



**Mutualista Pichincha**

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.



Construimos **Porvenir**

---

Memoria  
de Sostenibilidad  
2010



# índice de contenidos

## I. Introducción

I.1. Mensaje del Presidente del Directorio. ....	10
I.2. Mensaje del Gerente General. ....	14
I.3. Marco de la Memoria de Sostenibilidad . ....	18

## 2. Perfil Institucional: construimos sueños. .... 23

## 3. Clientes y Asociados: construimos relaciones perdurables. .... 53

## 4. Talento Humano: construimos ciudadanos socialmente responsables. .... 95

## 5. Proveedores: construimos alianzas. .... 109

## 6. Panecons S.A: la energía más limpia es aquella que no se consume .... 117

## 7. Sociedad: construimos comunidades. .... 139





# índice de contenidos

8. Medio ambiente: construimos pensando en el mañana. ....	151
9. Índice G3 que incluye el suplemento sector servicios financieros y Pacto Global . . . . .	163
10. Certificado GRI . . . . .	187
11. Informe de verificación de auditoría externa . . . . .	191
12. Anexos	
12.1. Anexo 1: Resultados de las encuestas sobre las Memorias de Sostenibilidad 2008 y 2009 . . . . .	197
12.2. Anexo 2: Glosario. . . . .	199
12.3. Anexo 3:	
12.3.1. Estados Financieros Consolidados Mutualista Pichincha y Subsidiaria .	206
12.3.2. Informes de Auditoría Interna, Externa y de Comisarios . . . . .	210
12.4. Anexo 4: Informe sobre gestión de riesgos. . . . .	219
12.5. Anexo 5: Encuesta de retroalimentación. . . . .	220





# **1** **Introducción**

## Construimos Porvenir



Ing. Marcelo López Arjona  
Presidente del Directorio

Para MUTUALISTA PICHINCHA, la responsabilidad social no es un fin, es una visión de negocio, es lo que nos impulsa a servir a los clientes, a comprometernos con los colaboradores, a aliarnos con los proveedores, a solidarizarnos con la comunidad, a aproximarnos a los competidores, a respetar y valorar el medio ambiente; es decir, a **CONSTRUIR, EN CONJUNTO, UN PORVENIR.**

En el año 2010, el entorno económico y político del país fue más estable comparado con el año 2009. El PIB creció en un 3.6%, la inflación fue del 3.3% y los indicadores de desempleo (6.11%) y subempleo (43.7%) presentaron alguna mejoría. Sin embargo, las balanzas comercial y fiscal seguían presentando resultados negativos.

Por su lado, el PIB del sector financiero creció en un 6%, y los depósitos y activos totales se incrementaron en alrededor del 18%, muy superiores al crecimiento de la economía, lo cual denota claramente que el sector se encuentra en una fase de franca recuperación de la confianza del público y que generó un importante aporte a la dinamización de las actividades económicas en el país.

De igual forma, para el sector inmobiliario de la vi-

vienda, el año 2010 retomó el crecimiento sostenido que venía presentando en el 2007 y 2008, alentado por varios factores: recuperación de la crisis económica mundial, mejora de las remesas de los emigrantes; pero sobre todo, por la disponibilidad del crédito hipotecario en la banca privada, una agresiva intervención del IESS en el otorgamiento de este tipo de créditos a sus afiliados y la inyección de recursos por parte del Gobierno a través de la banca pública.

En este contexto, Mutualista Pichincha experimentó un dinamismo importante que le permitió recuperar los niveles de actividad y resultados de los años 2007 y 2008.

Desde el ámbito interno, resaltamos la realización de la planeación estratégica para el período 2010-2012. En talleres de trabajo con la participación activa de Gerentes, Directores y miembros del Directorio, revisamos nuestra filosofía institucional y reformulamos la visión y misión, para que representen de mejor manera nuestro enfoque.

### Visión

"Vivienda y calidad de vida alcanzables  
para todos"



**Misión**

“Entregar a nuestros clientes soluciones financieras e inmobiliarias eficientes, ejecutadas con responsabilidad social empresarial”

En cuanto a valores, ratificamos los de honestidad, equidad, lealtad, dedicación, confidencialidad y calidad en el servicio, y cambiamos el compromiso con la comunidad por Responsabilidad Social Empresarial, por ser un concepto más amplio que abarca todas nuestras prácticas y aspiraciones. Los mencionados valores son los estándares de comportamiento que buscamos y defendemos en nuestra actividad.

Yendo más allá del análisis FODA, aplicamos, adicionalmente, la metodología BLUE OCEAN (océano azul) para analizar la curva de valor para los clientes, uno de nuestros principales grupos de interés. Con estos insumos definimos un mapa estratégico que será la ruta de navegación en los próximos 3 años. En este ejercicio ratificamos la decisión inalterable de la MUPI de ser una institución socialmente responsable.

Otro evento importante del año, fue la evaluación externa de las prácticas de Gobierno Corporativo, a cargo de una empresa certificada en los lineamientos del Código Andino del Buen Gobierno Corporativo (LCAGC). El informe presentado nos llevó a reformar los estatutos organizacionales, los mismos

que fueron aprobados en una Junta General Extraordinaria llevada a cabo en junio del 2010. Los cambios aprobados permitirán a la institución un mejor control y gestión, así como, alinearla con las mejores prácticas y recomendaciones internacionales sobre Gobierno Corporativo.

Igualmente, para profundizar aún más en la convicción estratégica de hacer de la responsabilidad social el eje que conduzca nuestros actos y decisiones, institucionalizamos el Comité de Responsabilidad Social (CRS), el cual me honro en presidir; junto al Gerente General, cuyo objetivo es ser un espacio permanente de reflexión, seguimiento, control y toma de decisiones de las actividades e indicadores relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Estos esfuerzos fueron reconocidos por el Consejo Provincial de Pichincha el cual otorgó a Mutualista Pichincha la Mención de Honor General Rumiñahui “A las buenas prácticas en inclusión Laboral a Personas con Discapacidad”, en su concurso anual entre empresas. Nos congratulamos por este hecho, pues para nosotros, acoger, incluir y respetar a estas personas no se limita al cumplimiento de normas legales, sino es parte de nuestra manera de actuar.

Asimismo, la Bolsa de Valores de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo otorgaron a la institución un reconocimiento por haber participado

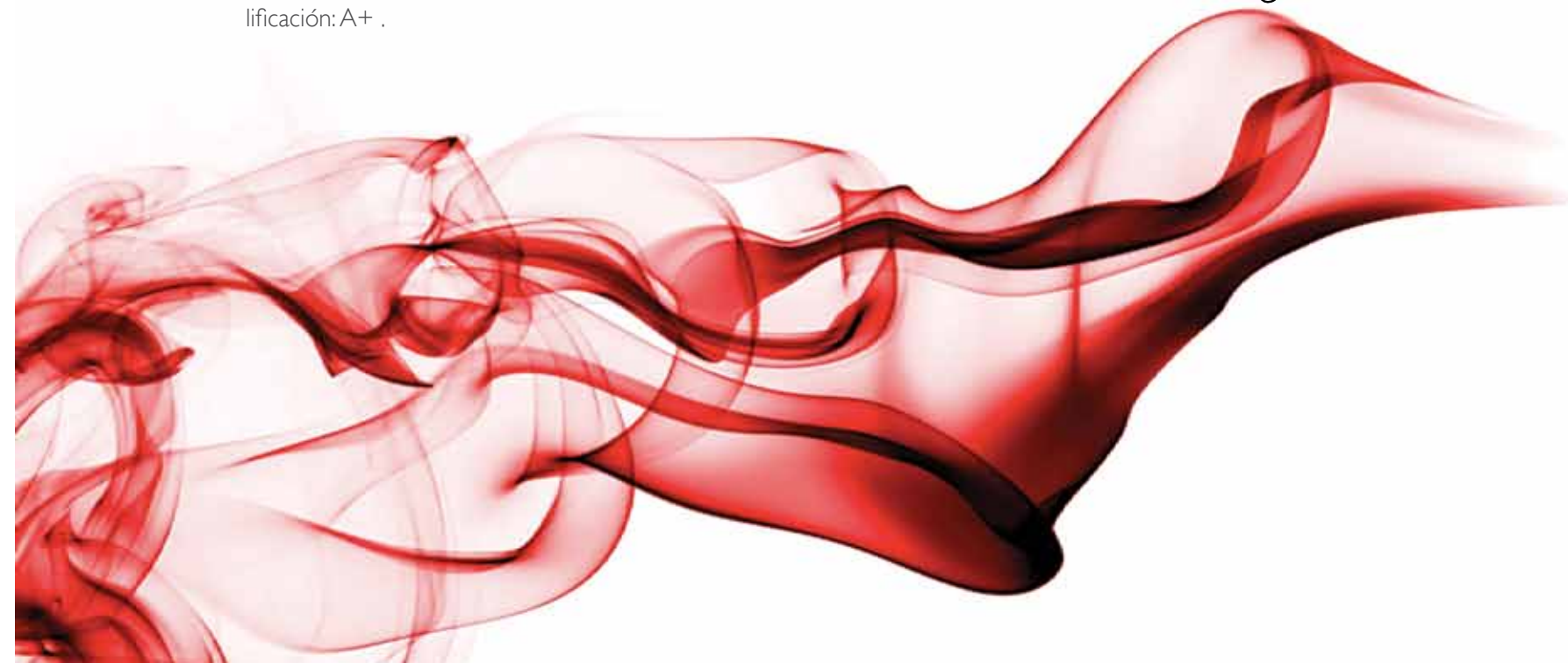
en el programa de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

Para Mutualista Pichincha uno de los ejes trascendentales de la gestión empresarial es la transparencia y rendición de cuentas; es comunicar e informar a la sociedad lo que hacemos y, sobre todo, cómo lo hacemos. La Memoria de Sostenibilidad es el instrumento que hemos escogido para ello.

Tengo el honor de presentar a los grupos de interés y a la sociedad en general, nuestra cuarta Memoria de Sostenibilidad, que al igual que años anteriores se ha desarrollado en base a estándares internacionales, auditada por una empresa independiente y experta en estos procesos y verificada por el Global Reporting Initiative, obteniendo nuevamente la más alta calificación: A+.

En mi calidad de Presidente del Directorio, ratifico nuestro compromiso profesional, serio de seguir avanzando y afianzando, en la institución, en el entorno de nuestra influencia, las mejores prácticas socialmente responsables y los 10 principios del Pacto Global.

Les invito a leer este documento y a enviarnos sus comentarios y sugerencias, a través de la encuesta que hemos incluido al final, los cuales nos permitirán mejorar y, sobre todo, satisfacer sus necesidades y expectativas.

## El reto de construir una institución socialmente responsable



Ing. Mario Burbano de Lara  
*Gerente General*

En Mutualista Pichincha estamos convencidos que las sociedades avanzarían más rápido, por caminos menos complicados, si todos sus agentes actuáramos, de forma seria y profesional, bajo una visión socialmente responsable. Buscamos, con nuestro ejemplo, motivar a que nuestras partes interesadas se conduzcan con esta visión.

Bajo este ideal, desde hace más de 4 años, hemos implementado un proceso en el que han participado simultáneamente varios factores: la decisión inamovible de la Alta Dirección; la designación de múltiples responsables que planifican, ejecutan y controlan; la disponibilidad de un mecanismo que permite medir el impacto; el establecimiento de políticas y prácticas que delimitan el campo de acción, la rendición de cuentas permanente e integral a la sociedad.

Cada año hemos ido fortaleciendo este proceso para que estos factores se vayan “infiltrando” en toda la organización, y el 2010 no ha sido la excepción.

El Comité de Responsabilidad Social (CRS), en reuniones periódicas, ha realizado un seguimiento permanente de las actividades programadas y de las

metas establecidas para los indicadores de desempeño. De los 26 proyectos programados, 14 fueron cumplidos en un 100%, 8 alcanzaron un cumplimiento entre el 20% y 50%, 4 quedaron rezagados para el año 2011.

Cabe destacar, la contratación de una consultoría especializada para definir un Sistema de Evaluación Ambiental para las construcciones que promueva y/o financie Mutualista Pichincha. Estamos convencidos que el futuro del sector de la construcción estará marcado por la responsabilidad ambiental y social con la que construimos las edificaciones y la forma cómo midamos ese impacto. Estamos orgullosos de estar dando pasos en ese sentido.

De igual forma, consolidamos nuestra participación en foros o iniciativas internacionales como la UNEP-FI, con quienes definimos, en conjunto con la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, organizar para el 2011 un taller de capacitación sobre identificación y evaluación de riesgos socio ambientales en los procesos de crédito, temática poco explorada en el país y tremendamente importante para influir en prácticas más responsables de los clientes del sector financiero.



En este mismo sentido, siendo miembros adherentes al Pacto Global desde el 2008, participamos con un artículo, sobre nuestra experiencia, que fue publicado en el Global Compact International Yearbook 2010.

Igualmente, nos involucramos en la conformación del Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES) cuya misión es liderar la evolución del sector de la construcción hacia la sustentabilidad.

Destacamos los progresos realizados en desarrollar un Voluntariado Corporativo. Pensamos que éste debe ser una herramienta que permita a la institución alcanzar un mayor impacto en la sociedad y en la cultura organizacional. Durante el 2010 se realizó un trabajo de reflexión interna sobre qué tipo de voluntariado queremos impulsar, cuál es el impacto que buscamos, cómo reconocemos el esfuerzo individual, cuál será el aporte institucional, etc. Todo ello se plasmó en un reglamento que ha sido incorporado a nuestra política social. El 2011 pasaremos a la acción.

Definimos el tipo de actividades y programas que queremos implementar para contar con un mayor involucramiento de los familiares de nuestros colaboradores, en el 2011 serán ejecutados.

Por último, luego de años de trabajo conjunto de la Asociación de Mutualistas de Ahorro y Crédito y la Superintendencia de Bancos, a finales de año la Junta Bancaria aprobó una disposición normativa que permitirá al mutualismo el desarrollo de negocios inmobiliarios a través de empresas subsidiarias. Este es un hito que cambiará y fortalecerá al sistema mutual ecuatoriano. Nos sentimos orgullosos de haber participado en este trascendental proceso.

El 2010 ha sido un año de avances considerables y el 2011 lo será igual. Entre los principales objetivos están:

- Contratar una consultoría para un segundo análisis de evaluación e identificación de las brechas entre las prácticas de Buen Gobierno Corporativo y los lineamientos del Código Andino del Buen Gobierno Corporativo (LCAGC).
- Aprobar la Matriz de Relacionamiento con Stakeholders y plantear acciones concretas para alcanzar los objetivos planteados.
- Involucrar activamente a los colaboradores de las agencias regionales en los proyectos estratégicos de RSE.

- Ejecutar eficientemente el presupuesto aprobado de apoyo a la comunidad.
- Mejorar el proceso de evaluación de las prácticas de responsabilidad social de nuestros proveedores.
- Concluir la Normativa Ambiental y establecer un plan de implementación.

Estamos seriamente comprometidos en hacer de Mutualista Pichincha una institución socialmente res-

ponsable. Es un reto permanente porque no sólo se trata de superar los resultados financieros; es mejorar el desempeño, es convertirnos en un agente positivo en la sociedad, es apoyar en la evolución de las normas, es producir impacto en nuestros proveedores, clientes, colaboradores. Es querer ser –y no sólo parecer– una Institución Socialmente Responsable



# Marco de la Memoria de Sostenibilidad

## Parámetros de la memoria

Esta 4ta Memoria de Sostenibilidad: Construimos Porvenir, mantiene su alineación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 y al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero (RG&FSSS<sup>1</sup>) del Global Reporting Initiative (GRI); a los principios del Pacto Global.

La información que contiene corresponde al período comprendido entre el 1° de enero del 2010 hasta el 31 de diciembre del 2010, es decir, información anual al igual que el resto de nuestras memorias, lo que permite la comparabilidad de los datos. Cubre todas las actividades de Mutualista Pichincha y de nuestra subsidiaria Panecons, al igual que lo reportado en nuestra última Memoria 2009, es decir no han habido cambios ni en la cobertura ni en el alcance.

Resaltamos la decisión interna de presentar los resultados de Mutualista Pichincha y de Panecons en forma separada, en este mismo documento. Consideramos que las actividades de una u otra empresa son totalmente diferentes —aunque complementa-

rias en su cadena de valor- por ende, cada una tiene aspectos materiales distintos, por lo que la agregación de resultados no parece conveniente. Ceemos que el lector tendrá una visión más clara bajo esta presentación, sin perder la posibilidad de evaluar el impacto global de la dos.

La información monetaria está expresada en dólares de norteamérica, que es la moneda local ecuatoriana; para otros indicadores cuantitativos se ha utilizado el sistema internacional de unidades, alguna otra medida de expresión distinta a las mencionadas, se especifica en cada caso.

Este año hemos realizado una priorización de indicadores, así en cada ámbito estratégico los líderes de dimensión han replanteado sus indicadores, en la mayoría de los casos sometidos y aprobados por el Comité de RSE. Estos cambios son especificados en cada caso a lo largo del documento.

Hemos mantenido la metodología de cálculo de la Memoria 2009 en casi toda la información; en los casos en que hemos debido revisar la forma de cálculo

<sup>1</sup>Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement, RG Version 3.0/FSSS Final Version.





o metodología, se lo ha realizado para los dos años, con el objeto de asegurar siempre la comparabilidad de los datos, se ha introducido una nota explicatoria al respecto en cada caso específico.

La información reportada ha sido sometida a una auditoría externa a cargo de una empresa independiente y especializada en este tipo de procesos, con el objeto de garantizar al lector la exactitud, veracidad y equilibrio de la información reportada.

Por último, hemos incluido un Glosario (recomendación realizada por un stakeholder) que creemos ayudará en la comprensión del documento.

**Definición del contenido:**

En el 2007 establecimos un proceso<sup>2</sup> que establecía la ruta a seguir para convertirnos en una empresa socialmente responsable. Esta ruta ha sido sistemáticamente seguida y ratificada año tras año a través de los líderes de dimensión y la Alta Gerencia.

En el 2010 dimos algunos pasos adicionales e impor-

<sup>2</sup> El proceso ha sido explicitado en nuestras memorias anteriores. Para su revisión visite nuestra página Web: <http://www.mutualistapichincha.com>, ingresar a Nuestra trayectoria en la página principal y encontrarán todas las Memorias publicadas.

<sup>3</sup> Referirse al Mensaje del Presidente del Directorio

tantes: en el ejercicio de planeación estratégica para el período 2010-2012<sup>3</sup>, se ratificó y profundizó la decisión estratégica de ser una empresa socialmente responsable. Se introdujeron cambios en la misión, en el mapa estratégico, se establecieron objetivos específicos al respecto. El Gerente General en su difusión del Plan Estratégico a todos los colaboradores, enfatizó en lo que significa para Mutualista Pichincha el ser una empresa socialmente responsable.

Se formalizó el Comité de Responsabilidad Social Empresarial (Comité de RSE) presidido por el Presidente del Directorio y el Gerente General, y en el que participan todos los Directores, o Gerentes de área. Esta instancia es la encargada de definir los proyectos estratégicos anuales. Durante el 2010 se mantuvieron 4 reuniones, en las cuales se hicieron seguimiento a los resultados de los indicadores claves de RSE y al avance de los proyectos estratégicos.

Para institucionalizar aún más el proceso, se definió la creación del Manual de Políticas y Procedimientos de la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, el mismo que detalla las bases conceptuales, los proce-

dimientos, los responsables, los generadores de información, etc. de la Memoria de Sostenibilidad. Éste será concluido y publicado en el 2011.

Por su parte, los líderes de dimensión<sup>4</sup>, tomando en cuenta las definiciones presupuestarias emanadas del Directorio, lo realizado y no realizado en el año anterior, establecieron las actividades anuales, incluyendo los indicadores claves de RSE, los mismos que fueron sometidos para la decisión y aprobación del Comité de RSE.

Adicionalmente, desde la primera Memoria de Sostenibilidad, incluimos una encuesta de retroalimentación del documento, con el objeto de contar con la aprobación de parte de nuestros grupos de interés de la información entregada. Esta información es sistematizada y tomada en cuenta para las actividades a ser desarrolladas<sup>5</sup>.

En definitiva, las decisiones sobre en qué actuar han estado marcadas por el proceso de planeación estra-

<sup>4</sup> El detalle de los líderes de dimensión ha sido explicitado en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2007 y actualizado en la Memoria de Sostenibilidad 2009, en el capítulo Marco para la Memoria de Sostenibilidad, definición de líderes. Para su revisión visite nuestra página web: <http://www.mutualistapichincha.com>, ingresar a Nuestra trayectoria en la página principal y encontrarán las Memorias referidas.

<sup>5</sup> Referirse al acápite Diálogo con los Stakeholders y al Anexo I para conocer detalles de las encuestas y sus resultados.

tégica, por las decisiones del Comité de RSE, por los aportes y análisis de los líderes de dimensión y por la retroalimentación de los stakeholders. Las actividades desarrolladas y resultados son expuestas y transparentadas en esta cuarta Memoria de Sostenibilidad de la institución.

Bajo este proceso y análisis, la estructura, contenido, exhaustividad de la información presentada, creemos que es adecuada y suficiente para que los lectores puedan conocer y evaluar el impacto sostenible de las actividades de Mutualista Pichincha.

**Punto de contacto:** si requiere de aclaraciones o ampliación de la información por favor contactar a Soledad Burbano, Coordinadora de Responsabilidad Social, a su e-mail: [sburbano@mail.mpichincha.com](mailto:sburbano@mail.mpichincha.com)



## 2 Perfil Institucional



# Construimos sueños



## Naturaleza legal

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” es una Institución Financiera de Derecho Privado, con finalidad social, sin fines de lucro, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus asociados. Actúa y opera bajo el exclusivo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

## Gobierno corporativo

Mutualista Pichincha está gobernada por la Junta General de Asociados, el Directorio, la Comisión Ejecutiva y el Representante Legal que es el Gerente General.

La Junta General de Asociados está constituida por todas las personas que mantienen una libreta de ahorros en la institución y que cumplen los requisitos de ley y estatutarios vigentes, para participar y votar en las sesiones de la junta. En Mutualista Pichincha no existen minorías puesto que todos los asociados tienen derecho a un voto. Existe un mecanismo utilizado por los asociados para expresar sus opiniones

en resoluciones adoptadas por la Junta General de Asociados, el cual se lo lleva a cabo mediante pedido escrito con el respaldo de las firmas de por lo menos el 25% del total de Asociados asistentes a la correspondiente Junta.<sup>6</sup>

Adicionalmente, los asociados tienen la atribución de presentar reclamos por escrito ante el Directorio en la persona de su Presidente, con las correspondientes justificaciones, sobre cualquier irregularidad cometida por funcionarios o empleados de Mutualista Pichincha.<sup>7</sup>

La Junta General de Asociados elige a los miembros del Directorio, en base a los requisitos estipulados en los estatutos, en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria del Ecuador. Durán en sus funciones hasta 2 años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.<sup>8</sup>

El Directorio está conformado por personas naturales, en un número impar mínimo de cinco y máximo de siete Vocales Principales, al igual que el número de Vocales Suplentes. El Directorio designa de entre sus miembros al Presidente y Vicepresidente del Directorio, Gerente General y a los Directores que

<sup>6</sup> Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 15

<sup>7</sup> Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 15

<sup>8</sup> Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 29

conforman las Comisiones especializadas. Los miembros actuales del Directorio son independientes y no ejercen ningún cargo directivo.

El Gerente General funge como Representante Legal, Judicial y Extrajudicial y administra la Institución bajo la vigilancia y control del Directorio. Para posesionarse de su cargo presenta una declaración juramentada de acuerdo a los requerimientos del ente de control, dura en sus funciones 5 años pudiendo ser reelegido indefinidamente<sup>9</sup>.

El Directorio dispone de una Comisión Ejecutiva integrada por el Presidente y Vicepresidente del Directorio, por el Gerente General, con voz y voto que tiene como objetivo fundamental servir de vínculo entre el Directorio y la Administración de la Institución.

Adicionalmente, cuenta con múltiples Comisiones especializadas, las mismas que están integradas por dos o más miembros del Directorio, de los cuales uno de ellos la preside y son miembros natos el Presidente del Directorio, el Vicepresidente del Directorio y el Gerente General. En cada Comisión participan, adicionalmente, funcionarios de la organización dependiendo de los objetivos de la misma. Al momento

funcionan las siguientes Comisiones: Ejecutiva, Jurídica, Económica y Estratégica; de Construcciones, de Recursos Humanos, de Mercadeo, de Auditoría; de Riesgos; de Adquisiciones; Crédito al Constructor; de Ética y de Cumplimiento; de Procesos y Tecnología. Adicionalmente, el Directorio participa y regula los reglamentos del Fondo de Cesantía y Jubilación; y el Presidente del Directorio lidera, junto al Gerente General, el Comité de Responsabilidad Social.

Para un adecuado funcionamiento, el Directorio y las comisiones cuentan con un Reglamento de Comisiones del Directorio, en el cual se definen la conformación, frecuencia de sesiones, alcance de sus responsabilidades y operatividad.

La gestión del Directorio es evaluada anualmente por la Junta General de Asociados, a través del informe que presenta para su aprobación el Presidente del Directorio.

El Presidente y Vicepresidente del Directorio perciben un honorario mensual y el resto de Directores perciben una dieta por sesión asistida, estos montos son definidos en base a buenas prácticas del mercado y aprobados por el Directorio.

<sup>9</sup> Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 43



Al igual que todos los colaboradores de la organización, el equipo gerencial, liderado por el Gerente General, recibe una remuneración mensual más una remuneración variable atada al cumplimiento de metas y objetivos establecidos por el Directorio.

En la institución los colaboradores tienen múltiples mecanismos para expresar sus opiniones y recomendaciones: a través de la participación en las diferentes

comisiones del Directorio; acceso directo a la Gerencia General y a la Presidencia del Directorio; y, por último, a través de la Asociación de Empleados (AEMP), misma que es reconocida por Mutualista Pichincha y que tiene como función principal velar por el respeto de los derechos que asisten a los socios, interponiendo directamente su gestión ante los ejecutivos de Mutualista Pichincha y demás organismos competentes.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Estatutos de la AEMP: artículo 32



Mutualista Pichincha siempre apegada al cumplimiento de las leyes, normas y desarrollo de mejores prácticas en los ámbitos financieros y de transparencia, realizó un proceso de análisis y selección de firmas consultoras calificadas por la BVQ/BID, para desarrollar un diagnóstico de Buen Gobierno Corporativo (BGC). En febrero de 2010 adjudicó el contrato a

la Firma Consultora Corral-Sánchez, cuyo objeto principal fue el de efectuar un estudio que permita evaluar el grado de cumplimiento de las prácticas de BGC, tomando como base un análisis comparativo de la situación dentro de la organización con respecto de los lineamientos del Código Andino del Buen Gobierno Corporativo (LCAGC).



RESULTADOS OBTENIDOS DE LOS PARÁMETROS EVALUADOS

Área	Calificación Máxima	Calificación Obtenida	% Cumplimiento
1. Derecho y Trato Equitativo de Socios	124	90	72.58%
2. Asamblea General de Socios	235	124	52.77%
3. El Directorio	733	499	68.08%
4. Información Financiera y No Financiera	138	135	97.83%
5. Resolución de Controversias	3	0	0%
<b>Total</b>	<b>1,233</b>	<b>848</b>	<b>67.74%</b>

En atención a las recomendaciones emitidas en el informe de diagnóstico, la Comisión Jurídica del Directorio, realizó un análisis y reformó los estatutos vigentes de Mutualista Pichincha, mismos que fueron aprobados por la Junta General Extraordinaria de Asociados realizada el 29 de junio de 2010, luego por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Resolución No. SBS-INIF-2010-757 del 29 de octubre del 2010 y Resolución No. SBS-INIF-2010-945 del 17 de diciembre de 2010. En el 2011 se desarrollará otra consultoría para un segundo análisis de evaluación, para identificar los

avances y nuevas brechas frente a los LCAGC.

Los principales cambios incorporados a los Estatutos son: la inclusión de la figura del Subgerente General<sup>11</sup>; la inserción de un artículo referente a la Comisión Electoral que se encargará de llevar a cabo los procesos electorales para la elección de Directores; la adición de un artículo sobre otros deberes y derechos de los miembros del Directorio, Gerente General y Subgerente General, siendo los principales el deber de diligencia, el deber de lealtad, el deber de comunicación y el deber de secreto.

Misión

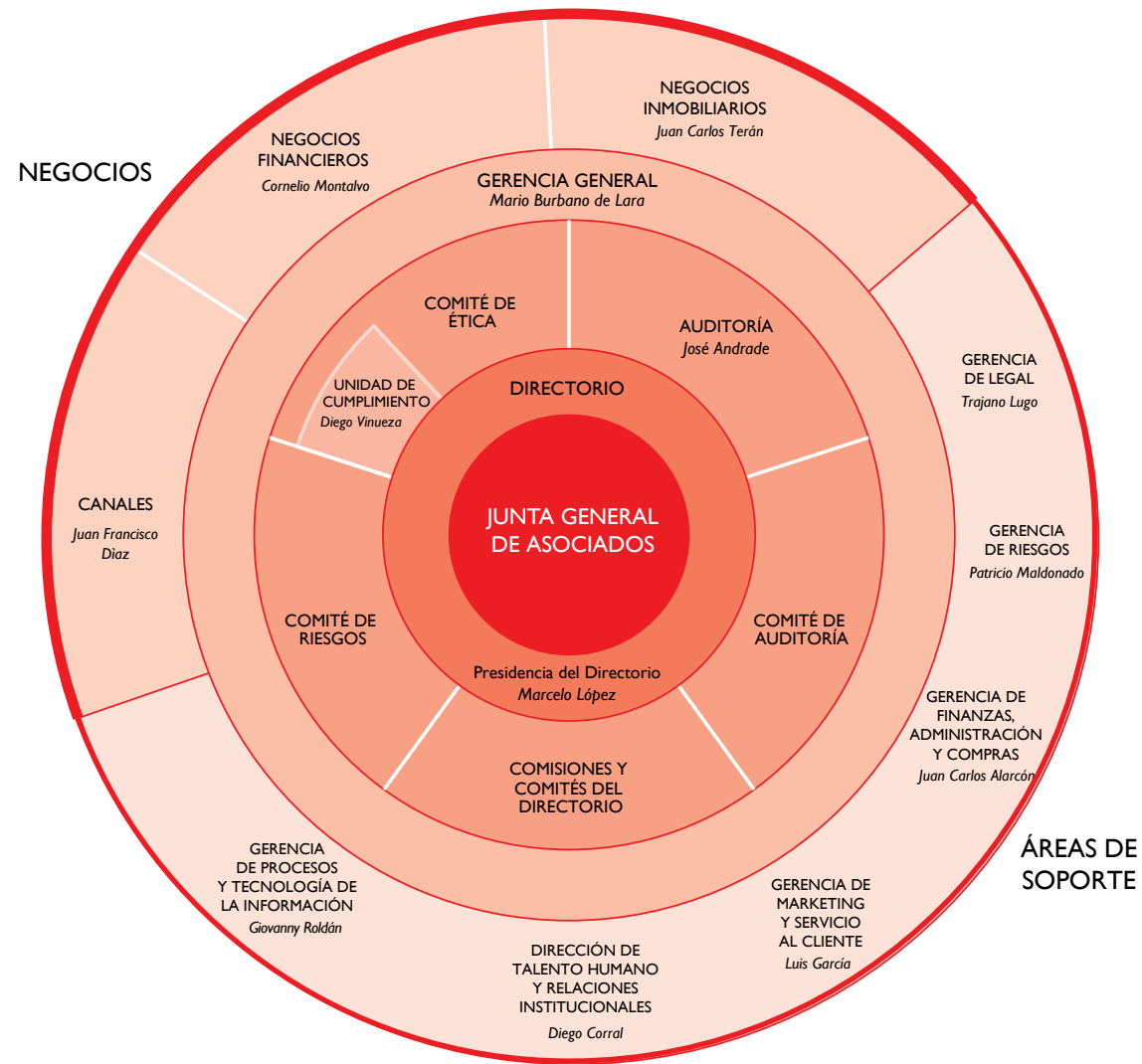
Entregar a nuestros clientes soluciones financieras e inmobiliarias eficientes, ejecutadas con responsabilidad social empresarial.

Visión

Vivienda y calidad de vida alcanzables para todos.

<sup>11</sup> La implementación de la Subgerencia General se realiza el año 2011.

**Estructura organizacional:**



**Valores institucionales**

- Honestidad
- Equidad
- Lealtad
- Dedicación
- Confidencialidad
- Calidad en el servicio
- Responsabilidad Social Empresarial

**Ética**

En Mutualista Pichincha el punto de partida de toda decisión, es la conducta ética. Para garantizar este comportamiento contamos con un Código de Ética, un Reglamento Administrativo Interno, un Manual de Control Interno para Prevención de Lavado de Activos y un Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Riesgo Operativo. Estos documentos establecen los principios, políticas, procedimientos, responsables y controles para evitar cualquier manejo inescrupuloso. Estos documentos son difundidos a todo el personal y están permanentemente accesibles en el INTRANET institucional. De igual forma, a

los proveedores, o potenciales proveedores, a través de la encuesta de RSE<sup>12</sup>, se evalúa su comportamiento ético.

En el 2010, para reforzar aún más un comportamiento correcto, actualizamos nuestro Código de Ética, incluyendo un tercer capítulo específico al Lavado de Activos.

Para este año 2011, nuestro objetivo es definir la implementación o no de un sistema de información y resolución de denuncias/quejas sobre estos aspectos. Al momento contamos con procedimientos claramente conocidos por los colaboradores, sin embargo, creemos que contar con un sistema automático y confidencial puede reforzar aún más el control de cualquier evento no apegado a nuestros principios y valores.

**Derechos Humanos**

Existe una aceptación generalizada que los Gobiernos son los principales responsables de promover, hacer cumplir y respetar los Derechos Humanos; sin

<sup>12</sup> Referirse al capítulo 5 de proveedores para conocer detalles de lo realizado con este grupo de interés.





embargo, Mutualista Pichincha considera que todos los actores en una sociedad deben colaborar en la promoción y defensa de los mismos. Por ello contamos con una política que hace explícita nuestra posición y promovemos en nuestros colaboradores la sensibilización y concienciación al respecto.

Así, en el 2010, realizamos charlas, apoyadas de videos, a todo el personal de Quito y de nuestra sub-

sidiaria Panecons sobre los derechos consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos. En este año 2011, completaremos el proceso con la realización de estas charlas para los colaboradores ubicados en las agencias regionales, es decir fuera de la ciudad de Quito.

Durante todo el año, reproducimos los videos en el INTRANET y en la revista interna de comunicación “MUPI INFORMATIVO”, en su número 20, incluimos un artículo específico sobre la temática.

Por otro lado, en las encuestas que se envían a los potenciales proveedores, cuando solicitan su calificación, existe una sección específica sobre derechos humanos, es decir, intentamos que aquellas empresas y/o personas naturales que deseen trabajar con Mutualista Pichincha se sensibilicen y tomen conciencia de la importancia de respetar los Derechos Humanos Universales. Asimismo, a la empresa que nos presta el servicio de seguridad le hemos solicitado que capacite a los guardias en esta materia, así lo han hecho y durante el 2010 el personal de seguridad recibió 4 horas de capacitación en derechos humanos.

Por último, a finales del año participamos en el “Reconocimiento Empresarial a las Mejores Prácticas de

Inserción Sociolaboral de Personas con Discapacidad”, convocado por la Fundación General Ecuatoriana, por el cual nos sometimos a una evaluación de nuestras prácticas frente a personas con capacidades diferentes. El informe de evaluación nos muestra que el 70% de nuestras prácticas son mejores prácticas, el 18% son buenas prácticas y el 12% están en proceso. Las recomendaciones entregadas, están siendo analizadas por nuestra área de Talento Humano para su implementación.

### **Mercado objetivo, productos, servicios, y cobertura geográfica<sup>13</sup>:**

El mercado objetivo de Mutualista Pichincha son las familias ecuatorianas pertenecientes a los estratos socio-económicos medio, medio bajo y bajo, residentes en el Ecuador y en el exterior (principalmente en España y EEUU). Mutualista Pichincha no atiende a personas jurídicas, con la excepción de empresas constructoras de proyectos inmobiliarios de vivienda.

Para atender este segmento, la organización cuenta con dos áreas de negocios independientes y comple-

mentarios: el área de negocios inmobiliarios y el área de negocios financieros.

El negocio inmobiliario ofrece viviendas a través de la gestión directa e integral de proyectos inmobiliarios y de la comercialización de bienes de terceros.

El objetivo es que todos los clientes que buscan su vivienda puedan encontrarla en Mutualista Pichincha.

**8,515**  
*viviendas construidas  
desde 1970*

**1,063**  
*lotes, oficinas  
y locales comerciales  
construidos  
desde 1970*

<sup>13</sup> Para ver detalle sobre las características de los productos y servicios, visite la página Web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)

La oferta directa inmobiliaria está conformada por bienes inmuebles realizados, principalmente, bajo dos tecnologías:

- Sistema constructivo industrializado HORMI2 que ofrece ventajas competitivas ambientales y estructurales<sup>14</sup>.
- Sistema constructivo prefabricado Casa Lista que ofrece una opción económica con calidad para satisfacer la demanda de vivienda social en el Ecuador.

El negocio financiero, por su lado, ofrece productos y servicios que promueven el ahorro y que facilitan el financiamiento de vivienda.

**USD 186.7**  
**millones en activos**  
**crediticios propios**

**27,905**  
**operaciones de**  
**crédito activas**

La oferta de crédito está íntimamente vinculada a la captación de recursos y en nuestro caso específico, a la captación de ahorro a la vista y a plazos, pues la naturaleza legal de nuestra organización no nos permite contar con servicios de cuentas corrientes.

**261,950**  
**libretas de ahorro**  
**activas y certificados**  
**de depósitos a plazo**

Ofrecemos una serie de servicios colaterales que permiten que nuestros ahorristas puedan recibir beneficios adicionales que les facilite el manejo de sus recursos financieros. Nuestra oferta comprende: tarjeta de crédito, en alianza con Mastercard; tarjeta de débito; transacciones on-line tales como consultas, transferencias, pagos de servicios públicos y múltiples seguros.

En un proceso de comunicación constante con nuestros clientes y de nuestro genuino interés por ser su aliado, desarrollamos productos y/o servicios que

<sup>14</sup> Referirse al Capítulo 6, sobre nuestra subsidiara Panecons S.A., para conocer este sistema constructivo.

satisfagan sus necesidades. Así durante el 2010, lanzamos 2 nuevos productos y servicios:

**PAGO SEGURO:** es un seguro de desempleo diseñado para garantizar el pago de las cuotas -máximo 6- del crédito ante la pérdida del puesto de trabajo del deudor.

**SALUD EN CASA:** está diseñado para cubrir el diagnóstico de las siguientes enfermedades: Cáncer<sup>15</sup>, Insuficiencia Renal, Infarto al Miocardio, Enfermedades



Coronarias, Accidente Vascular Encefálico, las mismas que tienen un alto índice de ocurrencia y su tratamiento es muy costoso. Está dirigido a los cuenta ahorristas de Mutualista Pichincha que tengan entre 18 y 60 años; sin embargo, los beneficios para el asegurado pueden ampliarse hasta los 65 años de edad.

### Cobertura geográfica

La oficina matriz de Mutualista Pichincha está en la ciudad de Quito-Ecuador; y cuenta con 25 agencias propias distribuidas en 13 ciudades del país, 11 en Quito y 14 en provincias; además de una red de 31 cajeros automáticos y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional y 63 puntos de atención a través de las oficinas de Servipagos.

Durante el 2010, la agencia Atahualpa en Quito se trasladó al nuevo centro comercial Quicentro Sur.

Nuestra alianza estratégica con Unión Andina desde el año 2005, sigue siendo representativa en la gestión comercial de Mutualista Pichincha. Actualmente, nuestro representante comercial, mantiene oficinas

<sup>15</sup> Referirse a las restricciones de algunos tipos de cáncer en la siguiente dirección de internet: [http://www.mutualistapichincha.com/mupi/producto\\_saludencasa.html;sessionid=Jl2WlZIE1l1QBQFIDNSSFEQ](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/producto_saludencasa.html;sessionid=Jl2WlZIE1l1QBQFIDNSSFEQ), en exclusiones.

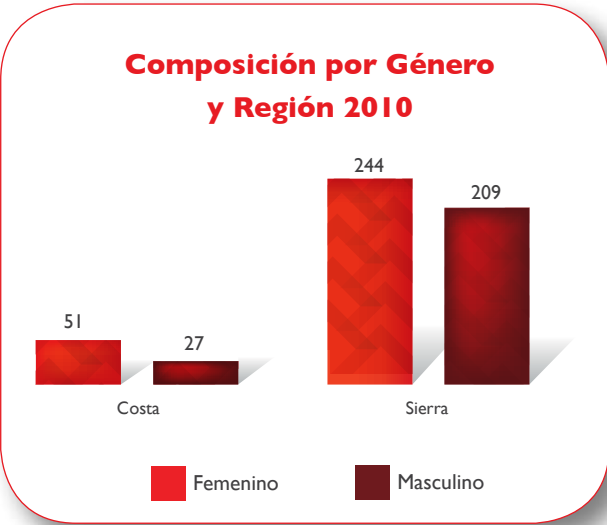


de atención en: Estados Unidos: New York, Newark y Plainfield<sup>16</sup> y en España: Madrid (2 oficinas) y Barcelona.

Dimensión organizacional

Número de colaboradores

Al 31 de diciembre del 2010, Mutualista Pichincha contaba con 531 colaboradores distribuidos de la siguiente forma:



Principales líneas de financiamiento:

La actividad crediticia de Mutualista Pichincha se concentra en Vivienda, Comercial –que es principalmente los créditos a las empresas constructoras de vivienda- y Consumo<sup>17</sup>.

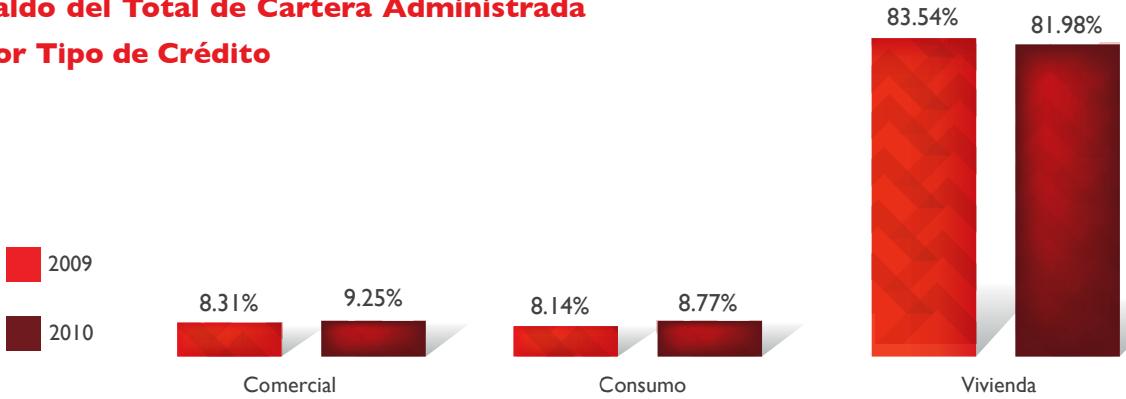
Es importante señalar que, dada la naturaleza del modelo de negocio, hemos recurrido permanentemente a procesos de titularización de nuestra cartera de vivienda, 7 hasta el 2010, siendo Mutualista Pichincha el mayor emisor y colocador de titularizaciones hipotecarias del mercado bursátil ecuatoriano. Esta cartera sigue siendo administrada por la institución.

**USD 436.3**  
millones en  
activos crediticios  
propios y administrados

Nuestra razón de ser es la vivienda y en ella concentramos más del 80% de nuestra actividad financiera.

<sup>16</sup> En la Memoria 2009 mencionamos que se reubicó la oficina en Plainfield; sin embargo, la reubicación fue sólo de Long Island.  
<sup>17</sup> Clasificación de acuerdo a la Superintendencia de Bancos.

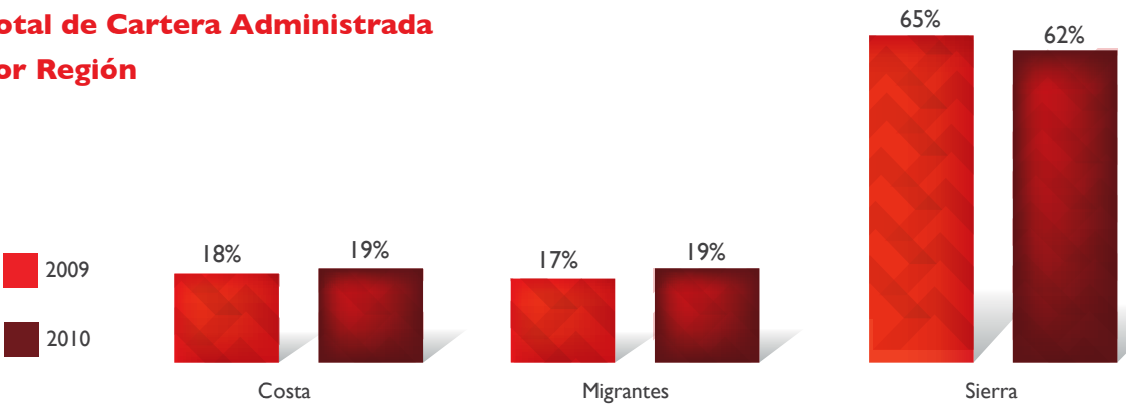
Saldo del Total de Cartera Administrada por Tipo de Crédito



La oferta de nuestros servicios se enfoca hacia todos aquellos ecuatorianos que viven en el Ecuador o fuera de él. La mayor parte de nuestros clientes

están concentrados en la región Sierra, sin embargo hacemos esfuerzos por incrementar nuestra cobertura hacia la región costa y el exterior.

Total de Cartera Administrada por Región



Resultados financieros<sup>18</sup>

En Mutualista Pichincha consideramos que la rentabilidad financiera es parte intrínseca de la responsabilidad social. Nuestra principal responsabilidad ante la sociedad, es contar con una institución sólida que perdure en el tiempo. Por ello siempre hemos incluido en forma detallada en nuestras Memorias de Sostenibilidad toda la información financiera, debidamente auditada, para que ustedes, nuestros lectores,

puedan tener una visión integral de la organización. No hay responsabilidad social sin una sana y rentable actividad.

Resaltamos la recuperación y dinamismo de nuestra actividad durante el 2010, lo que nos demuestra la confianza de nuestros clientes, el profesionalismo y compromiso con el que enfrentamos la difícil situación del 2009.

ESTADOS DE SITUACIÓN miles de dólares								
ACTIVO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
DEPOSITOS OVERNIGHT	2,551.0	12,307.1	16,469.2	15,608.8	21,379.1	31,665.3	28,924.0	18,049.7
FONDOS INTERBANCARIOS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
INVERSIONES	18,570.4	18,204.8	17,543.0	55,708.7	51,637.5	28,594.9	29,407.2	51,899.7
CREDITOS VIGENTES	72,152.2	106,299.8	129,731.2	123,967.1	154,715.1	160,487.7	152,212.9	179,956.5
BIENES REALIZABLES	25,038.8	35,954.3	45,122.6	53,991.7	50,473.0	49,699.9	44,992.3	46,233.6
SUBTOTAL PRODUCTIVOS	118,312.3	172,766.0	208,866.0	249,276.2	278,204.7	270,447.7	255,536.4	296,139.5

<sup>18</sup> Referirse al Anexo 3 para los resultados financieros consolidados.

ESTADOS DE SITUACIÓN miles de dólares								
ACTIVO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
FONDOS DISPONIBLES	5,508.7	8,364.6	9,217.7	11,592.0	12,534.4	14,331.0	6,069.0	8,450.4
CREDITOS VENCIDOS	398.3	568.5	682.1	1,154.1	881.0	1,185.0	846.7	1,157.1
CARTERA N.D.I.	2,195.6	2,526.2	3,896.0	5,634.6	5,859.6	8,150.0	5,539.2	5,624.9
(PROVISIONES)	-2,354.4	-3,670.6	-4,861.7	-5,283.3	-5,099.7	-5,200.5	-4,963.9	-5,085.1
CUENTAS POR COBRAR	1,308.4	1,772.0	3,057.2	4,617.7	5,813.4	3,631.0	6,360.4	7,639.7
BIENES ADJUDICADOS	136.5	163.0	801.7	771.8	838.5	2,412.5	887.3	2,661.2
ACTIVO FIJO	2,934.0	2,430.6	4,535.7	4,794.2	6,403.6	6,274.9	6,223.9	5,697.8
OTROS ACTIVOS	8,884.6	7,122.9	6,070.4	7,248.0	7,065.0	7,550.8	13,119.7	18,631.4
SUBTOTAL IMPRODUCTIVOS	19,011.7	19,277.2	23,399.1	30,529.1	34,295.9	38,334.6	34,082.3	44,777.4
TOTAL DEL ACTIVO	137,324.1	192,043.2	232,265.1	279,805.3	312,500.6	308,782.3	289,618.7	340,916.9

ESTADOS DE SITUACIÓN miles de dólares								
PASIVO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
DEPOSITOS VISTA	65,980.5	94,510.4	114,000.9	122,883.8	130,769.4	131,518.8	135,174.9	158,185.7
DEPOSITOS PLAZO	50,254.5	74,567.0	85,112.8	106,551.6	124,431.6	115,822.2	107,687.3	129,064.7
FONDOS INTERBANCARIOS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
REPOS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
CREDITOS DE BANCOS	5,814.6	3,095.9	8,648.4	19,032.4	20,935.1	21,428.0	11,058.2	15,228.2
SUBTOTAL CON COSTO	122,049.5	172,173.2	207,762.0	248,467.8	276,136.2	268,769.1	253,920.5	302,478.6



ESTADOS DE SITUACIÓN *miles de dólares*

<b>PASIVO</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
OBLIGACIONES INMEDIATAS	0.0	0.0	5.3	59.8	11.6	13.3	8.4	50.6
CUENTAS POR PAGAR	2,483.0	5,157.1	6,925.1	9,949.7	11,764.7	13,655.5	8,746.9	8,671.9
OTROS PASIVOS	1,377.9	1,289.4	1,373.8	1,486.4	2,004.9	2,712.0	2,239.9	3,475.5
<b>SUBTOTAL SIN COSTO</b>	<b>3,860.9</b>	<b>6,446.5</b>	<b>8,304.2</b>	<b>11,495.9</b>	<b>13,781.2</b>	<b>16,380.9</b>	<b>10,995.1</b>	<b>12,198.0</b>
PATRIMONIO	10,555.4	11,413.6	13,423.4	16,198.8	20,576.1	22,632.4	23,703.1	24,833.8
RESULTADO DEL EJERCICIO	858.2	2,009.8	2,775.3	3,642.8	2,007.1	1,000.0	1,000.0	1,406.6
<b>TOT. PAS. PATR. Y RESUL.</b>	<b>137,324.1</b>	<b>192,043.2</b>	<b>232,265.1</b>	<b>279,805.3</b>	<b>312,500.6</b>	<b>308,782.3</b>	<b>289,618.7</b>	<b>340,916.9</b>

ESTADOS DE RESULTADOS *miles de dólares*

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
INTERESES GANADOS	11,349.3	14,399.3	16,488.9	19,867.0	24,266.1	24,775.0	20,142.2	24,187.3
INTERESES PAGADOS	-5,071.6	-6,021.5	-6,217.9	-9,101.3	-11,342.0	-11,693.1	-9,767.4	-10,480.9
UTILIDADES FINANCIERAS	292.9	311.8	639.4	441.8	102.4	721.6	1,982.7	363.2
MORA E INT. EJERC. ANTERIORES	762.2	782.5	629.8	750.1	525.2	848.6	1,127.5	1,025.2
<b>INTERESES NETOS</b>	<b>7,332.8</b>	<b>9,472.2</b>	<b>11,540.2</b>	<b>11,957.6</b>	<b>13,551.7</b>	<b>14,652.1</b>	<b>13,485.0</b>	<b>15,094.7</b>
COMISIONES NETAS	-82.9	2,794.3	3,764.4	4,159.1	3,436.0	999.5	2,067.3	5,720.7
INGRESOS POR SERVICIOS	2,024.0	1,548.3	3,301.4	4,376.4	4,169.2	4,449.4	4,690.2	3,832.7
VENTA BIENES REALIZABLES	1,876.1	974.3	1,785.6	3,070.4	1,642.8	909.4	1,317.4	1,617.5
OTROS INGRESOS (VPP)	1,556.7	2,710.8	2,543.1	3,139.8	4,402.6	3,662.5	2,210.7	957.2
<b>OTROS INGRESOS ORDINARIOS</b>	<b>5,374.0</b>	<b>8,027.6</b>	<b>11,394.4</b>	<b>14,745.7</b>	<b>13,650.6</b>	<b>10,020.8</b>	<b>10,285.5</b>	<b>12,128.1</b>

ESTADOS DE RESULTADOS *miles de dólares*

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
GASTOS DE PERSONAL	-4,993.3	-5,505.0	-7,328.3	-8,221.8	-8,988.9	-8,722.1	-8,682.5	-9,099.0
GASTOS DE OPERACIÓN	-5,597.4	-7,339.3	-9,134.3	-9,644.3	-10,912.8	-11,390.0	-11,322.9	-8,783.3
DEPRECIACION Y AMORTIZACION	-540.0	-722.7	-938.9	-1,403.8	-1,359.3	-1,520.4	-2,011.1	-2,011.9
OTROS ORDINARIOS (VPP)	0.0	0.0	0.0	-49.6	-326.2	-465.0	-233.6	-1,248.8
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>-11,130.6</b>	<b>-13,567.1</b>	<b>-17,401.6</b>	<b>-19,319.5</b>	<b>-21,587.1</b>	<b>-22,097.5</b>	<b>-22,250.1</b>	<b>-21,143.0</b>
PROVISIONES	-36.6	-1,833.8	-1,582.2	-1,112.7	-1,952.9	-1,550.2	-2,054.3	-2,439.1
INGR./EGR. EXTRAORDINARIOS	743.4	2,054.0	2,064.4	1,893.8	2,289.2	3,398.4	4,922.4	1,763.6
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>2,283.0</b>	<b>4,153.0</b>	<b>6,015.2</b>	<b>8,164.9</b>	<b>5,951.5</b>	<b>4,423.5</b>	<b>4,388.4</b>	<b>5,404.4</b>
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	-1,424.9	-2,143.2	-3,239.9	-4,522.1	-3,944.4	-3,423.5	-3,388.4	-3,997.8
R.N.O. NETOS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>858.1</b>	<b>2,009.8</b>	<b>2,775.3</b>	<b>3,642.8</b>	<b>2,007.1</b>	<b>1,000.0</b>	<b>1,000.0</b>	<b>1,406.6</b>

INDICADORES FINANCIEROS

<b>RENTABILIDAD</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
MARGEN FINANCIERO / ACTIVO TOTAL	6.28%	4.36%	4.42%	3.89%	4.00%	4.11%	3.68%	4.03%
INGRESOS EN REALIZABLES / ACTIVOS REALIZABLES	22.76%	4.31%	5.73%	3.17%	4.74%	2.42%	2.93%	3.24%
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVO	1.90%	1.05%	1.19%	1.30%	1.01%	0.51%	0.35%	0.67%
RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO TOTAL	15.98%	17.61%	20.68%	20.37%	10.12%	6.97%	4.22%	9.25%

INDICADORES FINANCIEROS								
LIQUIDEZ	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL CAPTACIONES	12.41%	12.51%	13.31%	12.20%	13.33%	18.79%	14.59%	9.23%
FONDOS DISPONIBLES / DEPOSITOS A LA VISTA	20.50%	22.80%	23.82%	23.20%	25.93%	35.67%	26.49%	16.75%
SOLVENCIA								
TOTAL PASIVO / TOTAL PATRIMONIO	878.62%	1,582.58%	1,630.29%	1,627.32%	1,418.76%	1,264.34%	1,121.86%	1,274.40%
ÍNDICE DE PATRIMONIO TÉCNICO	10.64%	10.95%	10.17%	10.62%	10.99%	11.80%	10.90%	9.95%
CALIDAD DE CARTERA								
MORA SIMPLE	0.25%	0.52%	0.51%	0.88%	0.55%	0.70%	0.55%	0.62%
MORA AMPLIADA REAL (NO CONTABLE)	2.12%	2.83%	3.41%	5.19%	4.17%	5.50%	4.03%	3.63%
PROVISION INCOBRABLES / CART. VENCIDA + NDI	110.40%	125.61%	110.67%	80.84%	78.28%	57.60%	77.73%	74.98%
CARTERA VENCIDA / PATRIMONIO	1.40%	4.98%	5.08%	7.12%	4.28%	5.24%	3.57%	4.66%
EFICIENCIA								
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	105.91%	102.63%	103.59%	102.98%	101.01%	101.60%	101.01%	101.01%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / ACTIVO TOTAL	85.57%	89.96%	89.93%	89.09%	89.03%	87.59%	89.03%	89.03%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL	4.68%	2.87%	3.16%	2.94%	2.88%	2.82%	3.00%	2.67%
GASTOS DE OPERACION / ACTIVO TOTAL	4.59%	3.82%	2.94%	3.45%	3.49%	3.80%	4.01%	3.44%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL + ACTIVOS ADMINISTRADOS	3.34%	2.70%	2.39%	1.93%	1.91%	1.69%	1.59%	1.46%
GASTOS DE OPERACION / ACTIVO TOTAL + ACTIVOS ADMINISTRADOS	3.74%	3.60%	2.98%	2.27%	2.32%	2.27%	2.12%	1.89%

Calificación de riesgos:

Pacific Credit Rating (PCR) mantuvo, al 31 de diciembre del 2010, la calificación de riesgo de “AA”, lo que significa que “La Institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación<sup>19</sup>”.

Cumplimiento legal:

De acuerdo a los informes de Comisarios, Auditores Externos y Calificadora de Riesgos, la institución cumple con la normativa vigente que aplica a su sector<sup>20</sup>.

Cambios significativos entre el 2009 y 2010:

El año 2010 estuvo marcado por algunos cambios significativos:



- 1) La realización de un ejercicio de Planeación Estratégica que nos llevó a reformular nuestra visión, misión y valores<sup>21</sup>.
- 2) Luego de 22 años vinculado a la institución como Director y Presidente del Directorio, el Dr. Javier Pallares decidió separarse, en su reemplazo,

<sup>19</sup> Para conocer el informe detallado visite la página Web: [www.mutualistapichincha.com/mupi/der\\_trasnparencialInfo.jhtml#](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasnparencialInfo.jhtml#)  
<sup>20</sup> Ver los informes de Auditores Internos, Externos y Comisarios en el Anexo 3; y el informe detallado de la Calificadora de Riesgos en la página Web: [www.mutualistapichincha.com/mupi/der\\_trasnparencialInfo.jhtml#](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasnparencialInfo.jhtml#)  
<sup>21</sup> Referirse al Mensaje del Presidente para conocer los cambios introducidos.





como Presidente del Directorio, se nombró al Ing. Marcelo López Arjona.

- 3) La realización de una Junta General Extraordinaria de Asociados para la designación de nuevos vocales del Directorio y para la aprobación de la reforma a los Estatutos<sup>22</sup>.
- 4) El modelo de gestión de Mutualista Pichincha se

consolidó en uno basado en procesos, por ello el organigrama estructural ha sido modificado.

- 5) Luego de 7 años de vinculación a la Institución como Gerente y Directora del área de Talento Humano, María del Rosario García se desvinculó de la organización y en su reemplazo se contrató a Diego Corral.
- 6) Tras 30 años de trabajo en la institución, el Ing. Rafael Bastidas se acogió a su derecho de jubilación, en su reemplazo ingresó Giovanni Roldán.
- 7) La inauguración de la planta de producción de nuestra subsidiaria PANECONS, en el Perú.

**Afiliaciones:**

- AIFE: Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador
- ANME: Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador
- APIVE: Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda en el Ecuador

- ODEMA: Organización de Entidades Mutuales de las Américas
- UNIAPRAVI: Unión Interamericana para la Vivienda
- GRI OS: Global Reporting Initiative, Organizational Stakeholder
- UNEP-FI: Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- IRSE: Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador

**Diálogo con los Stakeholders**

La identificación de los stakeholders se realizó en el año 2007, mediante un ejercicio de Planificación Estratégica de los ejecutivos de la institución. La dirección y metodología del ejercicio correspondió al IRSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial) del Ecuador. Los grupos identificados no han sido modificados a la fecha.

Se definieron como grupos de interés aquellas personas y/o empresas que, de algún modo, se pueden ver afectadas o pueden afectar las actividades de la institución.

Durante el año 2010, fue socializada la Matriz de Relacionamiento con Stakeholders<sup>23</sup> entre los responsables de las principales áreas de la institución. El trabajo con este grupo de líderes permitió perfeccionar las propuestas hacia los grupos de interés y se identificó la necesidad de profundizar los mecanismos de relacionamiento con cada uno de ellos.

Para facilitar el uso de la Matriz de Relacionamiento, se desarrolló un formato más manejable, que presenta de manera sumaria los objetivos, el nivel de relación y los mecanismos de relacionamiento. La tabla a continuación es un extracto de ese trabajo, que presenta el tipo de relación que la institución tiene con sus principales grupos de interés, y las propuestas de mecanismos para mejorar su relacionamiento con ellos, las mismas que están en proceso de perfeccionamiento.

Cabe destacar que, en el caso de nuestra Subsidiaria Panecons, está plenamente alineada a las políticas de RSE y ha comenzado, desde el año 2009, a reportar su desempeño en las Memorias de Sostenibilidad de Mutualista Pichincha.

<sup>22</sup> Referirse al capítulo Perfil Institucional, Gobierno Corporativo para conocer los principales cambios incorporados a los Estatutos.

<sup>23</sup> Esta matriz fue trabajada durante el 2009 por el área de Servicio al Cliente y Mercadeo

Matriz de Relacionamento

GRUPO	TIPO DE RELACIÓN	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO
Asociados / clientes	Satisfacer necesidades, informar y consultar.	-Eficiencia en la atención a sus requerimientos diarios. -Invitación a eventos de los negocios financiero e inmobiliario. -Desarrollo de Estrategias de Comunicación en Redes Sociales. -Encuestas de satisfacción del cliente. -Publicidad y medios de comunicación (call center, 1700 y web).
Proveedores	Informar, realizar transacciones, capacitar y colaborar.	-Visitas a proveedores. -Encuesta de RSE como uno de los elementos a considerar en la calificación como proveedor. -Motivación y capacitación para la adopción de prácticas de RSE. -Promoción de proyectos conjuntos en RSE. -Involucramiento en la estrategia de Social Media. -Inclusión de cláusula de compromiso con RSE en los contratos.
Directorio, colaboradores y sus familias y jubilados	Informar, consultar, capacitar, colaborar.	-Directorio: involucramiento a sus miembros en los procesos de Mutualista. Se creó un Comité de RSE encabezado por el Presidente del Directorio y el Gerente General. -Colaboradores: encuesta de Clima Laboral; herramientas de medición de desempeño y medios de comunicación internos. -Familiares: creación del Programa de Capacitación para Familiares; involucramiento de familiares en programa de Voluntariado de la Mutualista. -Jubilados: involucramiento en actividades de RSE de la MUPI.
Empresas subsidiarias	Informar, consultar, realizar transacciones.	-Generar más canales de comunicación de doble vía con las subsidiarias. -Involucrar a los miembros de las empresas subsidiarias en los programas de RSE de Mutualista y en otras actividades.
ONG´s	Informar y colaborar.	-Contratación de consultorías y generación de proyectos conjuntos. -Difusión de proyectos conjuntos en medios y redes sociales. -Fortalecimiento del apoyo a fundaciones de acción social, mediante el programa anual de donaciones.

Matriz de Relacionamento

GRUPO	TIPO DE RELACIÓN	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO
Instituciones reguladoras	Informar, consultar y colaborar.	-Participación activa en los foros de la industria, para tratar temas regulatorios y presentar iniciativas ante las autoridades reguladoras. -Cumplimiento de las leyes y normas regulatorias y colaboración eficiente con los requerimientos de las instituciones reguladoras.
Gobierno Central	Informar, realizar transacciones, consultar.	-Mantener un flujo permanente de información sobre nuestras iniciativas de mejoramiento del negocio inmobiliario (Normativa ambiental, atributos de productos) y financiero. -Colaboración con los proyectos de vivienda (especialmente de interés social) del gobierno. -Calificación de nuestros proyectos, generando más oferta de vivienda para los ecuatorianos.
Competencia	Hacer seguimiento, informar y colaborar.	-Participación activa en las iniciativas del sector para generar un mejor ambiente para el negocio. -Profundización de nuestra presencia e iniciativas en los gremios y asociaciones profesionales.
Gobiernos locales	Informar, colaborar, realizar transacciones, cumplir regulaciones locales en donde tenemos proyectos.	-Mantenimiento de un flujo permanente de información sobre nuestras iniciativas de mejoramiento del negocio inmobiliario (Normas ambientales, atributos de productos). -Colaboración con los proyectos de vivienda (especialmente de interés social) de los gobiernos locales. -Oferta de asesoría y servicios de la Fundación Bien Estar para los proyectos municipales. -Difusión de proyectos conjuntos con los gobiernos locales.
Todos los stakeholders	Informar y consultar.	Envío de la Memoria de Sostenibilidad de Mutualista Pichincha y obtención de retroalimentación, sobre la misma, mediante la encuesta adjunta.



**Resultados retroalimentación memoria de sostenibilidad<sup>24</sup>**

La Memoria 2009 recibió una retroalimentación de 96 stakeholders, 59 más que la del año 2008 y 38 más que la del 2007, lo cual nos satisface. Los resultados ratifican que los aspectos presentados en nuestros documentos son los más relevantes para la mayoría de los que contestaron la encuesta.

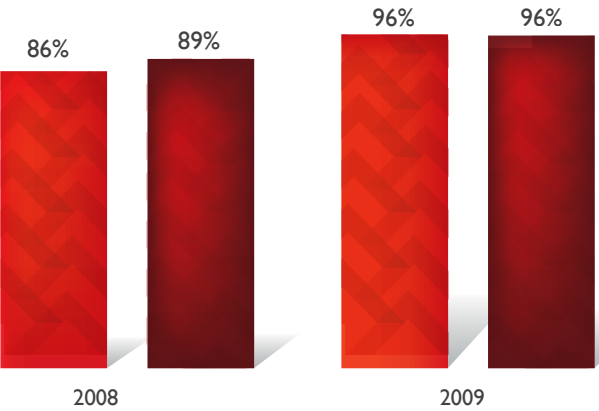
Las recomendaciones sobre la incorporación de otros aspectos relevantes fueron:

- Programas de vivienda tipo popular en zonas rurales.
- Citar ejemplos específicos (con su cantidad en USD) de la inversión que se hace en la comunidad.
- El compromiso con la institución y el crecimiento de cada empleado en ella.

Estas recomendaciones han sido tomadas en cuenta para la Memoria 2010.

**Porcentaje de stakeholders que respondieron NO a las preguntas planteadas**

- ¿Cree que existen aspectos RELEVANTES que no se encuentran reflejados en esta Memoria?
- ¿Cree que existen aspectos NO RELEVANTES que no deben eliminarse de esta Memoria?

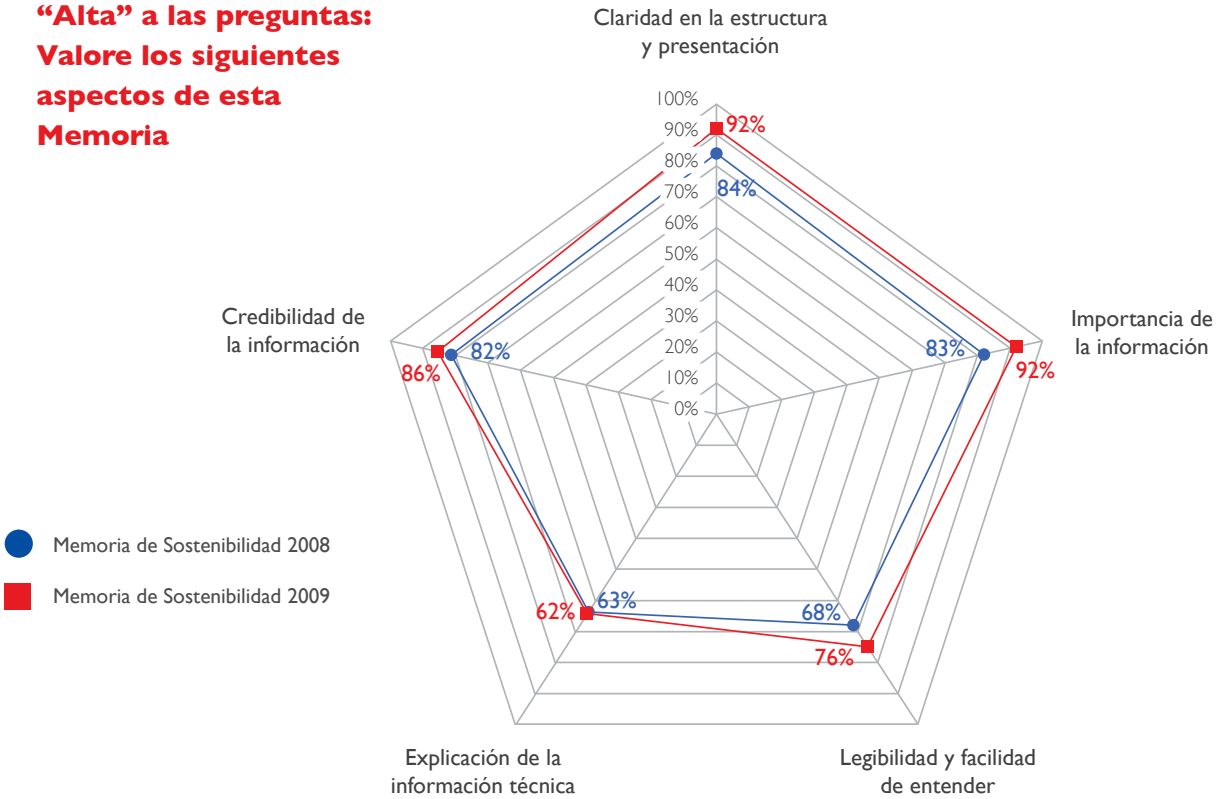


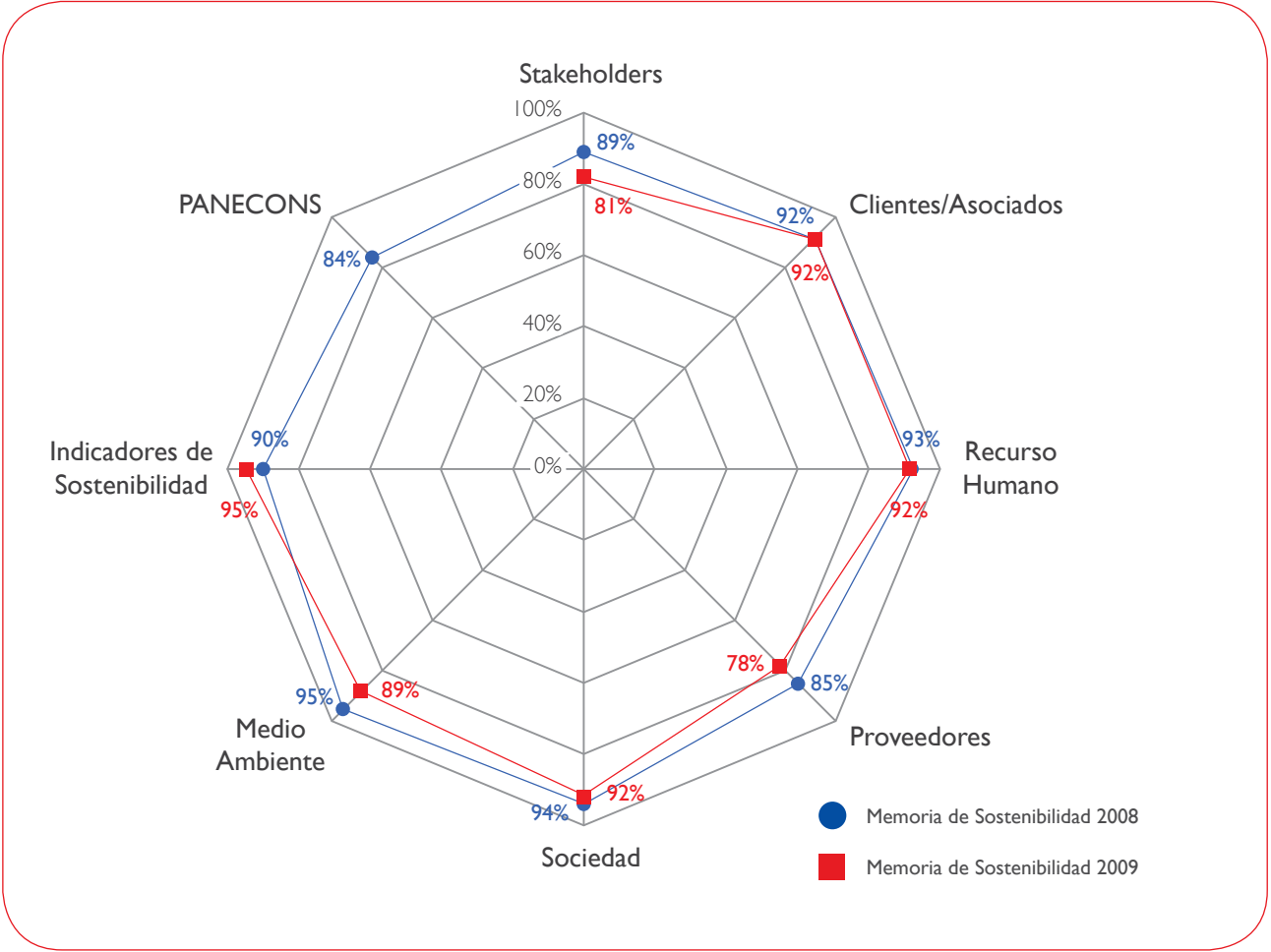
<sup>24</sup> Referirse al Anexo I para el detalle de los resultados de las encuestas.

Por el lado de la información y su presentación, la Memoria 2009 presenta valores similares a los del 2008, salvo en algunos casos en que se reduce hasta en un 10% la apreciación ALTA entre los dos años. En esta Memoria 2010 hemos intentado mejorar la

presentación de la información y hemos incorporado un glosario (recomendación de un stakeholder en la Memoria 2008). Esperamos que estas acciones mejoren la apreciación de nuestros lectores.

**Porcentaje de respuesta “Alta” a las preguntas: Valore los siguientes aspectos de esta Memoria**





Por último, con respecto a cada uno de los capítulos, observamos que se han incrementado o mantenido las opiniones que consideran que las presentaciones son BUENAS (respuesta máxima posible) para todos los capítulos, a excepción del de indicadores de sostenibilidad.

En esta memoria hemos eliminado el cuadro de los indicadores de sostenibilidad, incorporando sus resultados en los diferentes capítulos lo que creemos facilitará la comprensión y claridad de la información. El diálogo con los stakeholders es un proceso y es-



fuerzo de la institución, que se perfecciona en forma permanente. La retroalimentación de la Memoria nos guía para que nuestra rendición de cuentas satisfaga las necesidades de información de nuestros grupos de interés.

En el 2011 someteremos la matriz de relacionamiento a la aprobación definitiva, para luego proceder con un plan de implementación de acciones concretas que nos permitan alcanzar los objetivos planteados.



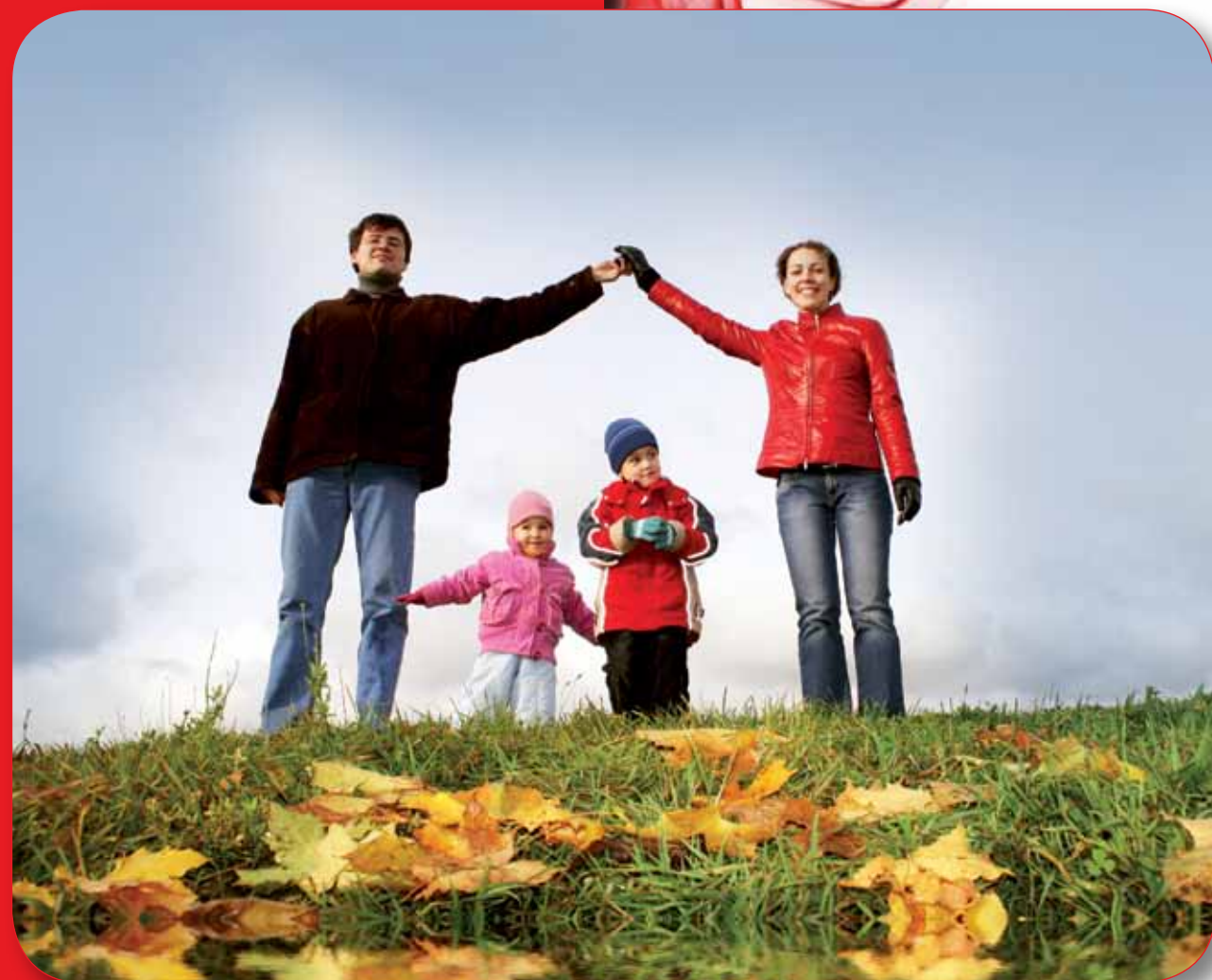


**3**

**Clientes y Asociados**



# Construimos relaciones perdurables



Mutualista Pichincha busca construir una relación duradera y valiosa con sus clientes, a través de maximizar su satisfacción con una oferta de productos y servicios ejecutados eficientemente con responsabilidad social empresarial.

En el ejercicio de Planeación Estratégica 2010-2012 se estableció el mapa estratégico donde se hacen explícitos nuestros objetivos, entre los que resaltamos incrementar la rentabilidad social y financiera, incrementar la satisfacción de nuestros clientes, mejorar el servicio al cliente interno y externo.

Para alcanzar estos objetivos contamos con un marco normativo interno, por el cual nos obligamos a actuar de la manera más correcta frente a nuestros clientes.

Así nuestra política de responsabilidad sobre los productos establece claramente los objetivos, los procedimientos y responsables sobre los aspectos de salud y seguridad, transparencia de la información, normativa legal, comunicaciones de marketing y privacidad

del cliente. Para complementarla, contamos con las Políticas Generales de Comunicaciones de Marketing que han sido alineadas al Código de la Internacional Chamber of Commerce (ICC) y son de aplicación obligatoria para toda la publicidad y cualquier otro tipo de comunicaciones de marketing que utilice la institución para promocionar sus productos o servicios.

Para prevenir posibles conflictos de interés y prácticas inescrupulosas, contamos con un Código de Ética, un Reglamento Administrativo Interno y un Manual de Control Interno para Prevención de Lavado de Activos.

Para la prevención y evaluación de riesgos, contamos con un Manual de Políticas y Procedimientos cuyo objetivo es la aplicación de un método sistemático para identificar, analizar, evaluar, mitigar, monitorear, controlar y comunicar los riesgos operativos asociados con cualquier actividad de Mutualista Pichincha, y en especial a las líneas de negocio Financiero e Inmobiliario.<sup>25</sup>

<sup>25</sup> Tomado del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Riesgo Operativo, página No. 8.

Por otro lado, contamos con una Política Ambiental general por la que nos exigimos a cumplir las leyes nacionales e internacionales para la protección ambiental; aplicar el principio de prevención en todas las acciones que conlleven a la protección del medio ambiente; realizar auditorías ambientales con entes externos; buscar la obtención de certificaciones ambientales de nuestras construcciones y proyectos bajo normas internacionales similares a LEEDS (USA) o BREEAM (Reino Unido). Esta busca ofrecer a los clientes, en un futuro, una oferta inmobiliaria que mejore la calidad de vida de sus habitantes y el entorno.

Finalmente, nuestra Política Social establece las diferenciaciones expresas entre donación y auspicio publicitario, enfatiza en uno de los ejes complementarios fundamental de nuestra oferta inmobiliaria, como es generar comunidades y no solo viviendas, para el efecto contamos con presupuestos anuales que se destinan a Fundación BIEN-ESTAR, para que hagamos de nuestros proyectos inmobiliarios un ejemplo de convivencia armónica entre sus habitantes y el entorno.

Estas políticas, debidamente aprobadas por el Direc-

torio, son cumplimentadas por todos los colaboradores de la institución bajo la responsabilidad de las instancias detalladas en cada política y la evaluación de su acatamiento es a través del área de Auditoría Interna.

Como lo hemos manifestado permanentemente en nuestras Memorias de Sostenibilidad, las prácticas de Responsabilidad Social son procesos que deben irse afianzando poco a poco dentro de la institución y, desde allí, hacia nuestras partes interesadas en particular y a la sociedad en general. Así cada año hemos ido avanzando y el 2010 no ha sido la excepción.

Se continuó con la sensibilización al personal involucrado en actividades de marketing, respecto al uso de "Políticas de Comunicaciones de Marketing" como herramienta de trabajo. En este sentido también se involucró a proveedores que participan en el proceso de marketing y se mantuvo reuniones con el objetivo de introducirlos al uso de las políticas en las actividades diarias. La capacitación programada de las Políticas de Responsabilidad sobre Productos y de Comunicaciones de Marketing, a través de la plataforma e-learning, no se pudo concretar, por lo que se tiene planificado ejecutarla durante el 2011.

A través de nuestra membresía activa en el Latin American Task Force del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés), nos adentramos más en el conocimiento de los riesgos socioambientales y de las buenas prácticas de las instituciones financieras en el ámbito ambiental. Participamos permanentemente en las reuniones virtuales convocadas; 2 funcionarios participaron en un curso virtual -piloto- sobre Financiamiento de Eficiencia Energética en Edificaciones, recibiendo uno de ellos la segunda mejor calificación de todo el grupo.

El Director del Negocio Financiero participó en el "Taller de Entrenamiento Básico sobre Identificación y Evaluación de Riesgos Socioambientales en los Procesos Crediticios" desarrollado en el mes de Noviembre en Montevideo, Uruguay, cuyo objetivo es sensibilizar al personal de las instituciones financieras sobre las consecuencias y oportunidades generadas por la identificación y evaluación de los riesgos socioambientales de sus clientes y/o socios de inversión, y enseñar a los participantes cómo detectar, disminuir y evaluar dichos riesgos a través de herramientas utilizadas por instituciones financieras internacionales. Así, con esta participación, se concretó la realización

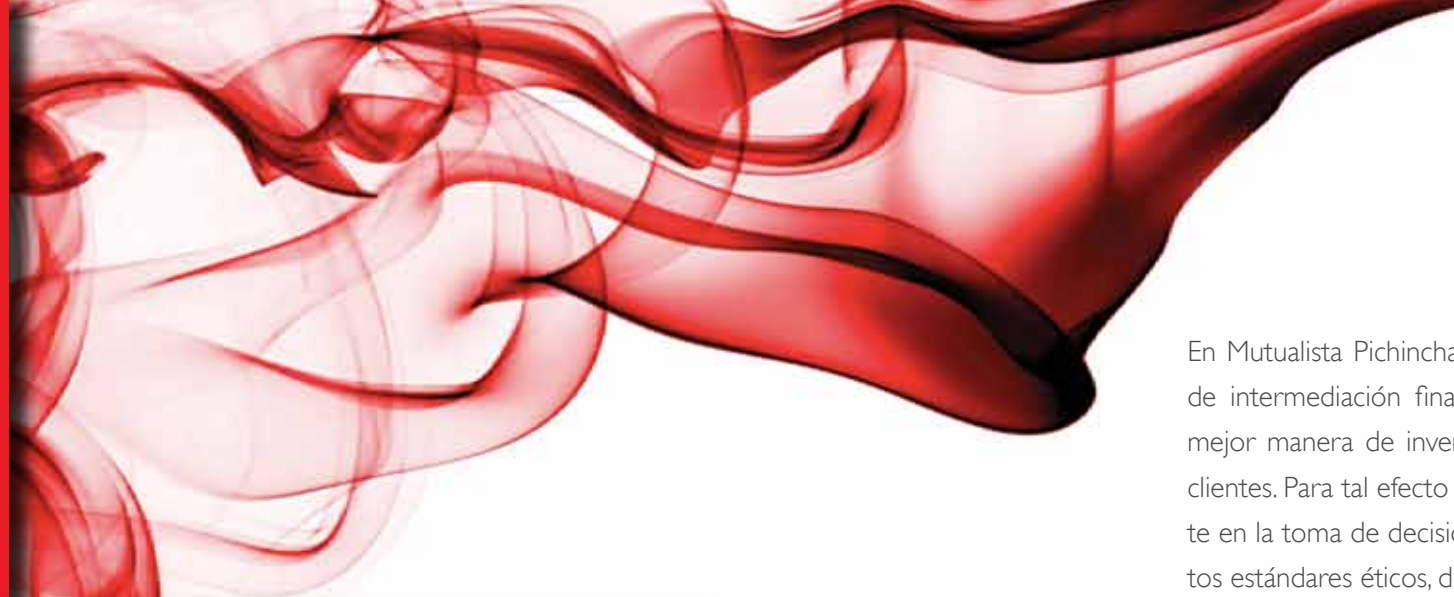


de un evento de esta naturaleza en Quito, Ecuador en el año 2011, el mismo que se llevará a cabo el 2 de junio del 2011 con el auspicio del UNEP-FI, la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y Mutua-lista Pichincha.

Por último, en cuanto a los resultados alcanzados, éstos se detallan en cada uno de los acápites que conforman este capítulo: Gerencia de Finanzas, Negocio Financiero, Negocio Inmobiliario y Servicio y Atención al Cliente.



## Gerencia de Finanzas: Gestión escrupulosa y eficiente de los recursos



En Mutualista Pichincha, enmarcados en nuestro rol de intermediación financiera, siempre buscamos la mejor manera de invertir los recursos de nuestros clientes. Para tal efecto trabajamos permanentemente en la toma de decisiones que cumplan los más altos estándares éticos, de oportunidad y de eficiencia.

Durante el 2010, luego de haber superado los efectos de una crisis internacional que afectó a nuestros emigrantes y el retiro de los depósitos del sector público de las instituciones financieras, se ha logrado recuperar y superar los montos de depósitos de nuestros asociados, demostrando la confianza que tienen en el manejo de sus recursos. Bajo esta perspectiva, Mutualista Pichincha tiene una política de mantener niveles de liquidez que aseguren una adecuada cobertura, así el índice de liquidez de primera línea -a Diciembre del 2010- fue del 12.38% (más del doble de lo requerido), y el índice de segunda línea fue del 20.91% (superior en tres veces a lo establecido por la norma).

Con niveles de liquidez adecuados, la institución -en la búsqueda de mejorar su calce financiero de largo plazo- optó por mantener las líneas de crédito con instituciones del sector público que son mucho menos costosas. Así tenemos que al finalizar el año 2010, el saldo de los créditos obtenidos de instituciones fi-

nancieras públicas fue de USD 15.23 millones (4.84% del total del pasivo), existiendo un incremento de USD 4.16 millones respecto al año 2009; sin embargo, el total de intereses pagados por este concepto, disminuyó en un 37%.

Continuando con nuestra estrategia de venta de cartera, durante el año 2010 el valor de cartera hipotecaria negociada fue de USD 79.2 millones. Este logro se debe básicamente al buen posicionamiento en el mercado financiero que la institución se ha ganado a lo largo de estos 10 años como originadora de cartera. Vale la pena mencionar que tanto las utilidades que genera este negocio, como los recursos que la institución recibe en cada operación, han permitido a Mutualista Pichincha seguir siendo uno de los principales actores en el negocio hipotecario e inmobiliario, ya que la rotación de su activo se torna mucho más alta, lo que permite mantener niveles de operación crediticia y de flujo de proyectos inmobiliarios estables durante todo el año, sin necesidad de recurrir a otras fuentes de fondeo.

Es digno destacar que Mutualista Pichincha en el año 2010 llevó a cabo su séptimo proceso de titularización por USD 30,998,000, manteniéndose como el principal emisor de titularizaciones hipotecarias del



mercado bursátil ecuatoriano, con el mayor monto generado y número de titularizaciones colocadas. Como parte de la estrategia institucional y debido al éxito obtenido en estos procesos, Mutualista Pichincha considera ofrecer al mercado de valores titularizaciones de cartera hipotecaria por un monto de USD 60 millones durante el año 2011.

Dentro de nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas, a continuación los cuadros de-

tallados, así como las metas previstas para el 2011, de la utilización de los ingresos percibidos:

Es importante recalcar que Mutualista Pichincha continúa con sus inversiones en la comunidad, de acuerdo a la política social establecida<sup>26</sup>, demostrando nuestro compromiso serio de revertir a la sociedad parte de nuestros excedentes. La baja registrada en este monto, obedece a un cambio en la contabilización de una parte de los aportes entregados a Fundación BIEN-

Valor Económico Generado y Distribuido 2010





PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	META 2011	2010	2009	2008	2007
Valor Económico Generado y Distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	45.25%	45.18%	44.41%	41.86%	39.37%
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0.27%	0.22%	0.49%	0.22%	0.29%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	7.13%	8.78%	8.29%	7.97%	9.05%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	22.84%	23.01%	23.64%	27.42%	26.20%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	20.24%	19.74%	20.76%	20.18%	20.46%
	Total valor económico retenido / total ingresos	4.28%	3.09%	2.42%	2.35%	4.64%
	Total ingresos	100%	100%	100%	100%	100%

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	META 2011	2010	2009	2008	2007
Valor Económico Generado y Distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	22,806,209.92	20,580,919.41	18,352,101.02	17,848,463.53	17,045,571.11
	Total inversiones en la comunidad	134,664.30	99,778.22	202,477.70	95,875.06	124,270.03
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	3,592,691.84	3,997,807.96	3,424,506.72	3,397,572.43	3,919,488.54
	Total pagos a proveedores de capital	11,508,436.59	10,480,927.15	9,767,403.44	11,693,130.31	11,341,980.82
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados	10,200,055.00	8,991,565.20	8,577,102.53	8,602,780.49	8,859,840.19
	Total valor económico retenido	2,154,684.18	1,406,569.03	1,000,000.00	1,000,000.00	2,007,107.39
	Total ingresos	50,396,741.82	45,557,566.97	41,323,591.41	42,637,821.82	43,298,258.08



ESTAR, los mismos que, desde este año, son cargados directamente a los proyectos de construcción en los que la Fundación presta su asesoría y capacitación a través de sus programas de Buena Vecindad.

Al igual que los años anteriores, hemos velado por el cumplimiento fiel a la legislación nacional en general y particularmente con el pago de impuestos, como se desprende de los resultados presentados y como

certifican los informes externos de los auditores, comisarios y calificadora de riesgos<sup>27</sup>.

En Mutualista Pichincha velamos por una administración escrupulosa de los recursos confiados; por desarrollar una actividad financieramente rentable para garantizar su permanencia en el tiempo; y, por generar un impacto económico positivo y distributivo para la sociedad en la que operamos.

<sup>26</sup> Referirse al Capítulo Sociedad para ver detalle de las inversiones realizadas.

<sup>27</sup> Ver los informes en el Anexo 3.



# Negocio Financiero: Mejorando la calidad de vida de nuestros clientes



## NEGOCIO FINANCIERO Mejorando la calidad de vida de nuestros clientes

En la planeación estratégica 2010-2012 se ratificó el eje estratégico del negocio financiero, que es la generación de cartera hipotecaria en general y de vivienda en particular:

Buscamos ser el principal aliado de los ecuatorianos, radicados en el Ecuador o fuera de él, que requieran financiamiento para la adquisición o mejora de su vivienda.

Bajo esta visión estratégica, en el 2010 replanteamos nuestros indicadores claves bajo los siguientes conceptos:

- Hemos agrupado la información en base al destino del crédito. Queremos medir el impacto que tiene nuestra actividad en la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes, a través de la vivienda. Así, se ha agrupado la cartera cuyo destino ha sido: la compra de vivienda principal, la construcción, a través de terceros, la ampliación/mejora de las viviendas, incremento patrimonial, la adquisición de nuevas viviendas, la adquisición de

terreno para una futura vivienda y la terminación de viviendas. Esta agrupación difiere de la establecida por el ente de control que es vivienda, consumo y comercial.

- A más del monto de cartera, nos parece importante conocer cuántas operaciones se han generado, para detectar el número de familias a las que estamos apoyando y el promedio de crédito que representa el mercado objetivo al cual queremos apoyar.
- Desde el punto de vista del pasivo, consideramos que lo prioritario es fomentar y promover el ahorro, como una manera de inculcar en nuestros clientes una cultura de previsión que les permita acceder a vivienda, a su mejora y a enfrentar imprevistos. Estos resultados queremos resaltar en nuestra gestión

Con estas definiciones, los indicadores y resultados presentados en este documento varían de aquellos que hemos venido presentando en nuestras memorias anteriores; sin embargo, hemos incluido tanto los resultados para el 2009 y 2010, para que el lector tenga una visión comparativa de los mismos.

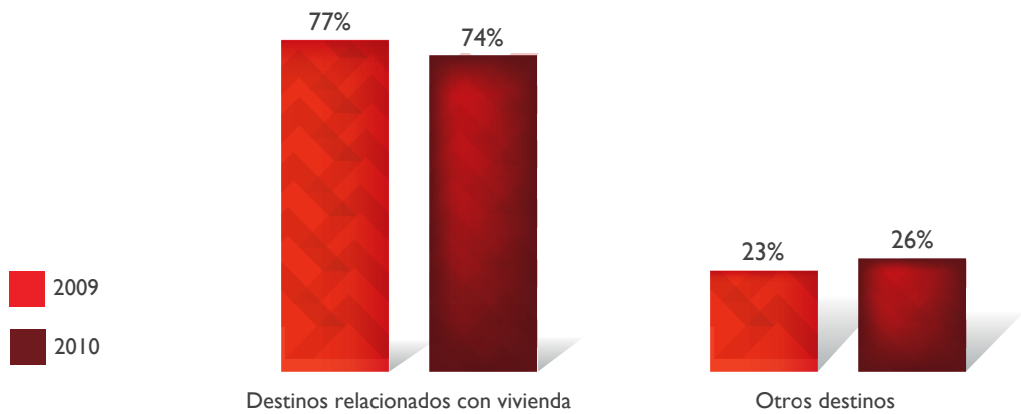
Facilitando el acceso a vivienda:

El 2010 fue un año difícil para el Negocio Financiero. La incursión masiva de crédito del sector público, a través del BIESS y Banco del Pacífico, en condiciones de tasa y plazo difíciles de igualar, hizo que no logremos las metas de cartera de vivienda propuestas. Al momento, estas instituciones representan aproximadamente el 60% del mercado de financiamiento hipotecario del país. En este contexto, nuestra estrategia buscó mantener la participación de la cartera

de vivienda y defender la generación de ingresos por el lado de consumo.

Por el lado de la vivienda, del total generado por Mutualista Pichincha, el 74% tiene como destino alguna actividad relacionada con la vivienda. Hemos otorgado más de 4,000 operaciones con un promedio de crédito de USD 28,566.54. Podríamos decir que con nuestra actividad, alrededor de 16,000<sup>28</sup> ecuatorianos han mejorado su calidad de vida a través del acceso a vivienda y/o a su mejora.

Participación Cartera con Destino Vivienda (Sin compras de Cartera)



<sup>28</sup> Nuestra aproximación se basa en que cada operación corresponde a una familia y que cada familia cuenta con un promedio de 4 personas.

INDICADORES CLAVES NEGOCIO FINANCIERO

Monto	2009	2010	Metas 2011
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	56,468,739.32	51,884,244.29	55,276,930.25
CONSTRUCCION	24,006,838.09	29,876,700.25	31,830,323.41
AMPLIACIÓN/MEJORA	6,095,944.00	7,916,901.15	8,434,583.54
INCREMENTO PATRIMONIAL	8,621,829.05	7,436,334.51	7,922,592.87
NUEVO	12,938,699.08	7,103,039.33	7,567,503.68
TERRENO	3,973,083.00	6,956,941.73	7,411,852.83
TERMINACIÓN	2,914,360.00	3,491,940.00	3,720,276.29
TOTAL	115,019,492.54	114,666,101.26	122,164,062.86

INDICADORES CLAVES NEGOCIO FINANCIERO

Número de Operaciones	2009	2010	Metas 2011
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	1,821	1,542	1,643
CONSTRUCCION	493	539	574
AMPLIACIÓN/MEJORA	581	665	708
INCREMENTO PATRIMONIAL	274	225	240
NUEVO	388	456	486
TERRENO	289	402	428
TERMINACIÓN	140	185	197
TOTAL	3,986	4,014	4,276

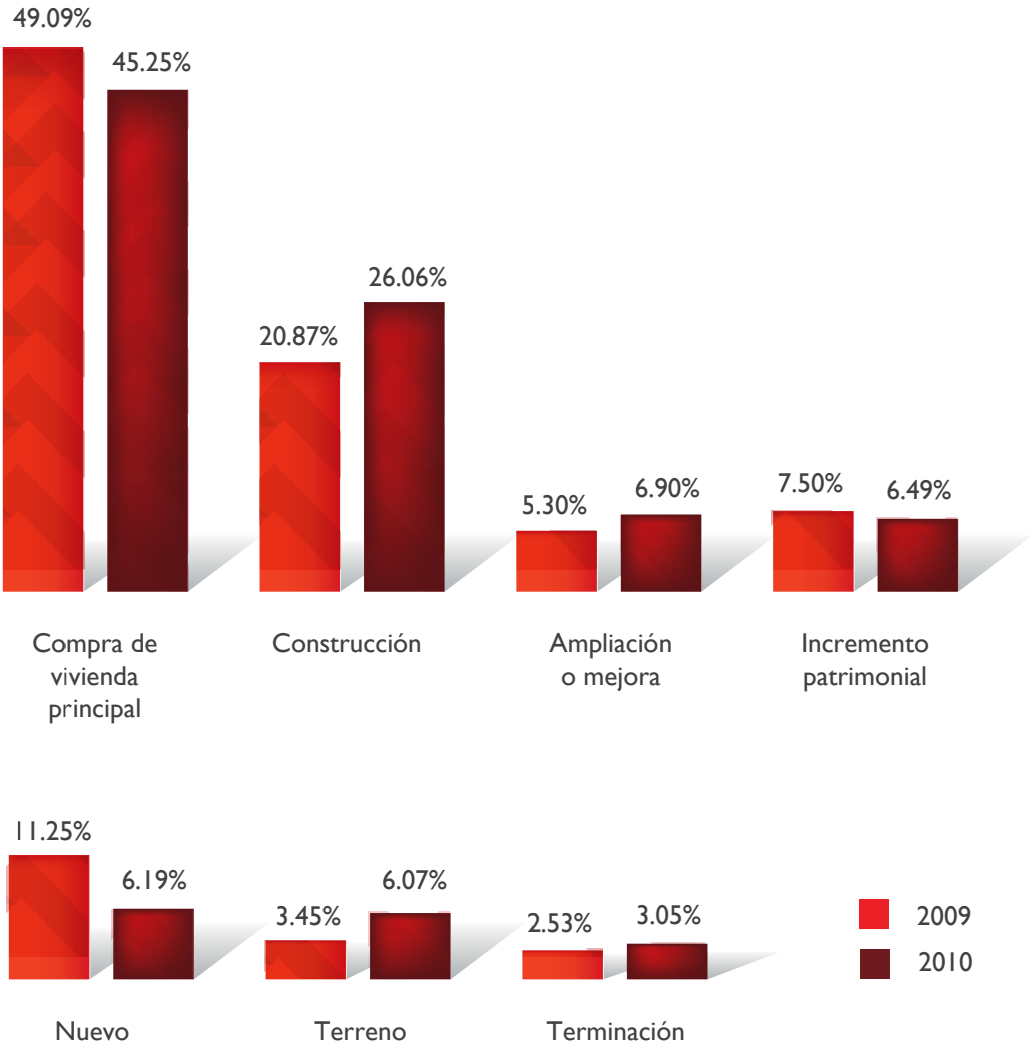
INDICADORES CLAVES NEGOCIO FINANCIERO

Promedio de Crédito	2009	2010	Metas 2011
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	31,009.74	33,647.37	33,647.37
CONSTRUCCION	48,695.41	55,429.87	55,429.87
AMPLIACIÓN/MEJORA	10,492.16	11,905.11	11,905.11
INCREMENTO PATRIMONIAL	31,466.53	33,050.38	33,050.38
NUEVO	33,347.16	15,576.84	15,576.84
TERRENO	13,747.69	17,305.83	17,305.83
TERMINACIÓN	20,816.86	18,875.35	18,875.35
TOTAL	28,855.87	28,566.54	28,566.54

Nuevamente, ha sido relevante la contribución de nuestro producto de crédito al constructor. Éste desde hace seis años facilita, a través del financiamiento, el desarrollo de proyectos inmobiliarios de terceros como fuente de hipotecas de los compradores finales de las respectivas unidades de vivienda. La línea

de CRÉDITO AL CONSTRUCTOR ha representado en el ejercicio 2010 US \$ 20.09 millones de dólares en líneas aprobadas, es decir US \$ 3.23 millones de dólares más que el año anterior; estas operaciones fueron concedidas a 26 proyectos los cuales producirán 2,236 unidades de vivienda.

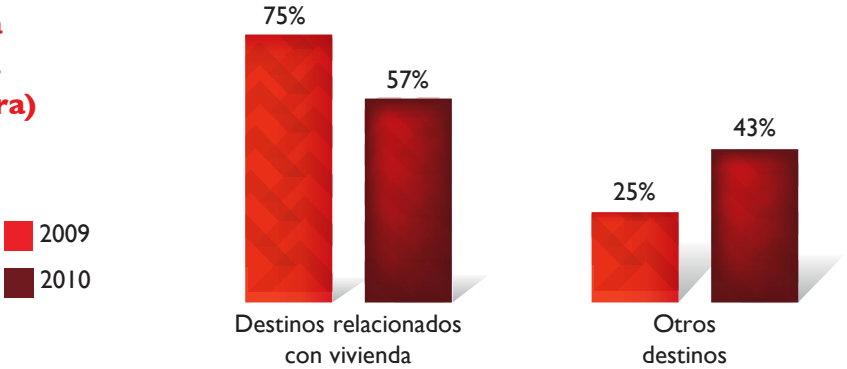
Participación Detallada - Cartera con Destino Vivienda



Al incluir las compras de cartera de consumo, se observa que la participación de vivienda baja, demostrando la difícil situación que enfrentamos con la incursión masiva de recursos en condiciones im-

posibles de competir; sin embargo, esta actividad nos permite mantener los ingresos necesarios para un negocio sustentable, nuestra principal responsabilidad frente a la sociedad.

Participación Cartera con Destino Vivienda (Con compras de Cartera)





Por otro lado, dentro de nuestra visión de ser una institución dedicada a facilitar vivienda, buscamos creativamente todas las formas que beneficien a los clientes, así como a todos aquellos que la necesiten.

Por ello, una línea de actividad importante, que ha

ido creciendo paulatinamente, es la atención a los compatriotas en el exterior y a aquellos beneficiarios del bono de vivienda. La cartera generada para estos segmentos, crecieron en un 21.16% y 40.30% respectivamente, como se desprende del cuadro a continuación.



RESULTADOS PRODUCTOS CON BENEFICIO SOCIAL

	2010	2009	2008	2007
Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	533	503	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes	22.90 mm	18.9 mm	28.7 mm	26.9 mm
Monto total de cartera hipotecaria generada con el SIV (1)	892.9 m	636.4 m	614 m	nd

(1) Estas son operaciones dentro del Sistema de Incentivos del Gobierno Nacional: el cliente aporta con un porcentaje de ahorro, recibe el bono/subsidio del Gobierno y la diferencia es financiada por Mutualista Pichincha. Los montos incluyen los créditos y bonos aprobados más los créditos y bonos desembolsados.

Como parte de la estrategia de atención a los emigrantes, en el 2007 suscribimos un Contrato de Préstamo y Convenio de Cooperación Técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuyo objetivo era apoyar la concesión de hipotecas transnacionales a emigrantes ecuatorianos.

Dentro del marco de este convenio, se desarrollaron varios proyectos que han permitido a Mutualista Pichincha optimizar sus operaciones crediticias en general, y hacia los emigrantes en particular. En el 2010 se evaluó y clausuró el proyecto luego de haber cumplido con las metas establecidas.



El ahorro fuente de crecimiento para nuestros clientes

Otro rubro importante es la generación y promoción del ahorro, abrimos 19,276 libretas de ahorro en el año, alcanzando los USD 156.3 millones de dólares, valores superiores a los resultados obtenidos en el 2009, demostrando la gran confianza que nuestros clientes tienen en la institución.

APORTES RECIBIDOS

	2010	2009	2008
Monto recibido en donaciones del BID/ patrimonio MUTUALISTA PICHINCHA	0.95%	0.65%	0.23%

CLIENTES Y ASOCIADOS: NEGOCIO FINANCIERO		META		Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009	
Número total de libretas de ahorro		267,544	251,895	236,246	
Número total de libretas de ahorro (aperturas en el año)		20,614	19,276	17,938	
Total de Ahorros (saldo en mm USD)		160.34	156.3	133.1	

Más allá que sólo la provisión de servicios

Nuestra visión socialmente responsable no sólo se limita a la generación de nuestra actividad sino a la forma en cómo la generamos. Buscamos que nuestros productos sean desarrollados tomando en cuenta los requerimientos del cliente, que éstos satisfagan sus necesidades, que los productos sean seguros, que la información que le entregamos sea transparente y completa, que la publicidad que concibamos esté acorde con estándares de respeto y claridad, y un cuidado extremo en la privacidad de la información entregada por el cliente. Para el efecto, contamos en la política de responsabilidad sobre los productos, con una bitácora que permite evaluar los productos en estos ámbitos.

En el 2010, 7 de los 15 productos financieros que ofertamos a los clientes, cumplían en promedio con el 85% de los requisitos en salud y seguridad y con el 100% de los requisitos establecidos para transparencia de la información, comunicaciones de marketing y privacidad del cliente.

Adicionalmente, queremos ser actores propositivos ante la sociedad; así, en el 2010, produjimos un programa para radio llamado “Administrando el Hogar”, cuyo objetivo era ofrecer un espacio para dar consejos útiles y capacitar a las personas en aspectos prácticos y cotidianos de la administración de las finanzas y el patrimonio personal y familiar.

Cada programa, con una duración de 15 minutos, incorporó dos elementos que fueron desarrollados

CLIENTES Y ASOCIADOS: NEGOCIO FINANCIERO		
Aspecto	Productos	Resultados
SALUD Y SEGURIDAD	Cuenta de ahorro tradicional	91%
	Cuenta constructiva	92%
	Ahorro programado	85%
	MUPI CEL	87%
	Seguros	90%
	Certificados de depósito	88%
	Tarjeta de crédito	61%
Total Promedio		85%
TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN	Cuenta de ahorro tradicional	100%
	Cuenta constructiva	100%
	Ahorro programado	99%
	MUPI CEL	100%
	Seguros	100%
	Certificados de depósito	100%
	Tarjeta de crédito	100%
Total Promedio		100%
COMUNICACIONES DE MARKETING	Cuenta de ahorro tradicional	100%
	Cuenta constructiva	100%
	Ahorro programado	100%
	MUPI CEL	100%
	Seguros	100%
	Certificados de depósito	100%
	Tarjeta de crédito	100%
Total Promedio		100%
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	Cuenta de ahorro tradicional	100%
	Cuenta constructiva	100%
	Ahorro programado	100%
	MUPI CEL	100%
	Seguros	100%
	Certificados de depósito	100%
	Tarjeta de crédito	100%
Total Promedio		100%



secuencialmente: 1) una primera parte de consejos generales sobre un tema específico seleccionado para esa emisión; y 2) descripción de un producto de Mutualista Pichincha relacionado con el tema de la primera parte.

Se realizaron en total 16 programas de radio en temas variados como: El presupuesto familiar, cómo elaborarlo; El Ahorro en la familia (dos emisiones); Entendiendo el crédito, El crédito hipotecario, Cómo mantener un buen crédito, Mi primera casa, Sistemas de construcción, Vivienda Social, Normas de Buena Vecindad, Inversiones financieras inteligentes, Los seguros para proteger a la familia, Seguros médicos, Seguros de vida, Tarjetas de crédito y buen manejo, Servicios bancarios en general, Nuevos servicios bancarios (banca celular, por internet).

### Objetivos para el 2011

Para el 2011, a más de las metas cuantitativas que hemos detallado en los cuadros precedentes, queremos trabajar en algunos aspectos que consolidarán aún más nuestra visión socialmente responsable:

1. Realizar un taller de capacitación sobre riesgos

socioambientales en los procesos de crédito, temática que queremos profundizar para luego tomar decisiones al respecto.

2. Analizar la viabilidad de desarrollar un producto atado a objetivos ambientales.
3. Con base en la consultoría especializada de Normativa Ambiental, se contará con especificaciones para las empresas constructoras que financiamos. Los resultados de la consultoría serán analizados para su implementación.
4. Desarrollar el protocolo de ventas para los productos de captaciones.
5. Evaluar la viabilidad de contar con productos y, o adaptación de los actuales para personas con capacidades diferentes.

En Mutualista Pichincha estamos seriamente comprometidos con una visión socialmente responsable que está centrada en los resultados de nuestro negocio estratégico y en la forma cómo desarrollamos este negocio.



# Negocio Inmobiliario: Construyendo porvenir



La misión del negocio inmobiliario es la de identificar, idealizar, desarrollar y ejecutar soluciones inmobiliarias, aplicando principios de calidad, seguridad, protección del medio ambiente, innovación, ética y responsabilidad social corporativa, en forma rentable.

Si bien el 2009 no fue un buen año para el sector inmobiliario y de la construcción, el 2010 fue un año de recuperación y el sector retomó su nivel de crecimiento, aunque no alcanzó aún los niveles registrados en el 2008.

En este contexto, Mutualista Pichincha continuó con la construcción de los proyectos que había iniciado su ejecución e inició otros, siempre bajo una política de ventas mínimas que garanticen el éxito comercial y provean al proyecto de los recursos adecuados, como requisito para iniciar la construcción de sus obras. Así, mantuvo en proceso 1,361 unidades de vivienda, 29% más que el 2009 y comercializó 1,314 unidades, 5,8% más que el 2009.

## Vivienda de interés social

En el CRS se redefinieron los indicadores de desempeño en el ámbito de la vivienda social, por un lado se estableció que vivienda social es toda aquella cuyo precio de venta no supere los USD 30,000, indepen-

**1,361**  
*viviendas en proceso  
de construcción  
en el año.*

**1,314**  
*viviendas  
comercializadas  
en el año*

**91%**  
*de las viviendas fueron  
construidas con  
HORMI2*

dientemente de que tenga o no adjudicado el bono para la vivienda otorgado por el Gobierno Nacional a través del SIV; y por otro lado, se establecieron los indicadores que consideramos significativos para medir nuestro desempeño en este aspecto. En el cuadro 2 de la página siguiente se detallan los indicadores definidos, sus resultados y las metas planteadas para el 2011:

PRINCIPALES INDICADORES NEGOCIO INMOBILIARIO

	Meta 2011	2010	2009	2008
Número total de viviendas en proceso de construcción en el año	1,350	1,361	1,053	1,630
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	140	127	691	665
Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2	1,210	1,234	350	897
Número total de casas vendidas	1,762	1,314	1,242	1,465
Precio promedio de venta por vivienda	65,000.00	58,344.63	56,481.37	53,854.50

PRINCIPALES INDICADORES NEGOCIO INMOBILIARIO

	Meta 2011	2010	2009
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas) **	253	230	150
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)/número total de viviendas en proceso de construcción en el año	18.74%	16.90%	14.25%
Precio promedio de la vivienda social	22,773.91	22,773.91	nd
Número total de mts² construidos en vivienda social **	16,390.67	14,900.61	4,950
Número total de mts² construidos por Mutualista Pichincha	172,430.80	164,841.86	64,517
Porcentaje de mts² vivienda social sobre total mts² cuadrados construidos por Mutualista Pichincha	9.51%	9.04%	7.67%
Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	149	163	251
# de clientes de Mutualista Pichincha con bono de vivienda aprobado/total de bonos de vivienda aprobados por el MIDUVI	0.65%	0.92%	0.84%

nd: nuevos indicadores planteados para el año 2010 por ello imposibilitados de conseguir información para años anteriores.

\*\* Para el año 2009 sólo se ha incluido las viviendas para el sector urbano marginal y rural.

El 16.90% del total de viviendas en proceso de construcción correspondieron a vivienda social, representado el 9% de los mts² construidos. Para el 2011, nos hemos propuesto ofertar alrededor del 19% de nuestra producción inmobiliaria para este segmento, lo que equivaldría al 9.5% de los mts² de construcción.

Mutualista Pichincha fue adjudicada con el Macro Lote # 5 en el programa habitacional Mucho Lote 2, proyecto impulsado por la municipalidad de Guayaquil donde prevemos construir 662 viviendas con un valor promedio de USD 30,890.00, en un tiempo no mayor a 30 meses. Participamos también en el proyecto “Socio Vivienda 2” en la ciudad de Guayaquil. Estamos en el proceso de adhesión al fideicomiso en el cual el MIDUVI aportará el terreno dotado de servicios básicos, para la ejecución de este proyecto.

Casa Lista

Casa Lista es el sistema de construcción modular de Mutualista Pichincha, con el que edificamos los proyectos de interés social, permitiéndonos ser especialmente exitosos en la construcción en lugares de difícil acceso o sitios en donde no existe la disponibilidad de materiales de construcción, como ha sido el caso de las Islas Galápagos y rincones remotos

de las provincias de Santa Elena y Guayas; asimismo, la rapidez de construcción que se obtiene con este sistema nos ha permitido participar exitosamente en la construcción de albergues de emergencia

Sin lugar a dudas el bono a la vivienda es un instrumento substancial para facilitar el acceso a vivienda propia, por ello Mutualista Pichincha, como oferente de vivienda y entidad técnica calificada por el MIDUVI, continuó durante el año presentando proyectos y carpetas para la calificación y asignación respectiva; sin embargo, la respuesta fue bastante más baja que las expectativas generadas.

Para el sector rural y urbano marginal -para quiénes el bono representa la única alternativa para acceder a casa propia- tan sólo, de los 10 comités solicitados, se nos otorgó el denominado “El 26” en el cantón Simón Bolívar en la provincia de Guayas, con una inversión de USD 115,950. Construimos 22 casas nuevas y mejoramos 3 más, cumpliendo antes de los plazos establecidos en el contrato, de manera que, antes de las fiestas de fin de año, ayudamos a las familias beneficiadas a cumplir con el sueño de tener casa propia.

Por otro lado, demostrando nuestra solidaridad, para la emergencia ocasionada por el invierno, construi-

mos albergues de 196 m², para los damnificados en las provincias de Esmeraldas y Napo.

En julio del 2010, entregamos conjuntamente con el MIDUVI, nuestra casa número 100 en las Islas Galápagos, (54 en la isla Santa Cruz, 36 en la isla San Cristóbal, 8 en la isla Floreana y 2 en la isla Isabela). Somos los únicos promotores a través de los cuales el MIDUVI pudo atender las necesidades de vivienda en las islas. Para esto, contamos con el apoyo del Ministerio y la Armada Nacional, pero sobre todo, con voluntad, compromiso y decisión.

Desde la oferta de vivienda social, como se destacó anteriormente, no se lograron cubrir las expectativas, por lo que tuvimos que enfocar nuestra oferta también hacia el sector privado. Así se diseñó e instaló el campamento de los constructores del nuevo aeropuerto del Tena, con 2,567 mts², contruidos íntegramente con el sistema modular prefabricado de Casa Lista en tiempo récord de 2 meses. Se concluyó el primer conjunto habitacional cerrado, llamado Bello Horizonte, en el sector de Chillogallo, con 33 casas completamente acabadas, generosas áreas verdes, cerramientos, parqueaderos, salas comunales y servicios generales del conjunto.

En el 2010 se proyectó la expansión hacia Perú, donde existe un importante mercado que requiere vivienda de bajo costo. Para esto, se sometió al sistema a pruebas de idoneidad solicitadas por los órganos reguladores de Perú, que las realizó el Centro de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres de la Universidad de Ingenierías de Lima, así como pruebas de confort, transmisión calórica, acústicas y contra fuego que las realizó el laboratorio de estructuras de la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima. Las pruebas realizadas a la estructura en un modelo a escala natural, que se construyó en los laboratorios de estructuras del Centro de Investigaciones, fueron exitosas, concluyéndose que el sistema constructivo Casa Lista es adecuado para ser utilizado en zonas de alta peligrosidad sísmica.

Esta proyectada expansión también nos movió a contratar una consultoría para gestionar Casa Lista por procesos, se inició y concluyó el levantamiento de procesos, manual de procesos, manual de perfiles de cargo, etc., que nos permitirán en el 2011 la obtención del certificado de gestión de calidad y mejoramiento continuo, calificado con la norma ISO 9001-2008.

Protegiendo el medio ambiente

Seguimos profundizando en la utilización del sistema constructivo HORMI2<sup>29</sup> por sus características favorables para el confort habitacional, la protección al medio ambiente y “limpieza” en los procesos constructivos. El año 2010, el 91% de las viviendas construidas fueron realizadas con este sistema constructivo, equivalente al 95% de los mts² ofertados en el año.

Nuestra responsabilidad va más allá que la venta de viviendas. Todos nuestros proveedores y contratistas son seleccionados en base a una calificación realizada

por una empresa independiente. Esta empresa tiene en cuenta para la calificación, el cumplimiento mínimo de ciertas normas de RSE exigidas por Mutualista.

Exigimos a nuestros contratistas el cumplimiento absoluto de sus responsabilidades como patrono en temas de salarios, seguridad y salud ocupacional de sus obreros, así como el cumplimiento de normas de seguridad en obra.

Evaluamos, en base a nuestra política de responsabilidad sobre los productos, los proyectos en aspectos como la salud y seguridad para el cliente y la transparencia de la información que entregamos.

PRINCIPALES INDICADORES PRODUCTOS CON BENEFICIO AMBIENTAL				
	Meta 2011	2010	2009	2008
Número de viviendas construidas con el Sistema HORMI2/número total de viviendas construidas por MP	90%	91%	33%	55%
# de mts² contruidos con el sistema HORMI2	160,392.80	156,022.86	30,137.5	133,243.5
Total mts² contruidos por Mutualista Pichincha	172,430.80	164,841.86	64,517	246,684
Porcentaje de mts² contruidos con HORMI2/total mts² contruidos por Mutualista Pichincha	93%	95%	47%	54%

<sup>29</sup> Referirse al Capítulo 6: Panecons para conocer más sobre los beneficios de este sistema constructivo.



RESULTADOS EVALUACIÓN DE PROYECTOS		
Aspecto	Proyectos	Calificación
SALUD Y SEGURIDAD	Pedregales	100%
	Costa Azul	100%
	Mirasol	100%
	San Antonio	100%
	Valencia	100%
	Tu casa CCQ	87%
	Inchalillo	100%
	Martha Enríquez	83%
	Palermo Genova	83%
PROMEDIO SALUD Y SEGURIDAD		95%
TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN	Pedregales	100%
	Costa Azul	100%
	Mirasol	100%
	San Antonio	100%
	Valencia	100%
	Tu casa CCQ	100%
	Inchalillo	100%
	Martha Enríquez	100%
	Palermo Genova	100%
PROMEDIO TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN		100%
TOTAL PROMEDIO GENERAL		97%
Total proyectos evaluados sobre total proyectos en actividad		29.03%

De igual forma, estamos avanzando en la inclusión de estudios de impacto ambiental y, o una guía de prácticas ambientales en nuestros proyectos de construcción; si bien la legislación no es clara en este tema, en Mutualista hemos creído conveniente contar con estos estudios para un mejor manejo social y ambiental de los proyectos. Durante el 2010, el 42% de los proyectos contaban con uno u otro de estos informes.

Adicionalmente, complementamos nuestra oferta inmobiliaria directa con asistencia técnica, a través de Fundación Bien-Estar, para una convivencia armónica entre vecinos. Los detalles sobre las actividades desarrolladas por ésta, se describen en el capítulo Sociedad.

Por último, medimos el impacto económico indirecto que genera nuestra actividad en cuanto al aporte a la innovación tecnológica, por la incorporación al mercado de la construcción del sistema constructivo HORMI2; y, el empleo indirecto generado en los proyectos constructivos, resultados que se detallan en el cuadro de la página siguiente.

En Mutualista Pichincha buscamos que nuestra actividad inmobiliaria sea desarrollada bajo parámetros socialmente responsables que generan valor agregado para los clientes.



IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

INDICADORES	Meta 2011	2010	2009	2008
Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria				
# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	0%	0%	1.14%	4.17%
# de viviendas construidas con el sistema HORMI2/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	90%	91%	33%	55%
# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	10%	9%	66%	41%
Aporte de la organización en la generación de empleo indirecto a través de los proyectos de construcción				
Total de horas de trabajo hombre al año generadas en los proyectos de construcción **	221,751.42	310,452.00	nd	nd
nd: indicador creado para el 2010				
** En el 2010 en el CRS se decidió cambiar la forma de medición de este indicador, registrando desde este año el número de horas/hombre de trabajo generado y no el número de personas como se lo había venido reportando.				

## Servicio y atención al cliente



Nuestro objetivo estratégico es incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, para ello, durante el 2010, trabajamos para la estandarización y eficacia en la entrega de productos y servicios; incentivamos una atención de calidad, transparente y personalizada; y, mejoramos la eficiencia y la efectividad en la resolución de reclamos.

Al igual que en otros ámbitos, en el CRS, se revisaron y redefinieron los indicadores claves que nos permiten medir nuestro desempeño en cuanto a este gran objetivo.

### Mediciones de satisfacción

**Índice Nacional de Satisfacción al Cliente –INSC-**: en la medición del 2010, Mutualista Pichincha obtuvo un índice de satisfacción de 80,6 (top two box) mostrando un incremento de cinco puntos con respecto

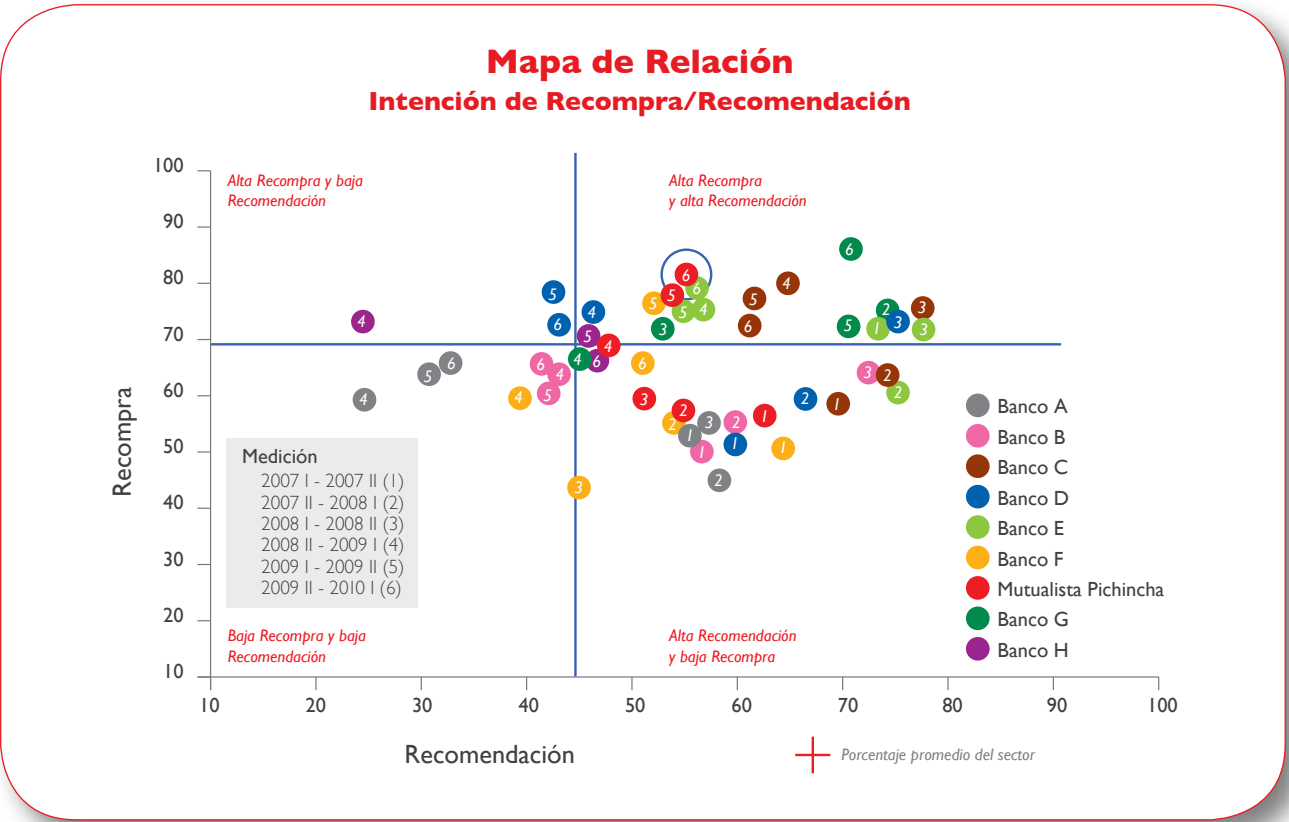
al año anterior (75,8) y superando, además, el objetivo propuesto de 80.

Esta calificación es el reflejo del trabajo realizado con el “front end” en los últimos años, a través de la implementación de protocolos de atención y de ventas, así como del programa de retroalimentación respectivo.

En el año 2010, además, iniciamos un proceso sistemático de investigación de la satisfacción de nuestros clientes, pasando de encuestas anuales a mensuales. Encuestamos a los clientes que realizaron la compra de alguno de nuestros productos durante el mes anterior, así como de los prospectos que nos visitaron y aún no habían concretado negocios. La información requerida en dichas encuestas se logró después de varios talleres con las áreas involucradas, con el fin de garantizar la utilidad de los resultados y que éstos constituyan una fuente impulsora de cambios y

#### EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS Y METAS 2011

Indicadores Claves de RSE		Metas	Resultados	
		2011	2010	2009
Satisfacción del cliente	Índice Nacional de Satisfacción	81	80.6	75.8



mejoras en el proceso de adquisición de nuestros productos.

En el 2011, se llevarán a cabo talleres en los que se analizaran los resultados y se propondrán acciones para fortalecer puntos positivos y contrarrestar debilidades.

**Recomendaciones y Recompra:** el gráfico ilustra el importante desarrollo que se ha logrado: nuestra ins-

titución se sitúa en el cuadrante superior derecho (alta recompra y alta recomendación) en las últimas dos mediciones, ratificando el trabajo efectivo realizado en los últimos años para mejorar la atención al cliente.

### Nivel de atención y servicios

Durante el 2010, realizamos varias gestiones para alcanzar mejores niveles de atención y servicio:

- Logramos un importante avance en el proceso de retroalimentación al personal sobre el resultado de sus evaluaciones en la medición de cliente fantasma, pasamos de información trimestral a un manejo ágil y en línea que nos permite enviar los resultados, en aproximadamente una semana posterior a la fecha de la visita.
- Se realizaron talleres a nivel nacional para reforzar los aspectos a medir tanto en calidad de servicio como en comercialización de nuestros productos, así como para reconocer la gestión de aquellas agencias que obtuvieron las calificaciones más altas.
- Iniciamos con el proceso de medición de la calidad de servicio brindado por nuestro personal en el área de ventas inmobiliarias, efectuamos varias mediciones de prueba con el fin de pulir todos los detalles de este proceso y poder incorporarlas en el programa formal de Cliente Fantasma en el año 2011.
- Las herramientas Sales Logix y AFC (administrador de flujo de clientes) se consolidaron como

herramientas efectivas de gestión comercial y administrativa.

- Se continuó impulsando el uso de canales virtuales a través de campañas publicitarias, incentivando el beneficio de su uso en términos de ahorro de tiempo, agilidad y seguridad.
- Comenzamos la comercialización del servicio MUPICEL<sup>30</sup> que es un factor importante para prestar a los clientes facilidades de transaccionar con grandes innovaciones tecnológicas.
- Iniciamos el proceso de notificaciones a clientes, vía SMS, informándoles sobre mora de créditos, pago tarjeta de crédito y reajuste de tasas, entre otras.
- Realizamos un diagnóstico sobre la infraestructura de las agencias para la atención a personas con capacidades diferentes. En base a éste, se realizaron ciertas adecuaciones, se actualizó la señalización para priorizar la atención en ventanillas y se instruyó al personal para el acercamiento inmediato y personalizado a este grupo de

<sup>30</sup> Servicio de transacciones a través del teléfono celular.





clientes. En el 2011, se realizará un acercamiento con el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para impartir una charla de sensibilización a todos los colaboradores.

Estas acciones nos permitieron mejorar los indicadores de desempeño como se demuestra en el cuadro a continuación.

## EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS Y METAS 2011

		Metas	Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009
Servicio y atención al cliente	Indicador de calidad de atención al cliente en agencias	80%	88%	85%
	Número de reclamos relacionados con la atención de clietes por miles de atendidos	0.22	0.17	0.19
	Nivel de servicio (1700 y consola)**	87%	88%	80%

\*\* Medido como el número de llamadas contestadas dentro de los primeros 20 segundos

En cuanto a la actividad reportada en los canales, en el cuadro correspondiente consta un detalle pormenorizado de las transacciones procesadas en el año y su comparación con años anteriores.

Debemos destacar el incremento de las operaciones

de crédito y de las solicitudes tramitadas, comparadas con el 2009, demostrando el dinamismo que mantuvo la institución durante el año 2010.

La red de cajeros automáticos se convirtió en un canal importante para la transaccionalidad, incremen-

## NÚMERO DE TRANSACCIONES PROCESADAS

Concepto	2007	2008	2009	2010	Variación 2007-2008	Variación 2008-2009	Variación 2009-2010
TRANSACCIONES DE CAJAS	2,420,856	2,109,560	1,831,136	1,832,190	-12.9%	-13.2%	0.1%
TRASNSACCIONES ATM'S	878,756	909,130	944,351	1,377,243	3.5%	3.9%	45.8%
TRANSACCIONES WEB	451,914	924,530	781,269	757,783	104.6%	-15.5%	-3.0%
CONSULTAS WEB	1,294,025	2,205,210	1,893,046	1,877,823	70.4%	-14.2%	-0.8%
TRANSACCIONES SERVIPAGOS	335,298	306,072	374,007	294,821	-8.7%	22.2%	-21.2%
CALL CENTER (IN-OUT) BOUND	597,681	626,342	411,879	497,740	4.8%	-34.2%	20.8%
CUENTAS DE AHORROS	234,837	256,847	271,515	287,666	9.4%	5.7%	5.9%
INVERSIONES	8,192	8,435	9,231	10,020	3.0%	9.4%	8.5%
CREDITOS OTORGADOS	7,159	9,159	7,486	9,786	27.9%	-18.3%	30.7%
SOLICITUDES TRAMITADAS	8,326	10,746	9,098	12,215	29.1%	-15.3%	34.3%
TRANSACCIONES BALCON DE SERVICIOS	619,908	643,548	1,022,873	1,034,347	3.8%	58.9%	1.1%
CLIENTES ATENDIDOS**	361,613	375,403	568,263	574,637	3.8%	51.4%	1.1%

\*\* La información de clientes atendidos en el 2009 tuvo un error de cálculo, el mismo que ha sido corregido para esta presentación, por ello no coincide con el valor reportado en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2009

tando su uso en un 45.8% con respecto al 2009. El 2010 iniciamos un proceso de innovación de este servicio tanto en aspectos tecnológicos como de imagen. Esperamos seguir creciendo con esta red en el 2011.

Gestión de requerimientos y reclamos

Los incidentes que ingresaron a Mutualista Pichincha durante el 2010 suman 2,481, lo cual representa un incremento de 21.8% en relación al año anterior. El incremento del número de reclamos se observa en los de tipo financiero, lo cual se debe al sinceramiento que causa la implementación de la herramienta para su manejo automático. Esta tendencia creciente se mantendrá hasta sincerar las estadísticas a nivel nacional.

Del total de incidentes, 733 fueron de tipo inmobiliarios y 1,748 de tipo financiero. El 96% de los incidentes fue resuelto durante el período y el restante se encontraba en proceso de resolución. Cabe señalar que este índice implica una mejora en relación al año anterior y antepasado que fueron de 93% y 89% respectivamente.

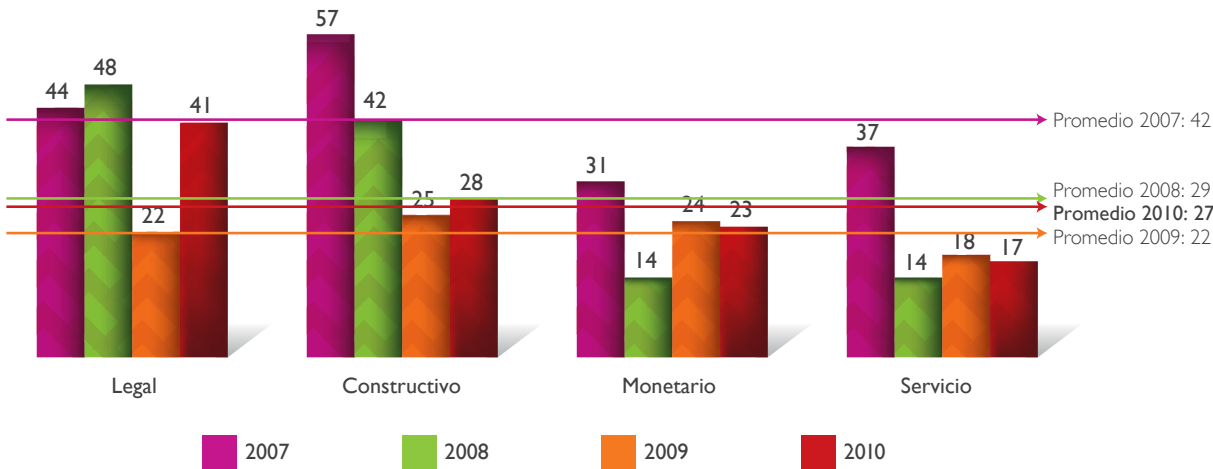
Los reclamos inmobiliarios mostraron un decremento en relación al 2009, lo cual nos congratula, pues refleja que los esfuerzos realizados han dado sus réditos.

El tiempo promedio global de resolución muestra, por el contrario, un incremento de 5 días, pasando de 22 en el 2009 a 27 en el 2010. Este incremento se explica principalmente por el aumento en los días

EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS Y METAS 2011

		Metas	Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009
Negocio Inmobiliario	Total de reclamos de clientes inmobiliarios (en el año)/ total de clientes inmobiliarios	8%	8%	13%
	Tiempo promedio de solicitud de reclamos en el negocio inmobiliario (días)	25	27	22

Comparativo Tiempo Promedio de Solución de Incidentes Inmobiliarios



promedio de resolución de reclamos de tipo legal que subió de 22 a 41 y que en su totalidad apenas representan el 1.22% del total de reclamos inmobiliarios, como se puede observar en el gráfico.

Resolución de Reclamos Financieros

Los indicadores claves de reclamos financieros los hemos dividido de acuerdo a los productos, con el objeto de contar con información más precisa que nos permita tomar las decisiones más adecuadas.

Como se desprende del cuadro, se observa un mejoramiento en la resolución de reclamos relacionados con las operaciones de crédito; un leve incremento en el indicador de reclamos por la utilización de cajeros automáticos y un pequeño crecimiento de aquellos relacionados con cuentas de ahorro y certificados de depósitos. Por su lado, los reclamos relacionados con tarjetas de crédito se incrementan considerablemente, y esto obedece principalmente a problemas del cliente con el establecimiento, aspecto difícil a controlar de nuestra parte.



EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS Y METAS 2011

		Metas		Resultados
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009
Negocio Financiero	Número de reclamos relacionados con cuentas de ahorros y certificados de depósitos por miles de libretas de ahorros activas y certificados de depósito	1.26	1.05	0.74
	Número de reclamos relacionados con créditos por miles de operaciones de crédito activas	1.49	1.00	3.19
	Número de reclamos relacionados con tarjetas de crédito por miles de tarjetas de crédito activas	21.95	19.34	9.15
	Número de reclamos presentados por cajeros automáticos por miles de transacciones realizadas en el año	1.21	0.69	0.63
	Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio financiero (días)	10.00	10.17	7.16

Incidentes presentados a instancias legales

Los incidentes presentados ante instancias legales han mantenido la tendencia de años anteriores, registrando pequeños incrementos en algunos casos

y disminución en otros. El principal incremento se registra en seguridad tecnológica, específicamente en cajeros automáticos; se han tomado medidas para mejorar los aspectos tecnológicos y estamos seguros que el 2011 mejoraremos estos resultados.

INDICADORES DE RECLAMOS CON INCIDENCIA LEGAL

Productos Financieros	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	9	5	6	5
Indice de reclamos de clientes por denuncias legales (por miles de operaciones, del activo y pasivo, nuevas entregadas en el año)	0.31	0.20	0.17	0.14
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0
Indice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre total operaciones del activo y pasivo nuevas entregadas en el año)	0	0	0	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica **	29	5	0	7
Indice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (por miles de transacciones en ATM y en WEB)	0.0136	0.0029	0.0000	0.01
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	0	1	1	0
Productos Inmobiliarios				
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	3	3	9	7
Indice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0.23%	0.24%	0.61%	0.46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0
Indice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0	0	0	0
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	0	1	0	2
Indice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0	0.08%	0	0.13%
** Este indicador ha sido modificado, incluyendo en este cuadro sólo los reclamos presentados a alguna instancia legal.				

Para MUTUALISTA PICHINCHA el cliente es un aliado, a quien queremos conocer a profundidad para

poder satisfacer sus necesidades. Los resultados del 2010 nos alientan para continuar en la ruta definida.





**4**

**Talento Humano**



# Construimos ciudadanos socialmente responsables



Para Mutualista Pichincha el recurso humano es el principal motor de desarrollo y crecimiento de la institución. La organización es el reflejo de lo que son cada uno de sus colaboradores, por ello a través de las políticas y prácticas de recursos humanos, buscamos promover un ambiente de trabajo socialmente responsable que retenga a los colaboradores más talentosos y comprometidos y genere para ellos desarrollo.

Para avanzar en el cumplimiento de estos objetivos, se trabajó en buscar la consolidación de la cultura de Responsabilidad Social Empresarial a través de:

- a. La revisión, control y seguimiento a todas las empresas y personas naturales que prestan sus servicios a la organización, en cuanto al estricto cumplimiento de las obligaciones legales del Código de Trabajo, IESS y SRI.
- b. La creación del reglamento de Voluntariado de empleados y funcionarios.
- c. El análisis de la política que debe establecer instrumentos de comunicación para la recepción y resolución de denuncias/quejas relacionadas, principalmente, con el código de ética, los derechos humanos y el reglamento interno.

- d. La definición de programas de inclusión a los familiares de los colaboradores, los mismos que serán implementados en el 2011.
- e. La revisión y valoración completa de la descripción de las posiciones y las competencias requeridas, a fin de avanzar en el logro de la equidad interna, la competitividad en el mercado y dar claridad en relación a las responsabilidades de cada empleado.

Desde el ámbito de la Seguridad y Salud ocupacional -aspecto fundamental para un ambiente de trabajo que ofrezca bienestar y condiciones adecuadas de trabajo- se desarrollaron las siguientes actividades:

- a. Conformación de la Unidad de Seguridad y Salud para prevenir accidentes de trabajo, enfermedades Profesionales y Riesgos Mayores.
- b. Conformación de Brigadas de Primeros Auxilios, Incendios y Evacuación, para enfrentar accidentes mayores, que puedan afectar al personal y a la Comunidad.
- c. Capacitación en Prevención de Riesgos laborales en las Agencias Locales, Regionales y Edificio Matriz.

- d. Capacitación de las brigadas de Primeros Auxilios, a cargo de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- e. Capacitación, a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales, a los Miembros del Comité de Seguridad, de las Brigadas de Primeros Auxilios, Evacuación e Incendios, en Legislación Laboral y Riesgos inherentes al Trabajo, que puedan ocasionar daños en los equipos, instalaciones y vidas humanas.
- f. Capacitación, al Comité de Seguridad y Salud Laboral, en Sistemas de Gestión para prevención de Riesgos Laborales a cargo del Dr. Jaime Ortega, creador del Modelo Ecuador del Sistema de Seguridad y Salud de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

- g. Realización de exámenes médicos pre ocupacionales, con exámenes específicos para el desempeño de las tareas; de medicina preventiva; e, inspección de puestos de trabajo y evaluación de tareas para evitar enfermedades profesionales.

Indicadores claves:  
Resultados y metas

En Mutualista Pichincha, al finalizar el año, trabajaban 531 personas, de las cuales el 98% tienen un contrato fijo y el 70.43% son originarios de la misma localidad donde desempeñan sus labores. En el 2010, se incrementaron 36 nuevos puestos de trabajo, producto principalmente del dinamismo que experimentó la institución durante el período.

TALENTO HUMANO		Resultados		
Distribución por tipo de contrato		2010	2009	2008
Contrato Fijo		523	473	486
Contrato Temporal		8	22	7
Contrato por Horas		0	0	0
# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores		70.43%	78.90%	79.31%

TALENTO HUMANO		Metas	Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009
Bienestar laboral que se debe traducir en mejores niveles de clima laboral y menores niveles de ausentismo y días perdidos de trabajo	Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores **	18%	15.60%	15.53%
	Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	28	28.67	28
	Horas promedio de capacitación anual por colaborador	7.5	7.48	7
	Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	3	3	nr
	Índice de Permanencia (promedio en años)	7.00	7.00	6.61
	Incremento/decremento de personas en el año ++	0.05%	6.78%	0.41%
	Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) ++	17.5%	18.76%	22.98%
	Índice de rotación calificado	nd	nd	nd
	Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización)	5%	5.47%	3.55%
	Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborales al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización).	1%	1.16%	1.32%
Clima Laboral (IAL)		80.6	73.9	79.6
** Se ha modificado el cálculo, incorporando sólo aquellos beneficios adicionales a los estipulados por ley que otorga Mutualista Pichincha a sus colaboradores				
++ Calculado con el promedio de colaboradores				
nd: indicador definido en el 2010, se comenzará a medir desde el año 2011.				
nr: no se realizó ningún tipo de capacitación en el 2009				

En el 2010 analizamos los indicadores claves de RSE y en el CRS definimos aquellos prioritarios que buscan medir los impactos de nuestra gestión en los co-

laboradores, uno de nuestros principales grupos de interés.



BENEFICIOS ADICIONALES COLABORADORES MUTUALISTA PICHINCHA

Beneficio	Colaborador contrato fijo	Colaborador contrato temporal
La empresa asume el pago del aporte personal al IESS	✓	
Reembolso por gasto de guarderías	✓	
Comisariato/Tarjeta fybeca, tarjeta supermaxi, tarjeta comisariato	✓	
Accesibilidad a villas vacacionales en la Playa	✓	
Entrega de uniformes	✓	✓
Capacitación al personal	✓	✓
Seguro de vida y accidentes, adicional al del IESS	✓	
Alimentación y refrigerios	✓	✓

Durante el 2010, incrementamos en un 5.31% el total de beneficios adicionales a la ley, que la organización otorga a sus colaboradores.

Es un objetivo fundamental de Mutualista Pichincha el capacitar y dar oportunidad de carrera a su personal mediante concursos internos. Durante el año,

49 personas fueron promovidas a posiciones superiores. En cuanto a capacitación, la inversión se ha mantenido, así como el número promedio de horas por colaborador. Desde un enfoque de niveles, se ha incrementado el número de horas para los niveles A, B, C y D, mientras que para los niveles E y F disminuyó.

<sup>31</sup> Sueldo de cotización definido de acuerdo al Reglamento respectivo



TALENTO HUMANO	Resultados		
Indicadores adicionales de capacitación	2010	2009	2008
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	1.10%	1.10%	1.72%

Indicadores adicionales de capacitación	2010	2009	2008
Horas de capacitación promedio por nivel A: Personal de apoyo	33	24	28
Horas de capacitación promedio por nivel B: Asistentes	33	32	22
Horas de capacitación promedio por nivel C: Oficiales	24	17	35
Horas de capacitación promedio por nivel D: Jefes o Coordinadores	37	19	39
Horas de capacitación promedio por nivel E: Gerentes de Área	20	42	72
Horas de capacitación promedio por nivel F: Gerentes/Directores División	25	36	35

Adicionalmente, Mutualista Pichincha, cuenta con un Fondo de Cesantía Privado constituido con los aportes de los colaboradores (5% del ingreso fijo) y de la institución (2% sobre el total de sueldo de cotización<sup>31</sup>); y uno de Jubilación Patronal Especial, constituido con los aportes de los colaboradores (5% del

ingreso fijo) y de la institución (4% sobre el total de sueldo de cotización).

El reglamento de constitución establece los objetivos de los mismos:

“ARTÍCULO 1: Es finalidad del FONDO DE CESANTÍA PRIVADO, proteger a los funcionarios y empleados de la Mutualista, mediante la entrega de una cantidad de dinero que corresponda a su tiempo de servicio y sueldo de cotización, cuando el funcionario o empleado deje de pertenecer a la Institución y cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento. En caso de fallecimiento, el beneficio se entregará a los herederos, según las normas del Código Civil.

ARTÍCULO 2: La Jubilación Patronal Especial tiene el propósito de cumplir con lo establecido en el Artículo 221 del Código de Trabajo, mediante la entrega de pensiones vitalicias, en mejores términos económicos a los contemplados en dicho Código, al funcionario o empleado que se separa de la institución y cumple los requisitos establecidos en el presente reglamento.”

Estos fondos son supervisados por el Directorio y se realizan anualmente los estudios actuariales para su adecuada capitalización y administración. A continuación los aportes realizados por la organización a los Fondos:

FONDO DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA			
	2010	2009	2008
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Cesantía	6.95%	7.97%	10.19%
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación	20.58%	26.91%	9.68%

El índice de rotación disminuyó, aunque el de ausentismo se incrementó, estamos analizando las causas del mismo para tomar medidas al respecto. Por su lado, no se registró ningún accidente laboral durante el 2010 y la tasa por enfermedades profesionales se ubicó en 1.47%.

La medición del clima laboral es para Mutualista Pichincha la herramienta que nos permite establecer las brechas entre lo ejecutado y lo que realmente perciben los colaboradores. Desde hace más de 4 años venimos sometiéndonos a la evaluación de parte de nuestros colaboradores, a través de las encuestas del Great Place to Work. En los últimos 4 años hemos sido evaluados como una de las mejores



empresas para trabajar en el Ecuador. El año 2010, el índice general bajó, y nos corresponde en el 2011 establecer las estrategias y focalizar las áreas en las que se debe trabajar para mejorar el clima, que es una prioridad institucional.

Objetivos 2011

Para alcanzar las metas planteadas, en el año 2011, nos hemos propuesto los siguientes objetivos:

- A fin de integrar al personal de todo el país se realizará la convención que conmemore los 50 años de la Mutualista Pichincha.
- Divulgación de los resultados de clima laboral a todas las áreas, establecimiento de planes de acción y medidas para corregir las debilidades y consolidar las fortalezas.
- Los planes de capacitación estarán directamente

relacionados con la evaluación 360° y la encuesta de clima, y se enfocarán al desarrollo personal y profesional de los empleados.

- Programas para voluntariado de nuestros colaboradores.
- Definir la implementación de un Sistema de información y resolución de denuncias/quejas.
- Programas de integración de las familias.
- Consolidación de la Unidad de Seguridad y Salud.
- Mayor participación en gremios y entidades relaciones con la Responsabilidad Social Empresarial.

Por último, no podemos dejar de resaltar el compromiso de los colaboradores con la Institución, actitud que se ve reflejada en el día a día. A ellos nuestro agradecimiento y compromiso recíproco.

Estamos convencidos que crear bienestar laboral redundará en mejores beneficios institucionales, que a su vez, impactarán en los mismos colaboradores, creando un círculo virtuoso. En la persecución de estos objetivos centramos nuestras actuaciones.

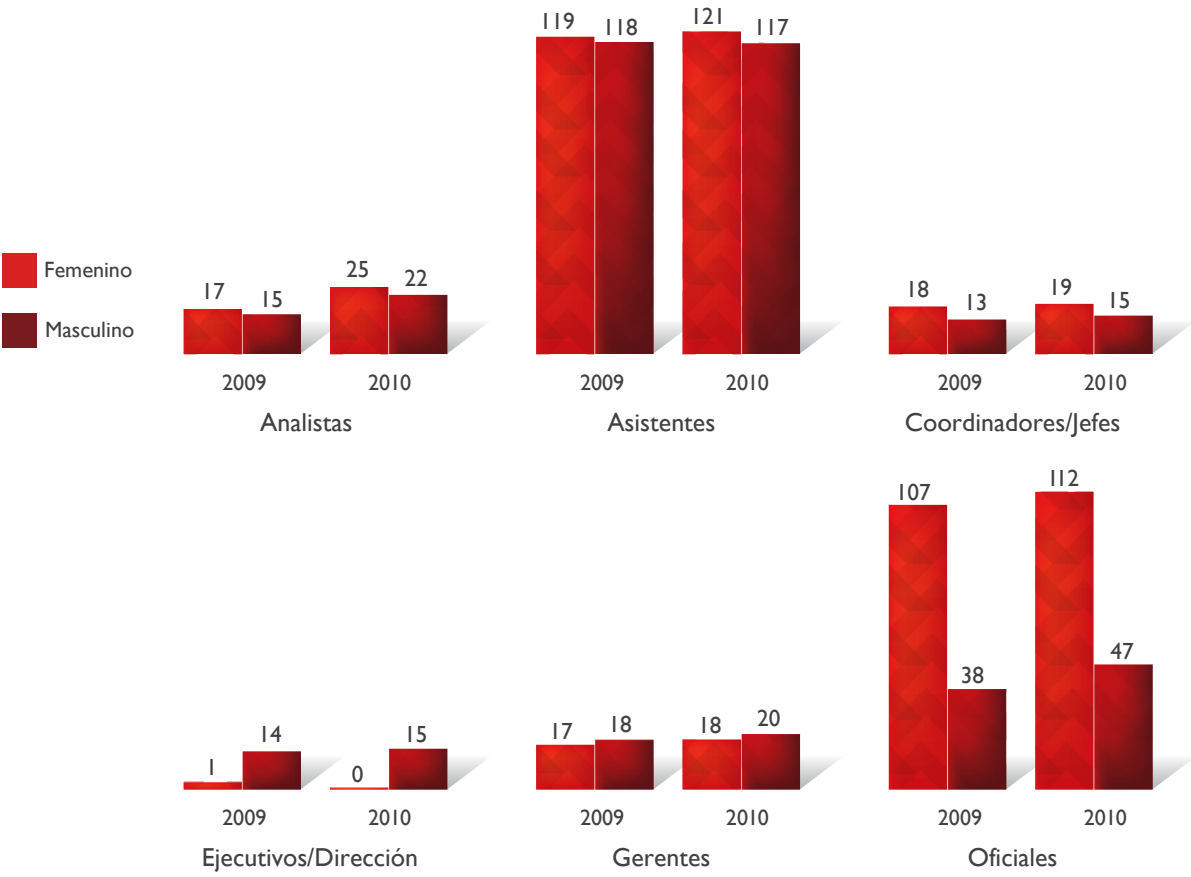


**Información complementaria:**

Conscientes de la importancia que tiene para los stakeholders una información más pormenorizada sobre la composición del Grupo de Colaboradores de la institución, así como un detalle de ciertos indicadores relevantes del manejo laboral, a continuación presentamos algunos gráficos que permitirán a los lectores más especializados conocer con mayor profundidad nuestro desempeño:

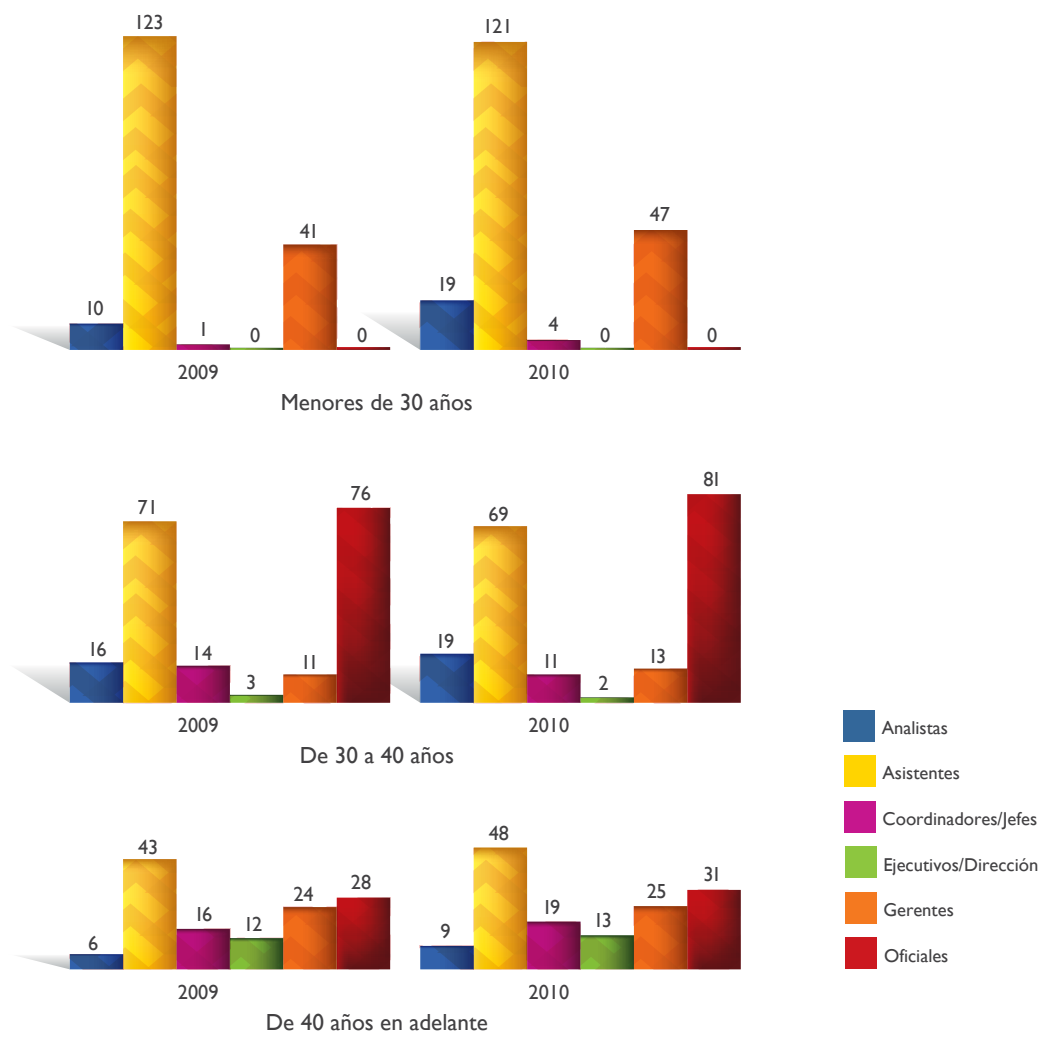
En Mutualista Pichincha la selección de personal se realiza en base a competencias, es decir, independientemente del género, edad, raza, etc. Los resultados demuestran la política, encontrándonos con una composición equilibrada entre género y edad.

**Distribución del Recurso Humano por Nivel-Género, 2009-2010**

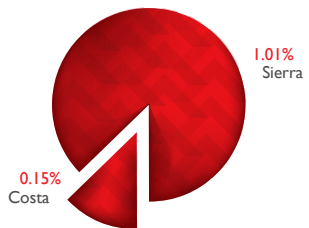




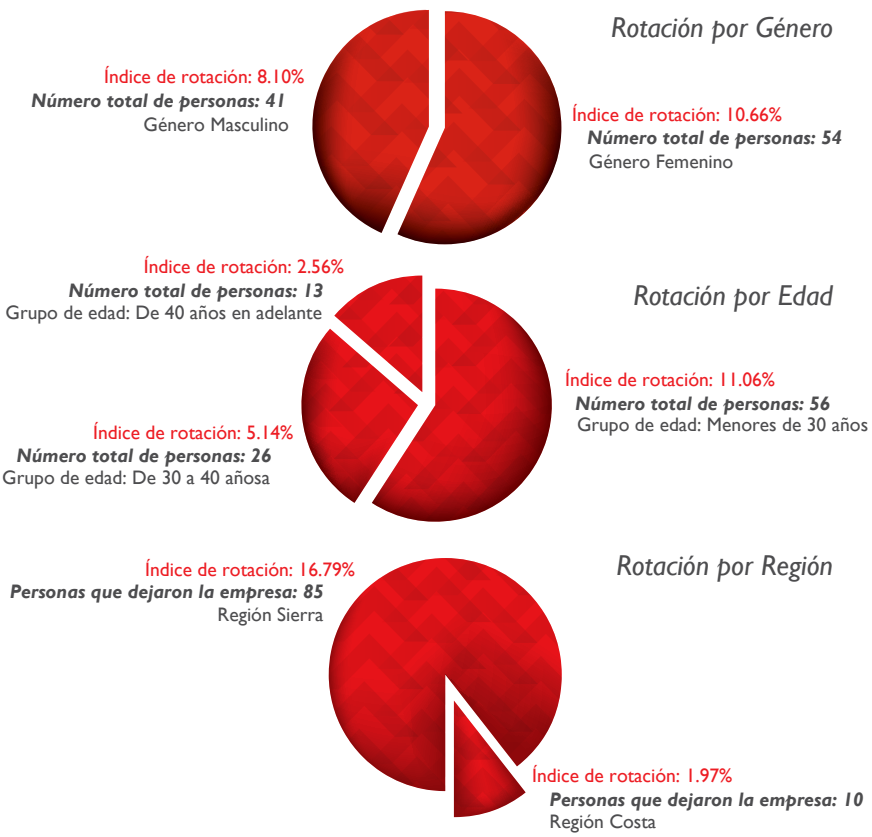
**Distribución del Recurso Humano  
por Nivel-Edad, 2009-2010**



**Índice de días perdidos por región, año 2010**



**Estadísticas de Rotación de personal Mutualista Pichincha, año 2010**





**5**  
**Proveedores**



## Construimos alianzas



Mutualista Pichincha definió a sus proveedores como uno de sus principales stakeholders y se propuso algunos objetivos en su relacionamiento:

- Establecer relaciones respetuosas, en alineación con los mismos principios y valores, en acuerdos “ganar-ganar” no sólo para ellos y la organización, sino para la sociedad en la que operamos.
- Fomentar un cambio de cultura empresarial, una cultura donde las prácticas socialmente responsables constituyan el marco que delimita los negocios.
- Institucionalizar un círculo virtuoso de aprendizaje y de alianzas.

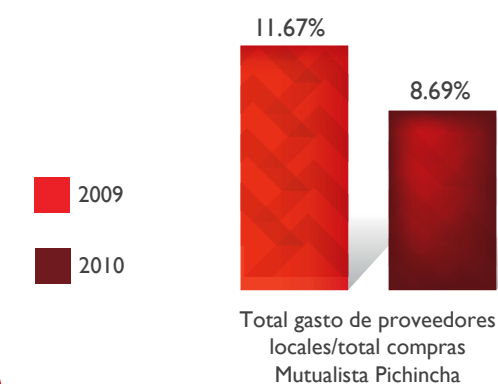
Para alcanzar estos objetivos establecimos un proceso que consistió en varias etapas:

En una primera instancia, se redefinió el proceso de compras, elaborando un manual completo de políticas y procedimientos de administración, compras y gastos, en el cual se establecen principios y prácticas que delimitan el marco de trabajo con los proveedores. Así, por ejemplo, se define la calificación de proveedores a través de una empresa externa; se establecen principios tales como fomento a la com-

petencia, búsqueda de contratación de proveedores de la localidad donde opera la oficina que realiza la contratación del bien y/o servicio, preferencia de proveedores que demuestren un alineamiento con prácticas de responsabilidad social empresarial, etc.; y, por último, se realizaron cambios organizacionales estableciendo entre otros un área determinada de administración y compras.

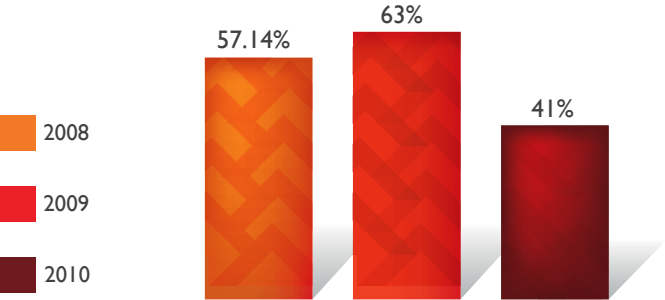
Resaltamos que el 100% de las compras se realizan con proveedores nacionales, es decir con empresas registradas como ecuatorianas; y el 11.67% se realizan en la ciudad en la cual se efectúa el gasto.

### Prácticas con proveedores locales





**Total de contratos firmados con proveedores con cláusula de RSE/total contratos firmados con proveedores\*\***



*\*\*Corresponde al 70% de contratos firmados en el año y que están centralizados en el área de administración y compras.*

Paralelamente se define incluir en los contratos con proveedores una cláusula de compromiso con el código de ética y principios de RSE.

Una vez establecidas las políticas y los procedimientos, nos planteamos diagnosticar la profundidad en que actúan los proveedores en cuanto a la responsabilidad social empresarial; para el efecto se desarrolló una encuesta y una metodología de calificación.

Los objetivos de la encuesta fueron:

- Introducir a los proveedores en todos los temas que abarca la RSE, cuando se utilizan metodologías y estándares internacionales.
- Evaluar, frente a un puntaje ideal y otro mínimo, cómo se están desempeñando los proveedores en los ámbitos de la RSE.
- Encontrar afinidades con los diferentes proveedores, con el objeto de promover alianzas en los ámbitos de la RSE.

Esta encuesta, como un piloto, se envió a 15 empresas proveedores, las más representativas en la relación comercial con Mutualista Pichincha. Luego de recibir la encuesta llena, se la calificaba y se solicitaba una cita con el proveedor para una retroalimentación. En las reuniones se buscaba validar la información, comentarles la calificación, aclarar dudas y buscar alianzas. Luego de cada visita se les envió una ayuda memoria con los temas abordados.

Al 2010, el 87% de las empresas a las que se les envió la encuesta en esta etapa, la contestaron; el 77% de éstas fueron visitadas y el 92% de las que respondieron la encuesta cumplen con los requisitos mínimos

establecidos. Tan sólo 1 empresa no cumple y ésta ha dejado de trabajar con Mutualista Pichincha.

En una siguiente etapa, que arrancó en agosto del 2009, se trabajó con la empresa contratada para la calificación de proveedores, a la cual se le solicitó incluir la encuesta como uno de los requisitos para la calificación. La empresa calificadora exige la presentación de una cierta cantidad de documentos que respaldan la información presentada. En una primera instancia, esta encuesta representaba el 5% del puntaje de la calificación, en el 2010 se incrementó al 10%.

**RESULTADOS PRIMERA ETAPA**

Indicadores	2010	2009	2008
# total de proveedores encuestados (1)	15	15	14
# total de proveedores que contestaron encuesta/total proveedores a los que se envió la encuesta (1)	87%	67%	57%
# total de proveedores visitados/total proveedores a los que respondieron la encuesta	77%	80%	nd
# total de proveedores que cumplen requisitos mínimos/total proveedores que respondieron la encuesta	92%	90%	50%
(1) Los valores son acumulados de año a año			



En el 2010, el 87% de las empresas y/o personas naturales que solicitaron ser calificados como proveedores de Mutualista Pichincha llenaron la encuesta de Responsabilidad Social.

Por otro lado, el 2010 fue un año de evaluación del proceso, así en el CRS nos replanteamos los indicadores claves con los cuales buscamos medir nuestro principal objetivo que es el de trabajar con proveedores alineados con nuestras prácticas socialmente responsables, para el efecto nos hemos propuesto las siguientes metas:

PROVEEDORES		Metas		Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009	2008
Evaluación y seguimiento a proveedores para su alineamiento a RSE	# total de proveedores visitados/evaluados en RSE/total proveedores encuestados activos	6%	nd	nd	nd
	Total de contratos firmados con proveedores con cláusula de RSE/total contratos firmados con proveedores**	100%	43%	63%	57.14%
	# total de proveedores calificados bajo óptica RSE/total proveedores calificados	91%	87%	29%	nd

nd: indicador definido en el 2010

\*\* Corresponde al 70% de contratos firmados en el año y que están centralizados en el área de administración y compras

SECTOR	PERSONA JURÍDICA CA	PERSONA JURÍDICA CC	SERVICIOS PROFESIONARLES	SERVICIOS DE ACUERDO MANDATO 8
Industria	✓	✓		
Comercio	✓	✓		
Servicios	✓	✓		
Construcción	✓	✓	✓	
Personas naturales			✓	✓

CA: Capital abierto, por ejemplo Sociedades Anónimas.  
CC: Capital cerrado, por ejemplo Compañías limitadas.

Asimismo, luego de más de 2 años de aplicación de las encuestas, luego de recibir retroalimentación sobre las mismas, hemos visto la necesidad de reducirla y de adaptar el cuestionario con base en especificidades de cada grupo de proveedores, de acuerdo al cuadro detallado arriba:

Desde el 2011 estas nuevas encuestas reemplazarán la anterior; en el proceso de calificación de proveedores.

Por último, con respecto a las alianzas en ámbitos de RSE, si bien se dieron algunos pasos no se logró concretar ningún acuerdo durante el 2010. Nos he-

mos planteado como meta para el 2011 establecer alianzas, con al menos dos empresas, en aspectos relacionados con el medio ambiente.

El proceso seguido con nuestros proveedores ha sido muy enriquecedor; nos ha permitido conocer más de cerca sus actividades, descubrir su apertura e interés frente a prácticas socialmente responsables, aprender de su propia actividad. Todo proceso debe ser evaluado y mejorado, el 2010 emprendimos en esa tarea. Estamos convencidos que en el 2011 daremos pasos importantes en mejora del proceso y construiremos alianzas más allá que sólo acuerdos comerciales y puntuales.



**6**  
**PANECONS S.A.**



**La energía  
más limpia  
es aquella que  
no se consume**



## Principales resultados 2010

**8,595 m<sup>2</sup>**  
*de paneles exportados  
a Cuba*

**146,686 m<sup>2</sup>**  
*vendidos*

## Naturaleza Legal y Gobierno Corporativo:

PANELES Y CONSTRUCCIONES PANECONS S.A. es una empresa ecuatoriana constituida en abril del 2005, por las empresas Mutualista Pichincha y M2 Panamá Inc.<sup>35</sup>, siendo su principal actividad la producción industrial en serie de paneles destinados a la construcción, bajo la tecnología y sistema constructivo EMMEDUE<sup>36</sup>. Opera bajo el control de la Superintendencia de Compañías, y su sede principal es la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

La empresa está gobernada por la Junta General de Accionistas, el Directorio, el Presidente y el Gerente General, que es el Representante Legal.

Entre las principales funciones de la Junta General de Accionistas están la designación del Presidente y de los miembros del Directorio, la aprobación del presupuesto anual, así como los informes financieros anuales.

El Directorio está conformado por el Presidente y tres miembros, se reúne una vez al mes y sus principales funciones son nombrar al Gerente General, fijar las remuneraciones del Gerente General y de los Comisarios y velar por la buena marcha de la compañía. Los miembros del Directorio no ocupan cargos ejecutivos y perciben honorarios (dietas) por sesión asistida; por su lado, el Gerente General y todos los colaboradores perciben un componente variable adicional que está vinculado a los resultados de la empresa.

La Junta General de Accionistas evalúa la gestión del Directorio y de la Administración en forma anual, a través de los informes que para el efecto se presentan según los estatutos vigentes.

<sup>35</sup> Mutualista Pichincha aportó con el 70% del capital y M2 Panamá Inc. con el 30%.

<sup>36</sup> Visite la página Web: <http://www.mdue.it/es/1/home.html>

Directorio<sup>37</sup>

NOMBRE	REPRESENTANTE DE	CARGO
Ing. Mario Burbano de Lara	Mutualista Pichincha	Presidente del Directorio
Dr. Javier Pallares	Mutualista Pichincha	Director Principal
Sr. Renzo Lercari	ACP Vivencia	Director Principal
Dr. Angelo Candiracci	Technology Property Corporation TPC	Director Principal
Dr. Patricio Bueno	Mutualista Pichincha	Director Alterno del Dr. Javier Pallares
Sr. Alfredo Dancourt	ACP Vivencia	Director Alterno del Sr. Renzo Lecari
Dra. Alida Benedetti	Technology Property Corporation TPC	Directora Alterna del Dr. Angelo Candiracci

Visión

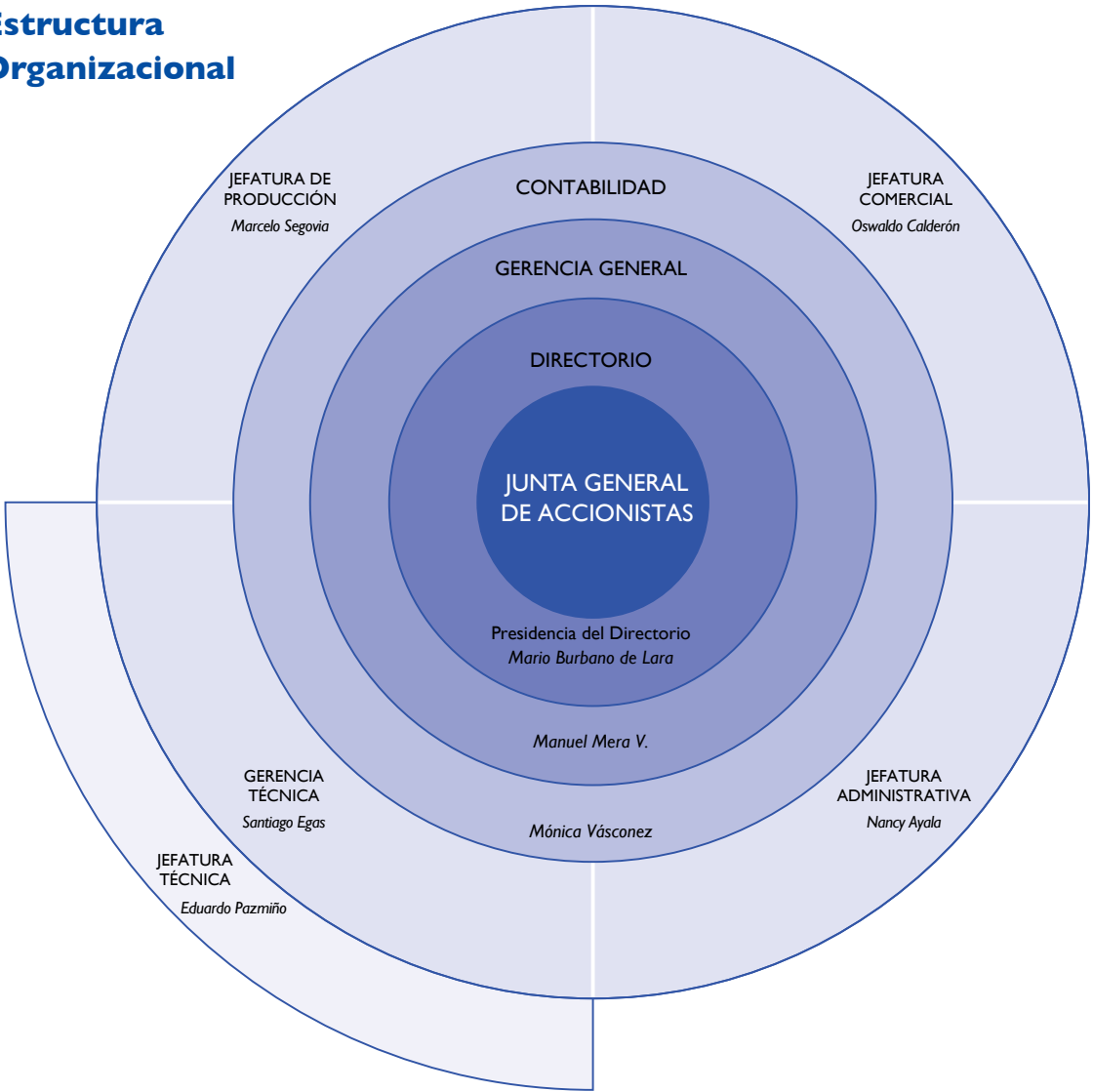
Ser la empresa líder en la producción, comercialización y capacitación en sistemas constructivos no convencionales en Latinoamérica.

Misión

Somos una empresa regional dentro del mercado andino que provee al mercado latinoamericano un innovador sistema constructivo no tradicional, basado en los mejores índices de seguridad, rapidez, confort y economía.

<sup>37</sup> Referirse a cambios significativos entre el 2009 y 2010.

Estructura Organizacional





### **Mercado objetivo, productos y servicios:**

PANECONS S.A. produce y comercializa el sistema EMMEDUE (M2) bajo la marca Hormi2<sup>38</sup>. Esta patente italiana es líder mundial en la innovación tecnológica para el desarrollo de sistemas de construcción. Tiene presencia en los 5 continentes, desde hace más de 31 años, cuenta con una exposición industrial consistente en más de 52 plantas de producción alrededor del mundo.

El sistema constructivo utiliza paneles que tienen un alma de Poli Estireno Expandido (EPS) de alta densidad, con graduación especial para construcción que es auto extingible, cuyo espesor es variable desde 40mm. Esta placa de EPS cumple con la función de aislamiento térmico y acústico, siendo esta propiedad una de las más importantes en la actualidad para cualquier tipo de edificación.

El panel tiene en sus caras exteriores dos mallas de acero galvanizado de alta resistencia, las cuales son unidas firmemente por conectores también de acero galvanizado, garantizando la absoluta estructura tridi-

mensional del panel. Todos los elementos de acero galvanizado son electro-soldados.

En la obra de construcción son ubicados para formar las paredes, las losas de cubierta y de entrepisos, las escaleras y cualquier otra parte de la estructura de la edificación. Una vez colocados los paneles, se realiza un revoque de 30 mm de espesor en las dos superficies del panel, con hormigón de resistencia estructural (210 kg/cm<sup>2</sup> o más), lo cual permite obtener finalmente una construcción integral de hormigón armado.

Se puede realizar cualquier tipo de edificación, desde viviendas mínimas individuales en una planta, edificios de hasta 5 pisos cuando es usado en forma estructural integral, o edificaciones de gran altura en las que el sistema forma parte de las tabiquerías. Centros comerciales, escuelas, centros médicos, iglesias, piscinas, bodegas o naves industriales y cualquier tipo de proyecto constructivo son susceptibles de usar el producto. La rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construcción, son notorias y se van imponiendo en todos los lugares donde este sistema se produce y comercializa.



PANECONS S.A. cuenta con dos plantas de producción actualmente: una en la ciudad de Latacunga, Ecuador y una segunda instalación, ya operativa 100%, en la ciudad de Lima, en el distrito de El Callao, Perú, la misma que fue inaugurada en el mes de agosto del 2010. Estas plantas tienen una capacidad de produc-

ción similar, pudiendo llegar a 1,000 m<sup>2</sup>/día de panel por turno de trabajo. Cuentan con la tecnología más moderna y todos sus procesos cumplen las normas europeas, según ha sido definido por los inventores creadores del sistema EMMEDUE.

<sup>38</sup> Ver la página Web: [www.hormi2.com](http://www.hormi2.com)



Hasta el momento se han producido cerca de 900,000 m<sup>2</sup> de paneles en las dos plantas. La producción se ha destinado principalmente para viviendas en Ecuador, con un monto equivalente a unas 2,800 casas, y también se han desarrollado otros proyectos, como centros comerciales, escuelas, iglesias, agencias bancarias, centros de reclusión, naves industriales, oficinas, campos para empresas dedicadas a la explotación hidrocarburífera, etc.

Certificaciones:

Los productos de PANECONS S.A. cuentan con los siguientes certificados y/o ensayos realizados al sistema hormi2:

- Certificado de idoneidad estructural otorgado por el Centro de Investigación de la vivienda de la Escuela Politécnica Nacional.
- Ensayo a vibración Forzada realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Certificación de Homologación para uso de la tecnología EMMEDUE en Perú.

- Premio a la innovación tecnológica para sistemas constructivos en Perú.

Además, la calidad del Sistema EMMEDUE tiene certificación internacional UNI EN ISO 9001.

Logros alcanzados en el 2010

PANECONS S.A. fue seleccionada para realizar la construcción de uno de los proyectos más importantes de construcción de Petroamazonas<sup>39</sup>, que es el campo Pañacocha en el Oriente Ecuatoriano. Este proyecto fue realizado en 24 semanas, a pesar de las condiciones especiales debidas a su ubicación geográfica, la cual permite únicamente el acceso por vía fluvial y a las condiciones ambientales extremas por la temperatura y humedad tan severa que tiene esa zona.

Otro proyecto importante fue la construcción de 110 unidades de vivienda en la ciudad de Guayaquil, en el plan de vivienda del Municipio que se denomina Mucho Lote, las mismas que fueron producidas en 9 meses y entregadas a fines del año 2010.

<sup>39</sup> Empresa pública ecuatoriana de explotación petrolera. Ver para detalles de la empresa su página Web: <http://www.bloque15.com/>

PANECONS S.A. en Perú, inauguró la planta de producción en Lima, con un equipo de gente conformado por profesionales peruanos que fueron entrenados por los técnicos de Ecuador, tanto en la parte industrial, como en el proceso constructivo. Posteriormente a ello, en el mes de octubre PANECONS S.A. fue distinguida con el primer premio a la Innovación Tecnológica de la Construcción, premio otorgado por la Cámara de la Construcción Peruana, que fue un motivo de gran orgullo para la empresa, a pesar de su corta presencia en el campo empresarial.

Como parte del grupo EMMEDUE M2 a nivel mundial, este grupo consiguió la certificación de uso del

sistema en los Estados Unidos de Norteamérica, logrando una tan anhelada homologación que faculta así al sistema su uso en edificaciones de cualquier tipo. Anteriormente estaba aprobado en varios estados de USA, pero con esta certificación, se logra un horizonte global en el país.

Cambios significativos entre el 2009 y 2010

Debido a la incorporación del grupo ACP Vivencia<sup>40</sup>, se aprobó una modificación en la estructura del Directorio, para dar cabida a una nueva dignidad como Director Principal, y su respectivo Director Alterno.

Estructura Accionaria

ACCIONISTA	CAPITAL AL 2010	%
Mutualista Pichincha	1,643,000	60.49%
ACP Vivencia S.A.	502,500	18.50%
Technology Property Corp TCP (I)	570,500	21.01%
Total	2,176,000	100%

(I) En el mes de Septiembre se notifica que M2 Panamá Inc., ha cedido el 100% de sus acciones a la empresa TCP.

<sup>40</sup> Visitar la página Web del Grupo para conocer detalles sobre su actividad: <http://www.grupoacp.com.pe/grupo.html>

Se realizó también una modificación de estatutos para fijar la nueva estructura de capital y acciones de la sociedad, la misma que quedó conformada como se ve en la tabla de la página anterior; al 31 de diciembre del 2010.

Finalmente, se incluyó la opción de uso de las tecnologías actuales para permitir la realización de Directorios en forma virtual, considerando que la presencia física en Quito puede ser compleja para los señores directores que residen fuera del Ecuador.

Principales cifras e indicadores 2010<sup>41</sup>

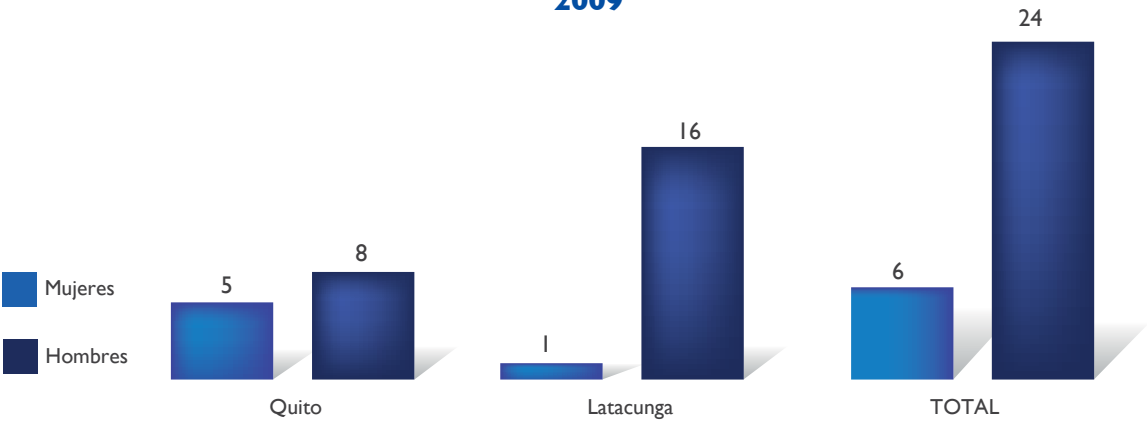


PANECONS En miles de dólares	2008	2009	2010
Activo	2,436	6,019	6,936
Pasivo	663	2,948	4,088
Patrimonio	1,773	3,071	2,848

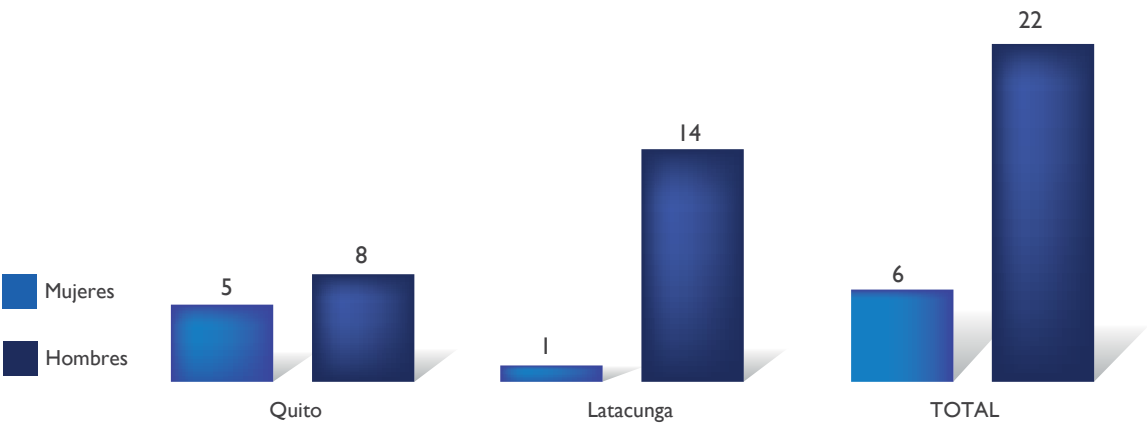
PANECONS En m²	2008	2009	2010
Producción	186,109	140,219	135,381
Ventas totales	178,795	138,357	146,686
Exportaciones	26,235	20,000	8,595

<sup>41</sup> En el Anexo 3 se presentan los Estados Financieros Consolidados de Mutualista Pichincha y Subsidiaria.

Total de colaboradores  
Composición por género y ciudad  
2009



Total de colaboradores  
Composición por género y ciudad  
2010



Desempeño Sostenible

PANECONS S.A. se alinea, desde su especialidad, a todas las prácticas socialmente responsables emprendidas y promovidas por su socio principal Mutualista Pichincha. Su enfoque se centra en los siguientes ejes:

- 1. Desarrollar su actividad de forma ética, transparente y sostenible, garantizando a sus accionistas, socios, clientes, colaboradores y proveedores -sus principales stakeholders- la permanencia y crecimiento de la empresa.
- 2. Controlar y mitigar los efectos ambientales que su actividad industrial pueda generar.
- 3. Ofrecer productos que revolucionen el sector de la construcción, promoviendo procesos constructivos más eficientes, seguros y en armonía con el medio ambiente.
- 4. Promover un ambiente de trabajo retador que motive a los colaboradores para su desempeño y crecimiento profesional y personal.

Bajo estos lineamientos, presentamos a continua-

ción los principales resultados sostenibles alcanzados durante el 2010.

Desempeño Económico

Desde la perspectiva económica, el principal objetivo es lograr una compañía financieramente sustentable, enmarcada siempre en un accionar ético y profesional. En el cuadro se puede ver la distribución de los ingresos percibidos durante el año 2010:

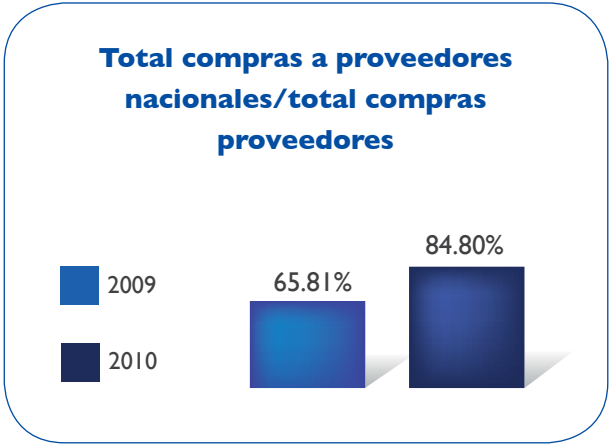
El año 2010 se caracterizó por una mayor actividad, generando un incremento del 122% de ingresos comparados con el 2009; sin embargo, los costos operativos se incrementaron en mayor proporción (144%) ocasionando una pérdida mayor comparada con el año 2009. Esto obedece a que se produce una acumulación del valor patrimonial promedio (VPP), por los gastos realizados para el arranque de la operación en el Perú.

Las expectativas de desarrollo del mercado inmobiliario y del segmento de la construcción, son muy favorables, dado el elevado índice de crecimiento que tiene ese país, mismo que bordea un 20% y se prevé que se mantendrá en esos niveles; por lo que se aspira a recuperar muy pronto toda esta gran inyección

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Descripción	Indicadores	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	101.64%	92.53%
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0.00%	0.00%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	0.82%	0.42%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	0.00%	0.00%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	5.90%	14.72%
	Total valor económico retenido / total ingresos	-8.35%	-7.67%
	Total ingresos	100%	100%

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Descripción	Indicadores	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	5,460,831.45	2,293,390.00
	Total inversiones en la comunidad	0.00	0.00
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	43,992.34	10,379.58
	Total pagos a proveedores de capital	0.00	0.00
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados	316,854.21	364,795.87
	Total valor económico retenido	-448,705.00	-190,012.00
	Total ingresos	5,372,973	2,478,553





económica destinada al desarrollo y crecimiento de la actividad empresarial en Perú.

Por último, la empresa mantiene una política similar

que Mutualista Pichincha en cuanto a compras a proveedores nacionales, es decir, privilegiar estas compras sin perjudicar la calidad, seguridad y eficiencia en la entrega.

Desempeño ambiental

Durante el 2010, continuamos midiendo y controlando los efectos ambientales y sociales de nuestra producción industrial, para lo cual hemos mantenido las buenas prácticas de seguridad industrial, de manejo de desechos y de reutilización de materiales; así como, la eficiencia en la utilización de los recursos. En el cuadro a continuación detallamos los resultados obtenidos:

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL						
ASPECTO: MATERIALES						
Indicadores	2010			2009		
Materiales utilizados, por peso o volumen	Acero Kg	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP
	438,677	151,560	1,263.6	457,948	152,100	1,236.6
% de los materiales utilizados	11,984 Kg de poliestireno reprocesado (998,7 m3 = 998,667 litros) representa el 7,9% con respecto a materia prima usada.			Se ha utilizado 12.880 Kg de poliestireno reciclado que equivale al 8,5% del total de material utilizado durante el año.		

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL		
ASPECTO: ENERGÍA		
Indicadores	2010	2009
Consumo directo de energía en mbtu	1,263.6 mbtu de GLP	1,236.6 mbtu de GLP
Consumo directo de energía en GJ	1.33	1.30
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias:		
Total consumo de energía en Kwh por m2 de producción de paneles	0.94	0.87
Total consumo de energía en GJ por m2 de producción de paneles (1)	0.00338	0.00315
Total gastado en USD en consumo de energía	11,579.65	13,200.96
Total gastado en USD en energía por m2 de producción de paneles	0.09	0.09
Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia sobre el total de consumo (variación porcentual de lo gastado en el 2008 y 2009)	12.28%	29.53%
Total kilómetros recorridos por viajes de negocios	55,997	240,313.00
Total kilómetros recorridos por movilizaciones laborales de los colaboradores (corresponde a traslados en automóviles de propiedad de la organización )	29,275.00	60,855.93
Total kilómetros recorridos por transporte de producto final para entrega a clientes	51,548.30	40,716.00

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL		
ASPECTO: AGUA		
Indicadores	2010	2009
Total consumo de m3 de agua por m2 de producción	0.02	0.02

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL								
ASPECTO: EMISIONES,VERTIDOS Y RESIDUOS								
Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero								
Indicadores	2010				2009			
Toneladas métricas de CO2 emitidas por viajes aéreos de negocios/ total colaboradores (incluyen viajes nacionales e internacionales) (2)	0.23				0.89			
Total toneladas métricas de CO2 equivalentes emitidas por generación de vapor para planta por miles de m2 de producción (3)	0.62				0.59			
Total toneladas métricas de CO2 emitidas por transporte del producto final para entrega a los clientes, por miles de m2 de producto transportado (2)	0.0667				0.0559			
Total toneladas métricas de CO2 emitidas por movilizaciones laborales (corresponde a traslados en automóviles de propiedad de la organización ) por colaborador (2)	0.20				0.39			
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Las emisiones indirectas provenientes del consumo de energía no han podido ser medidas pues en el Ecuador las fuentes de generación provienen de fuentes hídricas, térmicas e importada de Perú y Colombia. Al momento no contamos con información suficiente para poder reportar, ni con la metodología de reporte. Esta será reportada en el año 2012							
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono				No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono			
NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso (mediciones en mg/dNm3)	CALDERO GENERACIÓN DEVAPOR (valor promedio prueba I)				CALDERO GENERACIÓN DEVAPOR (valor promedio prueba I)			
	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO2	Óxidos de Nitrógeno NO y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO2	Óxidos de Nitrógeno NO y NO2	Monóxido de Carbono CO
	3.80	14.60	80.60	4.00	10.10	0.00	76.90	0.00
	GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio prueba I				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio prueba I			
	20.10	61.20	921.20	449.60	26.60	132.70	1,428.60	195.60

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
ASPECTO: EMISIONES,VERTIDOS Y RESIDUOS				
Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento				
Indicadores	2010		2009	
Total Kg de desechos de mallas galvanizadas sobre total de Kg de acero consumido (4)	0.72		0.44	
Total Kg de productos reciclados	Cartón	Poliestireno	Cartón	Poliestireno
	0	11,984 Kg	108.18 kg	12,880 Kg
(1) Transformación de Kwh ó mbtu a GJ en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSFinal, página 8				
(2) Los cálculos se han realizado en base a la hoja de cálculo "CO2 Emissions from Business Travel.Version 2.0.June 2006" desarrollada por el World Resources Institute (WRI), disponible en <a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a> .				
(3) Los cálculos se han realizado en base a World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for stationary combustion.Version 4.0.				
(4) Este indicador fue reformulado para este año y ha sido recalculado para los dos años.				

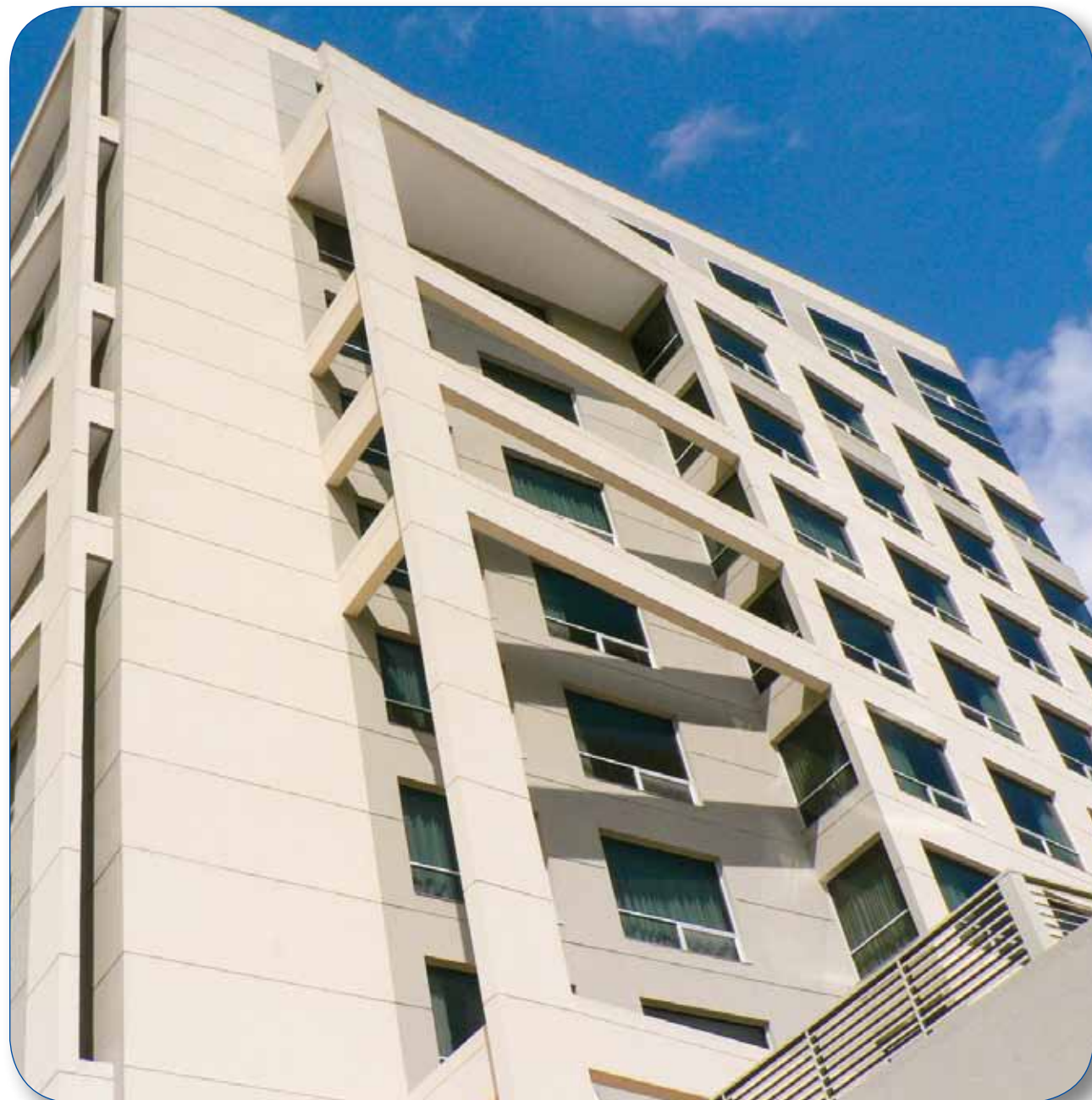
Los resultados alcanzados muestran reducciones en el consumo de energía indirecta y emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) generadas por viajes aéreos y movilizaciones laborales. Por su lado, las emisiones de óxidos de nitrógeno y azufre (NO y SO) y otras emisiones al aire se han mantenido dentro de los límites permitidos por ley. Estamos analizando la forma de medir estas emisiones para comenzar a reportar desde el 2012.

En general podemos afirmar que nuestras prácticas de producción y consumo se mantienen dentro de estándares de buen manejo ambiental.

Nuestro principal producto, un factor determinante para las construcciones sustentables:

El EPS que conforma el panel producido por PANE-CONS es un material seguro, reciclable, no tóxico y auto-extinguible. Por su lado, las edificaciones realizadas con HORMI2 presentan mayor seguridad frente a fenómenos naturales como terremotos, incendios, etc.; promueven un ahorro energético por sus características de aislante térmico; y, favorecen la reducción del ruido por ser un material que absorbe frecuencias altas, medias y bajas<sup>42</sup>.

<sup>42</sup> Referirse a la página Web: <http://www.mdue.it/es/3/impacto-ambiental.html> para conocer las ventajas ambientales de las edificaciones realizadas con HORMI2.



De igual forma, favorece procesos de construcción más limpios y eficientes, se calcula un 30% de ahorro en el tiempo de construcción y un 10% en costos comparando obra gris entre un sistema tradicional y el sistema HORMI2<sup>43</sup>. Adicionalmente, genera ahorros significativos en transporte de los materiales, debido a su bajo peso y maniobrabilidad tan amplia. En particular se pudo notar en el proyecto PAÑA-COCHA que es un campo petrolero en el Oriente, donde esta cualidad permitió un ahorro del 80% en fletes internos.

Por otro lado, el sistema constructivo introducido al país ha permitido mejores condiciones para los trabajadores, puesto que su manipulación y uso aligera el esfuerzo físico requerido. De igual forma, la introducción de esta nueva técnica de construcción, ha mejorado el perfil profesional de los obreros de la construcción. En el 2010, se ha capacitado en forma directa a cerca de 150 personas y se ha logrado introducir el manejo del sistema en los grupos de electricistas y plomeros para mejorar los tiempos de ejecución de obras.

Por último, junto a Mutualista Pichincha, participa

como socio fundador del Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES) como una demostración más de su objetivo de revolucionar el sector de la construcción en Ecuador.

### **Desempeño Social: Nuestros colaboradores**

La empresa se hace con las personas y PANECONS no es la excepción. El dinamismo, flexibilidad y compromiso de los colaboradores permiten a la empresa emprender y concluir exitosamente proyectos como, por ejemplo, la creación de la nueva planta industrial en el Perú.

La empresa busca promover un ambiente laboral re-  
tador que promueva en sus colaboradores la creatividad, iniciativa, adaptabilidad, y la visión de futuro, de expansión, más allá de las fronteras ecuatorianas, más allá de lo tradicional.

Al finalizar el año 2010, PANECONS contaba con 28 colaboradores bajo contrato fijo, un 6,6% menos que el año 2009. Del total de colaboradores, el 93% es originario de la misma localidad en la cual labora,

<sup>43</sup> Ver testimonio en: <http://www.youtube.com/watch?v=fpVX99CYudI>



TALENTO HUMANO	Resultados	
Indicadores Claves RSE	2010	2009
Contrato Fijo	28	30
Contrato Temporal	0	0
Contrato por Horas	0	0
# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	93%	97%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	21.6%	22.9%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0.32%	1.69%
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	1.3	nr
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores)	36%	6.67%
Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización)	7.42%	3.33%
Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborales al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización).	0.73%	0.41%
Índice de participación de mujeres en el equipo gerencial	29%	29%

lo cual definitivamente promueve condiciones más favorables para su desarrollo personal y profesional.

En la tabla detallamos los principales indicadores relacionados con el ambiente laboral.

Los beneficios laborales sobrepasan los requerimientos de ley, así el salario mínimo vital es 12% superior al salario mínimo vital legal, otorgamos un seguro de

salud adicional al seguro social ecuatoriano y reconocemos económicamente el esfuerzo adicional y el comportamiento calificado.

Por otro lado, contamos con el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del trabajo debidamente aprobado por el Ministerio del Trabajo, documento que es entregado a todos los colaboradores; su contenido es reforzado a través de charlas impartidas

BENEFICIOS ADICIONALES PERSONAL DE PANECONS S.A.

1	TODO EL PERSONAL	SEGURO DE ASISTENCIA MEDICA PARTICULAR
2	TODO EL PERSONAL	SEGURO DE VIDA
3	PERSONAL OPERATIVO	VARIABLE CALIFICADO DE COMPORTAMIENTO
4	PERSONAL SOLICITADO	BONIFICACIÓN POR TRABAJOS EXTERNOS
5	PERSONAL ADMINISTRATIVO	VARIABLE DE RESPONSABILIDAD
6	TODO EL PERSONAL	80% ALIMENTACIÓN ASUME LA EMPRESA
7	PERSONAL ADMINISTRATIVO	BONIFICACIÓN DE APOYO EN ÁREAS AFINES

por el Jefe de Planta y de profesionales especializados para asegurar su comprensión y aplicación.

Por último, promovemos prácticas no discriminatorias en todos los ámbitos de trabajo y para reforzar nuestra posición, durante el 2010, participamos de una charla impartida en Mutualista Pichincha sobre los derechos consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Los colaboradores son uno de nuestros principales grupos de interés, trabajamos pensando en ellos, aplicamos políticas que los proteja, los motive y los

apoye en su desempeño profesional y personal; para este objetivo, en el 2011 se ha previsto contratar una consultoría especializada en desarrollo organizacional, con miras a fortalecer el equipo de trabajo. Su éxito es el nuestro.

En definitiva, PANECONS S.A. ha continuado durante el 2010 trabajando en forma socialmente responsable, los resultados aquí expuestos pretenden transparentar nuestras prácticas, logros y retos. Esperamos que esta información sea relevante y satisfaga las necesidades de información de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y proveedores.



# 7 Sociedad



# Construimos comunidades



Mutualista Pichincha considera que las empresas tienen la obligación de ejercer un rol fundamental en el desarrollo de las sociedades en las que operan.

Bajo esta perspectiva, concentra sus esfuerzos en dos ejes estratégicos:

- 1) Despliega recursos económicos, humanos y físicos a Fundaciones que con su actividad, dedicación y profesionalismo trabajan por hacer del Ecuador un país que incluye y da oportunidades a las poblaciones más vulnerables.
- 2) Busca interactuar con otros actores para promover y potenciar una vivienda de calidad para todos.

## Invirtiendo en la comunidad<sup>32</sup>:

En Mutualista Pichincha anualmente destinamos un porcentaje de nuestros excedentes para inversiones en la comunidad.

Del total invertido en el año 2010, el 23% se destinó para desarrollo social, principalmente a través de las siguientes Fundaciones:

- **Hogar Corazón de María:** asilo de ancianos.
- **Fundación el Triángulo:** educación de niños y jóvenes con síndrome de down y retardo mental leve.
- **Funapace:** Fundación Nacional de Parálisis Cerebral.
- **Fundación Ático:** guardería para los hijos de las internas del Centro de Rehabilitación de Mujeres.
- **Fundación EINA:** centro de aprendizaje infantil para niños/as y jóvenes con discapacidad intelectual.

Para el ámbito cultural, el 25% se entregó a la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil (FOSJE); y el 48%, en su mayoría, se destinó a actividades de vivienda social a través de la Fundación BIEN-ESTAR.

<sup>32</sup> Al igual que en la mayoría de los ámbitos, el CRS redefinió los indicadores claves de RSE, los mismos que en términos conceptuales se mantienen y lo que ha variado es la forma de presentarlos. Hemos incluido los resultados para los 3 años anteriores.

**7%**  
de la utilidad  
del período se invirtió  
en la comunidad



Testimonio:

Andrés Ortega, Conjunto Pedregales

“Muchas gracias por el envío de los documentos, están excelentes... Si bien la ayuda de la anterior Directiva fue muy valiosa para elaborar estos documentos, entendemos que la mayoría de los insumos los aportó la Mutualista a través de la Fundación BIEN-ESTAR.”

SOCIEDAD		Metas		Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009	2008
Aportes a la Sociedad	Aportes a la comunidad/total utilidad del período	6%	7%	20%	10%
	Aportes para el ámbito cultural/aportes a la comunidad	12%	25%	8%	17%
	Aportes para el ámbito social/aportes a la comunidad	60%	23%	6%	11%
	Otros aportes/ aportes a la comunidad	0%	3%	0%	12%
	Aportes para el ámbito de la vivienda social/aportes a la comunidad	27%	48%	86%	60%
	Aportes a la comunidad en especies/total aportes a la comunidad ++	13%	26%	11%	nd
	Aportes adicionales a Fundación Bien Estar que se carga a los proyectos de construcción **	137,685.70	140,000	na	na
	#mts² de construcción donados ++	109.90	2,014.84	189.15	61.11
	# de colaboradores en actividades voluntarias/ total colaboradores	3.31%	0%	0.61%	0%
	** Desde el año 2010 una parte de los aportes a Fundación Bien Estar son cargados a los proyectos de construcción por la asesoría técnica y capacitación que ésta brinda a los condóminos, apoyando en una mejora en la convivencia. Hasta el 2009, el aporte a Fundación Bien Estar se registraba en la contabilidad de Mutualista Pichincha.				
ND: no disponible para ese año					
++ El 2010 hay un aporte extraordinario al Movimiento Apostólico de Schoenstatt para la construcción de su casa de retiros.					

Adicionalmente, los proyectos de construcción de Mutualista Pichincha invirtieron USD 140,000 en programas de asistencia técnica y capacitación en Buena Vecindad, a través de la Fundación BIEN-ESTAR, en 27 conjuntos habitacionales, demostrando nuestro convencimiento de que no somos vendedores de casas sino que promovemos comunidades.

Resaltamos que los programas de Buena Vecindad Urbana, desarrollados por la Fundación con el apoyo de Mutualista Pichincha, comienzan a ser deman-

dados por empresas inmobiliarias externas para ser implementados en sus conjuntos. En esa misma línea, la Fundación trabajó con personeros del Distrito Metropolitano de Quito, en el plan de Desarrollo Social de la Empresa Metropolitana de Hábitat y Vivienda. Hay una alta probabilidad de que a mediados del año 2011 Fundación BIEN-ESTAR emprenda con una labor de “Capacitación a Capacitadores” para implementar sus productos de buena vecindad en las 4.000 unidades habitacionales que tiene previsto construir el Municipio de Quito.

Nos complacen sobre manera estas iniciativas, pues estamos convencidos que las prácticas que fomenten una convivencia armónica impulsarán sociedades más inclusivas, humanas y productivas.

Los cursos de capacitación en Buena Vecindad Rural, continuaron durante el 2010, año en el que se capacitaron a 24 líderes y a 555 familias, agrupadas en 16 Comités de Vivienda localizados en 12 regiones rurales, urbano-marginales de la provincia del Guayas y en 3 comités de la provincia de Galápagos. Para el 2011 se realizará la evaluación ex post de este programa, para medir los efectos de mediano plazo en el mejoramiento de la calidad de vida de la gente capacitada por Fundación BIEN-ESTAR.

Testimonio:

Vanessa Vega,  
Conjunto Ferrara II

“...Su presencia es muy importante para nosotros, pues con su experiencia y apoyo nos permitirá llevar la Asamblea de mejor manera y poder llegar a resoluciones que sean convenientes y en pro mejora de los condóminos y el conjunto en general.”

SOCIEDAD		Metas		Resultados	
Indicadores Claves de RSE		2011	2010	2009	2008
Aportes a la Sociedad	# total de personas capacitadas en programa Buena Vecindad/# total de personas que viven en los conjuntos habitacionales en los cuales se realizó la capacitación **	70%	65%	34%	52%
	Número de conjuntos habitacionales asistidos técnicamente en Programa de Buena Vecindad/ Número Total de conjuntos habitacionales factibles de recibir Asistencia Técnica en Programa Buena Vecindad **	84%	81%	83%	71%
	Número total de familias capacitadas en programas Buena Vecindad Rural	140	555	516	nd
** Indicadores que fueron recalculados, para tomar en cuenta no sólo el programa de Buena Vecindad Urbana sino la asistencia técnica adicional que se entrega en los conjuntos					
ND: no disponible para ese año					

Al igual que todos los años, la Fundación BIEN-ESTAR apoyó en la identificación, análisis y selección de organizaciones sociales a ser beneficiadas con muebles y equipos de Mutualista. Se entregaron 17 equipos de cómputo y 24 impresoras a 14 organizaciones y 60 muebles de oficina a 4 organizaciones sociales y educativas. Estos muebles y equipos, fortalecerán áreas como laboratorios informáticos en unidades educativas de escasos recursos económicos, apoyo administrativo a albergue para personas de provin-

cias con tratamientos médicos en SOLCA; a la inserción social de niños y jóvenes de la calle; a la inserción laboral de jóvenes y adultos con discapacidad; etc.

Dentro de los objetivos prioritarios de la Fundación BIEN-ESTAR está la concepción de proyectos y programas que promuevan comunidades alrededor de la vivienda. Así en el 2005, emprendió junto a la Fundación Sierra Flor y el Stardust Center for Affordable Homes and the Family, de la Universidad de Arizona<sup>33</sup>,

<sup>33</sup> Para información sobre el centro visitar su página Web: [http://stardust.asu.edu/about\\_us/stardust\\_center](http://stardust.asu.edu/about_us/stardust_center)



un proyecto ambicioso cuyo objetivo es convertirse en un modelo de desarrollo social y ambiental alrededor de la vivienda.

Bajo la dirección del Stardust Center de la Universidad de Arizona se realizaron múltiples talleres de trabajo con las comunidades rurales en la parroquia Mulaló, provincia de Cotopaxi, a través de los cuales se obtuvo el diseño del proyecto en sus distintos componentes sociales, ambientales, productivos y ar-

quitectónicos. Al proyecto se lo denominó “Colinas del Rosal”

**Características del proyecto “Colinas del Rosal”:**

- Los beneficiarios son familias trabajadoras de plantaciones florícolas, agrícolas, agroindustriales e industriales de la zona.

- La construcción se realizará en un terreno de 27.000 m<sup>2</sup>, bajo la figura de “fideicomiso”.
- Respetar las condiciones rurales del entorno: menos del 30% del terreno se usa en construcción.
- Las casas serán de 59 m<sup>2</sup>, dos pisos, con crecimiento progresivo de hasta 85 m<sup>2</sup>.
- Autoabastecimiento de agua; tratamiento de desechos.
- Implantación de colectores solares para el calentamiento del agua de las duchas.
- El proyecto incluye casa comunal, área deportiva, dispensario médico, área para niños.
- Proyectos de Producción: huertos, cría de animales, talleres artesanales.
- Costo aproximado por vivienda: US\$13.200
- Financiamiento: Crédito a 15 años de Mutualista Pichincha, con el bono del MIDUVI (US\$5,000) y aportes de los beneficiarios requeridos por el Bono.

- Cuota mensual aproximada: US\$85 (que sustituye al canon de arriendo que están pagando actualmente).
- Se impartirán 6 talleres de capacitación en buena vecindad y valores para la convivencia.

En este año, 2011, comenzará la construcción y su concreción. Estamos seguros que éste será un referente de vivienda social y ambiental en el Ecuador.

El trabajo de Fundación BIEN-ESTAR ha sido reconocido por la comunidad, en el 2010 fue designada como **“Institución Quiteña de Honor 2010”**, mención otorgada por el Programa de Responsabilidad Social de Diners Club, organizado por la Radio Multimedios 106. La entrega de este reconocimiento se realiza en un programa especial denominado “El Sonido de Quito” que ha sido transmitido durante los últimos 7 años, “con el propósito de subrayar los logros de las personas y las instituciones, en el que se destacan los valores de la ciudad y de su gente, en especial el respeto, la amistad y el civismo, al tiempo que resaltamos el espíritu de trabajo, dignidad y progreso<sup>34</sup>.



### Promoviendo el diálogo constructivo

Continuando con el interés de Mutualista Pichincha de posicionar a la Fundación como un ente especializado y enfocado en vivienda social, este año se

realizó la publicación del Primer Ciclo de Reflexiones Gerenciales sobre la vivienda social; se visitaron a autoridades de instituciones públicas y privadas, a las cuales se les presentó las 12 propuestas de políticas de vivienda; y, se efectuó el “Segundo Ciclo de Reflexiones Gerenciales sobre Vivienda de Interés

<sup>34</sup> Tinajero, P. (22 de 11 de 2010). Carta Mención de Honor a Instituciones. Quito, Pichincha, Ecuador: Multimedios 106.





Social”, cuya temática se centró en la Construcción de Buenas Vecindades alrededor de la Vivienda de Emergencia y Definitiva, tanto en el Ecuador como en países como Colombia, Chile y Brasil. Se contó

con expositores nacionales e internacionales de excelente nivel.

Desde la relación interinstitucional, Mutualista Pichin-

cha, a través de la presencia en el Directorio de la Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE) y de la Presidencia en la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador; ha mantenido reuniones de trabajo permanentes con autoridades estatales, regionales y con la Superintendencia de Bancos y Seguros para contribuir en el mejoramiento y fortalecimiento del sector mutual. Fruto de este esfuerzo, realizado desde hace algunos años, el 18 de Noviembre del 2010, la Junta Bancaria emitió la Resolución No. JB-2010-1836, dentro de sus considerandos manifiesta: *“Que es necesario reformar dicha norma con el propósito de establecer que las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda puedan invertir en el capital de sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero, dedicadas exclusivamente al giro inmobiliario”*.

Entre los principales artículos constan:

**Artículo 8.-** Se consideran sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero a las compañías de giro inmobiliario, cuyo objeto social exclusivo será la realización de proyectos inmobiliarios para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

El **Artículo 10** permite que las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito puedan efectuar cesiones de sus activos inmobiliarios y de los pasivos asociados a tales activos a favor de las sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero, de giro inmobiliario, en las cuales hayan realizado inversiones bajo las disposiciones legales.

En forma previa a la cesión de los activos inmobiliarios, las mutualistas deberán proceder a revalorizarlos. Dicha revalorización será efectuada por peritos calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Esta resolución definitivamente augura cambios positivos en el mutualismo.

Continuaremos, por otra parte, realizando gestiones para que se viabilicen, adicionalmente, las propuestas diseñadas para que el sector mutual pueda acceder a mecanismos de fortalecimiento patrimonial con las consiguientes mejoras en su ambiente de gobierno corporativo.

En Mutualista Pichincha estamos comprometidos con hacer del Ecuador un mejor país para vivir.



**8**

**Medio Ambiente**



# Construimos pensando en el mañana



En Mutualista Pichincha estamos cada vez más conscientes de la necesidad de promover un desarrollo sostenible. Desde nuestro ámbito de acción trabajamos en los siguientes ejes estratégicos que nos conviertan en actores propositivos en este empeño:

- 1) Fomentar una construcción sustentable en los proyectos propios y aquellos que financiamos.
- 2) Practicar la eco eficiencia.

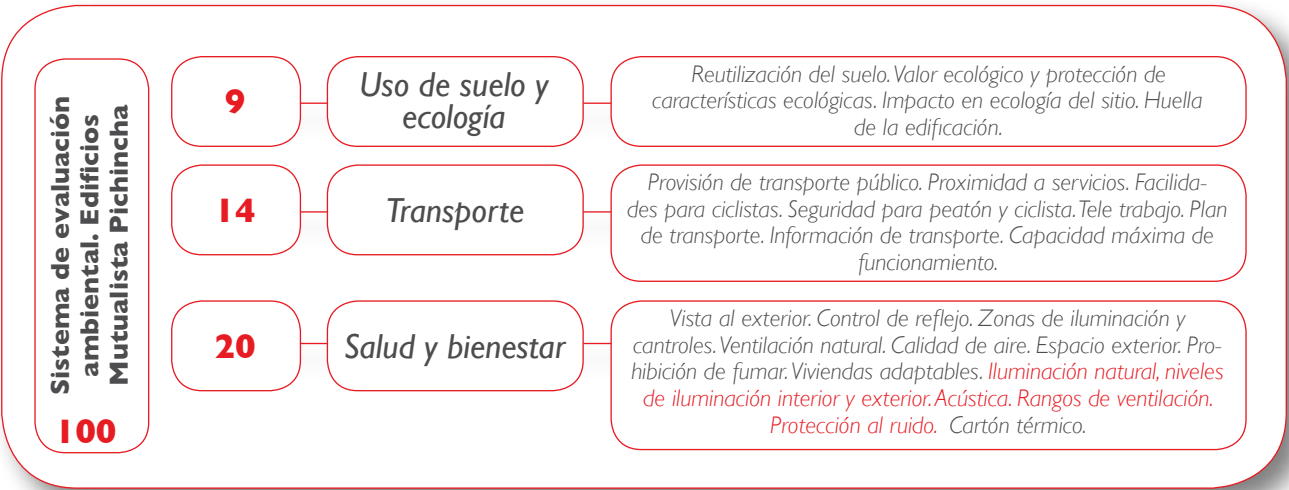
## Construcción Sustentable:

En el 2010, Mutualista Pichincha contrató una consultoría mediante la cual está desarrollando un com-

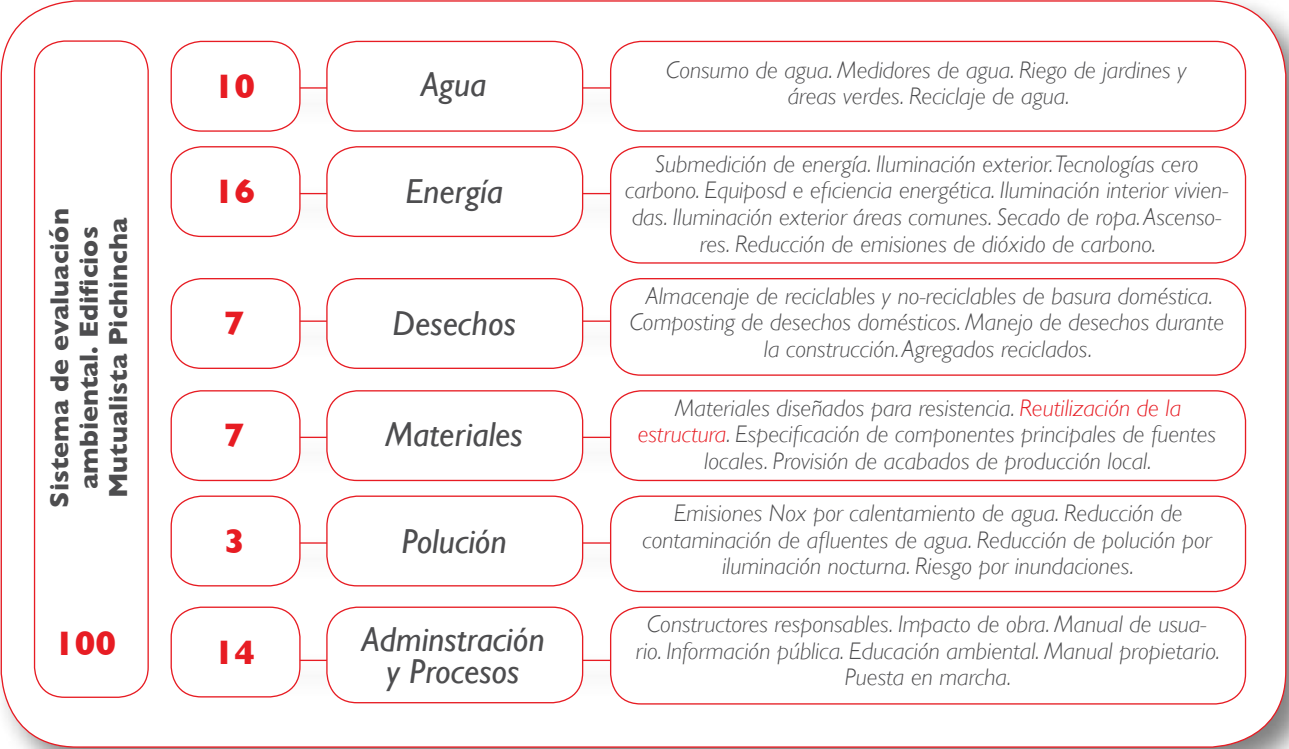
pendio de normas de Calidad Ambiental a ser aplicadas en nuestros proyectos. Estas normas recogen las mejores recomendaciones de los sistemas LEED y BREEAM, para generar una matriz que permitirá evaluar en primera instancia a nuestros proyectos, y luego a los de terceros, como proyectos responsables con el medio ambiente.

Al momento se ha avanzado en la definición de categorías y puntajes, así como en el concepto de un sistema de evaluación que permitiría a la institución desarrollar, seleccionar y/o auspiciar los proyectos.

Las categorías que el sistema de evaluación incluye son:



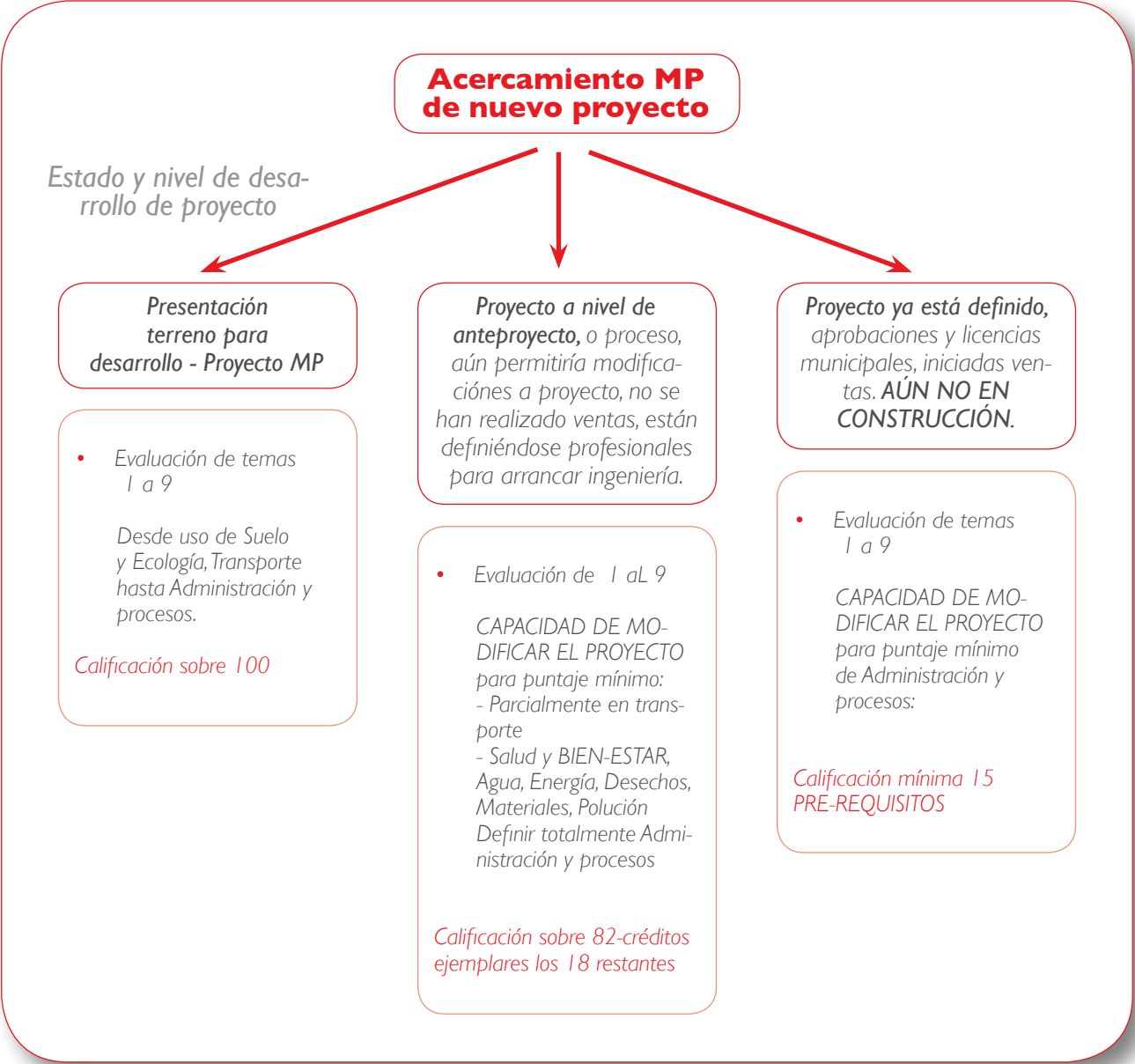




El sistema contará con una guía documental que incluye categorías, criterios, puntuaciones, y requisitos aplicables. Esta guía documental incluirá una malla de aplicación de criterios, para que los constructores y promotores que buscan trabajar con Mutualista Pichincha los usen como puntos de partida para la propuesta y desarrollo de proyectos ambientalmente responsables.

Existirán exigencias mínimas para proyectos externos con financiamiento y participación de Mutualista Pichincha, las que incluyen responsabilidad ambiental y social en la construcción.

El sistema contempla varias posibilidades que se adaptan a la diversidad de proyectos que promueve Mutualista Pichincha.



La implementación del sistema requerirá de un proceso de inducción y de las herramientas que están actualmente en desarrollo.

El objetivo es concluir la consultoría en el año 2011 y establecer un cronograma de implementación para los próximos años.

Por otro lado, con el objeto de promover en el gremio y en la sociedad la construcción sustentable, participamos como fundadores del Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES)<sup>44</sup>, cuya Misión y Visión son:

### **Visión**

***Ser el organismo de referencia a nivel nacional en cuanto a la edificación sustentable, contando entre sus miembros con un alto porcentaje de empresas, instituciones y profesionales líderes del sector de la construcción.***

### **Misión**

***Liderar la evolución del sector de la construcción hacia la sustentabilidad. El CEES busca difundir los principios de sustentabilidad para su aplicación en todas las actividades relacionadas con el diseño y la edificación de todo tipo de proyectos inmobiliarios y de urbanismo.***

### **Practicar la Eco eficiencia:**

Nuestra estrategia es mantener permanentemente campañas de sensibilización y concienciación sobre la necesidad de proteger el medio ambiente, a través de un manejo eco eficiente al interior de la organización.

El año 2010, continuamos con nuestros esfuerzos por incentivar el ahorro de energía eléctrica, la disminución del consumo de agua, el uso adecuado del papel y la práctica de reciclaje de plástico, papel y cartón.

<sup>44</sup> Visitar la página Web del CEES para conocer más detalles sobre los indicadores, objetivos, etc.; <http://cees-ecuador.org/>

Para lograr la organización de estas actividades, se recurrió a diversas áreas de la institución, que han brindado su apoyo incondicional en nuestro caminar.

Utilizamos como herramienta de comunicación el MUPITO<sup>45</sup>; semanalmente, a lo largo del año y a nivel nacional, se enviaron diseños con mensajes temáticos con instrucciones específicas para mantener una práctica constante de las actividades mencionadas.

En el edificio matriz se cuenta con un sistema de recolección y venta de material para reciclar, que los colaboradores aportan incluso desde sus hogares, así como con corchos en cada piso, que serán utilizados como otro medio de difusión de información.

La coordinación a nivel nacional es definitivamente uno de los aspectos que debemos perfeccionar, ya que la realidad de cada agencia es diferente y constituye una estrategia nueva a diseñar. Se han mantenido reuniones para lograr una sincronización con todas nuestras agencias y así consolidar nuestros esfuerzos como institución.

Se procedió a la compra de tachos plásticos en cua-

tro colores diferentes, para la estandarización a nivel institucional del manejo de desechos y material de reciclaje y han sido entregados en todos los pisos de la matriz y en agencias, tanto a nivel local, como regional. En el 2011 se realizará un seguimiento de la utilización de estos recolectores y se procederá a capacitar las deficiencias encontradas.

Más allá de una competencia, hemos logrado sembrar en nuestros colaboradores un espíritu de constancia, apoyo, integración y compromiso que va dando fruto con el paso del tiempo, llevándonos a obtener resultados favorables en las actividades dispuestas.

**13.30%**

***de incremento en toneladas métricas de material enviado a reciclar por colaborador***

Asimismo, la tendencia de ahorro de energía y agua se ha mantenido en este año, demostrando el compromiso y la sensibilización de los colaboradores frente a esta temática

<sup>45</sup> MUPITO es la mascota de la organización y es el comunicador "oficial" a través del correo electrónico.

**10.99%**  
*de ahorro en KW de energía  
por colaborador*

Por el lado de la generación de CO<sub>2</sub><sup>46</sup>, hemos logrado una disminución de emisiones por una reducción en los viajes aéreos; sin embargo, se registra un incremento en las generaciones producto de los desplazamientos en automóviles, lo que obedece, principalmente, al dinamismo de las actividades, lo que ocasionó un fuerte incremento de las movilizaciones de nuestra fuerza de ventas.

Informamos que la generación de CO<sub>2</sub> ocasionada por el servicio de “courier”, está siendo reportado por la empresa DHL que es la empresa que nos presta este servicio.

Por último, contamos con sistemas de aire acondi-

**23.11%**  
*de ahorro en consumo de  
agua por colaborador*

cionado en las agencias de la región Costa (6) y en algunas áreas de la oficina matriz; éstos utilizan un refrigerante que, en caso de fugas, puede emitir gases tóxicos; se mantiene especial cuidado en su mantenimiento para evitarlas. De todas maneras, en este año hemos inventariado los equipos y estamos trabajando en una metodología para medir las potenciales emisiones; éstas serán reportadas en el 2012.

Por el lado del consumo de papel y suministros se observan incrementos que obedecen principalmente al crecimiento de la actividad durante el 2010. De todas maneras, en el 2011, realizaremos un análisis más pormenorizado al respecto para tomar las decisiones pertinentes.

<sup>46</sup> Estos cálculos no incluyen la energía eléctrica pues no contamos con información certera sobre las fuentes de generación, ya que en Ecuador ésta proviene de fuentes hídricas, termoeléctricas e importaciones del Perú y Colombia. Estamos trabajando para contar con la información adecuada y la metodología para reportar las emisiones por consumo de energía indirecta, lo haremos para el año 2012.

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
Indicadores	Metas 2011	2010	2009	2008	2007
Total gastado en USD en consumo de energía	\$ 113,667	\$ 126,297	\$ 133,760	\$ 154,210	\$ 175,370
Total gastado en energía/total colaboradores	\$ 209	\$ 238	\$ 270	\$ 313	\$ 341
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores	2,159.32	2,457.98	2,761.36	2,981.82	ND
Total consumo en GJ de energía/total colaboradores (1)	7.77	8.85	9.94	10.73	ND
Total consumo de agua en m³ por colaborador:	18	18.62	24.21	38.81	ND
Total toneladas métricas de CO <sub>2</sub> emitidas por viajes aéreos de negocios/total colaboradores (incluyen viajes nacionales e internacionales).	0.10	0.11	0.13	0.09	A
Total toneladas métricas de CO <sub>2</sub> emitidos por transporte organización/total colaboradores (incluyen el recorrido de los automóviles/camiones y motos de propiedad de la organización, reembolso consumo de gasolina y traslados en servicio de taxi).	0.25	0.26	0.16	0.27	A
Total promedio toneladas métricas de CO <sub>2</sub> emitidas por colaborador (2)por colaborador (2)	0.35	0.37	0.28	0.36	A
Total de toneladas métricas de materiales enviados a reciclar (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra)/total colaboradores	0.0023	0.0024	0.0021	0.006	A
(1) Transformación de Kwh a GJ en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSSFinal, página 8					
Los cálculos de CO <sub>2</sub> han sido realizados usando las hojas de cálculos desarrolladas por World Resources Institute (WRI), versiones de Junio 2006. Para mayor conocimiento visitar la página web <a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a>					
(2) Este indicador se ha recalculado para todos los años, pues se eliminaron los cálculos de generación de CO <sub>2</sub> por el uso de automóviles privados de los colaboradores. Luego de 2 años de levantamiento de esta información, se decidió en el 2010 eliminarla pues se observó que la información tenía muchos errores de aproximación, convirtiéndose por lo tanto en una información que no representaba la realidad.					
ND: no disponible para ese año					
A: en análisis para este año					



PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores	Metas 2011	2010	2009	2008	2007
Total consumo de suministros por colaborador (en USD) (1)	\$ 323.69	\$ 360.45	\$ 262.66	\$ 145.69	ND
Total hojas de papel para consumo interno por colaborador	2,860	3,252	2,299	3,935	4,032
Total hojas de papel consumidas por operaciones con clientes	22	25	23	32	ND
Total hojas de papel consumidas por transacción	1.29	1.30	1.15	1.66	1.33
Total hojas de papel consumidas por colaborador, en el año	10,264	11,196	9,487	13,301	10,807
Número de toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	100%	100%	100%	77.52%	A

(1) Los suministros incluyen todos aquellos materiales de oficina que adquiere la organización para el desempeño de sus labores, y para su cálculo se ha utilizado el valor de compras incluido el IVA (impuesto al valor agregado). Por su lado el consumo de papel se ha dividido en aquellos que se utilizan para clientes (papeletas de depósito, contratos, libretas de ahorro, etc.) y aquellos que utilizan los colaboradores para consumo interno (informes, reportes, etc.).

ND: no disponible para ese año

A: en análisis para ese año

MANEJO DE ESCOMBROS PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y FÁBRICA CASA LISTA

Indicadores	Metas 2011	2010	2009	2008	2007
Total metros cúbicos de escombros en obras de construcción/total mts2 de construcción (corresponde al 50% de proyectos en el 2008, al 30% en el 2009 y 21% en el 2010, de proyectos que tuvieron actividad en los respectivos años)	0.50	0.53	0.52	0.32	A
Total metros cúbicos de escombros gestionados en fábrica Casa Lista/total mts2 de construcción (corresponde a 10 meses durante el año 2008 y el año completo en el 2009 y 2010).	0.011	0.011	0.009	0.016	A

Resaltamos que el papel que utilizamos en nuestra actividad es provisto por una empresa que lo produce de la caña de azúcar, por lo que tiene menor impacto ambiental.

Por último, como una demostración de nuestro compromiso serio con el medio ambiente, en el 2010 realizamos una evaluación del material utilizado para los estados de cuenta, habiendo decidido realizarlo en papel proveniente de la caña de azúcar.

Para el 2011 nos hemos propuesto una reducción promedio del 8% en los consumos de agua, energía, papel y generación de CO<sub>2</sub>.

Por otro lado, continuamos haciendo esfuerzos por medir la generación de escombros en la Fábrica Casa Lista y en los proyectos de construcción. Los niveles de manejo se mantienen dentro de rangos aceptables. Las mediciones, especialmente de los proyectos de construcción, no representan la mayoría de proyectos y esto obedece a que los constructores contratados no cuentan con la información actualizada y precisa. Creemos que con el sistema de calificación que estamos desarrollando, éstos y otros rubros podrán ser levantados de forma más precisa, lo que nos generará información más completa.

Por último, estamos conscientes que los efectos del calentamiento global están ocasionando, principalmente, alteraciones climáticas importantes, que pueden afectar nuestra actividad, fundamentalmente para los proyectos de construcción.

En esa línea, los ejes estratégicos en los que trabajamos buscan el aporte de la institución para combatir este fenómeno y para mitigar sus efectos en nuestra actividad.

Nuestra visión no concluye con una simple práctica de cuidado ambiental tradicional a nivel institucional, sino que se encamina a un estilo de vida diferente, intentando involucrar a cada colaborador, su familia y a cada proyecto de Mutualista Pichincha. Seguimos dando pasos importantes en este objetivo, el 2010 ha sido un año de avances considerables.

Los objetivos propuestos para el 2011, que nos permitirán alcanzar las metas planteadas son:

- Continuar con las prácticas de eco eficiencia y campañas de sensibilización.
- Alianzas empresariales en temas ambientales.
- Profundizar en la utilización de HORMI2.
- Concluir la consultoría sobre el Sistema de Certificación y proponer plan de implementación.



**9**

**Índice GRI**

## G3 ÍNDICE DE CONTENIDO - SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Mutualista Pichincha considera que la información reportada en esta Memoria corresponde a un nivel de aplicación A+

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE I: Perfil					
I. Estrategia y Análisis					
Perfil	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
I.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	Completo	Página 11-13	
I.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	Completo	Página 15-17	
2. Perfil de Organización					
Perfil	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
2.1	Nombre de la organización	Completo	Completo	Página 25	Página 119
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	Completo	Páginas 33-35	Páginas 122-124
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	Completo	Página 30	Página 121
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Completo	Página 35	Página 123
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	Completo	Página 35-36	Página 123
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Completo	Página 25	Página 119
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	Completo	Páginas 37	Páginas 122-125
2.8	Dimensiones de la organización informante	Completo	Completo	Páginas 36-42	Páginas 126-127
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	Completo	Página 43-44	Página 125-126
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	Completo	Página 12	Página 124



3. Parámetros de la Memoria					
Perfil	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	Completo	Página 19	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	Completo	Página 19	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Completo	Página 19	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Completo	Página 21	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	Completo	Páginas 20-21	
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria25 de GRI, para más información	Completo	Completo	Página 19	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Completo	Página 19	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	Completo	Página 19	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	Completo	Página 19-20	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No	No	No ha habido reexpresión con respecto a memorias anteriores	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Completo	Página 19	
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	Completo	Completo	Páginas 164-186	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Completo	Se invitó a 4 empresas independientes y con experiencia en auditorías de memorias de sostenibilidad a que presenten sus propuestas en base a los términos de referencia desarrollados para el efecto. El CRS escogió la más conveniente.	

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
Perfil	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	Parcial	Página 31	No cuenta con una política explícita, sigue lineamientos de Código de Ética de Mutualista Pichincha. Al momento no es material desarrollar una política propia y específica.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	Completo	Páginas 29-33	Página 120
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	Completo	Página 12, 20	Informes de Gerencia General al Directorio
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	Completo	Páginas 25-29	Página 119

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
Perfil	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	No	Páginas 55-57 y Anexo 4	No cuenta con una política explícita, al respecto. Dada la actividad de Panecons, oferta de productos ambientalmente favorables, no creemos material que la empresa cuente con una política en este sentido.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Completo	Páginas 15-16, 57, 149	Página 135
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas	Completo	Completo	Páginas 44-45	Afiliada a la Cámara de Industriales de Cotopaxi
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	Completo	Páginas 45	Los accionistas, clientes, colaboradores y proveedores.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	Completo	Páginas 45	La Gerencia General definió, en base a la influencia que estos grupos de interés puedan tener en la actividad de la empresa, los principales grupos con quienes desea mantener un diálogo permanente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones.
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	Completo	Páginas 46-48	Con cada grupo se mantiene relaciones de comunicación abierta y transparente. La Memoria es la principal herramienta de comunicación para rendir cuentas a éstos y para recibir retroalimentación a través de la encuesta incluida al final del documento; este proceso es anual.
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	Completo	Páginas 48-51	En la encuesta de retroalimentación de la memoria 2009, el 84% calificó la información de Panecons como buena, no habiendo específicamente ninguna recomendación a este acápite.

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Enfoque de la Dirección					
Enfoque de la dirección	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Información sobre el enfoque de la gestión	Enfoque de la dirección Impacto de Productos y Servicios	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Aspecto	Cartera de Productos				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Completo	No	Páginas 55-57	No aplica no es una institución financiera
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Parcial	No	Se encuentra en proceso el análisis de incluir o no en las evaluaciones de crédito los riesgos ambientales y sociales. Se ha iniciado un proceso de capacitación al respecto (página 57). Es importante señalar que los clientes de Mutualista Pichincha en su mayoría son personas naturales a quienes es difícil evaluar sus riesgos ambientales y sociales. En todo caso, en el año 2012 se tomará una definición sobre esta temática, luego de los procesos de capacitación en los que estamos inmersos.	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Parcial	No		
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Parcial	No		
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Parcial	No		
	Auditorías	Parcial	No		
	Activismo Accionarial	No	No	No aplica por tratarse de una Institución que atiende principalmente a personas naturales	
Dimensión económica	Enfoque de la Dirección Económica	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Aspecto	Desempeño económico	Completo	Completo	Páginas 55-63	Páginas 128-129
	Presencia en el mercado	Completo	Completo	Páginas 55-63	Páginas 128-129
	Impacto económico indirecto	Completo	Completo	Páginas 82-83	Páginas 128-129

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Enfoque de la Dirección					
Enfoque de la dirección	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Dimensión ambiental	Enfoque de la dirección Ambiental	Mutualista Pichincha	Panecons	Mutualista Pi-chincha	Panecons
Aspecto	Materiales	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Energía	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Agua	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Biodiversidad	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Productos y servicios	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Cumplimiento normativo	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Transporte	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
	Aspectos generales	Completo	Completo	Páginas 56-57 y 153	Páginas 128, 130-131
Dimensión social	Enfoque de la dirección Social	Mutualista Pichincha	Panecons	Mutualista Pi-chincha	Panecons
Aspecto	Empleo	Completo	Completo	Página 97	Páginas 128; 135-137
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	Completo	Página 97	Páginas 128; 135-137
	Salud y Seguridad en el trabajo COMM	Completo	Completo	Página 97	Páginas 128; 135-137
	Formación y Educación	Completo	Completo	Página 97	Páginas 128; 135-137
	Doversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	Completo	Página 97	Páginas 128; 135-137
Dimensión de Derechos Humanos	Enfoque de la dirección de Derechos Humanos	Mutualista Pichincha	Panecons	Mutualista Pi-chincha	Panecons
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137
	No discriminación	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137
	Prácticas de Seguridad	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137
	Derechos de los Indígenas	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 111-114	Páginas 137

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Enfoque de la Dirección					
Enfoque de la dirección	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Dimensión de la Sociedad	Enfoque de la dirección de la Sociedad	Mutualista Pichincha	Panecons	Mutualista Pi-chincha	Panecons
Aspecto	Comunidad	Completo	Completo	Páginas 140-149	Panecons mantiene una práctica de comunicación permanente con los vecinos situados alrededor de la planta: realizan reuniones, establecen planes de acción conjuntos, etc.
	Corrupción	Completo	Completo	Páginas 31 y 43	Página 128
	Política Pública	Completo	Completo	Páginas 147-149	No existe una política específica, sin embargo al igual que Mutualista Pichincha consideramos importante trabajar coordinamente con el sector público y otros actores, por el bien del país.
Aspecto	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	Completo	Páginas 31 y 111	Panecons mantiene una práctica de respeto y fomento a la libre competencia
	Cumplimiento normativo	Completo	Completo	Páginas 43 y 61-62	Total cumplimiento a la ley en todos los ámbitos.
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos	Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos	Mutualista Pichincha	Panecons	Mutualista Pi-chincha	Panecons
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	Completo	Páginas 55-57	Páginas 133-135
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	Completo	Páginas 55-57	Nuestro enfoque es garantizar la entrega de información completa, al cliente, sobre el sistema constructivo, e incluso apoyarle y acompañarle durante la ejecución de la obra.



CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Enfoque de la Dirección					
Enfoque de la dirección	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Completo	No	Páginas 55-57	No aplica no es una institución financiera
	Comunicaciones de Marketing	Completo	Completo	Páginas 55-57	Las mismas políticas y prácticas que Mutualista Pichincha
	Privacidad del Cliente	Completo	Completo	Páginas 55-57	La información entregada por los clientes se usa exclusivamente para lo cual fue solicitada.
	Cumplimiento normativo	Completo	Completo	Páginas 55-57	Total cumplimiento a la ley en todos los ámbitos.

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Indicadores de desempeño						
Indicadores de desempeño		Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Cartera de Productos						
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Completo	No	Página 37	No aplica no es una institución financiera	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Completo	No	Páginas 70 y 78		
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medio-ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Completo	No	Página 81		
Auditorías						
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Parcial	No	Se encuentra en proceso el análisis de incluir o no en las evaluaciones de crédito los riesgos ambientales y sociales. Se ha iniciado un proceso de capacitación al respecto (página 57). Es importante señalar que los clientes de Mutualista Pichincha en su mayoría son personas naturales a quienes es difícil evaluar sus riesgos ambientales y sociales. En todo caso, en el año 2012 se tomará una definición sobre esta temática, luego de los procesos de capacitación en los que estamos inmersos.	No aplica no es una institución financiera	

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Indicadores de desempeño					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Activismo Accionarial					
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	No	No	No aplica por tratarse de una Institución que atiende principalmente a personas naturales	No aplica no es una institución financiera
FS11	"Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos."	No	No		
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No	No		

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión económica					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Desempeño económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	Completo	Páginas 61-62	Página 129
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	Completo	Página 161	Ofrece un producto que combate el cambio climático, páginas 133-135. No contamos con cálculos cuantitativos sobre las implicaciones del cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	Completo	Página 101-102	No cuenta con programas de jubilación o cesantía adicionales a los requeridos por ley.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Completo	Página 71	ninguna
Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (no incluye los beneficios adicionales que un colaborador recibe en Mutualista Pichincha y/o Panecons)	Completo	Completo	I	Página 136

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión económica					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Presencia en el mercado					
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Completo	Completo	Página 111	Página 130
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Completo	Completo	Página 98	Página 136
Impacto económico indirecto					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	Completo	Página 142	No realiza aportes directos, sin embargo apoya iniciativas conjuntas con Mutualista Pichincha. Así en el 2010 realizó un descuento importante (50%) en la venta del producto, para ser utilizado en la construcción de la casa de retiro del Movimiento Apostólico Schoenstatt
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	Completo	Páginas 82-83	Página 135

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión ambiental					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	Completo	Páginas 159-160	Página 130-131
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	Completo	Páginas 159-160	Página 130
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	No	Completo	No aplica pues no generamos energía eléctrica directa, nuestro abastecimiento es a través de la red pública.	Página 131 y generación de fuentes renovables: 0 (cero)

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión ambiental					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Energía					
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	Completo	Página 159	Página 131
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (consumo por colaborador)	Completo	Completo	\$ 32	Página 131
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Parcial	Completo	Los resultados de la consultoría sobre un sistema de evaluación ambiental para edificaciones estarán listos en el 2011, luego de lo cual se planteará un plan de implementación que tomará de 2 a 3 años. Referirse al Capítulo Medio Ambiente para conocer detalles de la consultoría, páginas 153-156	Su principal producto es ambientalmente favorable, página 133-135
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	Completo	Páginas 156-158	Página 130-133
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completo	Completo	Página 159	Página 131
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No	No	Página 159	Página 131
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No	No	No relevante pues toda el agua utilizada por la organización proviene de la red pública, además, de las Auditorías Ambientales practicadas en el 2007, se desprende que el consumo de agua de la Mutualista no es significativo por lo que sus efectos, en caso de haberlos, no serían representativos para las fuentes de captación de agua.	Se utiliza agua de pozo (55 mt de profundidad) para la generación de vapor y consumo de agua sanitaria. De la auditoría ambiental realizada por la empresa Natura Inc.en el año 2008, se desprende que en relación a las aguas residuales no existe ninguna que sea no doméstica y que por lo tanto no existe necesidad de un sistema de tratamiento de aguas.

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión ambiental						
Indicadores de desempeño		Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Biodiversidad						
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	No	No	Estos indicadores no aplican pues ninguna de las 2 instituciones opera en espacios protegidos. Así mismo, las Auditorías Ambientales, realizadas en el 2007, muestran que la flora y fauna de las áreas de influencia no son representativas para la biodiversidad. De igual forma, los proyectos de construcción promovidos por Mutualista Pichincha cuentan con los permisos otorgados por los diferentes Municipios, demostrando lo mencionando, pues la ley no permite la construcción en espacios protegidos.		
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No	No			
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No	No			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No	No			
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No	No			
Emisiones, vertidos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	Completo	Página 159	Página 131-132	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	Completo	Página 159	Página 131-132	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	Completo	Páginas 156-159	La producción se programa de modo de usar los equipos en tiempos continuos para evitar pérdidas de arranque y paro.	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	Completo	Página 159	Página 131-132	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcial	Completo	No presente en la actividad de Mutualista Pichincha. La consultoría sobre evaluación ambiental concluirá en el 2011 y se tendrá elementos más ciertos para los proyectos de construcción.	Página 131-132	

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión ambiental					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No	No	No relevante pues toda el agua utilizada por la organización proviene de la red pública, además, de las Auditorías Ambientales practicadas en el 2007, se desprende que el consumo de agua de la Mutualista no es significativo por lo que sus efectos, en caso de haberlos, no serían representativos para las fuentes de captación de agua.	Los procesos que se desarrollan en la planta industrial no generan aguas residuales no domésticas, únicamente generan aguas residuales de origen domésticos (auditoría ambiental).
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	Completo	Páginas 159-161	Página 131-132
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No	No	No aplica por el giro del negocio	La cantidad de aceite residual generado por la planta industrial es mínimo (informe de auditoría ambiental) y estos son los únicos materiales peligrosos que se utilizan en la planta; adicionalmente los pisos del área de producción de la planta industrial se encuentran impermeabilizados para evitar filtraciones y sin grietas para facilitar su limpieza, impidiendo que puedan afectar a la calidad del suelo y subsuelo de la planta industrial.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No	No	No aplica por el giro del negocio	No aplica pues la planta no genera residuos peligrosos.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No	No	No aplica pues las instalaciones de la MUTUALISTA, de los proyectos de construcción y de PANECONS están conectados a la red de agua potable pública. En las Auditorías Ambientales realizadas, estos procesos cumplan las normas de seguridad y garantía requeridos.	
Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	Completo	Páginas 153-156	Páginas 133-135



CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión ambiental					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No	No	No aplica por el giro del negocio	No aplica pues no se utiliza ningún material de embalaje para la entrega y transporte de los productos finales.
Cumplimiento normativo					
EN28	"Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa	Completo	Completo	Ninguna multa registrada en el período	
Transporte					
EN29	"Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades	Completo	Completo	Páginas 156-159	ninguno
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	Completo	USD 4,480 entregado como anticipo para la consultoría sobre el sistema de calificación ambiental	US\$ 1,828.76 para monitoreo de emisiones, ruidos y efluentes; y consultoría para realizar trámites en el Ministerio de Medio Ambiente

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión social					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Completo	Completo	Página 36	Páginas 127, 136
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Completo	Completo	Páginas 99; 105-107	Páginas 135-136
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	Completo	Páginas 100	Páginas 136-137
Relación Empresa/Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	No	100% de los colaboradores afiliados a la Asociación de Empleados	No aplica pues no hay un convenio colectivo ni asociación de empleados

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión social					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	No	La organización mantiene el apoyo irrestricto a la Asociación de Empleados, a quienes se les mantiene debidamente informados de los cambios organizacionales importantes y significativos.	No aplica pues no hay un convenio colectivo ni asociación de empleados
Salud y Seguridad en el trabajo					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	Completo	50%	50%
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completo	Completo	Páginas 99 y 102	Página 136
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	Completo	Páginas 97-98	Página 136-137
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	Completo	Páginas 97-98	Página 136-137
Formación y Educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	Parcial	Páginas 100-101	Página 136
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	No	Página 101-102	No se cuenta con ningún programa de esta naturaleza dado que la empresa fue creada hace muy pocos años.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo	Completo	100% de los colaboradores con contrato fijo	100% de colaboradores con contrato fijo.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	Completo	Página 105-106 e Índice participación de mujeres en órganos ejecutivos (nivel F) 0%	Índice participación de mujeres en órganos ejecutivos 29%

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión social					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No	No	No relevante pues en Mutualista Pichincha y en Panecons se utiliza un sistema de valoración de cargos en el cual no se hace distinción de género para el establecimiento de la remuneración.	

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión de Derechos Humanos					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Prácticas de inversión y aprovisionamientos					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Parcial	No	Luego de un análisis sobre los requerimientos del Suplemento para el Sector Financiero, se decidió no incluir ninguna referencia en los contratos con personas naturales, y sí ver la forma de incluir requerimientos de prácticas respetuosas de los DDHH a las empresas constructoras, a quiénes financiamos. En el 2011 definiremos el cómo, y su implementación será en el 2012.	No existen acuerdos específicos sobre el tema; sin embargo, los principales proveedores de la empresa (BASF e IDEAL ALAM-BREC) son empresas que practican la responsabilidad social empresarial, garantizando prácticas respetuosas a los DDHH.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	Completo	Páginas 111-115	Los principales proveedores son BASF e Ideal Alambrec. BASF cuenta con reportes públicos de sostenibilidad e Ideal Alambrec fue evaluada y visitada por Mutualista Pichincha alcanzando niveles superiores a los mínimos exigidos.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	Completo	Páginas 31-32 y 99	Página 136-137

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión de Derechos Humanos					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Completo	0	0
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos					
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	Completo	0	0
Abolición de la Explotación Infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	Completo	0	0
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio					
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Completo	0	0
Prácticas de Seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Completo	No	100% de los Supervisores y Guardias de seguridad asignados a Mutualista Pichincha fueron capacitados, en DDHH, con una duración de 4 horas.	No aplica pues Panecons no cuenta con servicio de guardias de seguridad.
Derechos de los Indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Completo	0	0

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión de la Sociedad					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Comunidad					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Parcial	Completo	La consultoría (que terminará el año 2011) sobre el sistema de evaluación ambiental (páginas 153-155) toma en cuenta, en el acápite administración de la obra, lo relacionado a los efectos de los proyectos de construcción en la zona de influencia. Adicionalmente, cada vez más los proyectos cuentan con estudios de impacto ambiental, en dónde se considera este aspecto (página 35).	En este año no se ha realizado ninguna actividad con la comunidad cercana a la planta, sin embargo se mantiene relaciones abiertas y permanentes con los vecinos.
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Completo	No	Páginas 79-80	No aplica pues Panecons no es institución financiera
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Completo	No	Página 87-88	No aplica pues Panecons no es institución financiera
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	Completo	100% de los procesos fueron evaluados y analizados desde la óptica de riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operativos y legal.	La auditoría interna realiza análisis sobre irregularidades
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	Completo	100%	El 100% de los colaboradores conocen y han recibido el Reglamento Interno de Trabajo en el cual se establece claramente los comportamientos éticos exigidos y las sanciones en caso de incumplimiento.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	Completo	Durante el período 2010 se presentó un caso en actos irregulares. Se ha separado de la Institución al empleado infractor y se ha presentado ante la Fiscalía General del Estado la respectiva Denuncia Hurto de Dineros en contra del ex empleado y al momento se encuentra en la etapa inicial de indagación previa.	No se registró ninguna irregularidad en el período

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión de la Sociedad					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Política Pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Completo	Completo	Páginas 147-149	No existe una política específica, sin embargo, al igual que Mutualista Pichincha, consideramos importante trabajar coordinadamente con el sector público y otros actores, por el bien del país.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No	No	No aplica, por decisión institucional no se destina ningún dinero a partidos políticos	
Comportamiento de Competencia Desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	Completo	0	0
Cumplimiento normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	Completo	0	0

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión para la Responsabilidad sobre productos					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Salud y Seguridad del Cliente					
PR I	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	Completo	Páginas 73 y 82	Se entrega formalmente toda la información de uso de los productos, su proceso de construcción, cuidados que debe tener. El manual de construcción está dirigido a orientar al constructor en cada paso del proceso, con detalles escritos y gráficos. Adicionalmente se realizan charlas para la mayor difusión y conocimiento del mismo, el uso de las herramientas, disposición del material, criterios de tipo organizativo. Finalmente se realizan visitas a la obra en forma coordinada con el constructor para apoyo en el sitio de trabajo y en sus oficinas si es el caso.



CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión para la Responsabilidad sobre productos					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	Completo	Páginas 92-93	ninguna
Etiquetado de Productos y Servicios					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	Completo	Páginas 73 y 82	Somos muy exigentes y cuidadosos en entregar al cliente toda la información que requiere para que tome la decisión con pleno conocimiento. Les entregamos material impreso y en cd donde detallamos todas las características y usos de nuestros productos, nuestra página web igualmente cuenta con información abundante y con un acápite de preguntas y respuestas debidamente actualizada; y por último, llevamos a los clientes, antes de que tomen la decisión, a una visita a construcciones en proceso para su cabal conocimiento del producto.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	Completo	Páginas 90-93	ninguna
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	Completo	Página 85-86	No se dispone de ningún estudio específico sobre este aspecto; sin embargo, se mantiene contacto permanente con los clientes para conocer su satisfacción, inquietudes, necesidades, etc.
FSI6	"Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de	Completo	Completo	Página 72-75	No aplica pues Panecons no es institución financiera

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Dimensión para la Responsabilidad sobre productos					
Indicadores de desempeño	Descripción	Mutualista Pichncha	Panecons	Mutualista Pichincha	Panecons
Comunicaciones de Marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	Completo	Páginas 55-57	El área de mercadeo de Mutualista Pichincha maneja los aspectos de comunicación y marketing, aplicando las mismas políticas de comunicación establecidas para la Mutualista.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	Completo	Páginas 92-93	ninguna
Privacidad del Cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	Completo	0	ninguna
Cumplimiento normativo					
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	Completo	0	ninguna

PACTO GLOBAL				
ÍNDICE DE CONTENIDOS				
COMPROMISO INSTITUCIONAL		MUTUALISTA PICHINCHA		PANECONS
COMPROMISO INSTITUCIONAL		Capítulo	Páginas	
	Mensaje Presidente del Directorio	Introducción	11-13	NO HA SUSCRITO LA ADHESIÓN VOLUNTARIA AL PACTO GLOBAL
PRINCIPIOS: DERECHOS HUMANOS				
P1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Perfil institucional, Clientes, Proveedores e Índice GRI	31-32, 87-88, 111-115, 180-181	
P2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos			
PRINCIPIOS: RECURSOS HUMANOS				
P3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Talento Humano e Índice GRI	97-107, 178-180	
P4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.			
P5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.			
P6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.			
PRINCIPIOS: MEDIO AMBIENTE				
P7	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Medio Ambiente, Proveedores e Índice GRI	153-161, 111-115, 118-137, 174-178	
P8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.			
P9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.			
PRINCIPIOS: ANTI-CORRUPCIÓN				
P10	Las Empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Perfil institucional, Clientes y Asociados, Proveedores, Índice GRI, Anexo 3 Y 4	31, 43, 55-63, 111-115, 182-183, 206-219	

NO HA SUSCRITO LA ADHESIÓN VOLUNTARIA AL PACTO GLOBAL



10  
Certificado GRI



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Mutualista Pichincha** ha presentado su memoria "CONSTRUIAMOS POR-  
VENIR, MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2010, MUTUALISTA PICHINCHA" a los Servicios de GRI quienes  
han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía  
G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria  
ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y  
que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de  
conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la  
organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 26 Agosto 2011

Nelmar Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Mutualista Pichincha ha solicitado la verifi-  
cación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado  
la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verifi-  
cación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración  
de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de  
GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico,  
medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los  
que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en  
fecha 1 Agosto 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho  
material.





**11**

**Informe de verificación  
de auditoría**



Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.  
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal  
Aq. 1715-0038B  
Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2444225  
(593-2) 2444228  
(593-2) 2450356

Informe de Revisión Independiente para la Administración de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Sostenibilidad de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante la Mutualista) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 (en adelante, “la Memoria”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Capítulo 10 - Índice G3 que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros y Pacto Global.

La Administración es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3), y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 (FFSSS Versión Final) según lo detallado en el Capítulo 10 - Índice G3 que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros y Pacto Global de la Memoria. En dicho subcapítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Administración también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de la Mutualista en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2010. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si la Memoria está exenta de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un trabajo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Administración, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en la Memoria, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Administración para entender los procesos de los que dispone la Mutualista para determinar cuáles son los asuntos importantes de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de la Mutualista, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.

2

- Entrevistas con el personal pertinente de la Mutualista responsables de proporcionar la información contenida en la Memoria.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en la Memoria, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Verificación de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido extraída de los estados financieros anuales de la Mutualista, auditados por terceros independientes.


El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por tanto, el nivel de seguridad proporcionado es menor. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en la Memoria de Sostenibilidad de la Mutualista del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que la Memoria no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 (FFSSS Versión Final) según lo detallado en el Capítulo 10 - Índice G3 que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros y Pacto Global de la Memoria.

En otro documento, proporcionaremos a la Administración de la Mutualista un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.

  
Marco Clavijo  
Socio

17 de octubre de 2011



# 12 Anexos



ANEXO I

RESPUESTAS ENCUESTAS DE RETROALIMENTACIÓN  
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

RESPUESTAS ENCUESTAS DE RETROALIMENTACIÓN MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	2008						2009						VARIACIÓN RESPUESTA ALTO/BUENA ENTRE 2008 Y 2009
Total respuestas recibidas	37						96						
Valore los siguientes aspectos de esta Memoria	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto		
Número de respuestas y porcentaje	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	%
Claridad en la estructura y presentación		0%	3	8%	34	92%	0	0%	14	15%	81	84%	-8.18%
Importancia de la información		0%	3	8%	34	92%	1	1%	14	15%	80	83%	-9.31%
Legibilidad y facilidad de entender	1	3%	7	19%	28	76%	1	1%	29	30%	65	68%	-10.53%
Explicación de la información técnica	2	5%	12	32%	23	62%	3	3%	32	33%	60	63%	0.54%
Credibilidad de la información		0%	4	11%	32	86%	1	1%	15	16%	79	82%	-4.85%
Después de leer la Memoria, cuál es su opinión respecto a la información presentada:	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto		
Número de respuestas y porcentaje	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	%
STAKEHOLDERS	1	3%	5	14%	30	81%	0	0%	9	9%	85	89%	9.20%
CLIENTES/ASOCIADOS			3	8%	34	92%	0	0%	8	8%	88	92%	-0.25%
RECURSO HUMANO			2	5%	34	92%	0	0%	7	7%	89	93%	0.89%
PROVEEDORES			7	19%	29	78%	0	0%	14	15%	82	85%	8.98%
SOCIEDAD			3	8%	34	92%	1	1%	5	5%	90	94%	2.02%
MEDIO AMBIENTE			4	11%	33	89%	0	0%	5	5%	91	95%	6.28%
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD			1	3%	35	95%	0	0%	10	10%	86	90%	-5.30%
PANECONS	nd	nd	nd	nd	nd	nd	0	0%	14	15%	81	84%	no se presentó el capítulo de Panecons en el 2008

ANEXO 2

GLOSARIO

RESPUESTAS ENCUESTAS DE RETROALIMENTACIÓN MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	2008		2009		VARIACIÓN RESPUESTA ALTO/BUENA ENTRE 2008 Y 2009
Total respuestas recibidas	37		96		
¿Cree que existen aspectos RELEVANTES que no se encuentran reflejados en esta Memoria?	Sí	No	Sí	No	
Número de respuestas	5	32	4	92	
Porcentaje de respuestas	14%	86%	4%	96.81%	10.81%
¿Cree que existen aspectos NO RELEVANTES que deben eliminarse de esta Memoria?	Sí	No	Sí	No	
Número de respuestas	4	33	4	92	
Porcentaje de respuestas	11%	89%	4%	96%	7.45%

Nota: Algunas preguntas no suman el 100% de las respuestas recibidas y es porque algunos stakeholders no dieron respuesta a esas preguntas.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AEMP	Asociación de Empleados de Mutualista Pichincha
AFC	Administrador de Flujos de Clientes
AIFE	Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador
Ambiente (I)	“Es el conjunto de fenómenos o elementos naturales y sociales que rodean a un organismo, a los cuales éste responde de una manera determinada. Estas condiciones naturales pueden ser otros organismos (ambiente biótico) o elementos no vivos (clima, suelo, agua). Todo en su conjunto condicionan la vida, el crecimiento y la actividad de los organismos vivos”. (Página N° 2)
ANME	Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador
Antropogénico (5)	Resultante o producido por acciones humanas. Página 2
APBE	Asociación de Bancos Privados del Ecuador
APIVE	Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda en el Ecuador
Banco del Pacífico	Institución Financiera Pública
BANRED	Red de cajeros automáticos
BIESS	“Es una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, creada mediante ley, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 587 de 11 de mayo del 2009. Tendrá personería jurídica propia y de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera. Se rige de acuerdo a la Constitución de la República, las disposiciones de la ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Mercado de Valores, Ley de Seguridad Social, las demás leyes de la República del Ecuador, las normas de carácter general que expida la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos y Seguros, el Consejo Nacional de Valores y por el presente estatuto. Podrá usar su denominación social o solamente Banco del IESE o sus siglas (BIESS) en todos sus actos y contratos”. (Estatutos tomado de su página web: <a href="http://www.biess.fin.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2&amp;Itemid=126">http://www.biess.fin.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2&amp;Itemid=126</a> )
BLUE OCEAN (OCÉANO AZUL)	Metodología que permite analizar las curvas de valor tanto de los clientes como de los no clientes. Para conocer más sobre ésta visitar la página web: <a href="http://www.blueoceanstrategy.com/">http://www.blueoceanstrategy.com/</a>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Bono para la Vivienda	Es un subsidio único y directo con carácter no reembolsable que otorga el Estado Ecuatoriano por intermedio del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), por una sola vez, para financiar: la adquisición, construcción de vivienda nueva o mejoramiento de una existente.
BREEAM	(BRE Environmental Assessment Method). Es uno de los métodos utilizados para evaluación ambiental de construcciones. Este método establece los estándares para las mejores prácticas en diseño sustentable. Para conocer más sobre éste, visite la página web: <a href="http://www.breeam.org">www.breeam.org</a>
BVQ/BID	La Bolsa de Valores de Quito (BVQ) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) mantuvieron el “Programa de Desarrollo de oferta y demanda de práctica de gobierno corporativo en Ecuador” por el cual -entre otros componentes- capacitaron a firmas ecuatorianas para que desarrollen consultorías de diagnóstico e implementación de los Lineamientos del Código Andino de Buen Gobierno Corporativo (LCAGC)
Calentamiento Global (1)	"Es la alteración (aumento) de la temperatura del planeta, producto de la intensa actividad humana en los últimos 100 años. El incremento de la temperatura puede modificar la composición de los pisos térmicos, alterar las estaciones de lluvia y aumentar el nivel del mar." (Página N° 4)
Cambio Climático (1)	"Alteraciones de los ciclos climáticos naturales del planeta por efecto de la actividad humana, especialmente las emisiones masivas de CO2 a la atmósfera provocadas por las actividades industriales intensivas y la quema masiva de combustibles fósiles". (Página N° 4)
Capa de Ozono (5)	“La capa de la estratósfera contiene una capa en que la concentración del ozono es mayor; y que se denomina capa de ozono. Esta capa tiene una extensión de 12 a 40 km. La concentración de ozono alcanza un máximo entre 20 y 25 km. Esta capa se está agotando debido a emisiones de compuestos con cloro y bromuro debidas a la actividad humana. Cada año, durante la primavera del Hemisferio Sur; se produce un importante agotamiento de la capa de ozono en la región antártica, al que también contribuyen los compuestos con cloro y bromuro derivados de la actividad humana, junto con las condiciones meteorológicas de esta zona. Este fenómeno se denomina el agujero de ozono” (Página N° 4)
CAR POOL	Automóvil compartido, es decir la posibilidad de que algunas personas coordinen sus desplazamientos en un solo automóvil para reducir la contaminación y la congestión vehicular.
CEES	Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable. Se encuentra en proceso de constituirse como una corporación sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es promover la construcción sustentable. Para conocer más sobre esta iniciativa visitar la página web: <a href="http://www.cees-ecuador.org/">http://www.cees-ecuador.org/</a> .
CO <sub>2</sub>	Dióxido de Carbono. "Gas incoloro, inodoro e incombustible que se encuentra en baja concentración en el aire que respiramos (en torno a un 0,03% en volumen). El dióxido de carbono se genera cuando se quema cualquier sustancia que contiene carbono. También es un producto de la respiración y de la fermentación. Las plantas absorben dióxido de carbono durante la fotosíntesis. Aunque las actividades humanas liberan dióxido de carbono a través de la quema de combustibles fósiles, también se produce con ciertos procesos naturales. El dióxido de carbono es el principal gas de efecto invernadero que contribuye al cambio climático". ( <a href="http://www.greenfacts.org/es/glosario/def/dioxido-carbono.htm">http://www.greenfacts.org/es/glosario/def/dioxido-carbono.htm</a> )
CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidades

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Construcción Sustentable (Green Building)	“El diseño de arquitectura puede permitir que el edificio tenga un mejor comportamiento energético y ambiental: a) Arquitectura ambientalmente eficiente, maximizando características pasivas con buena orientación, asoleamiento, sombra, atrios interiores, pozos de luz, etc., permite más iluminación y ventilación natural y requiere menos complementación para climatización mecánica e iluminación artificial; b) Buen equipamiento de climatización e iluminación, mejora eficiencia y demanda energética; c) La suma de arquitectura de diseño sustentable, más equipamiento eficiente, significa gran ahorro energético y reducción de emisiones. Un edificio de arquitectura y construcción sustentable, durante su ciclo de vida completo debería: a) Tener consumo eficiente de energía: consumir menos sin disminuir calidad, auto-generar; usar fuentes alternativas, cogeneración; b) Reducir consumo de agua potable: racionalizar; tratar; re-circular; c) Minimizar el uso de materiales no renovables; d) Mejorar la calidad del ambiente interior; e) No causar deterioro en la calidad de los ecosistemas. En resumen, más calidad de vida por menos consumos de recursos económicos y materiales.”. ( <a href="http://www.normangoijberg.com/construccion_sustentable.html">http://www.normangoijberg.com/construccion_sustentable.html</a> )
Contaminación (1)	“(Del latín contaminare = manchar). Es un cambio perjudicial en las características químicas, físicas y biológicas de un ambiente o entorno. Afecta o puede afectar la vida de los organismos y en especial la humana.” (Página N° 5)
CRS	Comité de Responsabilidad Social de Mutualista Pichincha liderado por el Presidente del Directorio y el Gerente General.
Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)	"Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción". Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948. Para conocer detalles visitar la página: web: <a href="http://www.un.org/es/documents/udhr/">http://www.un.org/es/documents/udhr/</a>
Desarrollo Sostenible (1)	"Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Al mismo tiempo que distribuye de forma equitativa las ventajas del progreso económico, preserva el medio ambiente local y global y fomenta una auténtica mejora en la calidad de vida." (Página N° 7)
Eco eficiencia (2)	"Es el proceso continuo de maximizar la productividad de los recursos, minimizando desechos y emisiones, y generando valor para la empresa, sus clientes, sus accionistas y demás partes interesadas". "Una definición más simple de Eco eficiencia es: “Producir más con menos”.
Efecto Invernadero (1)	"Calentamiento progresivo del planeta provocado por la acción humana sobre medio ambiente, debido fundamentalmente a las emisiones de CO2 resultantes de las actividades industriales intensivas y la quema masiva de combustibles fósiles" (Página N° 9)
El Marco de elaboración de memoras del GRI (3)	"...tiene como objetivo proporcionar un marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, medio ambiental y social de una organización. El Marco está compuesto por la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, los protocolos de indicadores, los protocolos técnicos y los Suplementos sectoriales." (Página N° 43)



TÉRMINO	DEFINICIÓN
Emisiones de CO2 (dióxido de carbono) fósil (5)	“Emisiones de dióxido de carbono que resultan del consumo de combustibles de depósitos de carbono fósil como el petróleo, gas natural y el carbón” Página 9
FGE	Fundación General Ecuatoriana
FODA	Es una herramienta de planeación estratégica que permite establecer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización, tomando en cuenta las variables internas y externas que influyen en la misma.
Gas de efecto invernadero (5)	Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural y antropogénico, que absorben y emiten radiación en determinadas longitudes de ondas del espectro de radiación infrarroja emitido por la superficie de la Tierra, la atmósfera, y las nubes. Esta propiedad causa el efecto invernadero. El vapor de agua (H2O), dióxido de carbono (CO2), óxido nitroso (N2O), metano (CH4), y ozono (O3) son los principales gases de efecto invernadero en la atmósfera terrestre. Además existe en la atmósfera una serie de gases de efecto invernadero totalmente producidos por el hombre, como los halocarbonos y otras sustancias que contienen cloro y bromuro, de las que se ocupa el Protocolo de Montreal. Además del CO2, N2O, y CH4, el Protocolo de Kyoto aborda otros gases de efecto invernadero, como el hexafluoruro de azufre (SF6), los hidrofluorocarbonos (HFC), y los perfluorocarbonos (PFC). Página 14 y 15
GC ó BGC (4)	Gobierno Corporativo. "Gobierno Corporativo es el sistema por el cual las compañías son dirigidas, controladas y evaluadas, definiendo derechos, roles y responsabilidades de diferentes grupos: administradores, directorio, accionistas controladores y minoritarios al interior de una organización, con transparencia, objetividad, profesionalismo y equidad, con el fin de resguardar e incrementar exitosamente, a través del tiempo, el valor de la inversión y proteger los recursos de terceros" <a href="http://www.gobiernocorporativo.com.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=4&amp;Itemid=16">http://www.gobiernocorporativo.com.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=4&amp;Itemid=16</a>
GREAT PLACE TO WORK	Es un centro de investigación y consultoría, fundado en 1980 en Estados Unidos, especializado en medición, valoración e intervención sobre el clima y la cultura organizacional, campo en el que es reconocido como una autoridad mundial. La metodología para la evaluación de una empresa se basa en encuestas privadas y personales realizadas a todos los colaboradores de la organización. Para conocer más sobre el proceso de nominación y la metodología utilizada visite la página web: <a href="http://www.greatplacetowork.com.ec/">http://www.greatplacetowork.com.ec/</a>
GRI	Global Reporting Initiative. Desde 2002, GRI es una institución (fundación) internacional independiente con sede en Los Países Bajos, habiendo sido administrada durante los cinco años previos por una de sus organizaciones fundadoras, el CERES de EEUU. GRI está organizada como una red global multi-stakeholder; supervisada por varios cuerpos de gobernabilidad y coordinada por el Secretariado, cuya misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones independientemente de su tamaño, sector o ubicación. Para conocer más sobre esta organización visitar su página web: <a href="http://www.globalreporting.org/">http://www.globalreporting.org/</a>
Grupos de Interés o Partes Interesadas o Stadkeholders (3)	"Se entiende por grupos de interés aquellos grupos o particulares: (a) que pueda esperarse, dentro de lo razonable, sean afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de la organización; o (b) cuyas acciones, pueden esperarse, dentro de lo razonable, que afecten a la capacidad de la organización para implantar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos." (Página N° 44)

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (3)	"...consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados Contenidos Básicos, que están formados por los indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias". (Página N° 5)
Halocarbonos (5)	“Compuestos que contienen carbono y cloro, bromuro o flúor. Dichos compuestos pueden actuar como potentes gases de efecto invernadero en la atmósfera. Los halocarbonos que contienen cloro y bromo también contribuyen al agotamiento de la capa de ozono”. (Página N° 14).
ICC	International Chamber of Commerce (ICC). La Cámara de Comercio Internacional es la organización empresarial que representa mundialmente intereses empresariales. Se constituyó en París en 1919 y continúa teniendo su sede social en la capital francesa. Tiene personalidad propia y su naturaleza jurídica es asociativa. Sus fines estatutarios básicos son actuar a favor de un sistema de comercio e inversiones abierto y crear instrumentos que lo faciliten, con la firme convicción de que las relaciones económicas internacionales conducen a una prosperidad general y a la paz entre los países. ( <a href="http://www.iccspain.org/">http://www.iccspain.org/</a> )
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INSC	Índice Nacional de Satisfacción al Cliente. "El Índice Nacional de Satisfacción al Cliente es un sistema de evaluación que permite conocer la percepción de valor y satisfacción de los clientes de su empresa, su sector y todos los sectores de servicio más representativos del Ecuador". ( <a href="http://www.ekos.com.ec/download/Management_Loyalty/insc_empresas.pdf">http://www.ekos.com.ec/download/Management_Loyalty/insc_empresas.pdf</a> )
IRSE	Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador
LCAGC (4)	Lineamientos del Código Andino de Gobierno Corporativo, creados por la Corporación Andina de Fomento como una propuesta destinada a buscar la adopción, por parte de las empresas de la Región Andina, de un conjunto de reglas que permitan: regular el tratamiento equitativo de los derechos de los accionistas, la función de los grupos de interés social en el gobierno de las sociedades, la comunicación y transparencia informativa, y las responsabilidades del directorio de las sociedades.
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design. Es una certificación ambiental desarrollada por el Green Building Council de EEUU, una organización privada sin fines de lucro que promueve prácticas respetuosas con el medio ambiente. Para conocer más visite la página web: <a href="http://www.usgbc.org/leed/">www.usgbc.org/leed/</a>
Medio Ambiente (1)	"Es el conjunto de factores físico-naturales, sociales, culturales, económicos y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y con la sociedad en que vive, determinando su forma, carácter, relación y supervivencia." (Página N° 11)
Memoria de Sostenibilidad o Informe de Responsabilidad Corporativa	Documento organizacional que describe los impactos económicos, ambientales y sociales de las actividades que realiza la organización informante.
MIDUVI	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda del Ecuador

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Mitigación (5)	"Intervención antropogénica para reducir las fuentes o mejorar los sumideros de gases de efecto invernadero" (Página N° 16)
MUPI	Denominación simplificada de "Mutualista Pichincha"
MUPICEL	Servicio de transacciones a través del teléfono celular
MUPITO	Es la mascota de la organización y es el comunicador "oficial" a través del correo electrónico
NORMA ISO 9001-2008	"La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios." ( <a href="http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html">http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html</a> )
ODEMA	Organización de Entidades Mutuales de las Américas
Organizational Stakeholders del GRI	Miembros del Global Reporting Initiative. Los principales beneficios de los Stakeholders Organizacionales incluyen elegibilidad para votar por miembros del Consejo de Stakeholders (Stakeholder Council -SC) que aprueba nominaciones, realiza recomendaciones estratégicas a la Junta de Directores (Board of Directors -BoD), ofrece acceso especial a la red GRI, a una variedad de oportunidades para promoción y reconocimiento, y descuentos en productos y servicios de GRI.
Pacto Mundial (Pacto Global)	En 1999, en el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza), el Secretario General propuso un "Pacto Mundial" entre las Naciones Unidas y el mundo de los negocios. "El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción". ( <a href="http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html">http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html</a> )
PCR	Pacific Credit Rating, calificador de riesgos, debidamente autorizada por la Superintendencia de Bancos. Para conocer más sobre esta organización visite su página web: <a href="http://www.ratingspcr.com">www.ratingspcr.com</a>
PIB	Producto Interno Bruto
Protocolos de indicadores (3)	"...ofrece definiciones, pautas sobre la recopilación de datos y otra información con el fin de ayudar a los que preparan la memoria y asegurar la consistencia de la interpretación de los Indicadores del desempeño. Existe un Protocolo de indicadores para cada uno de los indicadores de desempeño que contiene la Guía". (Página N° 44)
Reciclaje (1)	"Consiste en convertir materiales ya utilizados en materias primas para fabricar nuevos productos". (Página N° 12)
RG&FSSS	Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement, RG Version 3.0/FSSS (Suplemento Sectorial para el Sector Financiero del Global Reporting Initiative - GRI)
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
S.R.I.	Servicio de Rentas Internas del Ecuador

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Sales Logix	Herramienta de gestión comercial para los procesos de venta.
SBS	Superintendencia de Bancos y Seguros
SERVIPAGOS	Empresa de servicios transaccionales. Para mayor información visite la página web: <a href="http://www.servipagos.com">www.servipagos.com</a>
SIV	"...es un sistema integral, coherente y de ámbito Nacional, por medio del cual el Estado Ecuatoriano entregará a través del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, el instrumento denominado "Bono para Vivienda Urbana", como un subsidio único y directo a las familias de menores ingresos, por una sola vez, bajo criterios objetivos enmarcados en un sistema transparente de calificación de beneficiarios, destinado únicamente a la adquisición, construcción, o mejoramiento de vivienda, para uso de las familias Beneficiarias. El valor del Bono para Vivienda no será reembolsado al MIDUVI, a excepción de los casos establecidos en este Título". "El Gobierno Nacional destinará anualmente recursos del Estado para la entrega de los Bonos para Vivienda, por intermedio del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda". (Ref.: Programa del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda MIDUVI – Acuerdo Ministerial 000003, Reglamento del Sistema de Incentivos para Vivienda Urbana)
Sostenibilidad (1)	"Proceso de racionalización de las condiciones sociales, económicas, educativas, jurídicas, éticas, morales y ecológicas fundamentales que posibiliten la adecuación del incremento de las riquezas en beneficios de la sociedad sin afectar el medio ambiente, para garantizar el bienestar de las generaciones futuras. También puede denominarse sustentabilidad." (Página N° 14)
Suplemento Sectorial (3)	"...Es un complemento a la Guía, que incluye interpretaciones y orientaciones sobre cómo aplicar la Guía a un sector concreto e incluye indicadores del desempeño específicos de un sector. Los Suplementos sectoriales se deberán utilizar como complemento de la Guía, no en su lugar". (Página N° 44)
UNEP-FI	La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés), es una asociación única entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el sector financiero privado a escala mundial. A través de la membresía de las casi 200 instituciones financieras quienes son Signatarias de las Declaraciones del sector financiero global sobre el desarrollo sostenible del PNUMA, y un rango de organizaciones socias, UNEP FI obra para identificar y promover la comprensión de los vínculos entre el ambiente, sociedad y la ejecutoria financiera. A través de un comprensivo programa de trabajo, UNEP FI trata de realizar su misión de: identificar; promover y realizar la adopción de las mejores prácticas socio-ambientales en todos los aspectos de las operaciones financieras. Para conocer más sobre esta iniciativa visitar su página web: <a href="http://www.unepfi.org/">http://www.unepfi.org/</a>
UNIAPRAVI	Unión Interamericana para la Vivienda

Notas:

- (1) Tomado del Glosario Ambiental en <http://www.ecoestrategia.com/articulos/glosario/glosario.pdf>
- (2) Tomado del informe final entregado por NATURA INC, sobre la auditoría ambiental realizada al Edificio Matriz, actividades Administrativas-Financieras de Mutualista Pichincha, enero 2008. Página 32.
- (3) Tomado de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, 2000-2006 GRI, versión 3.0
- (4) <http://www.gobiernocorporativo.com.ec/>
- (5) Tomado de: <http://www.ipcc.ch/pdf/glossary/tar-ipcc-terms-sp.pdf>





Estado de Pérdidas y Ganancias  
(unidades de dólares)

ENTIDAD: MUTUALISTA PICHINCHA Y RELACIONADAS  
OFICINA EN: QUITO

Form. 201  
Código Oficina: 3486  
AÑO: 2010 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		36,210,918.65
51	Intereses y descuentos ganados	24,912,081.83	
52	Comisiones ganadas	5,933,091.74	
53	Utilidades financieras	3,569,787.66	
54	Ingresos por servicios	1,795,957.42	
	EGRESOS FINANCIEROS		13,976,400.25
41	Intereses causados	10,479,174.67	
42	Comisiones causadas	2,977,650.78	
43	Pérdidas financieras	519,574.80	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		22,234,518.40
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		(19,641,321.36)
	INGRESOS OPERACIONALES	5,277,868.18	
55	Otros ingresos operacionales	5,277,868.18	
	EGRESOS OPERACIONALES	24,919,189.54	
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	24,786,588.06	
46	Otras pérdidas operacionales	132,601.48	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		2,593,197.04
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		4,870,046.29
44	Provisiones	2,600,748.75	
4505	Depreciaciones	1,248,065.20	
4506	Amortizaciones	1,021,232.34	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	MARGEN OPERACIONAL NETO		(2,276,849.25)
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		3,945,256.27
56	Otros ingresos	8,544,185.30	
47	Otros gastos y pérdidas	4,598,929.03	
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES		1,668,407.02
	Participación trabajadores		344,736.90
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO INNFA		1,323,670.12
	Impuesto INNFA		0.00
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA		546,940.06
	Impuesto a la renta		546,940.06
	Interés minoritario		0.00
	RESULTADOS A DISPOSICIÓN DE ACCIONISTAS		776,730.06

El saldo de resultados del ejercicio corresponde a la diferencia de los elementos 5 y 4, sin que implique la liquidación de las referidas cuentas



MATRIZ 18 DE SEPTIEMBRE 14-101 Y JUAN LEÓN MERA - TELF.S: 2560000 / 2560166 - QUITO ECUADOR

### INFORME DEL AUDITOR INTERNO

A la Junta General de Asociados y Directorio de Mutualista Pichincha

He efectuado la auditoría del balance general de Mutualista Pichincha al 31 de diciembre del 2010 y los correspondientes estados de pérdidas y ganancias, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha.

El examen fue practicado de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y con las Normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Estas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener una certeza razonable de si los estados financieros no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

Una auditoría incluye el examen a base de pruebas selectivas, de las evidencias que soportan las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Además incluye la evaluación de los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones relevantes hechas por la Administración, se han evaluado los controles internos de la institución. Considero que la auditoría realizada provee una base razonable para expresar una opinión.

En mi opinión, los estados financieros examinados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Mutualista Pichincha al 31 de diciembre del 2010, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Quito, marzo 3 del 2011

  
José Andrade García  
AUDITOR INTERNO



MATRIZ 18 DE SEPTIEMBRE 14-101 Y JUAN LEÓN MERA - TELF.S: 2560000 / 2560166 - QUITO ECUADOR

### OPINIÓN DEL AUDITOR INTERNO REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES PARA EVITAR EL LAVADO DE ACTIVOS

De acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador y la Ley Para Reprimir el Lavado de Activos, he podido verificar que el Directorio de Mutualista Pichincha tiene una permanente preocupación por la actualización del "Manual de Control Interno para Prevención de Lavado de Activos" y he podido constatar la aplicación de las políticas emitidas por parte de la administración de la Mutualista sobre la materia.

La gestión del oficial de cumplimiento se sujeta a las disposiciones normativas dispuestas en la Codificación de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero y en la legislación vigente para controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

En mi opinión, la gestión y los controles implementados por Mutualista Pichincha durante el periodo que terminó el 31 de diciembre del 2010, para la prevención del lavado de activos provenientes de actividades ilícitas es adecuado.

Atentamente,

  
José Andrade García  
Auditor Interno

Marzo 3 del 2011



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta de Asociados y miembros del Directorio

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha

Quito, 31 de marzo del 2011

Informe sobre los estados financieros

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante "la Mutualista"), que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2010 y los correspondientes estados de pérdidas y ganancias, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración de la Mutualista por los estados financieros

2. La Administración de la Mutualista es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.
3. Tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; por esta razón, los estados financieros no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad del Auditor

4. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros no están afectados por distorsiones significativas. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de evidencia de auditoría sobre las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos de la Mutualista, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Mutualista. Una auditoría también comprende la evaluación de que

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. Diego de Almagro N32-48 y Whimper. Edificio IBM. Planta Baja,  
Quito - Ecuador.  
T: (593-2) 3829 330, F: (593-2) 2567 010, www.pwc.com/ec



Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha  
Quito, 31 de marzo del 2011

las políticas contables utilizadas son apropiadas y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar nuestra opinión de auditoría.

Opinión

5. En nuestra opinión, los estados financieros arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha al 31 de diciembre del 2010 y los resultados de sus operaciones, las variaciones en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Requerimientos legales y regulatorios

6. Sin calificar nuestra opinión informamos que, tal como se menciona en las Notas 1 y 2 a los estados financieros, de acuerdo con disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, los estados financieros de la Mutualista deben presentarse en forma individual y consolidada con su subsidiaria, por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado. Los estados financieros adjuntos deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados.

PricewaterhouseCoopers

Registro en la  
Superintendencia de Bancos  
y Seguros del Ecuador AE - 9101

Xavier Erazo C.  
Apoderado





INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta de Asociados y miembros del Directorio

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha

Quito, 19 de abril del 2011

Informe sobre los estados financieros consolidados

1. Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y su subsidiaria, que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2010 y los correspondientes estados consolidados de pérdidas y ganancias, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración de la Mutualista por los estados financieros consolidados

2. La Administración de la Mutualista es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.
3. Tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; por esta razón, los estados financieros consolidados no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad del Auditor

4. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros consolidados no están afectados por distorsiones significativas. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de evidencia de auditoría sobre las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros consolidados por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos de la

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. Diego de Almagro N32-48 y Whimper. Edificio IBM. Planta Baja,  
Quito - Ecuador.  
T: (593-2) 3829 330, F: (593-2) 2567 010, [www.pwc.com/ec](http://www.pwc.com/ec)



Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha  
Quito, 19 de abril del 2011

Mutualista, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros consolidados, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Mutualista. Una auditoría también comprende la evaluación de que las políticas contables utilizadas son apropiadas y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar nuestra opinión de auditoría.

Opinión

5. En nuestra opinión, los estados financieros consolidados arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y su subsidiaria al 31 de diciembre del 2010 y los resultados consolidados de sus operaciones, las variaciones en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

PricewaterhouseCoopers

Registro en la  
Superintendencia de Bancos  
y Seguros del Ecuador AE - 9101

Xavier Emizo C.  
Apoderado



INFORME DEL COMISARIO

A la Junta de Asociados y miembros del Directorio de

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha

Quito, 31 de marzo del 2011

Informe sobre los estados financieros

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante "la Mutualista"), que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2010 y los correspondientes estados de pérdidas y ganancias, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración de la Mutualista por los estados financieros

2. La Administración de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.
3. Tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; por esta razón, los estados financieros no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad del Auditor Externo - Comisario

4. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros no están afectados por distorsiones significativas. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de evidencia de auditoría sobre las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos de la Mutualista, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de



Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha  
Quito, 31 de marzo del 2011

auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Mutualista. Una auditoría también comprende la evaluación de que las políticas contables utilizadas son apropiadas y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar nuestra opinión de auditoría.

Opinión

5. En nuestra opinión, los estados financieros arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha al 31 de diciembre del 2010 y los resultados de sus operaciones, las variaciones en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Requerimientos legales y regulatorios

6. Sin calificar nuestra opinión informamos que, tal como se menciona en las Notas 1 y 2, a los estados financieros, de acuerdo con disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador los estados financieros de la Mutualista deben presentarse en forma individual y consolidada con su subsidiaria, por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado. Los estados financieros adjuntos deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados.
7. Hemos dado cumplimiento, desde la fecha de nuestra contratación y como parte integrante de nuestro examen de los referidos estados financieros, a lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Compañías y, de acuerdo con lo requerido por las normas legales vigentes, informamos que:
- a) Debido a lo explicado en la Nota 22 b) y notificado a la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cifras presentadas en los estados financieros adjuntos difieren de los libros de contabilidad de la Mutualista;
- b) el examen de los estados financieros incluyó un estudio y evaluación de la estructura de control interno de la Mutualista efectuado con el alcance previsto en las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a exámenes de estados financieros. Los resultados de dicha evaluación serán comunicados a los señores directores y asociados en un informe por separado;
- c) en lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de las pruebas efectuadas no revelaron situaciones que se consideren incumplimientos significativos de normas legales, reglamentarias, estatutarias y de las resoluciones de la Junta General de Asociados y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre cumplimiento de obligaciones tributarias correspondientes al año terminado el 31 de diciembre del 2010 de la Mutualista requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.



Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito  
para la Vivienda Pichincha  
Quito, 31 de marzo del 2011

El cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias, así como los criterios de aplicación de dichas normas, son responsabilidad de la Administración de la Mutualista. Tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

- 8. La información requerida en el Capítulo IV del Título XIII del Libro Uno de la Nueva Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y de la Junta Bancaria, sobre el cumplimiento de la Mutualista de las normas para la prevención de lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas, preparada en los términos detallados en el contrato de servicios profesionales de auditoría enviado a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, consta en un informe por separado.
- 9. Debido a lo explicado en el párrafo 3 anterior, este informe de comisario se emite exclusivamente para información y uso de los accionistas y Administración de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y para su presentación a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta entidad de control y no debe ser utilizado para otros propósitos.

*PricewaterhouseCoopers*

Comisario

## ANEXO 4

### INFORME SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS



#### INFORME SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2010 y dando continuidad a los de esquemas y formatos de información y reportes, la Unidad de Riesgos mantuvo una comunicación directa con el Comité (CAIR) y el Directorio. El CAIR, efectuó las reuniones ordinarias correspondientes al periodo y sus actas fueron debidamente conocidas y aprobadas por el Directorio. Adicionalmente, en cumplimiento a la Ley General de Instituciones Financieras; estas fueron enviadas para conocimiento a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Fruto de un análisis retrospectivo, la Unidad de Riesgos, realizó ajustes al modelo de riesgo de crédito, el CAIR generó decisiones y recomendaciones sobre los nuevos resultados y tomando en consideración las situaciones coyunturales presentadas. Conjuntamente con el Negocio Financiero y el área de Sistemas, se puso en producción el procedimiento de aprobación automática con el score de originación de créditos de consumo, dando lugar a liberación de carga operativa dentro de la Unidad de Crédito.

En el ejercicio del 2010, se culminó con la estandarización de los procesos de toda la Institución, en esta tarea se acogieron las recomendaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros sobre riesgo operativo. En la actualidad, se está llevando a cabo el levantamiento de información para medir el comportamiento de los eventos de riesgos identificados y cargados dentro del sistema de riesgo operativo, bajo las nuevas estructuras de procesos.

La Unidad de Riesgos dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes y estructuras de riesgos de mercado y liquidez en concordancia con lo dispuesto por la normativa vigente.

En vista de los resultados financieros, y gracias a una adecuada gestión administrativa y de negocios, en el penúltimo trimestre del 2010 la calificadora de riesgos resolvió mantener la calificación de riesgo global de Mutualista Pichincha, la misma que es de AA (doble A).

La Unidad de Riesgos culminó el levantamiento de la matriz de riesgo integral durante el 2010 y presentó los datos arrojados por el modelo al CAIR, esta herramienta facilitará una visualización de la situación general de exposición y mitigamiento de los distintos riesgos en toda la organización, permitiendo así la toma de decisiones más eficientes en cuanto a priorizar la gestión sobre procesos y riesgos más sensibles.

En criterio del Directorio, el Comité de Riesgos y la Unidad de Riesgos han cumplido a cabalidad con las disposiciones de la autoridad sobre la materia y los planes y cronogramas de implementación que forman parte de la normativa se hallan adecuadamente ejecutados y controlados.



# ANEXO 5

## ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

Con el fin de mejorar continuamente quisiéramos conocer su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y de comunicación de MUTUALISTA PICHINCHA.

El formulario lleno por favor enviarlo a nuestras oficinas (18 de septiembre E4-161 y Juan León Mera) en sobre dirigido a Soledad Burbano, Coordinador de Responsabilidad Social ó vía correo electrónico a sburbano@mail.mpichincha.com, ó ingresando a nuestra página web: www.mutualistapichincha.com, Memoria de Sostenibilidad 2010, en ella encontrará la encuesta para ser llenada en línea.

Identifíquese con alguno de estos grupos			
Asociados/clientes			
Empleados/Colaboradores			
Proveedores			
Organismos de Control			
Competidores			
Público en general			
Valore los siguientes aspectos de esta Memoria	Bajo	Medio	Alto
Claridad en la estructura y presentación			
Importancia de la información			
Legibilidad y facilidad de entender			
Explicación de la información técnica			
Credibilidad de la información			
Después de leer la Memoria, cual es su opinión respecto a la información presentada	Malo	Regular	Bueno
La presentación sobre STAKEHOLDERS es			
La presentación sobre CLIENTES/ASOCIADOS es			
La presentación sobre TALENTO HUMANO es			
La presentación sobre PROVEEDORES es			
La presentación sobre PANECONS es			
La presentación sobre SOCIEDAD es			
La presentación sobre MEDIO AMBIENTE es			
¿Cree que existen aspectos RELEVANTES que no se encuentran reflejados en esta Memoria?	Sí <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:			
¿Cree que existen aspectos NO RELEVANTES que deben eliminarse de esta Memoria?	Sí <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:			
Si desea recibir las próximas ediciones de nuestra Memoria de Sostenibilidad, rogamos nos facilite sus datos			
Nombre:			
Dirección:			
Organización:			
E-mail:			
Teléfono:			

Los datos consignados en este formulario se conservarán de forma confidencial y serán de uso exclusivo de LA MUTUALISTA PICHINCHA. Usted tiene derecho en cualquier momento a solicitar su consulta, actualización, rectificación o anulación.