	No



Aspectos materiales	Descripción		Página	ODS	Omi- siones	Verifi- cación externa
DERECHOS HUMANOS EN DECISIONES DE INVERSIÓN	GDMA		65			
	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	65		-	No
	G4-HR5	Centros y proveedores con un riesgo significativo de explotación infantil	65	8.7; 16.2	-	No
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en materia de prácticas laborales	65	5.2; 8.8; 16.1	-	No
	G4-HR11	Impactos negativos en materia de derechos hu- manos en la cadena de suministro	65		-	No
	G4-LA15	Impactos significativos de las prácticas laborales en la cadena de suministro	65	5.2; 8.8; 16.1	-	No
	G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en materia de repercusión social	65		-	No
	G4-S010	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	65		-	No
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores examinados sobre derechos humanos	65		-	No
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se exami- naron en función de criterios ambientales	65			
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro	65			
	G4-EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a provee- dores locales	67	12,7	-	No
APOYO A CAUSAS SOCIALES DE IMPACTO	GDMA		71			
	G4-S01	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	71		-	No
INCLUSIÓN, ACCESIBILIDAD FINANCIERA	GDMA		40			
	G4-PR3	Tipo de información que requieren los pro- cedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	40	12,8	-	No
EDUCACIÓN & ALFABETISMO FINANCIERO	GDMA		78			
	G4-FS13	Acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas	78			
	G4-FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educa- ción financiera básica	78		-	No



Aspectos materiales	Descripción		Página	ODS	Omi-siones	Verifi-cación externa
INCORPORACIÓN DE CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALS EN LA ESTRATEGIA Y OPERATIVIDAD	GDMA		83			
	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	83	8.4; 12.2	-	No
	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	84	8.4; 12.2; 12.5	-	No
	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, tipo y método de tratamiento	84	3.9; 6.3; 12.4; 12.5	-	No
	G4-EN25	Peso de los residuos transportados y/o tratados que se consideran peligrosos	84	3.9; 12.4	-	No
	G4-EN3	Consumo energético interno	82	7.2; 7.3; 8.4; 12.2; 13.1	-	No
	G4-EN4	Consumo energético externo	82	7.2; 7.3; 8.4; 12.2; 13.1	-	No
	G4-EN5	Intensidad energética	82	7.3; 8.4; 12.2; 13.1	-	No
INCORPORACIÓN DE CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALS EN LA ESTRATEGIA Y OPERATIVIDAD	G4-EN6	Reducción del consumo energético	82	7.3; 8.4; 12.2; 13.1	-	No
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	82	7.3; 8.4; 12.2; 13.1	-	No
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	85	6.4	-	No
REDUCCIÓN DE HUELLA AMBIENTAL	GDMA		85			
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	85	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2	-	No
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	85	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2	-	No
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	85	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2	-	No



Aspectos materiales	Descripción		Página	ODS	Omi-siones	Verifi-cación externa
REDUCCIÓN DE HUELLA AMBIENTAL	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	85	13.1; 14.3; 15.2	-	No
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	85	13.1; 14.3; 15.2	-	No
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	88	11.2; 12.4; 13.1	-	No
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	88	7.a; 9.4; 9.5; 12.4; 12.5; 13.1; 13.3; 14.2; 14.3; 15.1	-	No

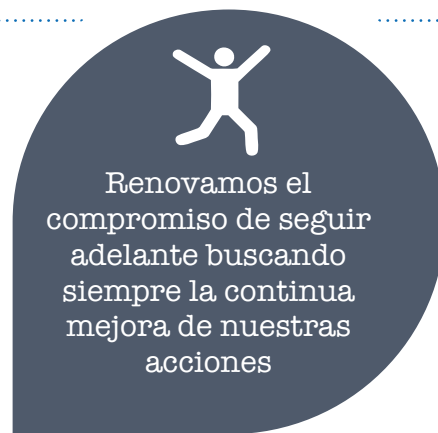
→ Glosario

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 Solidario a la Familia –Fundación–
COMITÉ ALCO	Comité de Activos y Pasivos
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
GRI	Global Reporting Initiative
KG. DE CO2	Kilogramos de Dióxido de Carbono
KW/h	Kilovatios por hora
M³	Metros cúbicos
RISE	Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
STAKEHOLDER	Vocablo inglés, que significa parte interesada o grupo de interés

→ Encuesta

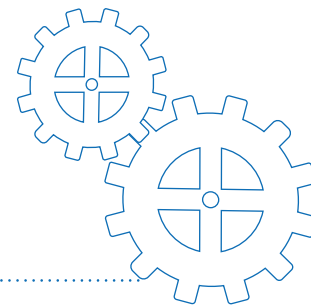
Su opinión nos permite mejorar

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?

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

	Adecuada	Demasiada	Muy Poca
Extensión (cantidad de información)			

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

- ☐ Totalmente
- ☐ Mucho
- ☐ Poco
- ☐ Nada

¿Cuál es su relación con CACPECO?

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

Agradecemos sus datos:

Nombre y apellido:

Correo electrónico:



www.cacpeco.com



CACPECO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

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

☎ PBX: (03) 37 31 420

✉ cacpecoenlinea@cacpeco.com

www.cacpeco.com

SOMOS **AAA-**
CLASS INTERNATIONAL RAITING



CACPECO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

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

📞 PBX: (03) 37 31 420

✉️ cacpecoenlinea@cacpeco.com

www.cacpeco.com

SOMOS **AAA-**
CLASS INTERNATIONAL RAITING