



**Mutualista Pichincha**

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

CONSTRUYENDO  
S U E Ñ O S AÑOS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2011



Elemental Chlorine Free: Certifica que parte de las fibras vírgenes o recicladas de un papel han sido blanqueadas sin uso de Cloro.



Productos elaborados con 50% de fibras recicladas, 30% de fibras posconsumo.



Certifica que los productos son elaborados con fibras 100% recicladas y que han sido blanqueadas sin uso de cloro.



Identifica a los productos elaborados con energía renovable (viento, sol, agua, etc).



Certifica que el papel posee los estándares exigidos por Forest Stewardship Council's, institución encargada de prevenir la deforestación y garantizar el uso adecuado de bosques.



Papeles reciclados, elaborados con un mínimo de 30% de fibras posconsumo. Los procesos de fabricación, incluido el empaque, son ambientalmente amigables.



Confirma el esfuerzo del fabricante por reducir la emisión de Carbono, sustancia muy nociva para el medio ambiente.



# CONSTRUYENDO S U E Ñ O S



50 AÑOS









**Mutualista Pichincha**  
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

# CONSTRUYENDO SUEÑOS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2011

A portrait of an older man with thinning grey hair, smiling slightly. He is wearing a dark navy blue suit jacket over a light blue patterned shirt and a dark tie with light blue diagonal stripes. A small, circular gold-colored Rotary International logo is pinned to his left lapel. The background is a blurred view of a city with green hills and buildings.

EL 2011, UN  
AÑO PARA  
FESTEJAR  
Y RENOVAR  
COMPROMISOS



# El 2011, un año para festejar y renovar compromisos

**H**ace 50 años, un 1o de noviembre de 1961, un grupo de ciudadanos visionarios tuvo la feliz iniciativa de constituir y fundar la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Pichincha. En una pequeña oficina de la calle Mejía, un entusiasta puñado de diez empleados, salía a recorrer las calles del centro de la ciudad de Quito para captar clientes promoviendo el ahorro como medio para acceder a una vivienda propia. Hecho histórico fue el verificar que la primera libreta de ahorros fue para el Presidente Constitucional de la República, Dr. José María Velasco Ibarra.

Cumplir 50 años para una institución como Mutualista Pichincha ciertamente no es poca cosa, dado que las estadísticas nos dicen que la mayoría de las empresas que inician en el Ecuador, a los pocos años se quedan en el camino. Mucho más relevante es llegar a estos 50 años habiéndonos convertido en la mayor entidad de su género en el país, y siendo reconocida como un referente en el mercado de la vivienda y su financiamiento a nivel nacional.

El trabajo que iniciaron con mística y sacrificio aquellos diez primeros empleados en 1961, hoy lo seguimos haciendo con más de 500 personas a través de 25 agencias y oficinas en 12 provincias del Ecuador; es así como los 2,000 dólares de depósitos del público que se lograron en ese entonces han llegado a convertirse en 321 millones de dólares, distribuidos en 273 mil libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo, 457 millones de activos administrados, y más de 35 mil operaciones de crédito activas.

Llegar hasta aquí de la forma como hemos llegado no ha sido una tarea fácil, es el fruto de la conjunción de las ideas visionarias, la vocación social, la responsabilidad, el esfuerzo y la dedicación al trabajo de personas que a lo largo de estos años han entregado lo mejor de sus capacidades en beneficio del crecimiento y fortalecimiento de la Mutualista. Es justo -sin dejar de reconocer a todos y cada uno de los empleados, funcionarios y Directivos que en distintos períodos contribuyeron con la institución- reconocer y agradecer, por todo lo que hicieron y sembraron, a quienes fundaron y dirigieron la Institución en distintos períodos:



a los ex Presidentes de Directorio: Dr. Roque Bustamante Cárdenas, Ing. Miguel Espinosa Páez, Ing. Clemente Vallejo Arcos, Sr. Marcelo Holguín Albornoz, Dr. Javier Pallares Gómez de la Torre y a los Ejecutivos de la talla del Lic. Andrés Vallejo Arcos, Lic. Luis Madera Grijalva, Sr. Jorge Arteta Martínez, Dr. Hernán Cobo Salinas, entre otros.

Lo que hoy somos es el producto de un proceso marcado por la constancia, la seriedad y la transparencia con las que nos hemos presentado ante nuestros asociados, clientes, proveedores, autoridades de control, y la comunidad en general durante ya medio siglo.

Dentro de este proceso, son dignos de particular atención y nos enorgullecen de manera especial, algunos logros que hablan por sí solos de la permanente orientación innovadora que ha guiado las decisiones estratégicas de Mutualista Pichincha, llevándonos a ser reconocidos como pioneros y líderes en diversos ámbitos como: la atención a los compatriotas emigrantes, modelos de rotación de activos financieros, sistemas constructivos no tradicionales, estándares de ornato y áreas verdes en proyectos habitacionales, tecnologías y canales alternativos para atención y prestación de servicios, entre otros.

Asimismo, en estos 50 años de vida, la sociedad ha sido testigo de la profunda vocación social de Mutualista Pichincha, la cual se ha hecho evidente a través de varios programas de apoyo a la comunidad y a entidades benéficas, aportes al fomento del arte y la cultura, y especialmente en nuestro ámbito vivandista, mediante la participación activa en la generación de soluciones de vivienda de interés social y su financiamiento.

Gracias a la labor desarrollada por la Fundación Bien Estar, estamos logrando nuestro objetivo de construir comunidades y proporcionar hogares; es decir que no sólo entregamos casas sino buen vivir, enseñamos a quienes las van a habitar a vivir en comunidad, a respetar normas y principios de convivencia y a preservar el medio ambiente.

Hoy podemos afirmar que somos una organización madura, y que hemos sabido asimilar la experiencia adquirida con el tiempo, para transformarla en lecciones aplicables en el que hacer diario; no obstante, estamos también conscientes de que los retos que nos traen los actuales tiempos revisten un mayor grado de complejidad.

Las grandes economías mundiales están atravesando por un período de crisis de dimensiones tales que han transformado el orden financiero internacional, y posiblemente todavía no hemos visto lo peor. Nuestra región y el Ecuador espe-



cíficamente, se encuentran igualmente dentro de un proceso hacia la implantación de un marco social y económico con marcadas diferencias frente a lo que ha sido el orden convencional establecido.

Ejemplos como los de España, Estados Unidos y Chile, hacen evidente que a nivel mundial la sociedad, y particularmente las generaciones jóvenes, claramente están inconformes con la manera como los gobiernos y los sistemas financieros han manejado las relaciones entre los temas económicos, políticos y sociales; es hora ya de que estas voces de inconformidad sean escuchadas con la seriedad del caso.

En Mutualista Pichincha tenemos plena conciencia de que los próximos años no pueden ser un simple hacer más de lo mismo, todos los agentes económicos estamos llamados a liderar un proceso urgente para integrar elementos de gestión de riesgos e impactos sociales y ambientales en nuestras prácticas de gobierno, en nuestros productos y servicios y en nuestros procesos operativos.


En Mutualista Pichincha no hemos escatimado esfuerzos en esta línea, es así como somos, desde el 2008, signatarios del Pacto Global y, desde el 2010, la primera institución financiera ecuatoriana miembro pleno de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Hemos adoptado igualmente desde hace 5 años, la sana práctica de informar al público sobre nuestra cultura de responsabilidad social corporativa, mediante la publicación anual de nuestra memoria de sostenibilidad, elaborada bajo estándares internacionales de reporte.

La Responsabilidad Social Empresarial, no es un simple eslogan en Mutualista Pichincha, es una cultura institucional, es la condición de toda actividad que desarrollamos.

En este año de aniversario, tengo el gran honor de presentar a ustedes nuestra 5ta. Memoria de Sostenibilidad **50 años construyendo sueños**. En ella encontrarán cómo nuestra responsabilidad social empresarial se plasma para satisfacer las necesidades de nuestros principales grupos de interés. Quiero, además, renovar nuestro compromiso indeclinable de seguir impulsando y afianzando las mejores prácticas socialmente responsables y los principios del Pacto Global.

Ing. Marcelo López Arjona  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO





INTEGRAR,  
ADOPTAR,  
ACTUAR



# Integrar, Adoptar, Actuar

**L**a responsabilidad social empresarial es un concepto muy vasto. Sin duda tiene muchas connotaciones y resulta muy difícil decir que una u otra práctica sea la mejor ó la más correcta ó la más adecuada. Por ello, en Mutualista Pichincha a lo largo de nuestro accionar y más particularmente en los últimos años, hemos mirado y ejercido la Responsabilidad Social Empresarial bajo tres conceptos:

- Entender que la actuación de la empresa se hace en una dimensión muy amplia y que las instituciones deben abandonar la visión extremadamente estrecha de su propio negocio. Sólo cuando la empresa reconoce que sus acciones trascienden el nivel del mercado, es cuando también reconoce la existencia de otras contrapartes (STAKEHOLDERS), hasta tanto invisibles. **Reconocer al Ambiente, a la Naturaleza, al Estado, a sus Proveedores, a sus Colaboradores y a los mismos Clientes como elementos integrales de su gestión** es, por consiguiente, el primer paso de una actuación socialmente responsable.

- Adoptar **una postura de Rendición de Cuentas también integral**. No es posible seguir solamente rindiendo cuentas en lo financiero, en la rentabilidad, o en la penetración de mercado. Se debe rendir cuentas **a todas las contrapartes, no solo a los accionistas**, y además se deben trazar metas y objetivos a cumplir para cada una de éstas.

- Actuar, **la verdadera Responsabilidad Social Empresarial emerge cuando la empresa toma un paso proactivo hacia la sociedad y el entorno en el que se desenvuelve y comienza a actuar como un agente vigoroso de cambio**. Esa voluntad de incidir con el ejemplo y con la acción es la que marca la culminación de ese proceso que se inició con el reconocimiento de su impacto, que se amplió con la rendición de cuentas, pero que corre el riesgo de ser inocuo si no se traduce en un impacto positivo en el ambiente integral que rodea la gestión empresarial.

Sin lugar a dudas, los conceptos deben ser descendidos en tareas concretas. En el 2011, quisiera resaltar algunas de estas acciones:

- **Fortaleciendo las instancias de Gobierno Corporativo:** una segunda evaluación de nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, a través de



una empresa especializada externa, dio como resultado una calificación de 91.04%, muy superior al 67.74% de la primera evaluación.

- **Comprometiendo aún más a nuestros colaboradores:** en conjunto con la Fundación Bien-Estar lanzamos el programa “MUPI VOLUNTARIO”, a través del cual capacitamos a 26 colaboradores en “Valores para la Convivencia” y “Creación de microempresas caseras”, quienes, luego, capacitaron a 561 estudiantes y sus padres de familia en colegios de la ciudad de Quito y Latacunga.

- **Motivando al sector financiero ecuatoriano:** organizamos, en conjunto con UNEP-FI y la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, el “Taller de Entrenamiento Básico sobre Identificación y Evaluación de Riesgos Socio ambientales en los Procesos Crediticios”. En él participaron 31 ejecutivos de riesgo y crédito. El 89% de los participantes calificó el taller de excelente. Gracias a este evento hoy somos dos instituciones financieras ecuatorianas miembros activos del UNEP-FI.

- **Ayudando a mejorar la calidad de vida:** firmamos un convenio con la Vicepresidencia de la República para la donación, por parte de la MUPI, de 50 casas (una por cada año de vida institucional) a favor de personas con discapacidades identificadas y/o diagnosticadas por la Misión Manuela Espejo.

- **Construcción Sustentable:** la herramienta de evaluación ambiental de las edificaciones ha sido prácticamente concluida y en el proceso la hemos socializado ante instancias directivas al interior de la organización y del Municipio de Quito, y la estaremos presentando, en la Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social de la Empresa (CSRAméricas 2012) a realizarse en la ciudad de Quito el mes de Mayo del 2012.

- **Buscando influir en el entorno:** fuimos invitados a contar nuestra experiencia y visión socialmente responsable en revistas especializadas como Ekos (enero 2011) y América Economía (febrero 2011); a participar con nuestro estudio de caso en una publicación<sup>(1)</sup> sobre experiencias ecuatorianas en RSE; y, por último, en el documento UNEP FI GUIDE TO BANKING & SUSTAINABILITY, se publicó un extracto de nuestra visión

(1) La Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana (AHK), la Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ), AVINA, y CONQUITO/ CEDET impulsaron la elaboración de una publicación de experiencias reales de empresas ecuatorianas en la implementación de modelos de gestión y/o proyectos de responsabilidad social empresarial, para ello invitaron a Mutualista Pichincha a participar con su experiencia. El documento será publicado en el año 2012.





socialmente responsable como uno de los ejemplos de aplicación. En la misma línea, fuimos nombrados miembros del Business Advisory Board de la Universidad Del Pacifico – Campus Quito, cuyo principal objetivo es promover la adopción y práctica de los principios del Pacto Global; y Vicepresidentes del Directorio de la Red Local del Pacto Global.

El 2011 -nuestro quincuagésimo aniversario- fue un año muy bueno para Mutualista Pichincha, tanto sus resultados financieros como no financieros fueron alentadores. A lo largo de este documento se explicita lo alcanzado.

El 2012, si bien se estima habrá un desempeño de la economía ecuatoriana similar al 2011, se avizoran retos importantes para la institución relacionados con el Marco Jurídico, pues en marzo del año 2012 se ha publicado la Ley Reformatoria a la ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la cual se crean mecanismos de fortalecimiento patrimonial de las Mutualistas. Esta reforma ha sido ampliamente promovida por la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador, por lo que estamos satisfechos y deseosos de emprender en las diferentes reformas estatutarias y estructurales que permite la nueva normativa.

Este será el principal reto institucional del 2012. Desde el ámbito financiero y no financiero, se han establecidos metas y objetivos, los mismos que han sido aprobados por el Comité de RSE y que son presentados en cada uno de los capítulos de esta 5ta. Memoria de Sostenibilidad.

Les invito a leer este documento, a conocer sobre lo que estamos haciendo y a reflexionar sobre lo que todos y cada uno de nosotros podemos hacer por nuestra sociedad.

Ing. Mario Burbano de Lara  
GERENTE GENERAL



# Marco para la memoria de sostenibilidad

## • PARÁMETROS DE LA MEMORIA

**E**sta 5ta. Memoria de Sostenibilidad: **50 años construyendo sueños**, mantiene su alineación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3, al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero (RG&FSSS<sup>2</sup>) del Global Reporting Initiative (GRI); y a los principios del Pacto Global. Adicionalmente, el Comité de RSE analizó y decidió realizar un primer esfuerzo para alinear nuestras prácticas socialmente responsables a la ISO 26000, así esta 5ta. Memoria incluye un índice que permite al lector conocer el estado en el que se en-

cuentra la institución frente a las definiciones y recomendaciones de esta normativa internacional.

La información presentada corresponde al período comprendido entre el 1º de enero del 2011 hasta el 31 de diciembre del 2011, asegurando de esta forma la comparación de datos con años anteriores. No han habido cambios ni en la cobertura ni en el alcance con respecto a la Memoria 2010.

Hemos mantenido la presentación de los resultados de Mutualista Pichincha y de Panecons en forma separada, por tratarse de dos empresas con actividades diferentes - la primera una institución financiera y

(2) Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, RG Version 3.0/FSSS Final Version.



la otra una industrial-. Aunque no hemos logrado definir la mejor forma de consolidar algunas cifras para que el lector pueda tener una visión global de algunos impactos, nos comprometemos a profundizar en esta posibilidad para el 2012.

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, y alguna otra medida de expresión distinta a las mencionadas, se especifica en cada caso.

Se ha mantenido la metodología de cálculo de la Memoria 2010 en casi toda la información; en los casos en que hemos debido revisar la forma de procesamiento de datos, se ha realizado para los dos años, y se ha introducido una nota explicativa al respecto en cada caso específico.

La información reportada ha sido sometida a una verificación 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.

En el 2011 se continuó trabajando en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, documento que contiene objetivos, definiciones, políticas y procedimientos para la elaboración del documento, incluye además un anexo en el que se especifican todos los elementos e indicadores que debe contener, sus responsables, forma de medirlos, etc. Es sin lugar a dudas un documento que institucionaliza, aún más, este proceso emprendido desde el 2007. Su conclusión está prevista para el 2012.

Por último, al igual que el año pasado, hemos incluido un Glosario que esperamos permita una mayor claridad sobre nuestra rendición de cuentas.

#### • DEFINICIÓN DEL CONTENIDO:

En el 2007, la Alta Gerencia y Directorio emprendió un proceso en el cual se establecieron los ejes estratégicos y materiales<sup>(3)</sup> para el desempeño sostenible de Mutualista Pichincha. Desde ese año, se ha mantenido el proceso, en el cual anualmente, los líderes de ámbitos replantean o ratifican los objetivos estratégicos y metas para el año en curso, los mismos que son presentados y aprobados en el Comité de RSE liderado por la Gerencia General y Presidencia del Directorio. Durante el 2011, se procedió en concordancia, y el Comité ratificó los ejes estratégicos y aprobó las actividades y metas planteadas por los líderes. En total mantuvo 3 reuniones de seguimiento y control. El cumplimiento promedio fue del 63%. De las 34 actividades planteadas, 13 fueron cumplimentadas en un 100%, 14 iniciadas y en proceso, y 7 no comenzadas.

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

#### • PUNTO DE CONTACTO:

Para cualquier aclaración o ampliación de la información presentada por favor contactar a Soledad Burbano, Coordinadora de Responsabilidad Social, a su e-mail: sburbano@mail.mpichincha.com

(3) Para conocer en detalle el proceso seguido para la definición de ejes estratégicos referirse a los capítulos Marco de la Memoria de Sostenibilidad en nuestras memorias anteriores en la siguiente dirección de internet: [http://www.mutualistapichincha.com/mupi/top1\\_trayectoria.jhtml;jsessionid=YUREA3WAHDVR3FQFIDNSSFEQ](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/top1_trayectoria.jhtml;jsessionid=YUREA3WAHDVR3FQFIDNSSFEQ)

# CONSTRUYENDO S U E Ñ O S

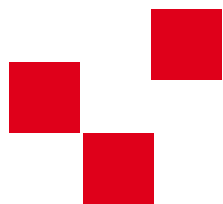
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2011



# ÍNDICE DE CONTENIDOS



INTRODUCCIÓN	PÁGINA
<b>Mensaje del Presidente del Directorio:</b> El 2011, un año para festejar y renovar compromisos.	7
<b>Mensaje del Gerente General:</b> Integrar, Adoptar, Actuar	11
<b>Marco para la memoria de sostenibilidad:</b> Alineada al GRI, PACTO GLOBAL e ISO 26000.	14
<b>CAPÍTULO 1 PERFIL INSTITUCIONAL:</b> La puerta abierta a los sueños de los ecuatorianos	19
<b>CAPÍTULO 2 GRUPOS DE INTERÉS:</b> La puerta abierta a la comunicación	39
<b>CAPÍTULO 3 CLIENTES Y ASOCIADOS:</b> La puerta abierta a relaciones perdurables	47
<b>CAPÍTULO 4 TALENTO HUMANO:</b> La puerta abierta a nuestros colaboradores	71
<b>CAPÍTULO 5 PROVEEDORES:</b> La puerta abierta a sólidas relaciones	83
<b>CAPÍTULO 6 PANECONS S.A:</b> La puerta abierta al futuro de la construcción	89
<b>CAPÍTULO 7 SOCIEDAD:</b> La puerta abierta para construir comunidades	105
<b>CAPÍTULO 8 MEDIO AMBIENTE:</b> La puerta abierta a un mejor futuro	113
<b>CERTIFICACIÓN GRI</b>	121
<b>INFORME DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA EXTERNA</b>	122
<b>ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN</b>	124
<b>ANEXOS</b>	125



# PERFIL INSTITUCIONAL





LA PUERTA ABIERTA A  
LOS SUEÑOS DE LOS  
ECUATORIANOS

1



A photograph of a yellow building with a stone facade and a balcony, featuring a text overlay. The building is a corner structure with a yellow stucco finish and a dark wooden roof. The central part of the facade is made of grey stone blocks. It has a balcony with a metal railing and potted plants. The entrance is a double door with a metal grille and decorative panels. There are several windows with white frames and dark shutters. A text overlay is centered on the image.

LA PUERTA  
ABIERTA A LOS  
SUEÑOS DE LOS  
ECUATORIANOS

Mutualista  
Pichincha





## Naturaleza legal

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” es una Institución Financiera de Derecho Privado, 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 de sus asociados. Actúa y opera bajo el exclusivo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

## Gobierno corporativo

La Junta General de Asociados es el órgano supremo de Mutualista Pichincha y 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. Todos los colaboradores de Mutualista Pichincha son, además, asociados.

La Junta General de Asociados elige a los Miembros del Directorio, de entre los Asociados que cumplan con los requisitos exigidos para el efecto, mediante votación escrita, universal, directa, secreta y por el sistema de lista completa. Duran en sus funciones hasta 2 años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente <sup>(4)</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, y a los Di-

rectores que conforman las Comisiones especializadas. El Directorio tiene una activa participación en los procesos de toma de decisiones estratégicas a través de la participación de sus miembros en las catorce comisiones y comités especializados existentes, las mismas que están conformadas por miembros del Directorio y funcionarios de la administración. Durante el 2011 mantuvieron 41 sesiones ordinarias y extraordinarias<sup>(5)</sup> de Directorio y más de 100 de Comisiones y Comités

Adicionalmente, el Presidente del Directorio junto al Gerente General lideran el Comité de RSE, instancia que aprueba y controla los proyectos e indicadores claves de RSE.

Cumplimos con el **91%**  
de los lineamientos del Código  
Andino de Buen  
Gobierno Corporativo

(4) Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 29

(5) Para conocer las Comisiones y Comités del Directorio referirse a la Memoria 2010 en la siguiente página web: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/26/zoomed>



**E**l 100% de los miembros del Directorio son independientes, no ejercen ningún cargo directivo en la Administración.

El Gerente General funge como Representante Legal, Judicial y Extrajudicial y administra la Institución bajo la vigilancia y control del Directorio, dura en sus funciones 5 años pudiendo ser reelegido indefinidamente <sup>(6)</sup>.

La gestión del Directorio es evaluada anualmente por la Junta General de Asociados.

El Presidente y Vicepresidente del Directorio perciben un honorario mensual y el resto de Directores

## **Conformación del Directorio**

### **DIRECTORES PRINCIPALES**

Ing. Marcelo López Arjona Presidente  
Sr. Nicanor Calisto Cabezas Vicepresidente  
Dr. Patricio Bueno Martínez  
Ecom. Alfonso Arroyo Sáenz  
Lcda. Marcela Hernández Rosseau

### **DIRECTORES SUPLENTES**

Ing. Esteban Zambrano Varea  
Lic. Roberto Gabela Arias  
Ing. Cristina Arteaga Varea

(6) Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 43



perciben una dieta por sesión asistida, estos montos son definidos en base a buenas prácticas del mercado y aprobados por el Directorio.

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 su participación en las

Juntas de Asociados y los mecanismos establecidos en los estatutos <sup>(7)</sup>; 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>(8)</sup>.

## Filosofía Institucional

### Misión

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

### Visión

Vivienda y calidad de vida alcanzables para todos

## Valores institucionales

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

(7) Para conocer más detalles al respecto referirse a la Memoria 2010 en la siguiente página web: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/27/zoomed>

(8) Estatutos de la AEMP: Artículo 32



## Principios de Actuación

**Rendición de Cuentas y Transparencia:** nos hemos auto impuesto esta obligación frente a la sociedad. Anualmente, desde el 2007, publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad que está permanentemente en la página web, al igual que los Informes a la Junta de Asociados, los informes de la calificadora de riesgos y el tarifario de nuestros servicios. Éste, además, está visiblemente ubicado en todas las agencias y oficinas.

**Conducta Ética, respeto a la legalidad:** es la base de todas nuestras actuaciones. Cumplimos con las leyes nacionales, los tratados internacionales que nos aplican, e incluso, en algunos casos, vamos más allá, auto imponiéndonos códigos voluntarios de conducta. Contamos con un Código de Ética, un Reglamento Interno de Trabajo, un Manual de procesos para la prevención, detección y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, un Manual integral de riesgos, Políticas de responsabilidad de Productos y de Comunicaciones de Marketing entre las principales.

**Respeto a los intereses de las partes interesadas:** reconocemos la existencia plena de nuestras partes interesadas, buscamos actuar en relaciones ganar-ganar, son parte integral de nuestra gestión <sup>(9)</sup>.

**Respeto a los derechos humanos:** consideramos que todos los actores en una sociedad deben colaborar en la promoción y defensa de los mismos. Contamos con una política explícita, alineada a códigos internacionales, sobre la temática. Medimos y

transparentamos los incidentes a través de nuestras Memorias de Sostenibilidad. Vamos más allá que el ámbito interno, promoviendo en los proveedores prácticas de su respeto, así por ejemplo, a la empresa de seguridad se le exige anualmente que capacite, al personal asignado a la Mutualista, en la materia. En el 2012 queremos reforzar el proceso, para lo que se ha definido, realizar un diagnóstico de percepción al interior de la organización, a cargo de profesionales externos e independientes. Y completaremos las charlas de sensibilización/capacitación sobre la Declaración Universal de Derechos Humanos para todo el personal de las agencias regionales.



(9) Ver Capítulo 2 Stakeholders para conocer más sobre como aplicamos este principio de actuación.



## Mercado objetivo y principales líneas de actividad<sup>(10)</sup>

**E**l 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 migrantes que viven en otros países (USA, Italia, España) y a empresas constructoras de proyectos inmobiliarios de vivienda.

Contamos con dos líneas de negocios: inmobiliario y el área financiero.

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

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

- **Sistema constructivo industrializado HORMI2** que ofrece ventajas competitivas ambientales y estructurales <sup>(11)</sup>.

- **Sistema constructivo prefabricado Casa Lista** que ofrece una opción económica con calidad para satisfacer la demanda de vivienda social.

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

**9.890**

viviendas propias construidas desde 1970

**1.301** lotes,

oficinas y locales comerciales construidos desde 1970

**USD 248.4**

millones en activos crediticios propios

(10) Para ver detalle sobre las características de los productos y servicios, visite la página web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)

(11) Referirse al Capítulo 6, sobre nuestra subsidiaria Panecons S.A., para conocer este sistema constructivo.





**USD 457.1**

millones en activos financieros  
administrados

**35.255**

operaciones de  
crédito activas

**273.865**

libretas de ahorro y certificados  
de depósitos a plazo

La oferta de crédito está íntimamente vinculada 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.

Ofrecemos una serie de servicios colaterales, como tarjeta de crédito, en alianza con Mastercard; tarjeta de débito; transacciones on-line, a través de la web y/o teléfono celular, tales como consultas, transferencias, pagos de servicios públicos, etc.

Durante el 2011, desarrollamos 3 nuevos productos, los mismos que estuvieron en planes pilotos y que serán plenamente comercializados durante el 2012.

**1. MUPI FAST:** para pago de nómina al personal de empresas o instituciones.

**2. MUPI CASH MANAGEMENT:** para brindar el servicio del proceso de recaudación que realizan Colegios, Universidades, Empresas, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Profesionales, etc.

**3. CAJAS DE AHORRO:** producto dirigido a las Asociaciones de Empleados de empresas para el manejo y administración de los fondos.

Mis estudios, mi sueño, mi futuro

La puerta abierta a tus sueños

Hemos cumplido en 50 años los sueños de miles de estudiantes ecuatorianos, que lograron culminar sus carreras.

**Mutualista Pichincha**  
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

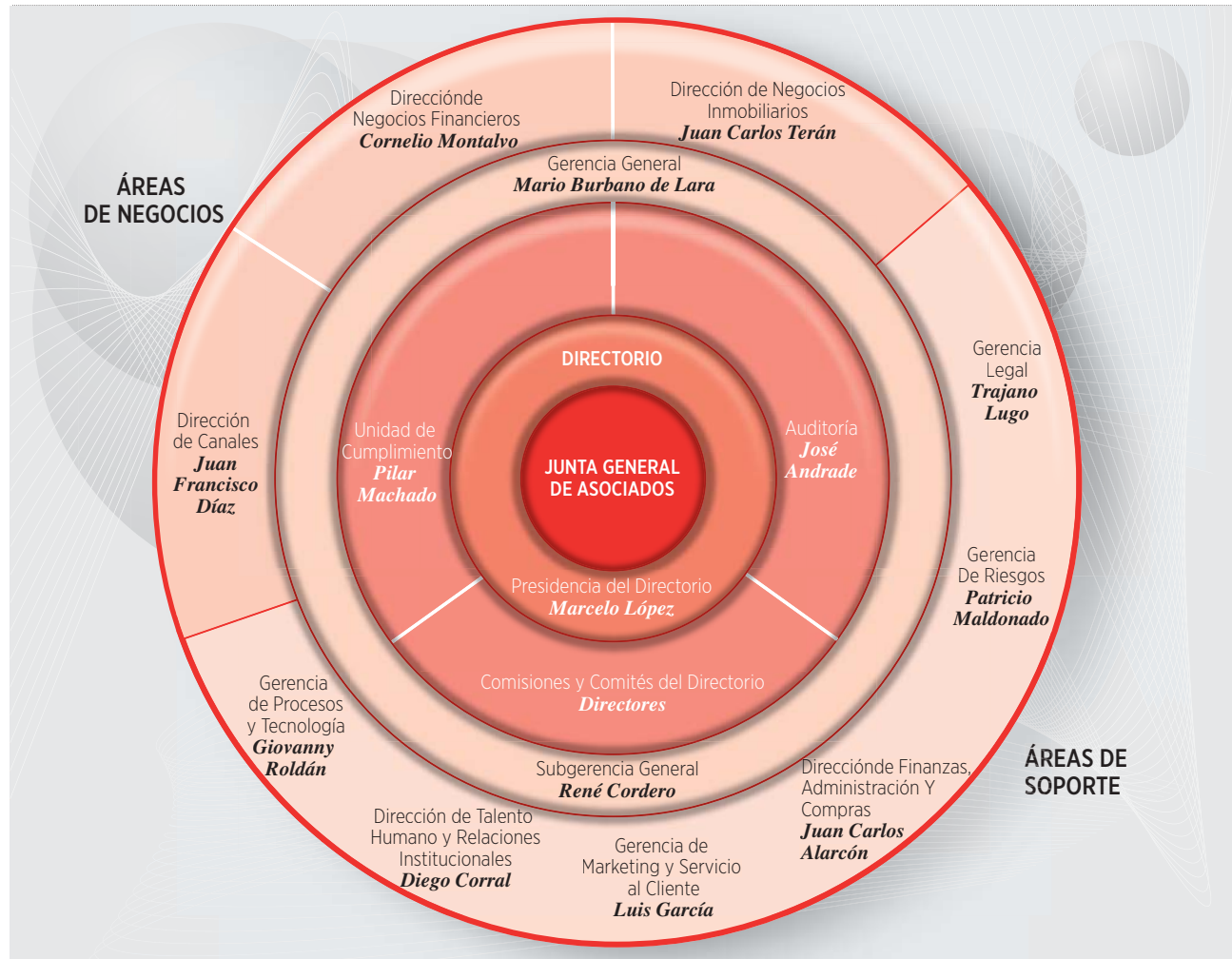
1700 MUTUALISTA  
6 8 8 2 5  
www.mutualistapichincha.com

50  
AÑOS



# Características organizacionales

## Estructura

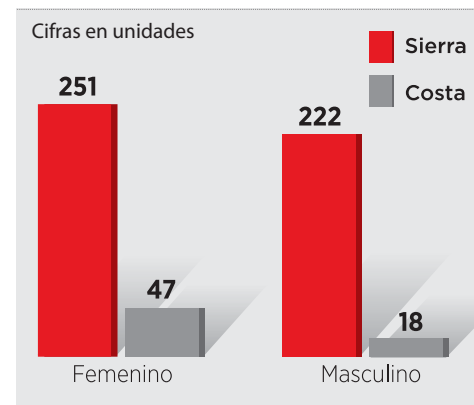




## Colaboradores



### Composición por género y región



## Cobertura Geográfica

**Cobertura Nacional:** en 13 ciudades, 25 agencias a nivel nacional, 11 en Quito y 14 en provincias, siendo la oficina matriz en la ciudad de Quito, Ecuador.

**Facilidades Tecnológicas:** en el 2011 firmamos una importante alianza con Banco del Pacífico, donde incorporamos a la red de servicios bancarios el sistema Puntomático (MUPIMÁTICO), por medio del cual los clientes y no clientes pueden realizar, a nivel nacional, pagos de servicios básicos a través de las ventanillas

de la Mutualista. Adicionalmente, contamos con una red de 31 cajeros automáticos y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional; 63 puntos de atención a través de las oficinas de Servipagos.

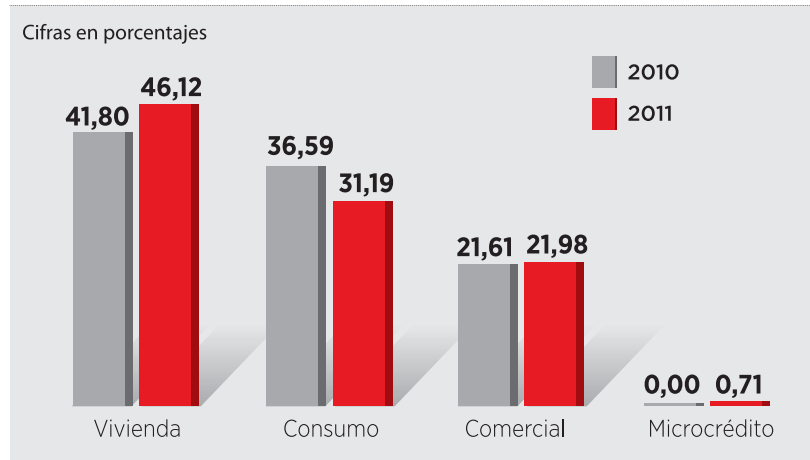
**Atención en el exterior:** mantenemos una alianza estratégica con Unión Andina, quienes cuentan con oficinas en: Estados Unidos (New York, Newark); España (Madrid, 2 oficinas y Barcelona); e, Italia (Génova), ésta última reactivada en el año 2011.



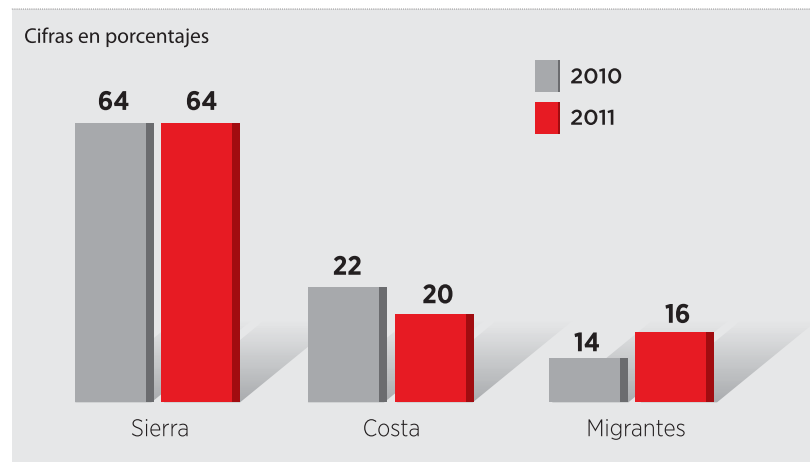


# Composición y distribución de la cartera

## Cartera por tipo de crédito

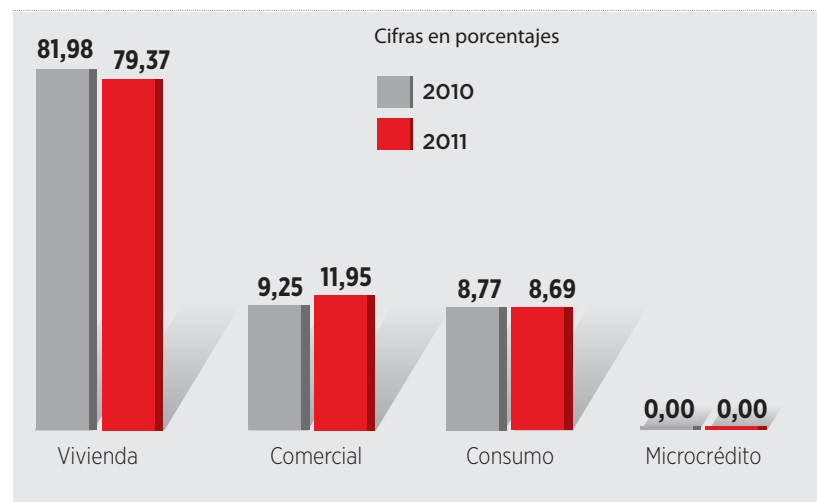


## Cartera por Región

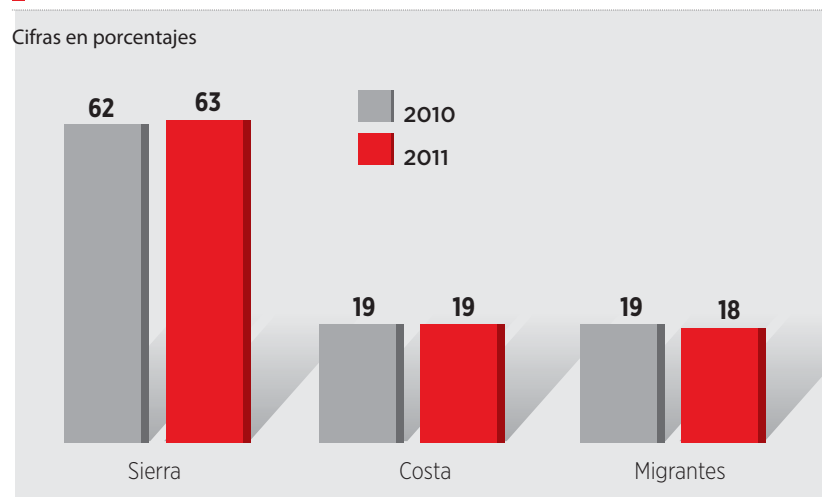




### Saldo del Total Cartera Administrada por tipo de Crédito



### Total cartera administrada por región





## Entorno Macroeconómico 2011



El PIB del sector financiero  
tuvo un crecimiento superior

a **11%** en el año

**E**l PIB del Ecuador experimentó un repunte y su crecimiento, se estima entre 6% y 9% impulsado principalmente por los sectores de la construcción y suministro de energía.

- El PIB del sector financiero tuvo un crecimiento superior a 11% en el año, y la actividad de intermediación financiera fue altamente rentable generando utilidades muy superiores a las del ejercicio anterior. Tanto la cartera, como los depósitos en el sistema financiero privado crecieron a un ritmo aproximado

de 15%, siendo la cartera de mayor crecimiento porcentual la de consumo con 33%, seguida de los microcréditos cuyo saldo se incrementó en 20%, produciéndose un fuerte contraste con el comportamiento de la cartera comercial y la de vivienda, mismas que experimentan un estancamiento en su saldo dentro del sistema financiero privado, debido principalmente a la intervención del BIESS.

- En cuanto a sub sectores, se destaca que la banca ha perdido en general un 2% de su participación en



beneficio de las cooperativas reguladas, mientras que las mutualistas y sociedades financieras mantienen su market share en captaciones y cartera, con excepción de la cartera de vivienda en la que el mutualismo ganó tres puntos porcentuales de participación.

- En el Sector Inmobiliario, el Banco del IESS fue el mayor inversionista en el sector inmobiliario mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios a sus afiliados. Ocurrió un efecto contrario en el caso del MIDUVI, que a partir de enero de 2011, regresó a limitar el bono de vivienda para casas de hasta 20 mil dólares, y ya no de hasta 60 mil dólares como había sido en el 2010, restringiendo así la entrega de fondos al sector

predominantemente social.

- Ciertamente, todos los actores del sector se ven beneficiados por la importante dinámica que se genera por la actividad del BIESS y de hecho ha sido evidente que empresas extranjeras y emprendedores locales identificaron en la promoción inmobiliaria una oportunidad de negocio, por lo cual se ha incrementando la oferta de viviendas y la competencia en el sector. Durante el 2011 la oferta de vivienda para todos los segmentos se ha incrementado en proporciones importantes.

Tanto la cartera, como los depósitos en el sistema financiero privado crecieron a un ritmo aproximado de

**15%**

Durante el **2011** la oferta de vivienda para todos los segmentos se ha incrementado en proporciones importantes





## Resultados Financieros<sup>(12)</sup>

### Estados de situación

cifras en miles de dólares

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>ACTIVO</b>								
DEPOSITOS OVERNIGHT	12.307,1	16.469,2	15.608,8	21.379,1	31.665,3	28.924,0	18.049,7	18.609,3
FONDOS INTERBANCARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
INVERSIONES	18.204,8	17.543,0	55.708,7	51.637,5	28.594,9	29.407,2	51.899,7	30.686,4
CREDITOS VIGENTES	106.299,8	129.731,2	123.967,1	154.715,1	160.487,7	152.212,9	179.956,5	246.389,5
BIENES REALIZABLES	35.954,3	45.122,6	53.991,7	50.473,0	49.699,9	44.992,3	46.233,6	51.230,0
<b>SUBTOTAL PRODUCTIVOS</b>	<b>172.766,0</b>	<b>208.866,0</b>	<b>249.276,2</b>	<b>278.204,7</b>	<b>270.447,7</b>	<b>255.536,4</b>	<b>296.139,5</b>	<b>346.915,2</b>
FONDOS DISPONIBLES	8.364,6	9.217,7	11.592,0	12.534,4	14.331,0	6.069,0	8.450,4	9.389,4
CREDITOS VENCIDOS	568,5	682,1	1.154,1	881,0	1.185,0	846,7	1.157,1	1.420,4
CARTERA N.D.I.	2.526,2	3.896,0	5.634,6	5.859,6	8.150,0	5.539,2	5.624,9	5.143,6
(PROVISIONES)	-3.670,6	-4.861,7	-5.283,3	-5.099,7	-5.200,5	-4.963,9	-5.085,1	-6.124,8
CUENTAS POR COBRAR	1.772,0	3.057,2	4.617,7	5.813,4	3.631,0	6.360,4	7.639,7	4.700,1
BIENES ADJUDICADOS	163,0	801,7	771,8	838,5	2.412,5	887,3	2.661,2	2.264,5
ACTIVO FIJO	2.430,6	4.535,7	4.794,2	6.403,6	6.274,9	6.223,9	5.697,8	5.248,7
OTROS ACTIVOS	7.122,9	6.070,4	7.248,0	7.065,0	7.550,8	13.119,7	18.631,4	8.625,8
<b>SUBTOTAL IMPRODUCTIVOS</b>	<b>19.277,2</b>	<b>23.399,1</b>	<b>30.529,1</b>	<b>34.295,9</b>	<b>38.334,6</b>	<b>34.082,3</b>	<b>44.777,4</b>	<b>30.667,7</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</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>	<b>377.582,9</b>
<b>PASIVO</b>								
DEPOSITOS VISTA	94.510,4	114.000,9	122.883,8	130.769,4	131.518,8	135.174,9	158.185,7	169.230,6
DEPOSITOS PLAZO	74.567,0	85.112,8	106.551,6	124.431,6	115.822,2	107.687,3	129.064,7	148.465,5
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	3.095,9	8.648,4	19.032,4	20.935,1	21.428,0	11.058,2	15.228,2	14.014,2
<b>SUBTOTAL CON COSTO</b>	<b>172.173,2</b>	<b>207.762,0</b>	<b>248.467,8</b>	<b>276.136,2</b>	<b>268.769,1</b>	<b>253.920,5</b>	<b>302.478,6</b>	<b>331.710,3</b>
OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,0	5,3	59,8	11,6	13,3	8,4	50,6	6,0
CUENTAS POR PAGAR	5.157,1	6.925,1	9.949,7	11.764,7	13.655,5	8.746,9	8.671,9	10.793,4
APORTES DE PRESTATARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2.053,8
DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2.071,1
OTROS PASIVOS	1.289,4	1.373,8	1.486,4	2.004,9	2.712,0	2.239,9	3.475,5	2.067,3
<b>SUBTOTAL SIN COSTO</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>	<b>16.991,6</b>
PATRIMONIO	11.413,6	13.423,4	16.198,8	20.576,1	22.632,4	23.703,1	24.833,8	26.240,3
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.009,8	2.775,3	3.642,8	2.007,1	1.000,0	1.000,0	1.406,6	2.640,6
<b>TOTAL PAS. PATR. Y RESUL.</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>	<b>377.582,9</b>

(12) Referirse al Anexo 3 para los resultados financieros consolidados: [http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/balances\\_financieros\\_consolidados\\_mupi.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf)



## Estados de resultados

cifras en miles de dólares

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
INTERESES GANADOS	14.399,3	16.488,9	19.867,0	24.266,1	24.775,0	20.142,2	24.187,3	29.135,4
INTERESES PAGADOS	-6.021,5	-6.217,9	-9.101,3	-11.342,0	-11.693,1	-9.767,4	-10.480,9	-10.495,6
UTILIDADES FINANCIERAS NETAS	311,8	639,4	441,8	102,4	721,6	1.982,7	363,2	121,0
MORA E INT. EJERC. ANTERIORES	782,5	629,8	750,1	525,2	848,6	1.127,5	1.025,2	987,8
<b>INTERESES NETOS</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>	<b>19.748,6</b>
COMISIONES NETAS	2.794,3	3.764,4	4.159,1	3.436,0	999,5	2.067,3	5.720,7	6.064,5
MANDATO	1.548,3	3.301,4	4.376,4	4.169,2	1.517,1	1.012,7	1.294,4	1.184,7
VENTA DE VIVIENDAS	974,3	1.785,6	3.070,4	1.642,8	909,4	1.317,4	1.617,5	726,3
INTERM. VENTA CARTERA Y DER. FIDUCIARIOS (1)	0,0	0,0	0,0	0,0	2.932,3	3.677,5	2.538,3	1.974,6
OTROS INGRESOS (VPP)	2.710,8	2.543,1	3.139,8	4.402,6	3.662,5	2.210,7	957,2	139,7
<b>OTROS INGRESOS ORDINARIOS</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>	<b>10.089,8</b>
GASTOS DE PERSONAL	-5.505,0	-7.328,3	-8.221,8	-8.988,9	-8.722,1	-8.682,5	-9.099,0	-10.639,2
GASTOS DE OPERACIÓN	-7.339,3	-9.134,3	-9.644,3	-10.912,8	-11.390,0	-11.322,9	-8.783,3	-8.624,2
DEPRECIACION Y AMORTIZACION	-722,7	-938,9	-1.403,8	-1.359,3	-1.520,4	-2.011,1	-2.011,9	-1.873,4
OTROS ORDINARIOS (VPP)	0,0	0,0	-49,6	-326,2	-465,0	-233,6	-1.248,8	0,0
<b>GASTOS OPERACIONALES</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>	<b>-21.136,8</b>
PROVISIONES	-1.833,8	-1.582,2	-1.112,7	-1.952,9	-1.550,2	-2.054,3	-2.439,1	-2.299,5
INGR./EGR. EXTRAORDINARIOS	2.054,0	2.064,4	1.893,8	2.289,2	3.398,4	4.922,4	1.763,6	1.002,9
<b>RESULTADO OPERATIVO</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>	<b>7.405,0</b>
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	-2.143,2	-3.239,9	-4.522,1	-3.944,4	-3.423,5	-3.388,4	-3.997,8	-4.764,3
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</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>	<b>2.640,6</b>

(1) Para efectos de una mejor visualización de la información gerencial se presenta este rubro de manera separada.



## Estados de resultados

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>RENTABILIDAD</b>								
MARGEN FINANCIERO / ACTIVO TOTAL	4,36%	4,42%	3,89%	4,00%	4,11%	3,68%	4,03%	4,49%
INGRESOS EN REALIZABLES / ACTIVOS REALIZABLES	4,31%	5,73%	3,17%	4,74%	2,42%	2,93%	3,24%	1,42%
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVO	1,05%	1,19%	1,30%	1,01%	0,51%	0,35%	0,67%	0,70%
RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO TOTAL	17,61%	20,68%	20,37%	10,12%	6,97%	4,22%	9,25%	10,06%
<b>LIQUIDEZ</b>								
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL CAPTACIONES	12,51%	13,31%	12,20%	13,33%	18,79%	14,59%	9,23%	8,81%
FONDOS DISPONIBLES / DEPOSITOS A LA VISTA	22,80%	23,82%	23,20%	25,93%	35,67%	26,49%	16,75%	16,54%
<b>SOLVENCIA</b>								
TOTAL PASIVO / TOTAL PATRIMONIO	1.582,58%	1.630,29%	1.627,32%	1.418,76%	1.264,34%	1.121,86%	1.274,40%	1.338,94%
ÍNDICE DE PATRIMONIO TÉCNICO	10,95%	10,17%	10,62%	10,99%	11,80%	10,90%	9,95%	10,03%
<b>CALIDAD DE CARTERA</b>								
MORA SIMPLE	0,52%	0,51%	0,88%	0,55%	0,70%	0,55%	0,62%	0,57%
MORA AMPLIADA REAL (NO CONTABLE)	2,83%	3,41%	5,19%	4,17%	5,50%	4,03%	3,63%	2,64%
PROVISION INCOBRABLES / CART. VENCIDA + NDI	125,61%	110,67%	80,84%	78,28%	57,60%	77,73%	74,98%	93,31%
CARTERA VENCIDA / PATRIMONIO	4,98%	5,08%	7,12%	4,28%	5,24%	3,57%	4,66%	5,41%
<b>EFICIENCIA</b>								
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	102,63%	103,59%	102,98%	101,01%	101,60%	101,01%	101,01%	104,58%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / ACTIVO TOTAL	89,96%	89,93%	89,09%	89,03%	87,59%	89,03%	89,03%	91,88%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL	2,87%	3,16%	2,94%	2,88%	2,82%	3,00%	2,67%	2,82%
GASTOS DE OPERACION / ACTIVO TOTAL	3,82%	2,94%	3,45%	3,49%	3,80%	4,01%	3,44%	2,98%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL + ACTIVOS ADMINISTRADOS	2,70%	2,39%	1,93%	1,91%	1,69%	1,59%	1,46%	1,70%
GASTOS DE OPERACION / ACTIVO TOTAL + ACTIVOS ADMINISTRADOS	3,60%	2,98%	2,27%	2,32%	2,27%	2,12%	1,89%	1,80%



Calificación de riesgos: “AA”<sup>(13)</sup>

Cumplimiento legal: 100% con la  
normativa legal que aplica al sector<sup>(14)</sup>

### Afiliaciones y Presencia Gremial: Reconocimientos 2011:

- **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
- **Pacto Global**
- **IRSE:** Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador
- **CEES:** Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable
- **AMCHAM:** Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana

#### • “Las mejores empresas en Calidad en el Servicio”:

La Corporación Ekos otorgó a Mutualista Pichincha el 7mo lugar en el premio “Las mejores empresas en Calidad de Servicio” en la categoría Servicios bajo Contrato.

• **“Medalla de Honor Institucional”** por cumplir 50 años de vida como institución, otorgada por el Ilustre Concejo del Distrito Metropolitano de Quito.

• **“Condecoración al Mérito Comercial Manuel Jijón Larrea”** otorgado por la Cámara de Comercio de Quito en reconocimiento a la contribución de Mutualista Pichincha al progreso del Ecuador.

• **Reconocimiento “Quiteños de Honor”**, entregado por Multimedios en reconocimiento a la trayectoria por cumplir 50 años de vida institucional.

(13) Para conocer el informe detallado de Pacific Credit Rating visite la página web: [www.mutualistapichincha.com/mupi/der\\_trasparencialInfo.jhtml#](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasparencialInfo.jhtml#)

(14) Ver los informes de Auditores Internos, Externos y Comisarios en el Anexo 3: [www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/informes.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/informes.pdf); y el informe detallado de la Calificadora de Riesgos en la página web: [www.mutualistapichincha.com/mupi/der\\_trasparencialInfo.jhtml#](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasparencialInfo.jhtml#)





## Cambios significativos entre el 2010 y 2011

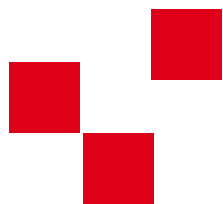
Incorporación en la estructura de la Sub Gerencia General a cargo del Ing. René Cordero, cuyas principales funciones son proyectos especiales, seguimiento al plan estratégico, presupuesto, responsabilidad social, proyecto de innovación.

- Incorporación de la Ing. Pilar Machado en reemplazo

de Diego Vinueza, como Oficial de Cumplimiento y reforzamiento de esta área.

- Traslado de la Agencia La Alborada en Guayaquil a las nuevas oficinas ubicadas en el moderno centro comercial Citymall.





# GRUPOS DE INTERÉS





LA PUERTA  
ABIERTA A LA  
COMUNICACIÓN 2



LA PUERTA  
ABIERTA A LA  
COMUNICACIÓN





## Diálogo con nuestros Grupos de Interés<sup>(15)</sup>

La identificación de los Stakeholders se realizó en el año 2007, mediante un ejercicio de Planeación 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.

La Gerencia General aprobó la Matriz de Relacionamiento con los Stakeholders, luego de lo cual se mantuvieron reuniones con algunos de los Gerentes o Directores de la institución para revisión de objetivos y establecimiento de metas. La frecuencia de

relacionamiento con cada grupo de interés es al menos 2 veces al año: una a través de la divulgación de la Memoria de Sostenibilidad y la otra a través de alguna actividad específica para cada grupo. A continuación las diferentes actividades realizadas durante el 2011:

### Mecanismos para fortalecer las relaciones con los Stakeholders

PÚBLICO	OBJETIVO	ACCIÓN DE MUPI	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2011
<b>Asociados/ Clientes actuales y potenciales</b>	Que conozcan, elijan, compren, permanezcan y recomienden nuestros productos y servicios.	Satisfacer necesidades, Informar y consultar	-Mediciones de satisfacción permanentes <sup>(16)</sup> . -Invitación a la Junta Anual de Asociados. -Invitación a tres Ferias inmobiliarias en las que participó la institución. -Desarrollo de tres productos lanzados en pilotos <sup>(17)</sup> . -Desarrollo de la campaña institucional por el quincuagésimo aniversario bajo el concepto de: "La Puerta abierta a tus sueños".
<b>Proveedores</b>	Que nos provean de productos, servicios y portafolio de cartera de la mejor calidad, en las mejores condiciones y alineados a nuestras prácticas de RSE.	Informar, realizar transacciones, capacitar y colaborar	-Implementación de nuevas encuestas de RSE para la calificación de proveedores. -Se visitaron y/o mantuvieron reuniones con tres proveedores. -Cláusula de RSE en contratos.

(15) Se utiliza indistintamente Grupos de Interés ó Stakeholders por ser sinónimos.

(16) Ver resultados del año en el acápite Servicio al Cliente en el Capítulo 3 Clientes y Asociados

(17) Ver detalle en el Capítulo 1 Perfil Institucional



## GRUPOS DE INTERÉS



PÚBLICO	OBJETIVO	ACCIÓN DE MUPI	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2011
<b>Directorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Que apoye y apruebe propuestas de la administración.</li> <li>-Que se involucre en la creación y difusión de la filosofía y valores de MUPI.</li> </ul>	Informar y consultar	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación en la Convención Anual con todos los colaboradores de la institución.</li> <li>-El Presidente dirige, junto al Gerente General, el Comité de RSE.</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	Que se comprometan con la institución y asimilen la misión, visión, plan estratégico y los valores institucionales como suyos.	Informar, consultar y participar	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación en la Convención Anual con todos los colaboradores de la institución.</li> <li>-Encuesta de Clima Laboral con la metodología Great Place to Work.</li> <li>-Implementación de programas de Voluntariado Corporativo <sup>(18)</sup>.</li> <li>-Participación en talleres de capacitación específicos en RSE: "La Responsabilidad Social en el Sistema Financiero"; "Taller de Entrenamiento Básico sobre Identificación y Evaluación de Riesgos Socio ambientales en los Procesos Crediticios"; y "Huella de Carbono".</li> <li>-Encuesta de satisfacción de Servicio al Cliente Interno del Programa Cuenta Contigo.</li> <li>-Realización de múltiples eventos (deportivos, festejo navideño, día de la madre, etc.) a través de la Asociación de Empleados de Mutualista Pichincha.</li> </ul>
<b>Familiares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Que sientan que, a través del trabajo de su familiar en MUPI, su familia recibe apoyo de la institución para crecer y mejorar su calidad de vida.</li> <li>-Que participen en eventos de Mutualista, se involucren en nuestras políticas de RSE.</li> <li>-Que recomienden nuestros servicios y productos.</li> </ul>	Informar y capacitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización de dos cursos cuyos objetivos fueron mejorar la comunicación con los hijos adolescentes y fortalecer la institución familiar <sup>(19)</sup>.</li> <li>-Realización de múltiples eventos (deportivos, festejo navideño, día de la madre, etc.) a través de la Asociación de Empleados de Mutualista Pichincha.</li> </ul>
<b>Jubilados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que sigan sintiéndose vinculados a la institución a la que dieron gran parte de su esfuerzo y mantengan su identidad y compromiso.</li> <li>- Que nos recomienden.</li> </ul>	Informar	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Invitación a la Junta Anual de Asociados.</li> <li>-Apoyo económico para pagar Sede de la Asociación de Jubilados de Mutualista Pichincha.</li> </ul>

(18) Ver detalle de los programas en Capítulo 7 Sociedad.

(19) Ver detalle de los cursos en el Capítulo 4 Talento Humano.





PÚBLICO	OBJETIVO	ACCIÓN DE MUPI	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2011
<b>Empresas subsidiarias y afiliadas</b>	Compromiso mutuo, realización de negocios conjuntos.	Informar, consultar, realizar transacciones	-Invitación a la Convención Anual con todos los colaboradores de la institución. -Participación en prácticas socialmente responsables.
<b>ONG's, Fundaciones</b>	Que impulsen y apoyen la gestión de iniciativas generadas por la MUPI relacionadas con el medio ambiente y apoyo a la comunidad.	Informar y colaborar.	-Inversión en la comunidad (20).
<b>Instituciones Reguladoras</b>	Que apoyen las propuestas de MUPI en torno a temas regulatorios.	Informar, consultar y colaborar.	-Participación en reuniones sobre el Marco Jurídico para el mutualismo. -Estudio de percepción de imagen del Sistema Financiero para identificar potenciales focos de problemas o crisis.
<b>Gobierno Central</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr alianzas estratégicas para desarrollar proyectos inmobiliarios conjuntos.</li> <li>-Que el MIDUVI apoye, apruebe y registre proyectos de la institución.</li> <li>-Tener una participación importante en el monto asignado de bonos del MIDUVI.</li> </ul>	Consultar, realizar transacciones, informar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyo al MIDUVI para la preparación de textos de la nueva ley de vivienda, código de la construcción y proceso de reingeniería del sistema de incentivos y bonos para la vivienda.</li> <li>-Operaciones de crédito y vivienda con el bono entregado por el MIDUVI.</li> <li>-Creación Consorcio UPC UNO para la ejecución del contrato adjudicado para la construcción de 104 unidades de policía comunitaria (UPC) en la ciudad de Guayaquil.</li> <li>-Creación del consorcio MUPI- CRIERA para la construcción de 320 unidades habitacionales para policías.</li> </ul>
<b>Gobiernos locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Que los gobiernos locales apoyen tramitando con celeridad los requerimientos de MUPI en torno a sus proyectos de vivienda (aprobación de planos, declaraciones de propiedad horizontal, etc.).</li> <li>-Que desarrollen los proyectos de infraestructura de servicios públicos requeridos alrededor de los proyectos de construcción de MUPI.</li> <li>-Que mantengamos alianzas para el desarrollo de proyectos de vivienda social.</li> </ul>	Informar, colaborar realizar transacciones y cumplir regulaciones locales en donde tenemos proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dos convenios suscritos con el Municipio de Quito y empresas privadas, para promover, en conjunto con la comunidad, el cuidado y mantenimiento de algunos espacios verdes y calles en el centro histórico de la ciudad, que es Patrimonio Cultural de la Humanidad.</li> <li>-Entrega al Municipio de Santo Domingo de los Tsáchilas un dispensario médico con el sistema Casa Lista.</li> <li>-A través de APIVE apoyamos en el desarrollo de la Ley de Propiedad Horizontal, ordenanzas de plusvalía y la aplicación del Código de Ordenamiento Territorial.</li> <li>-Estudio de percepción de imagen del Sistema Financiero para identificar potenciales focos de problemas o crisis.</li> </ul>

(20) Ver detalle de lo realizado en el Capítulo 7 Sociedad.



## GRUPOS DE INTERÉS



PÚBLICO	OBJETIVO	ACCIÓN DE MUPI	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2011
<b>Empresas de servicios públicos</b>	Que se gestione de manera expedita los requerimientos presentados por nuestros clientes y por la institución.	Informar, colaborar, realizar transacciones y cumplir regulaciones locales en donde tenemos proyectos.	-Convenio suscrito con el Municipio de Quito, la Empresa Municipal de Obras Públicas y la empresa Gescultura para realizar actividades que involucren a la comunidad en la gestión del espacio público definido.
<b>Comunidades locales</b>	Que apoyen la gestión de nuestros proyectos de construcción y nos recomienden.	Consultar, informar, capacitar.	-Convenio suscrito con el Municipio de Quito, la Empresa Municipal de Obras Públicas y la empresa Gescultura para realizar actividades que involucren a la comunidad en la gestión del espacio público definido.
<b>Competencia</b>	Mantener una relación respetuosa con la competencia y generar espacios de colaboración en temas de mutuo interés.	Hacer seguimiento, informar y colaborar.	-Participación activa en APIVE (Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda para el Ecuador). -En conjunto con la Asociación de Bancos Privados del Ecuador organizamos un evento de capacitación sobre riesgos ambientales y sociales. -A través de la Presidencia de la ANME diálogo permanente con autoridades para el nuevo Marco Jurídico para el mutualismo. -Miembro del Directorio del CEES. -Estudio de percepción de imagen del Sistema Financiero para identificar potenciales focos de problemas o crisis.
<b>Medios de Comunicación</b>	-Que recojan y difundan nuestros mensajes, considerándolos importantes para sus agendas e influyan en la formación de opinión en los públicos a los cuales dirigimos dichos mensajes -Que nos consideren una fuente de información amigable y confiable y recurran a nosotros para consultar los temas de su interés.	Informar.	-Se emitieron 27 notas de prensa sobre diversos temas. -Fuimos una de las instituciones con mayor posicionamiento positivo en los medios de comunicación, el 81,4% de las notas publicadas fue positivo, 2 puntos más que el indicador del 2010 que fue de 79%. -Estudio de percepción de imagen del Sistema Financiero para identificar potenciales focos de problemas o crisis.
<b>Todos los stakeholders</b>	Rendir cuentas.	Informar y consultar.	-Distribución de la Memoria de Sostenibilidad 2010: Construimos Porvenir que incluye encuesta de retroalimentación. -Invitación a la Sesión Solemne por los 50 años de la Institución.



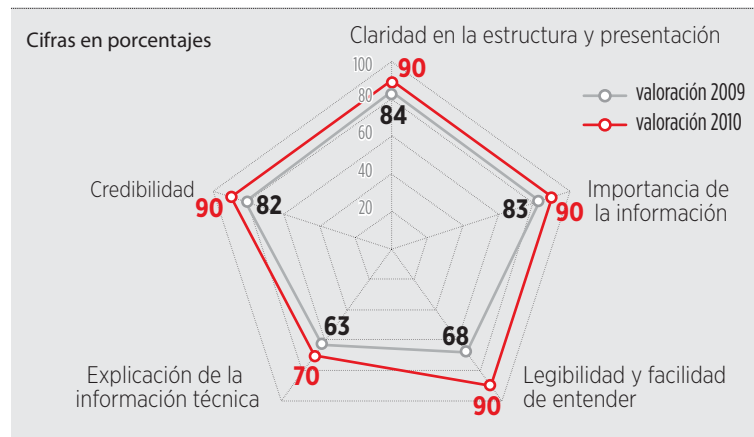
## Encuestas de Retroalimentación

**A**l igual que todos los años anteriores, la Memoria de Sostenibilidad 2010 incluyó una encuesta de retroalimentación. El año 2010 recibimos tan sólo 10 respuestas, en comparación a las 96 recibidas el año 2009, y 37 del año 2008. Lo cual

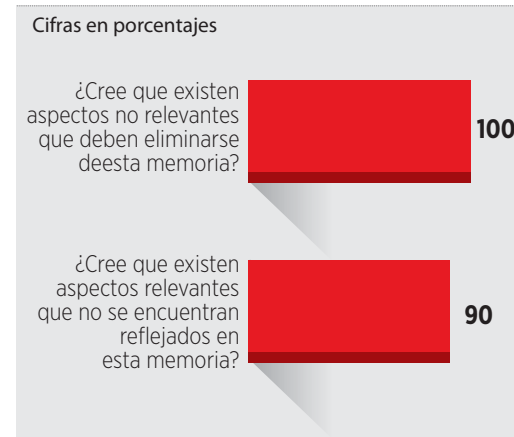
definitivamente nos plantea la necesidad de buscar mecanismos adicionales de retroalimentación.

Si bien los resultados son pocos, éstos son altamente satisfactorios, como se desprenden de los gráficos a continuación.

### Valore los siguientes aspectos de la memoria (porcentaje de respuestas altas)



### Respuestas negativas a las preguntas planteadas



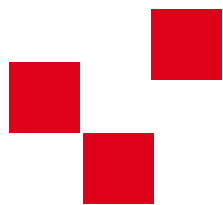
## Para el 2012

**M**atriz de relaciones con Stakeholders: continuar con el proceso de establecimiento de metas concretas para el 2012, así como líderes responsables de su ejecución.

• **Ambiente de RSE en Redes Sociales:** dentro del proyecto de Social Media, incluir el desarrollo de un ambiente de RSE para redes sociales, cuyo objetivo es relacionarnos a través de estos canales con los gru-

pos de interés y que la Memoria sea más amigable y accesible; y, podamos tener mayor retroalimentación sobre nuestra rendición de cuentas.

• **Aplicación principios AA1000 APS:** La propuesta de la empresa contratada para la auditoría de la Memoria incluirá recomendaciones sobre la aplicación de estos principios.



# CLIENTES Y ASOCIADOS





LA PUERTA ABIERTA  
A RELACIONES  
PERDURABLES

3



# Mutualista Pichincha



LA PUERTA  
ABIERTA A  
RELACIONES  
PERDURABLES





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

**PARA ALCANZAR ESTOS OBJETIVOS CONTAMOS CON UN MARCO NORMATIVO COMPUESTO POR:**

- Política de Responsabilidad de Productos
- Políticas Generales de Comunicaciones de Marketing
  - Código de Ética
  - Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de procesos para la Prevención, Detección y Control de Lavado de activos y Financiamiento de Terrorismo
  - Manual Integral de Riesgos
  - Política de Medio Ambiente
- Manual de Políticas y Procedimiento de Política Social

## Avances en el 2011

**G**estión de Riesgos Ambientales y Sociales: 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), organizamos, en conjunto con ellos y la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, el “Taller de Entrenamiento Básico sobre Identificación y Evaluación de Riesgos Socio ambientales en los Procesos Crediticios”. En él participaron 31 ejecutivos de riesgo y crédito. El 89% de los participantes calificó el taller de excelente.

• **Propuesta de Manejo de Riesgos Socio Ambientales:** luego de la participación en el taller de capacitación y de una investigación sobre el tema, se encargó a la Gerencia de Riesgo la presentación de una propuesta de implementación, la misma que fue

aprobada y que su ejecución será liderada por esta Gerencia.

El plan cuenta con objetivos y acciones a corto, mediano y largo plazo. Entre los objetivos están: la promoción, en los clientes de crédito, de una cultura de respeto al medio ambiente y a la comunidad; el desarrollo de un mercado en el que se pueda ofertar productos de crédito a clientes socio ambientalmente responsables sin perder competitividad (pactos o protocolos verdes); y, el aportar al desarrollo de un sistema financiero consciente de los impactos socio ambientales que generan las actividades de crédito. Entre los hallazgos importantes en este proceso, fue el descubrir que no existen herramientas de evaluación de riesgo ambiental y social para la banca de personas y/o de micro finanzas, por lo que una de las



acciones a mediano plazo será la búsqueda de alianzas para el desarrollo de ésta.

•**Capacitación Financiera a los clientes:** durante 7 meses impartimos, en el programa de radio “Las trillizas” en la estación radial HOT 106, charlas sobre control de las finanzas en el hogar, consejos de seguridad financiera tanto en compras electrónicas como en adquisición de créditos, como manejar el endeudamiento, entre otros. De igual forma, el Gerente General de la Mutualista participó como expositor en el 1er Congreso Internacional sobre “Protección y Educación del Usuario Financiero”, organizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Para el 2012 emprenderemos con el desarrollo de un curso de capacitación específico sobre la temática.

•**Marketing Responsable:** se realizó un curso de e-learning sobre las Políticas Generales de Comunicaciones de Marketing, para todos aquellos colaboradores (27) que elaboran comunicaciones o promociones. El 75% de los convocados realizaron el curso y el promedio de conocimiento fue de 70%.

A continuación presentamos los resultados alcanzados y las acciones emprendidas, en cada uno de los ámbitos prioritarios de nuestra gestión para uno de nuestros principales grupos de interés.

El Gerente General de la Mutualista participó como expositor en el 1er Congreso Internacional sobre “Protección y Educación del Usuario Financiero”





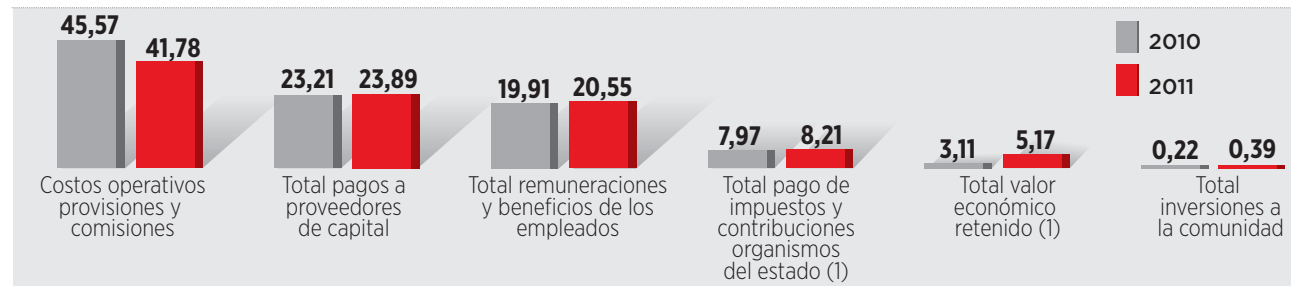
## Gerencia de Finanzas

### Gestión Escrupulosa y Eficiente

En Mutualista Pichincha, enmarcados en nuestro rol de intermediación financiera, siempre buscamos la mejor manera de invertir y precautelar los recursos de nuestros clientes.

#### Comparativo valor económico distribuido 2010 y 2011

Cifras en porcentajes



Como se ha explicitado, el 2011 fue un muy bueno año para la economía ecuatoriana y los sectores financiero e inmobiliario, y, en conjunto con una buena estrategia institucional y el compromiso y profesionalismo de nuestros colaboradores, logramos muy buenos resultados, los mismos que beneficiaron a nuestros principales stakeholders:

- **La Utilidad Neta<sup>(21)</sup>**: representó un 88% más que la obtenida al 2010, y un 77% más que la meta planteada para el 2011.

- **Mayor inversión en la comunidad**: incrementamos nuestra inversión en un 97% comparado con el

2010 y superamos en un 46% la meta planteada<sup>(22)</sup>.

- **Mayores ingresos para el Estado**: el pago de impuestos representó un 16% más que el 2010.

- **Mayores beneficios para los colaboradores**: los sueldos y salarios representaron un 17% más que el año 2010.

- **Mayores ingresos para los proveedores de capital**: nuestros clientes del pasivo recibieron un 16% más que el año anterior.

- **Más Eficiencia**: los costos operativos representaron un 42% del total de ingresos, mientras que en el 2010 representaron el 46% y la meta era del 45%

(21) Precisamos que Mutualista Pichincha no tiene accionistas y que sus asociados aprobaron, en la Junta General de Asociados, la reinversión total de las utilidades en la institución.

(22) Referirse al Capítulo 7 Sociedad para conocer detalles de estas inversiones.



## Principales indicadores de desempeño económico

Cifras en porcentajes

DES.	INDICADORES	META 2012	2011	META 2011	2010	2009	2008	2007
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	44,09	41,78	45,25	45,57	44,41	41,86	39,37
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,72	0,39	0,27	0,22	0,49	0,22	0,29
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	8,80	8,21	8,45	7,97	8,29	7,97	9,05
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	20,62	23,89	22,84	23,21	23,64	27,42	26,20
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	19,75	20,55	20,24	19,91	20,76	20,18	20,46
	Total valor económico retenido / total ingresos	6,02	5,17	2,96	3,11	2,42	2,35	4,64
	Total ingresos	100	100	100	100	100	100	100

## Principales indicadores de desempeño económico

Cifras en dólares

DES.	INDICADORES	META 2012	2011	Meta 2011	2010	2009	2008	2007
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	26.589.748,89	21.320.407,48	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	432.000,00	196.935,40	134.664,30	99.778,22	202.477,70	95.875,06	124.270,03
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado (I)	5.304.428,15	4.191.601,60	4.257.196,44	3.600.215,97	3.424.506,72	3.397.572,43	3.919.488,54
	Total pagos a proveedores de capital	12.436.227,93	12.192.739,23	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	11.911.845,12	10.487.717,09	10.200.055,00	8.991.565,20	8.577.102,53	8.602.780,49	8.859.840,19
	Total valor económico retenido (I)	3.631.916,66	2.640.641,88	1.490.179,58	1.406.569,03	1.000.000,00	1.000.000,00	2.007.107,39
	Total ingresos	60.306.166,75	51.030.042,68	50.396.741,82	45.159.974,98	41.323.591,41	42.637.821,82	43.298.258,08

NOTA: Las metas al 2011 de impuestos y valor económico retenido, han sido cambiadas a las publicadas en la Memoria 2010, pues éstas se habían calculado antes de impuesto a la renta y 15% de participación para tabajadores, mientras que los resultados de años anteriores mostraban la utilidad después de esta distribución por ley. Esta nueva agrupación permite comparar las cifras tanto reales como presupuestadas.

## Seguridad

**Captaciones:** los pasivos a la vista han presentado un crecimiento sostenido por 6 años consecutivos, y los pasivos a plazo, durante los 3 últimos años, manteniendo un plazo promedio estable. Este comportamiento creciente en monto y constante en función del plazo, ha permitido un mejor control de nuestros índices de liquidez.

• **Índice de liquidez:** el de primera línea fue del 10,66% (más del doble de lo requerido), y el índice de

segunda línea fue del 10,11% (muy superior a lo establecido por la norma).

• **Titularización:** no se realizó ningún proceso de titularización, ya que a pesar de estar presupuestado, el crecimiento de los depósitos del público, la negociación de títulos de valores y la venta de cartera, permitieron manejar adecuadamente los requerimientos de liquidez de la Institución.



## Para el 2012

**T**itularización: Mutualista Pichincha durante el año 2012 llevará a cabo su octavo proceso de titularización por un monto estimado de UDS 30 millones, manteniéndose como el principal emisor de titularizaciones hipotecarias del mercado bursátil ecuatoriano con el mayor monto generado y número de titularizaciones colocadas.

• **Business Intelligence:** para fortalecer el manejo de nuestra información y con el objetivo de lograr una mejor comprensión de las necesidades de nuestros asociados, durante el año 2011 se terminó con la fase de desarrollo de esta herramienta. Su implementación será en el 2012 y ésta nos permitirá gestionar las bases de datos de la Institución de manera integral dando apoyo y soporte a la gestión y toma de decisiones en función a información estandarizada y oportuna.

• **Sistema de Costeo:** se ha venido desarrollando un sistema de costeo el cual estará listo el primer trimestre del 2012. La implementación del mismo permitirá comprender de una mejor manera la actual asignación de recursos a los procesos y los posibles factores de mejoramiento, lo que permitirá una estandarización de costos y procesos que mejorarán la productividad y el resultado operativo



En el primer trimestre del **2012**  
estará listo el Sistema de Costeo que se  
ha venido desarrollando



de la Institución.

• **Cumplimiento:** de las metas cuantitativas planteadas





## Negocio Financiero

### Acceso a vivienda propia

La gestión de los productos de crédito ha mantenido, como en años anteriores, la orientación hacia la generación de cartera de vivienda y, acorde a los objetivos estratégicos y presupuestarios del ejercicio, un incremento en la participación del portafolio de consumo.

### Facilitando acceso a la vivienda

**S**omos uno de los dos mayores originadores de crédito de vivienda del Ecuador dentro del sistema financiero privado. Sin embargo, existe una masiva oferta de crédito estatal a través del BIESS y Banco del Pacífico, la cual representa el 60% del mercado de financiamiento hipotecario del país, principalmente por las condiciones de tasa y plazo difíciles de igualar.

Debido a esto, los resultados obtenidos son la consecuencia de la aplicación de una estrategia orientada a conservar en lo posible nuestra cuota de mercado en el caso del crédito hipotecario, y a defender los ingresos provenientes del rendimiento del portafolio crediticio en el caso de la cartera de consumo.

El saldo de los activos crediticios de Mutualista Pichincha alcanzó los USD 248.4 millones, en 35.255 operaciones activas. De estos activos, la cartera con destino de vivienda cerró en USD 121.3 millones, alcanzado un 99% de la meta planteada.

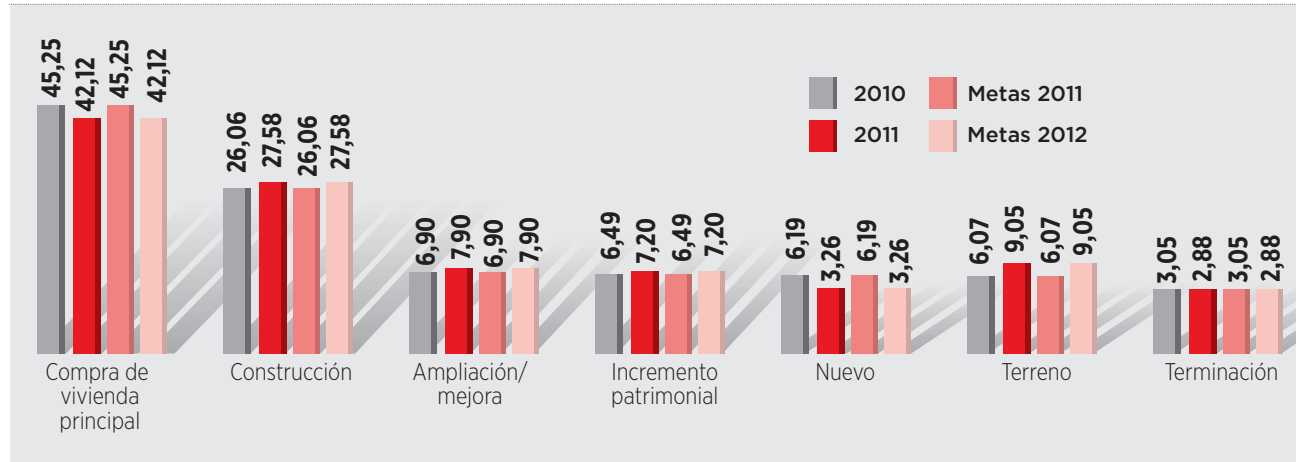






## Participación Detallada- Cartera con Destino Vivienda

Cifras en porcentajes



## Indicadores claves del negocio financiero

Cifras en dólares

Monto	Metas 2012	2011	Metas 2011	2010	2009
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	58.588.749,64	51.103.825,37	55.276.930,25	51.884.244,29	56.468.739,32
CONSTRUCCIÓN	38.357.443,55	33.457.141,67	31.830.323,41	29.876.700,25	24.006.838,09
AMPLIACIÓN/MEJORA	10.994.385,71	9.589.813,25	8.434.583,54	7.916.901,15	6.095.944,00
INCREMENTO PATRIMONIAL	10.017.998,47	8.738.163,00	7.922.592,87	7.436.334,51	8.621.829,05
NUEVO	4.531.837,53	3.952.878,93	7.567.503,68	7.103.039,33	12.938.699,08
TERRENO	12.593.220,36	10.984.391,00	7.411.852,83	6.956.941,73	3.973.083,00
TERMINACIÓN	4.003.914,54	3.492.400,00	3.720.276,29	3.491.940,00	2.914.360,00
<b>TOTAL</b>	<b>139.087.549,81</b>	<b>121.318.613,22</b>	<b>122.164.062,86</b>	<b>114.666.101,26</b>	<b>115.019.492,54</b>



## Número de operaciones

Indicadores	Metas 2012	2011	Metas 2011	2010	2009
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	1.557	1.358	1.643	1.542	1.821
CONSTRUCCIÓN	523	456	574	539	493
AMPLIACIÓN/MEJORA	839	732	708	665	581
INCREMENTO PATRIMONIAL	292	255	240	225	274
NUEVO	183	160	486	456	388
TERRENO	401	350	428	402	289
TERMINACIÓN	163	142	197	185	140
<b>TOTAL</b>	<b>3.958</b>	<b>3.453</b>	<b>4.276</b>	<b>4.014</b>	<b>3.986</b>

## Promedio de crédito

Indicadores	Metas 2012	2011	Metas 2011	2010	2009
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	37.631,68	37.631,68	33.647,37	33.647,37	31.009,74
CONSTRUCCIÓN	73.370,92	73.370,92	55.429,87	55.429,87	48.695,41
AMPLIACIÓN/MEJORA	13.100,84	13.100,84	11.905,11	11.905,11	10.492,16
INCREMENTO PATRIMONIAL	34.267,31	34.267,31	33.050,38	33.050,38	31.466,53
NUEVO	24.705,49	24.705,49	15.576,84	15.576,84	33.347,16
TERRENO	31.383,97	31.383,97	17.305,83	17.305,83	13.747,69
TERMINACIÓN	24.594,37	24.594,37	18.875,35	18.875,35	20.816,86
<b>Promedio de Crédito</b>	<b>35.134,26</b>	<b>35.134,26</b>	<b>28.566,54</b>	<b>28.566,54</b>	<b>28.855,87</b>

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. En el 2011 esta línea representó USD 33.48 millones en líneas aprobadas, es decir USD 13.39 millones más que el año anterior; estas operaciones fueron concedidas a 28 proyectos los cuales producirán 3.647 unidades de vivienda.

En este año Mutualista Pichincha inició la compra de cartera de micro crédito, es la primera vez que la institución adquiere este tipo de operaciones, las cuales están destinadas a financiar actividades de producción, comercialización y servicios, de pequeños emprendedores. En el año se realizaron compras por USD 2.4 millones bajo condiciones que minimizan casi en su totalidad, el riesgo de incobrabilidad de esta cartera.

## Calidad de la Cartera

La disminución en un 27% del índice de morosidad general de Mutualista Pichincha es consecuencia de la adopción de medidas de control, y, fundamentalmente, de la labor del equipo de gestión especializada por su profesionalismo, dedicación y compromiso.

## Índice de Mora

	2011	2010	2009	2008
Comercial	1,98%	2,68%	2,58%	3,98%
Consumo	3,49%	2,87%	6,91%	7,68%
Microcrédito	0,00%	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Vivienda	2,43%	4,79%	3,52%	5,22%
<b>Mora Total</b>	<b>2,64%</b>	<b>3,63%</b>	<b>4,03%</b>	<b>5,50%</b>



## Apoyando a nuestros compatriotas en el exterior

**C**ontinuamos atendiendo a los compatriotas en el exterior y a aquellos beneficiarios del bono de vivienda. La cartera generada para emigrantes creció en un 5,2% mientras que la referente a

los bonos de vivienda disminuyó en un 64%. Esta última se debe principalmente a la decisión del Gobierno de reducir la oferta de bonos de vivienda.

### Resultado productos con beneficio social

	2011	2010	2009	2008	2007
Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	502	533	503	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes	24.1 mm	22.9 mm	18.9 mm	28.7 mm	26.9 mm
Monto total de cartera hipotecaria generada con el SIV (1)	320.9 mm	892.9 mm	636.4 mm	614mm	nd

(1) Estas 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.

## Impulsando el ahorro

**L**os depósitos en cuentas de ahorro en Mutualista Pichincha crecieron de USD 156 millones a USD 171 millones al cierre del 2011, lo que significó un crecimiento del 9,62% con respecto al 2010,

y de 6,84% con respecto a la meta planteada. Estas cifras sitúan a la Mutualista Pichincha en el puesto 11 entre todas las entidades que mantienen captaciones en libretas de ahorro en el país.

### Indicadores claves de RSE

	Meta 2012	2011	Meta 2011	2010	2009
Número total de libretas de ahorro	278.754	263.105	267.544	251.895	236.246
Número total de libretas de ahorro (aperturadas en el año)	16.193	14.855	20.614	19.276	17.938
Total de Ahorros (saldo en mm usd)	189,7	171,3	160,3	156,3	133,1



## Responsabilidad sobre nuestros productos

**S**iguiendo con nuestra política de Responsabilidad sobre los Productos, evaluamos el cumplimiento del 40% de los productos financieros frente a aspectos como salud y seguridad para el cliente, transparencia de la información, comunicaciones de marketing y privacidad del cliente. Alcanzamos un 97% de cumplimiento.

Existe el reto de lograr que todos los productos y específicamente los nuevos sigan los lineamientos de estas políticas.

Mi casa, mi sueño, mi esfuerzo

La puerta abierta a tus sueños

En 50 años hemos cumplido los sueños de miles de ecuatorianos ofreciéndoles ofertas de vivienda y crédito para tener su casa propia.

1700 MUTUALISTA 6 8 8 8 2 5  
www.mutualistapichincha.com

**Mutalista Pichincha**  
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

50 AÑOS

## Para el 2012

- **Comercialización:** luego de los pilotos de los productos<sup>(23)</sup> MUPI FAST, MUPI CASH MANAGEMENT Y CAJAS DE AHORRO, éstos serán plenamente comercializados.
- **Capacitación:** desarrollar un curso de e-learning sobre la Política de Responsabilidad de Productos e implementación de la Escuela de Negocios.
- **Innovación:** desarrollar un producto atado a objeti-

vos ambientales y/o sociales.

- **Protocolo de ventas:** implementar el protocolo de ventas para los productos de captaciones.
- **Satisfacción del Cliente:** realizar encuesta de satisfacción al cliente siniestrado e implementar proceso permanente.
- **Cumplimiento:** de las metas cuantitativas propuestas.

(23) Referirse al Capítulo 1 Perfil Institucional para conocer detalles de estos nuevos productos.



## Negocio Inmobiliario

### Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes

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

**1.370** viviendas en proceso de construcción en el año

**1.557** viviendas comercializadas en el año

**92%** de las viviendas fueron construidas con HORMI2

### El mejor año en la historia de la MUPI

**M**utualista Pichincha experimentó el mejor año de su historia en ventas inmobiliarias debido a que se contó con productos propios de alta rotación, y con productos de terceros ubicados estratégicamente, destinados en especial a los segmentos medio, medio bajo y vivienda de interés social.

- Se gestionaron 1.557 unidades de vivienda en 14 proyectos propios, de los cuales 6 se ubican en Quito y sus cantones aledaños, y otros 8 en distintas ciuda-

des del país.

- Las ventas totales del año superaron los USD 94 millones, manteniendo un promedio mensual de USD 7.8 millones, donde el 51% de las ventas (914) fueron de proyectos propios de Mutualista Pichincha y el 49% (643) correspondió a proyectos de terceros y corretaje. Los resultados superaron las metas planteadas.

### Principales indicadores del negocio inmobiliario

INDICADORES	Meta 2012	2011	Meta 2011	2010	2009	2008
Número total de viviendas en proceso de construcción en el año	1.939	1.370	1.350	1.361	1.053	1.630
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	180	104	140	127	691	665
Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2	1.759	1.266	1.210	1.234	350	897
Número total de viviendas vendidas	1.304	1.557	1.762	1.314	1.242	1.465
Precio promedio de venta por vivienda	63.207	60.362	65.000	58.345	56.481	53.855



## Vivienda de Interés Social

**E**n el año 2011 Mutualista Pichincha trabajó en varios ámbitos dentro de la Vivienda de Interés Social donde mantenemos en nuestro inventario 13 proyectos registrados en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda para aplicar al bono de la vivienda. En julio de 2011, el MIDUVI dejó de recibir carpetas, aduciendo la falta de recursos para seguir adjudicando los bonos. Pese a ello logramos recibir los siguientes proyectos:

- Recibimos la adjudicación de 10 bonos a clientes en los proyectos Bello Horizonte, Tu Casa Propia CCQ y Bernardo de Legarda. Este dinero ya fue entregado a los beneficiarios para cumplir con sus respectivos planes de pago.

- En el sector rural el MIDUVI nos adjudicó el Comité Bendición de Dios 2, en la Provincia de Guayas, Cantón Daule, sector El Limonar, en donde en un período de 90 días hicimos realidad el sueño de 50 familias de escasos recursos de tener casa propia.

El cuadro siguiente muestra un resumen de los principales indicadores claves, en él podemos observar que a pesar de las dificultades antes mencionadas, en el 2011, el 22,48% de las viviendas en proceso de construcción corresponden a vivienda de interés social versus la meta de 18,74%. Esto representa el 14,01% de los metros cuadrados (m2) construidos, superando en más del 4% la meta propuesta.

### Principales indicadores de productos con beneficio social

INDICADORES	Meta 2012	2011	Meta 2011	2010	2009
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)**	269	308	253	230	150
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)/número total de viviendas en proceso de construcción en el año	13,87%	22,48%	18,74%	16,90%	14,25%
Precio promedio de la vivienda social	22.439,46	22.105,00	22.773,91	22.773,91	nd
Número total de mts2 construidos en vivienda social**	15.947,89	16.995,16	16.390,67	14.900,61	4.950
Número total de mts2 construidos por Mutualista Pichincha	178.717,00	121.315,26	172.430,80	164.841,86	64.517
Porcentaje de mts2 vivienda social sobre total mts2 cuadrados construidos por Mutualista Pichincha	8,92%	14,01%	9,51%	9,04%	7,67%
Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	70	89	149	163	251
Número de clientes de Mutualista Pichincha con bono de vivienda aprobado/total de bonos de vivienda aprobados por el MIDUVI	0,27%	0,75%	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.





## Casa lista

**V**entas: se construyeron proyectos para clientes particulares, que sumados a la construcción del Comité “Bendición de Dios” asignado por el MIDUVI, totalizaron 6.829 m2 de construcción.

- **Mejora continua:** Se incursionó en el desarrollo y fabricación de productos prefabricados de hormigón que puedan ser utilizados por la industria de la construcción, y también se desarrolló un cimiento prefabricado para uso exclusivo del sistema, así como

columnas y bases, que le han agregado mayor desarrollo y versatilidad al producto.

- **Norma ISO 9001-2008:** Se concluyó con el levantamiento de procesos, manual de calidad, manual de procesos, manual de perfiles de cargo, la regularización de formatos, auditorías internas, pre auditorías del sistema de producción de elementos prefabricados y conexos.





## Añadiendo valor a nuestra oferta de Vivienda

**S**istema Constructivo HORMI2: el 92% de nuestras viviendas son construidas con un sistema constructivo amigable para el medio ambiente; esto representa el 94% del total de metros cuadrados construidos<sup>(24)</sup>.

• **Responsabilidad sobre los productos:** basándonos en nuestra Política de Responsabilidad de Productos, evaluamos el 24% de los proyectos (de éstos 67% de proyectos son propios), los mismos que

alcanzaron un cumplimiento promedio del 85% en cuanto a salud y seguridad para el cliente y un el 99% en cuanto a transparencia de la información.

• **Más que sólo Casas:** La Fundación Bien Estar, continuó con sus apoyos de capacitación para una convivencia armónica de los condóminos. Referirse al capítulo Sociedad para ver los resultados alcanzados.

### Principales indicadores de productos con beneficio ambiental

INDICADORES	Meta 2012	2011	Meta 2011	2010	2009	2008
Número de viviendas construidas con el Sistema HORMI2/ número total de viviendas construidas por MP	91%	92%	90%	91%	33%	55%
Número de mts2 construidos con el sistema HORMI2	164.217	114.486	160.393	156.023	30.138	133.244
Total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	178.717	121.315	172.431	164.842	64.517	246.684
Porcentaje de mts2 construidos con HORMI2/total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	92%	94%	93%	95%	47%	54%

## Impacto Económico Indirecto

**P**or 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 a continuación:

(24) Referirse al Capítulo 8 Medio Ambiente y 6 Panecons para conocer más sobre nuestras prácticas ambientales y las bondades del sistema.



## Impacto económico indirecto

INDICADORES	Meta 2012	2011	Meta 2011	2010	2009	2008
Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria						
Número de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutalista Pichincha	0%	0%	0%	0%	1%	4,17%
Número de viviendas construidas con el sistema HORMIZ/# de viviendas totales construidas por Mutalista Pichincha	91%	92%	90%	91%	33%	55%
Número de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutalista Pichincha	9%	8%	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 **	212.305	114.158	221.751	310.452	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.						

## Para el 2012

- **Cumplimiento:** de las metas cuantitativas planteadas.
- **Capacitación:** desarrollar curso de e-learning para la Política de Responsabilidad de Productos
- **Casa Lista:**
  - **Más casas:** impulsar más aún nuestro producto, planteándonos una meta agresiva de vender

- 86% más casas versus los resultados del 2011.
- **Certificación ISO 9001-2008:** no logramos certificarnos en el 2011 como así nos establecimos como meta, pero lo haremos en el 2012.
- **Donación:** desarrollo y entrega de las 50 casas de acuerdo a Convenio firmado con la Vicepresidencia de la República.



## Servicio y atención al cliente

### Procuramos un servicio de calidad

Nuestro objetivo estratégico es incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

### Mediciones de Satisfacción:

**E**n la medición del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes del 2011 Mutualista Pichincha obtuvo un indicador de 87,1% (top two box), mostrando un incremento de siete puntos con respecto al año anterior (80,6%) y superando una vez más el objetivo propuesto, que para este período fue de 81%.

Con respecto a los indicadores de recompra y recomendación, observamos una caída en ambos de 8,5% y 5,2% respectivamente (top two box). Esta caída se explica, en parte, por la entrada del BIESS al mercado.

**87,1%** - Índice Nacional  
de Satisfacción de Clientes.

### Evolución de los resultados y metas 2012

INDICADORES		Meta 2012	Resultado 2011	Meta 2011	Resultado	
					2010	2009
Satisfacción del cliente	Índice Nacional de satisfacción	85	87,1	81	80,6	75,8



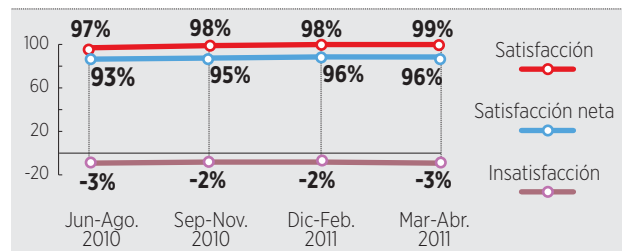
## Estudio tracking de Satisfacción

**E**n el 2011 mantuvimos el tracking mensual que comenzamos en el 2010, cuyos objetivos fueron: conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes nuevos y prospectos e identificar puntos de mejora en las diferentes fases de los procesos de venta de ambos negocios.

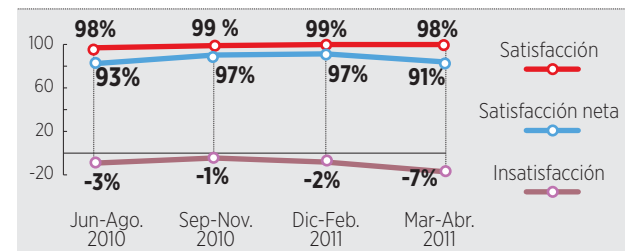
Los resultados son bastante alentadores, tenemos

un promedio general de satisfacción de 98% y unos indicadores de fidelidad que superan el 97% en todos los trimestres (ver gráfico a continuación). Esto evidencia que estamos muy bien en nuestros primeros contactos con los clientes (fases de pre-venta y venta) y que la satisfacción disminuye con el tiempo (post-venta).

### Con toda seguridad continuaré acudiendo a Mutulaista Pichincha para solicitar servicios financieros



### Con toda seguridad recomiendo a un amigo Mutualista Pichincha como entidad financiera



## Nivel atención y servicios

**R**ecognimiento a la Calidad en el Servicio: La Corporación Ekos otorgó a Mutualista Pichincha el 7mo lugar en el premio “Las mejores empresas en Calidad de Servicio” en la categoría Servicios bajo Contrato, gracias a un estudio de percepción de mercado que resaltó los atributos de nuestro servicio.

- **Cliente Fantasma:** este programa mide el cumplimiento de los protocolos de atención y venta de productos en nuestras agencias, el indicador consoli-

dado de atención para este año fue de 77,6%, esto se debe a que eliminamos algunos parámetros con puntuaciones de excelencia en periodos anteriores para así tener evaluaciones más ácidas que nos permitan implementar procesos de mejoramiento.

Tuvimos además inconvenientes con la recepción de los mails de alerta que el sistema enviaba automáticamente a los evaluados porque nuestro sistema los catalogaba como SPAM, este problema actualmente está solventado.



## Servicio y atención al cliente

Indicadores	Meta 2012	Resultado 2011	Meta 2011	Resultado	
				2010	2009
Indicador de calidad de atención al cliente en agencias	80%	77%	80%	88%	85%
Número de reclamos relacionados con la atención a clientes por miles de clientes atendidos	0,29	0,26	0,22	0,17	0,19
Nivel de servicio (1700 y consola) **	87%	88%	87%	88%	80%

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

• **Servicio de Atención Telefónica:** El nivel de servicio en atención telefónica fue superior al óptimo esperado del 80%. Las llamadas contestadas antes de 20 segundos fueron el 88% del total de llamadas ofertadas.

• **La tecnología al servicio del cliente:** el canal móvil MUPICEL ha sido un factor importante en nuestro esfuerzo de ofrecer a nuestros clientes, facilidades para realizar transacciones; en el 2011 contamos con un incremento del 91% con respecto a los clientes inscritos en el 2010.

El servicio de notificaciones vía SMS tomó relevan-

cia, se han enviado más de 340.000 mensajes, cifra de gran incremento frente a los 30.000 del 2010.

En relación al MUPIMATICO<sup>(25)</sup>, a partir del mes de Agosto iniciamos una agresiva campaña de notificación sobre retiros y consultas vía ATM's, para mitigar el creciente volumen de reclamos informáticos. Enviamos aproximadamente 300.000 mensajes. Adicionalmente, y con el afán de brindar mayor seguridad a los clientes emprendimos una campaña de cambio de clave en ATM's, y en el desarrollo de un sistema de bloqueo de tarjetas vía SMS, las mismas que surtirán efecto en los primeros días del 2012.

## Gestión de requerimientos y reclamos

**L**os incidentes que ingresaron a Mutualista Pichincha totalizan 3.312: 675 de tipo inmobiliario y 2637 de tipo financiero, esto representa un aumento de 34% en relación al 2010. El incremento del número de reclamos se observa en los reclamos

de tipo financiero, lo que se atribuye a las acciones ejecutadas para fomentar, en los colaboradores, el cumplimiento de la política de ingreso de incidentes en la herramienta automatizada implementada para este propósito.

(25) Se refiere al convenio con el Banco del Pacífico, PUNTOMATICO, ver Capítulo 1 Perfil Institucional para conocer detalles sobre esta alianza.





• **Resolución de Reclamos Inmobiliarios:** los reclamos inmobiliarios mostraron una disminución del 8% en relación al 2010, pero mayor a la meta planteada para el 2011.

El tiempo promedio de solución a los reclamos de tipo constructivo, que representan el 94% del total de reclamos inmobiliarios, muestran una mejora de dos días pasando de 27 a 25 días, lo cual representa una disminución del 7% en relación al año anterior y un cumplimiento de la meta.

Los reclamos inmobiliarios mostraron una disminución del **8%** en relación al 2010

## Negocio inmobiliario

INDICADORES	Meta 2012	Resultado 2011	Meta 2011	Resultado	
				2010	2009
Total de reclamos de clientes inmobiliarios (en el año)/total de clientes inmobiliarios	6%	7%	8%	8%	13%
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio inmobiliario	24	25	25	27	22

• **Resolución de Reclamos Financieros:** en este año predominaron los incidentes financieros relacionados con transacciones, 66% en total; de este total el 93%

corresponden a transacciones en cajeros automáticos propios (59%) y de terceros (41%).

## Negocio financiero

RESULTADOS	Meta 2012	Resultado 2011	Meta 2011	Resultado	
				2010	2009
Número de reclamos relacionados con cuentas de ahorros y certificados de depósitos por miles de libretas de ahorros activas y certificados de depósito	1,27	1,21	1,26	1,05	0,74
Número de reclamos relacionados con créditos por miles de operaciones de crédito activas	1,17	0,71	1,49	1,00	3,19
Número de reclamos relacionados con tarjetas de crédito por miles de tarjetas de crédito activas	21,82	26,89	21,95	19,34	9,15
Número de reclamos presentados por cajeros automáticos por miles de transacciones realizadas en el año	1,04	1,12	1,21	0,69	0,63
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio financiero (días)	10	9	10	10	7



En general los índices de reclamos financieros presentaron mejores resultados que las metas planteadas, salvo en el caso de reclamos por tarjetas de crédito.

El 97% de los incidentes financieros ingresados en el año se solucionaron en el mismo periodo y de estos el 86% fue resuelto antes de 15 días. El 14% restante,

por sus características y complejidad son resueltos en mayor tiempo. Sin embargo, los incidentes financieros tuvieron un promedio global de resolución de 8,9 días de solución, lo que representa una mejora del 15% en relación al 2010 y a la meta planteada.

## Incidentes presentados a instancias legales

**E**n el año se registraron un total de 173 incidentes, entre financieros e inmobiliarios, que fueron conocidos por Servicio al Cliente e implicaron denuncias legales en varios organismos. El incremento se debe, en gran parte, a la ola de delitos

de clonación que afecta a todo el sistema financiero del Ecuador. De estos incidentes, 99 fueron resueltos a favor del cliente por Mutualista Pichincha, 35 fueron resueltos a favor del cliente por la Aseguradora, 36 no a favor y 1 se encuentra en proceso.

### Indicadores de reclamos con incidencia legal

PRODUCTOS FINANCIEROS	2011	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	173	9	5	6	5
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (por miles de operaciones, del activo y pasivo, nuevas entregadas en el año)	7,74	0,31	0,20	0,17	0,14
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre total operaciones del activo y pasivo nuevas entregadas en el año)	0	0	0	0	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica **	145	29	5	0	7
Índice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (por miles de transacciones en ATM y en WEB)	0,050	0,0136	0,0029	0,0000	0,01
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	0	0	1	1	0
PRODUCTOS INMOBILIARIOS	2011	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	2	3	3	9	7
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0%	0,23%	0,24%	0,61%	0,46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0	0	0	0	0
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	0	0	1	0	2
Índice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0	0	0,08%	0	0,13%



## Mejora continua

Con el objetivo de afinar los procesos de resolución de incidentes, durante el 2011 se implementó un sistema de monitoreo y seguimiento que permite controlar el tiempo de resolución en diferentes rangos.

Los más relevantes son: 1-20, 21-30, 31-40 y 41-50 días. Esto nos ha permitido tomar medidas que busquen resolver cada vez una mayor cantidad de recla-

mos dentro de los primeros rangos de tiempo. El objetivo para el 2011 fue pasar de 27% a 30% en el primer rango y de 13% a 31% en el segundo; mismo que se cumplió a cabalidad.

- Implementamos el soporte directo del área en los proyectos construidos en la ciudad de Guayaquil, lo cual ha mejorado el registro de reclamos y facilitado su atención oportuna y directa.

## Para el 2012

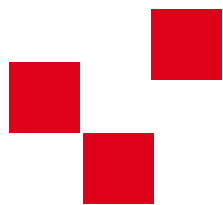
- **Satisfacción al Cliente:** nuestros esfuerzos se enfocarán en el programa de post-venta, la Escuela de Servicio al Cliente y en identificar en qué parte de los procesos de pre-venta, venta y post-venta estamos fallando a fin de potenciar los productos.

- **Cliente Fantasma:** implementaremos el monitoreo de la herramienta Cliente Fantasma para medir los canales virtuales (página web, ATM y Call center); y formalizaremos la medición de Cliente Fantasma para el área inmobiliaria.

- **Sistema de Reclamos:** se ha trabajado con el área de desarrollo de sistemas en la actualización y mejora del sistema de registro de reclamos, y se espera en el primer trimestre del 2012 contar con la versión actualizada que mejore el flujo de tareas y permita el ingreso de nuevas sub categorías de incidentes, con lo cual optimizaremos el manejo y clasificación de la información que se ingresa al sistema.



- **Mercadeo Responsable:** se reforzará los conceptos con una campaña de información sobre las políticas, luego de lo cual se realizará una evaluación de conocimiento.



# TALENTO HUMANO





LA PUERTA  
ABIERTA A LOS  
COLABORADORES

4



# Mutualista Pichincha



LA PUERTA  
ABIERTA A LOS  
COLABORADORES





En Mutualista Pichincha creemos que la RSE implica una obligación primordial para con nuestra propia gente: su desarrollo como personas y profesionales.

Parece un objetivo sencillo de conseguir pero en la realidad es un reto muy grande. Cada uno de nosotros es un mundo complejo y diferente y la organización debe buscar a través de sus políticas, prácticas y oportunidades, el que podamos enfrentar retos que nos den ese crecimiento.

## Desarrollo profesional y personal<sup>(26)</sup>

**Convención 50 años:** reunimos al personal de todo el país y a los Miembros del Directorio para lograr una verdadera interacción e integración a través de trabajos en equipo. Además, realizamos un reconocimiento a las personas que cumplieron 30, 25, 20, 15, 10 y 5 años de trabajo en la organización.

- **Divulgación resultados de Clima Laboral 2010:** se socializaron los resultados de la medición de clima laboral a nivel directivo, y luego los resultados específicos a cada una de las áreas en todo el país, pudiendo profundizar las necesidades específicas del área o las personas.

- **Capacitación:** desarrollamos más de 77 programas específicos de capacitación para cubrir necesidades puntuales. Se iniciaron programas de largo alcance para el desarrollo de mandos medios a través de un e-learning, realizado con la Universidad ADEN BUSSINESS SCHOOL; y programas esenciales de de-

sarrollo de destrezas de gestión con el GRUPO CELTA. En estos dos programas participaron 49 personas que al estar en los mandos medios, realizan funciones de gran importancia y son el nexo entre los colaboradores y los niveles de dirección y son el canal para la transmisión de los valores y principios de la organización.

Así mismo, en el último trimestre del año se planificó, conjuntamente con la Universidad Técnica Particular de Loja, la creación de una Escuela de Negocios que está dirigida a todos los responsables de la gestión comercial financiera de la Mutualista. Este programa se implementará a lo largo del año 2012 y está planificada la participación de 140 colaboradores de todo el país y con una duración aproximada de 7 meses.

Inicialmente este programa debió empezar en el último trimestre del 2011 pero por razones de logística no se lo pudo realizar.

(26) Para conocer detalles de nuestras políticas visitar la siguiente dirección de internet: [http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi\\_virtual.html](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi_virtual.html)



- **Carrera Profesional:** 54 colaboradores fueron promovidos a posiciones superiores por medio de concursos internos, los cuales se enfocan en dar oportunidades de carrera.

- **Programa de integración familiar:** Se organizaron, para los colaboradores y sus parejas, dos talleres enfocados al desarrollo y mejora de las relaciones

matrimoniales y familiares, y la educación y manejo afectivo de la relación con hijos adolescentes. Formamos un espacio abierto no sólo para el diálogo y aprendizaje, sino también para la profundización de valores y camaradería entre los asistentes, obteniendo un promedio de 90% de satisfacción en los contenidos de ambos programas.

## Seguridad y Salud ocupacional<sup>(27)</sup>



**Riesgos Laborales:** 100% de las agencias fueron capacitadas en Prevención de Riesgos Laborales. Adicionalmente, después de evaluar dichos riesgos se concluyó que el principal es el ergonómico por tal razón se adquirieron sillas especiales para tratar este problema.

- **Alimentación saludable:** se llevó a cabo una valoración nutricional del servicio de almuerzos con el fin de cerciorarnos que les estamos ofreciendo, a los colaboradores, una alimentación saludable en el ambiente laboral.

- **Medicina Preventiva:** Se realizaron 300 exámenes oftalmológicos y el 100% de los colaboradores se realizaron exámenes de medicina preventiva.

**100%** de las agencias fueron  
capacitadas en Prevención de Riesgos  
Laborales

(27) Para conocer detalles sobre el manejo de la Seguridad y Salud Ocupacional referirse a nuestra memoria 2008 en la siguiente dirección <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2009/index.html>



## Resultados de nuestras acciones

**Creación de Empleo:** en Mutualista Pichincha, al finalizar el año, trabajaban 538 personas, de las cuales el 98,51% tienen un contrato fijo y el 75,09% son originarios de la misma localidad donde

desempeñan sus labores. El incremento de 15 puestos de trabajo es producto del incremento de la actividad institucional.

### ■ Distribución por tipo de contrato

INDICADOR	2011	2010	2009	2008
Contrato Fijo	530	523	473	486
Contrato Temporal	8	8	22	7
Contrato por Horas	0	0	0	0
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	75,09%	70,45%	78,90%	79,31%

•**Great Place to Work:** resaltamos el compromiso de nuestros colaboradores para con la institución, el cual se refleja en la Encuesta de Clima Laboral. El 89% de los colaboradores dice sentirse bien por la forma en que la organización contribuye a la comunidad y el 84% considera que Mutualista Pichincha es un gran lugar para trabajar.

La encuesta tuvo una participación de 97,37% del total de nuestros colaboradores y mejoramos nuestro índice de ambiente laboral de 73,9 en el 2010 a 75,4 en el 2011; índice calificado como muy satisfactorio por la firma consultora contratada para la realización de la encuesta.

### ¿Por qué la Mutualista es un Gran Lugar para Trabajar?



“La honestidad de las personas que trabajamos. El principio de igualdad entre género o raza. Preocupación por el ser humano.”

“Permite un desarrollo personal, no hay distinción, es justa, organizada y de calidad.”

“Cuando comparo esta empresa con la anterior en la que trabajé, siento que he llegado a un excelente lugar donde todos valemos lo mismo y los beneficios nos cubren a todos por igual.”

“La responsabilidad corporativa como una cultura. La honestidad y compromiso de quienes la dirigen y el orgullo de trabajar en la Mutualista que todos sentimos.”

**Nuestro agradecimiento a todos los colaboradores y nuestro compromiso de continuar adelante.**

•**Capacitación:** lamentablemente no se lograron las metas planteadas, puesto que la Escuela de Nego-

cios no se inició en el último trimestre del 2011, como así se había planificado.



## Capacitación al personal

Capacitación al personal	Metas	RESULTADOS			
Indicadores de capacitación	2012	2011	2010	2009	2008
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,80%	0,49%	1,10%	1,10%	1,72%
Horas de capacitación por nivel	2012	2011	2010	2009	2008
Horas de capacitación promedio por nivel A: Personal de apoyo	18	14,67	33	24	28
Horas de capacitación promedio por nivel B: Asistentes	30	23,7	33	32	22
Horas de capacitación promedio por nivel C: Oficiales	30	10,13	24	17	35
Horas de capacitación promedio por nivel D: Jefes o Coordinadores	16	12,48	37	19	39
Horas de capacitación promedio por nivel E: Gerentes de Área	13	9,16	20	42	72
Horas de capacitación promedio por nivel F: Gerentes/Directores División	11	7,15	25	36	35

• **Índice de Rotación:** se incrementó frente al 2010 y no alcanzamos la meta planteada. Se entrevistó a los supervisores de 86, de los 105 colaboradores, que dejaron la institución en el 2011, para entender su apreciación frente a la salida del personal. Los resultados muestran que tan sólo el 27% (del 82%) de las salidas fueron lamentables para la institución. Este resultado está siendo analizado al interior del área para

entender mejor dónde están las causas para que un 73%, del 82% de las personas que salieron, no hayan representado una pérdida para la institución. Este es un primer esfuerzo para contar con un Índice de Rotación calificado.

• **Índice de ausentismo y días perdidos:** los resultados son altamente satisfactorios, pues son mejores que el año 2010 y alcanzamos la meta planteada.

## Bienestar laboral

	INDICADORES	Metas	Resultados	Metas	Resultados	
		2012	2011	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	16%	13,95%	18%	15,60%	15,53%
	Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	18	12,98	28	28,67	28
	Horas promedio de capacitación anual por colaborador	6	4,70	7,5	7,48	7
	Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	3	nr	3	3	nr
	Índice de Permanencia (promedio en años)	7	6,82	7,00	7,00	6,61
	Incremento/decremento de personas en el año ++	1%	1,30%	0,05%	6,78%	0,41%
	Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) ++	19%	19,96%	17,5%	18,76%	22,98%
	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%	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%	1%	1,16%	1,32%
	Clima Laboral (IAL)	80,6	75,4	80,6	73,9	79,6

++ Calculado con el promedio de colaboradores  
nr: no se realizó ninguna capacitación



• **Tasa de enfermedades y de accidentes:** los niveles se encuentra dentro de los límites aceptables, el incremento de un año a otro es debido a que el levantamiento sistemático de la información, recién se consolida en el año 2011.

### Tasa de enfermedades y accidentes

INDICADORES	2011	2010
Tasa de enfermedad profesional	3,10	1,47
Número de accidentes laborales	4	0
Tasa de accidentes	0.73	0

## Beneficios adicionales a los establecidos por ley

### Beneficios adicionales

BENEFICIO	COLABORADOR CONTRATO FIJO	COLABORADOR CONTRATO TEMPORAL
La empresa asume el pago del aporte personal al IESS	X	
Reembolso por gasto de guarderías	X	
Comisariato/Tarjeta fybeca, tarjeta supermaxi, tarjeta comisariato	X	
Accesibilidad a villas vacacionales en la Playa	X	
Entrega de uniformes	X	X
Capacitación al personal	X	X
Seguro de vida y accidentes, adicional al del IESS	X	
Alimentación y refrigerios	X	X
Vacaciones 15 días laborales y no calendarios como dice la ley	X	

### Fondo privado de jubilación y cesantía (1)

INDICADORES	2011	2010	2009	2008
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Cesantía	3,57%	6,95%	7,97%	10,19%
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación	28,16%	20,58%	26,91%	9,68%

[1] Para conocer detalles sobre estos fondos ver en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2010 en la siguiente página web:  
<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html?sessionId=ZIW1IRKBOMRPZ0FIDNSSFEQ#100/>  
 En el año 2011 se redistribuye el porcentaje aportado por MUPI: 1% para cesantía y 5% para jubilación.

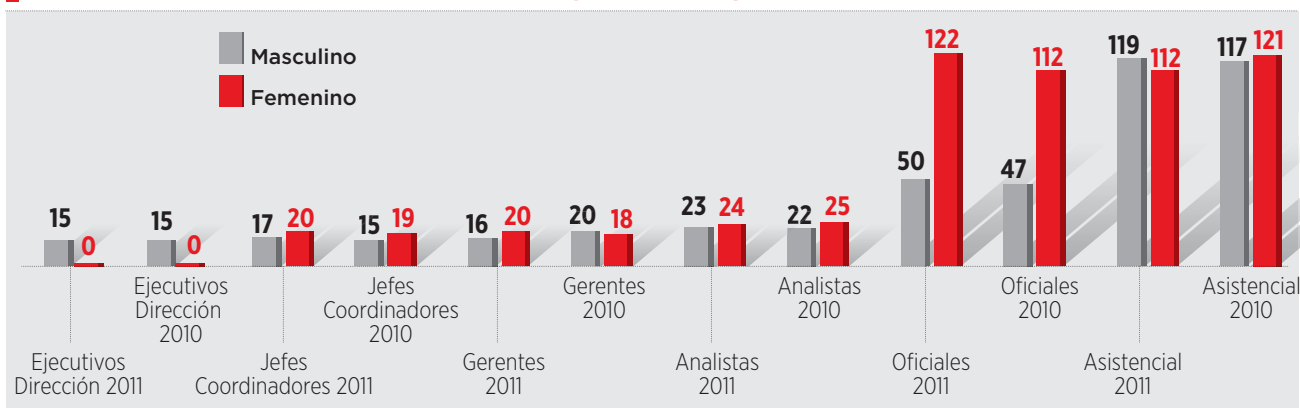


## Información complementaria

### Distribución por nivel, género y edad

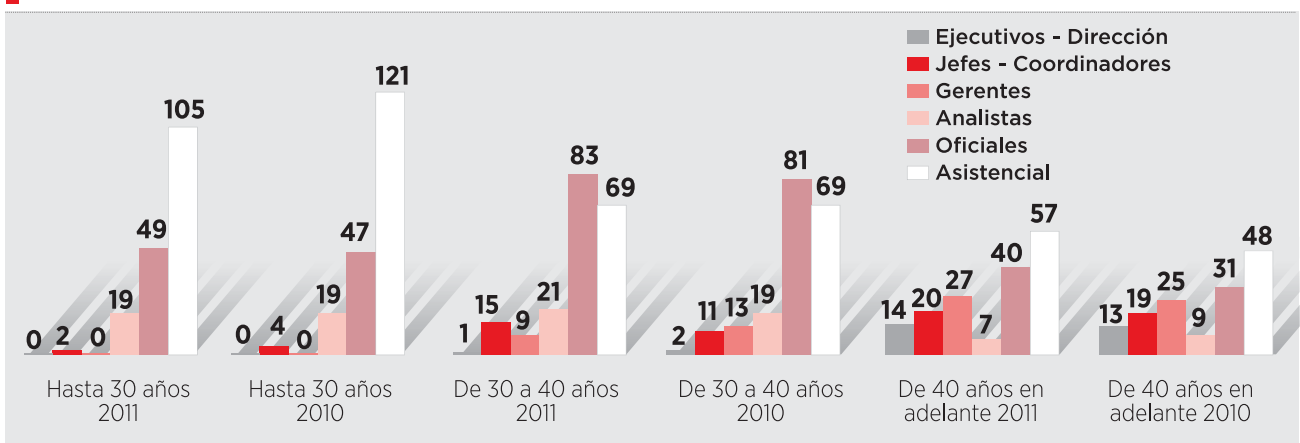
#### ■ Distribución del recurso humano por nivel-género 2010-2011

Cifras en unidades



#### ■ Distribución del recurso humano nivel-edad 2010-2011

Cifras en unidades

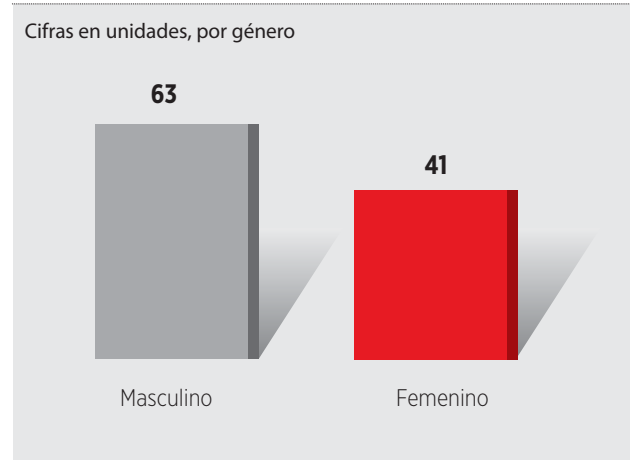




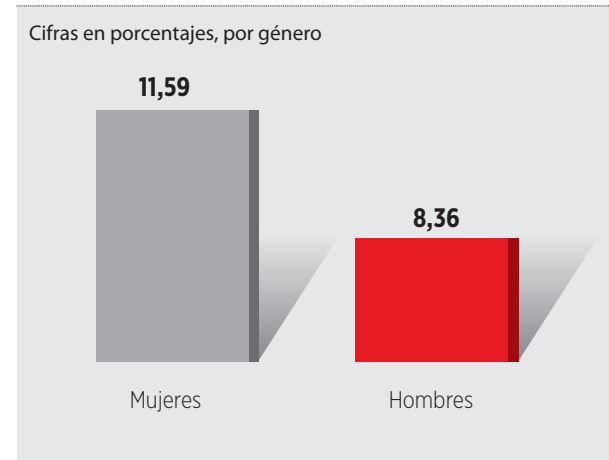


## Rotación por género, edad y región

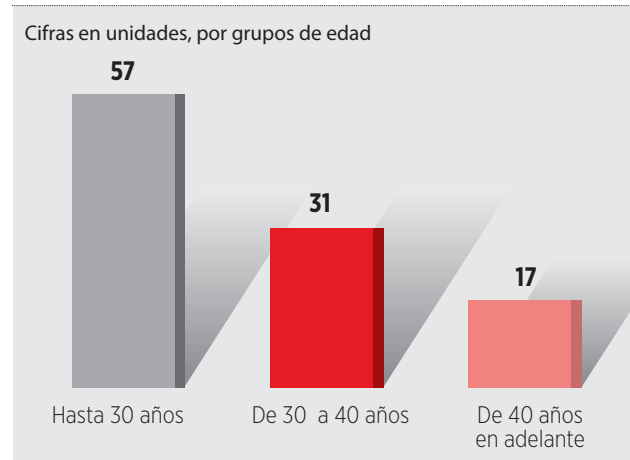
### Personas que dejaron la empresa



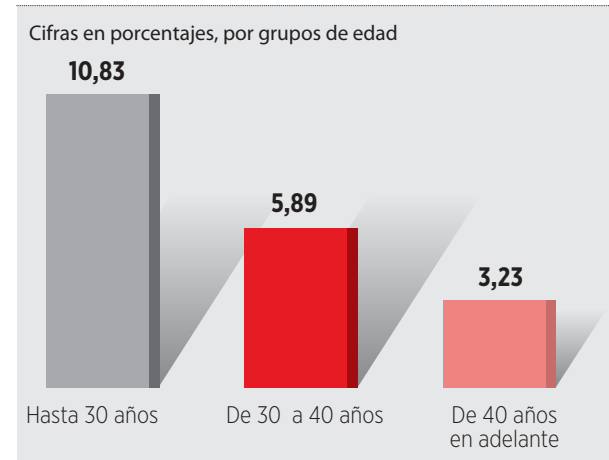
### Índice de rotación de salidas



### Personas que dejaron la empresa

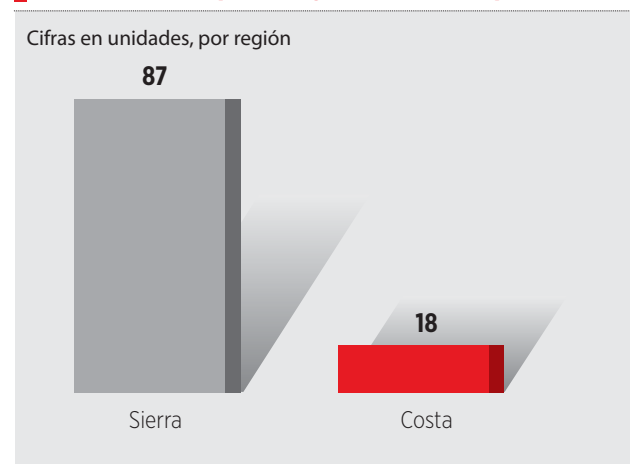


### Índice de rotación

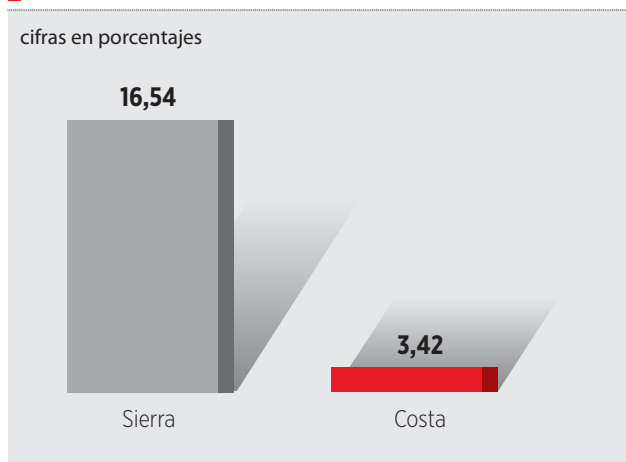




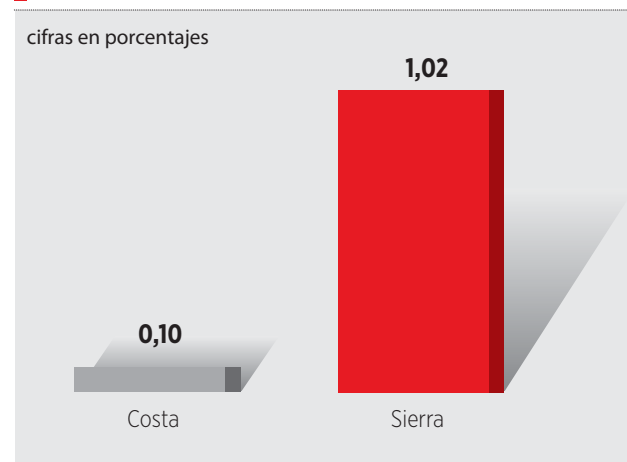
### Personas que dejaron la empresa



### Índice de rotación por región



### Índice de días perdidos por región

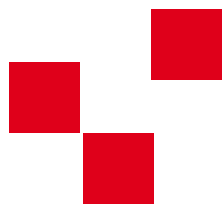




## Para el 2012

- **Clima Laboral:** alcanzar la meta propuesta.
- **Capacitación:** cumplir con el presupuesto de capacitación e implementar la Escuela de Negocios, en conjunto con la Universidad Técnica Particular de Loja, para todos los responsables de la gestión comercial financiera de Mutualista Pichincha.
- **Integración familiar:** continuar con actividades de capacitación para los colaboradores y sus familias, y realizar actividades específicas que involucren a los hijos de los colaboradores.

- **Voluntariado corporativo:** desarrollar un Programa de Capacitación Financiera para clientes, el cual será dictado por los propios colaboradores.
- **Programa de seguridad laboral:** nos enfocaremos en la medición de riesgos ergonómicos para mitigar el impacto, que tiene en los colaboradores, el estar sentado frente a un computador 8 horas al día. Además, implementaremos un cuestionario Test de Navarra que tiene el objetivo de medir y delinear un plan de acción para los riesgos psicosociales.



# PROVEEDORES





LA PUERTA  
ABIERTA A SÓLIDAS  
RELACIONES

5





LA PUERTA ABIERTA  
A SÓLIDAS  
RELACIONES





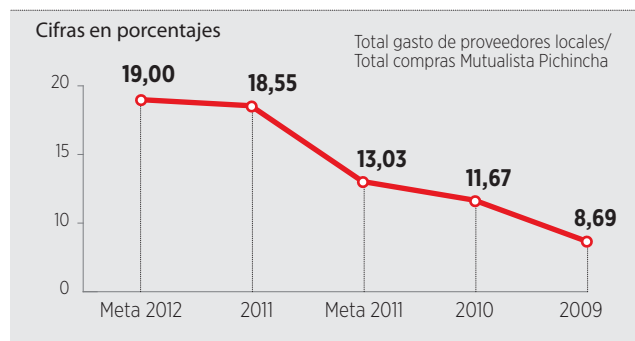
## Mutualista Pichincha busca con sus proveedores, los siguientes objetivos:

- Establecer relaciones “ganar-ganar” no sólo para ellos y la organización, sino para la sociedad en la que operamos.
- Fomentar una cultura socialmente responsable en ellos.
- Institucionalizar un círculo virtuoso de aprendizaje y de alianzas.

### En el 2011<sup>(28)</sup>

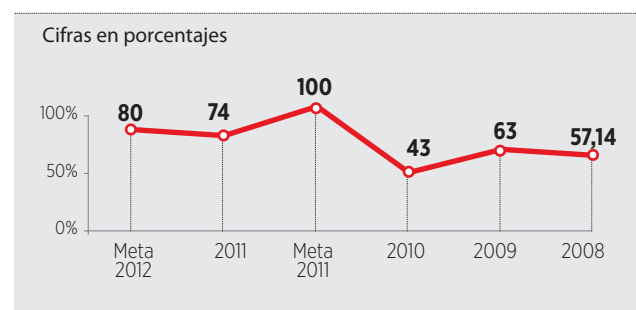
**S**eguimos fomentando las compras locales: Incrementamos las compras a proveedores locales, es decir aquellas que se realizan en la ciudad en la que se efectúa el gasto, superamos, adicionalmente, la meta propuesta en 5,53 puntos porcentuales.

#### ■ Prácticas con proveedores locales



- Contratos con exigencia de cumplimiento del código de ética y principios de RSE: incrementamos el número de contratos firmados del 43% al 74% entre el 2010 y 2011; sin embargo, no alcanzamos la meta propuesta del 100%.

#### ■ Total de contratos firmados con proveedores con cláusula RSE/ total contratos firmados



(28) El alcance de la información presentada corresponde al 70% de los contratos firmados con proveedores y que están centralizados en el área de compras. Estamos haciendo esfuerzos por que el 100% de los contratos puedan ser conocidos por el área de compras.

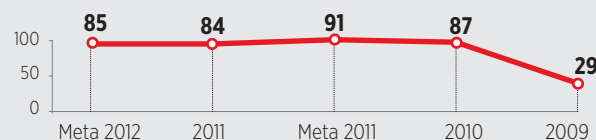


•**Evaluación en RSE:** como se especificó en nuestra memoria anterior, las encuestas de RSE fueron modificadas para adaptarse a las especificidades de los múltiples proveedores<sup>(29)</sup>, éstas fueron implementadas durante el 2011. El 85% de las empresas y/o personas naturales que solicitaron ser calificados como proveedores, llenaron la encuesta de Responsabilidad Social.

•**El proceso de calificación de encuestas tiene dos pasos:** el primero, realizado por la empresa externa calificadora de proveedores, que asigna 10 puntos (de un total de 100 puntos) al potencial proveedor que cumple con una parte de los requisitos; el segundo paso, es una calificación completa en la Mutualista, de las encuestas llenas de aquellos proveedores que ya están trabajando con la institución, luego de la cual se visita al proveedor para su retroalimentación y mejoras. Este último proceso se ha convertido en un cuello de botella, pues existen más encuestas llenadas que la capacidad de calificación interna. Estamos solucionando este proceso en el año 2012.

### ■ Número total de proveedores calificados bajo óptica RSE / total proveedores calificados

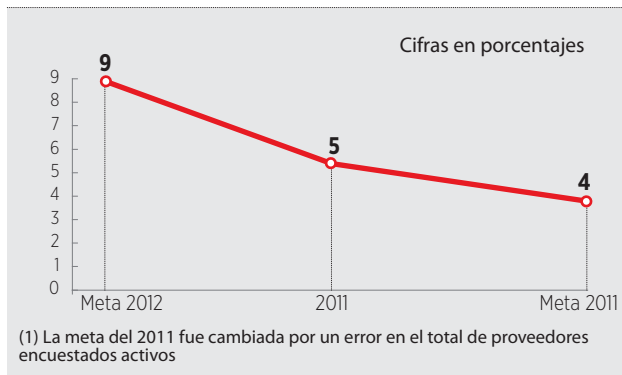
Cifras en porcentajes



(29) Ver clasificación por sector y/o naturaleza legal en nuestra anterior memoria, en la siguiente dirección de internet: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/114/>



## ■ Número total de proveedores visitados y evaluados en RSE/total proveedores encuestados activos<sup>(1)</sup>



• **Más allá de los acuerdos comerciales:** firmamos con Holcim Ecuador un Convenio de Cooperación para la capacitación en seguridad en obras y la cultura de seguridad en la construcción.

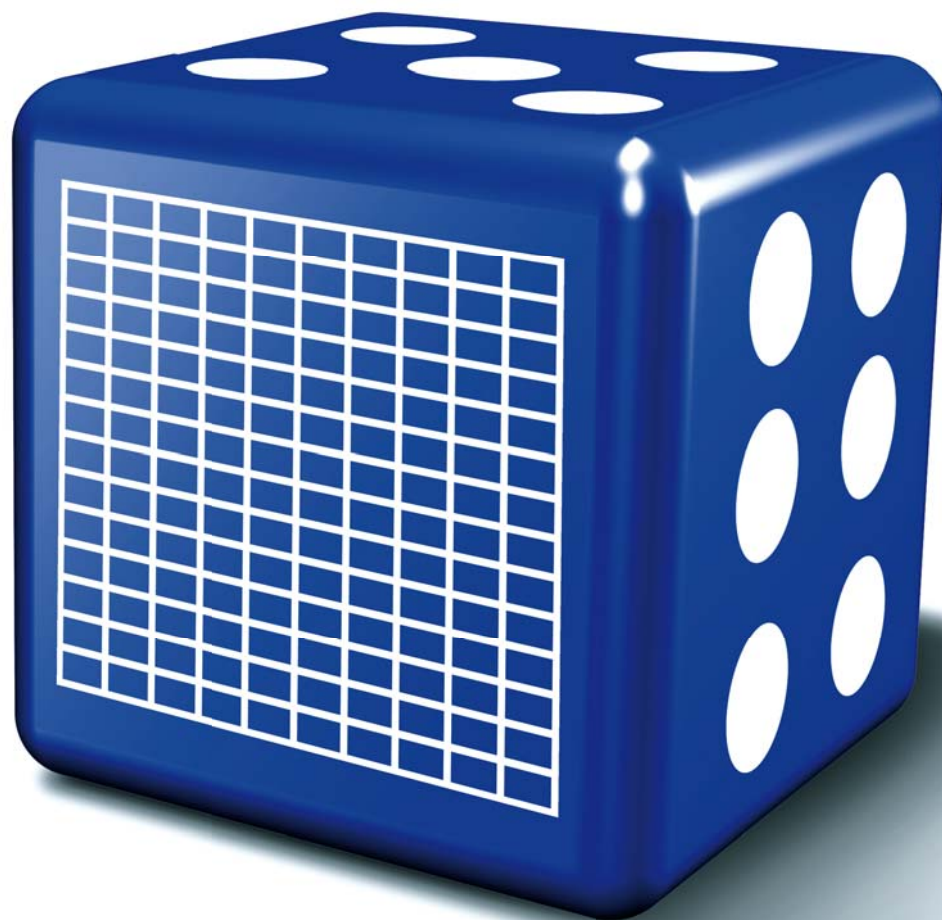
## Para el 2012

- **Promoviendo la cultura de RSE:** visitaremos al menos 5 proveedores en el año para revisar los resultados de la encuesta de RSE.
- **Calificación completa de encuestas:** solucionar el cuello de botella generado en la calificación interna de las encuestas de proveedores.
- **Cumplimiento:** de las metas cuantitativas planteadas.






PANECONS S.A.



LA PUERTA ABIERTA  
AL FUTURO DE LA  
CONSTRUCCIÓN

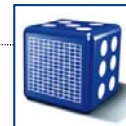
6





LA PUERTA ABIERTA  
AL FUTURO DE LA  
CONSTRUCCIÓN





## Naturaleza Legal

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>(30)</sup>, siendo su principal actividad la producción industrial en serie de paneles destinados a la construcción, bajo la tecnología y sistema constructivo EMME-DUE<sup>(31)</sup>. Opera bajo el control de la Superintendencia de Compañías, y su sede principal es la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

**309.202 m<sup>2</sup>**  
vendidos

**20.916 m<sup>2</sup>**  
de paneles exportados

## Gobierno Corporativo

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 1 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.

(30) Mutualista Pichincha aportó con el 70% del capital y M2 Panamá Inc. con el 30%.

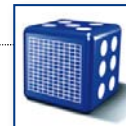
(31) Visite la página Web: <http://www.mdue.it/es/1/home.html>



## Conformación del Directorio<sup>(32)</sup>

NOMBRE	REPRESENTANTE DE	CARGO
Ing. Mario Burbano de Lara	Mutualista Pichincha	Presidente del Directorio
Ing. Marcelo López	Mutualista Pichincha	Director Principal
Sr. Renzo Lercari	ACP Vivencia	Director Principal
Dr. Angelo Candiracci	Technology Property Corporation TPC	Director Principal
Sr. Nicanor Calisto	Mutualista Pichincha	Director Alterno del Ing. Marcelo López
Sr. Alfredo Dancourt	ACP Vivencia	Director Alterno del Sr. Renzo Lercari
Dra. Alida Benedetti	Technology Property Corporation TPC	Directora Alterna del Dr. Angelo Candi-

(32)Referirse a cambios significativos entre el 2010 y 2011



## Filosofía Institucional

**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.

## Producto y Mercado

**P**roducto: producimos y comercializamos el sistema EMMEDUE (M2) bajo la marca Hormi2<sup>(33)</sup>. Esta patente italiana es líder mundial en la innovación tecnológica para el desarrollo de sistemas de construcción.

**Diferenciación:** El sistema constructivo utiliza paneles que tienen un alma de Poliestireno 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<sup>(34)</sup>. Adicionalmente, tiene ventajas en la rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construc-

ción<sup>(35)</sup>.

**Producción:** Contamos con dos plantas de producción: una en la ciudad de Latacunga, Ecuador y una segunda en la ciudad de Lima, Perú, inaugurada en el 2010. Estas plantas tienen una capacidad de 1.000 m<sup>2</sup>/día de panel por turno de trabajo.

**Mercado:** cualquier tipo de edificación, desde viviendas pequeñas 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; es decir cualquier tipo de proyecto constructivo es susceptible de usar el producto.

(33) Ver la página Web: [www.hormi2.com](http://www.hormi2.com) (34) Ver Memoria Sostenibilidad 2010 para más información. <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/MemoriaSostenibilidad2010.htm> (35) Referirse a las diferentes certificaciones con la que cuenta en la siguiente página web: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html?sessionid=CVKFEB5VMP4DFQFIDNSSFEQ#/124/>



## Logros 2011

**V**entas: el total de ventas superó en 25,3% el cumplimiento en términos de m2 de paneles y casi un 37% del presupuesto en dólares.

- **Exportaciones en mt2:** crecieron en 143,36% frente a los resultados del 2010.

- **Récord en producción:** superamos el primer millón de metros cuadrados de producción en la planta de Ecuador, lo cual representa un hito de suma importancia, luego de casi 6 años de trabajo en el medio.

- **Vivienda fiscal y Unidades de Vigilancia Policial:** para algunas dependencias del Gobierno, logrando introducir con fuerza el sistema en la ciudad de Guayaquil. Resaltamos que la construcción se ha realizado con edificaciones de 4 pisos, utilizando el sistema en forma integral.

- **Proyectos con Mutualista Pichincha:** resaltamos el arranque de la construcción del proyecto Villa España 2 que tiene una expectativa de cerca de 700 unidades en los siguientes 2 años.

Superamos el primer **millón**  
de metros cuadrados de producción  
en la Planta de Ecuador

Las exportaciones en mt2 crecieron un  
**143,36%**  
frente a los resultados del 2010







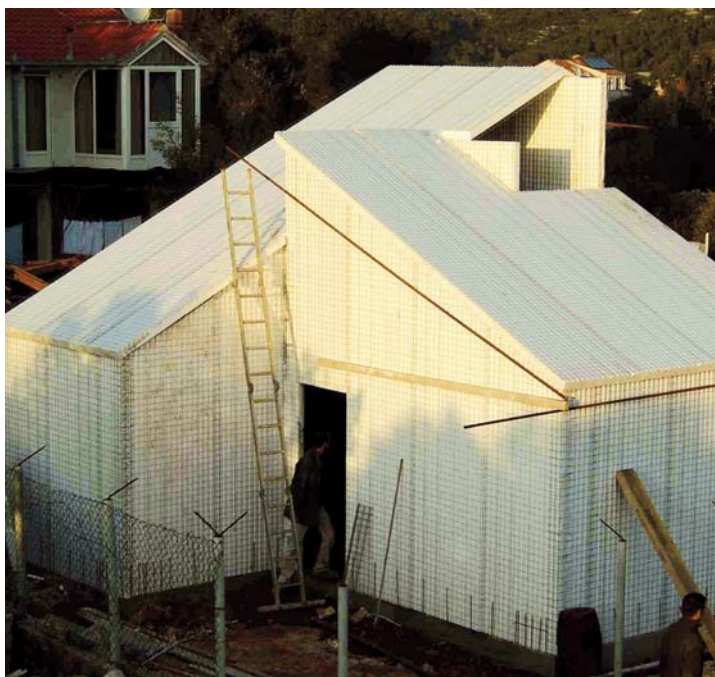
## Proyectos en proceso

**E**mergencia en Salud: trabajamos conjuntamente con ingenieros de Argentina en un proyecto de Centros de Atención Médica Hospitalaria básica, en respuesta a la solicitud de la Presidencia de la República para apoyar con la emergencia del sector de salud. El proyecto fue presentado al Ministerio de Salud Pública y se espera una respuesta para una posible implementación futura.

- **Innovación:** se estableció un proyecto para desarrollar un panel de tabiquería, con una estructuración optimizada en el uso de acero, que mantiene las

excelentes condiciones del panel, y a la vez es más liviano, facultando de esta manera un mejor nivel de competitividad del sistema. Se espera que se logre una presencia masiva en proyectos que podrían usar el panel con ese propósito de paredes de relleno.

- **Norma Ecuatoriana de la Construcción:** se realizaron los primeros acercamientos con los profesionales que están redactando la Norma Ecuatoriana de la Construcción, con la expectativa de ubicar al sistema EMMEDUE - HORMI2 dentro del código, bajo el acápite que corresponde a edificaciones portantes.





## Cambios significativos entre el 2010 y 2011

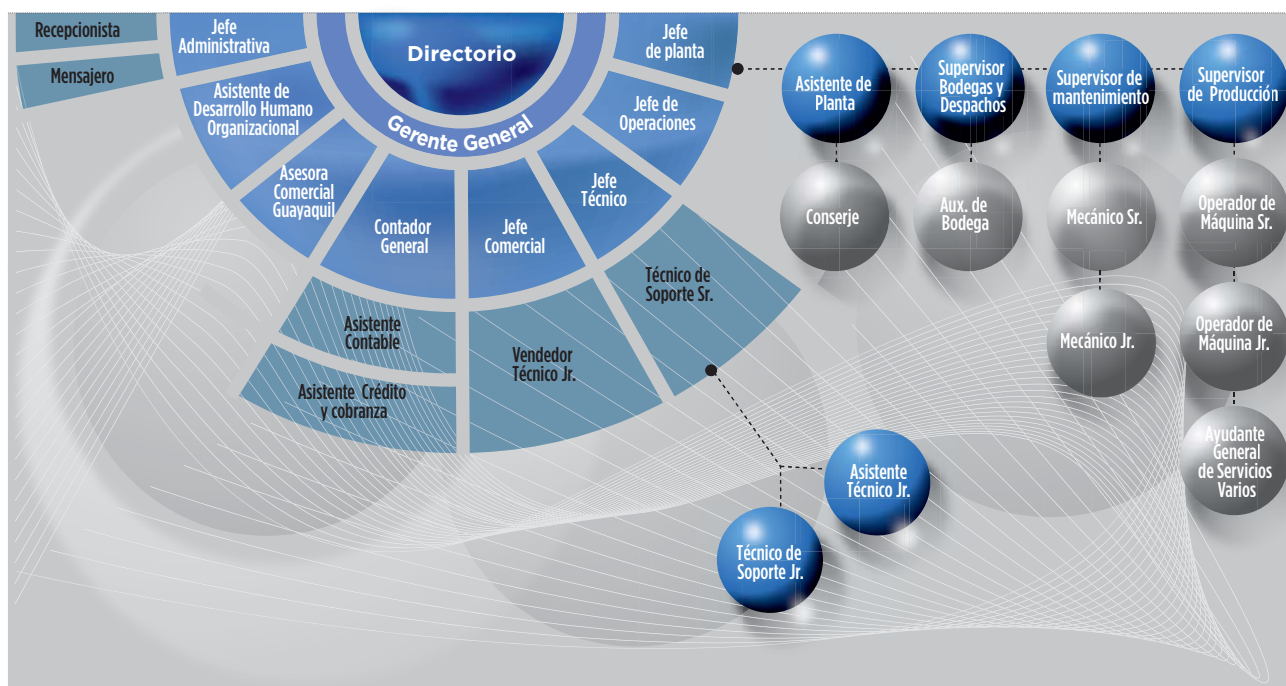
**E**l Dr. Javier Pallares decidió separarse del Directorio y en su reemplazo el Ing. Marcelo López asumió el cargo de Director Principal.

- Se creó el Departamento de Desarrollo Humano

y Organizacional con el fin de fortalecer el trabajo en equipo, y estimular el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

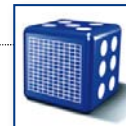
## Características organizacionales<sup>(36)</sup>

### Estructura



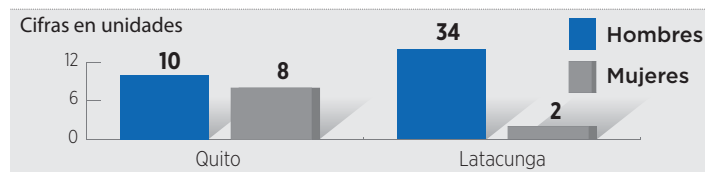
(36) Este año no incluimos las cifras de la actividad de la filial en el Perú, pues todavía estamos en proceso de arranque, por lo que no contamos con toda la información requerida.





## Colaboradores

### Composición por género y región



## Principales cifras e indicadores<sup>(37)</sup>

### Resultados

En miles de dólares	Logros 2010 vs 2011	2011	2010	2009	2008
Activo	22,20%	8.476	6.936	6.019	2.436
Pasivo	27,52%	5.213	4.088	2.948	663
Patrimonio	14,57%	3.263	2.848	3.071	1.773
En mts <sup>2</sup>	Logros 2010 vs 2011	2011	2010	2009	2008
Producción	150,97%	339.763	135.381	140.219	186.109
Ventas Totales	110,79%	309.202	146.686	138.357	178.795
Exportaciones	143,36%	20.916	8.595	20.000	26.235

## Desempeño Sostenible

PANECONS S.A. se alinea, desde su actividad industrial, a todas las políticas y lineamientos socialmente responsables emprendidas y promovidas por su socio principal Mutualista Pichincha.

### Sus principales objetivos son:

- Desarrollar su actividad de forma ética, transparente y sostenible, garantizando a sus principales stakeholders la permanencia y crecimiento de la empresa.

- Controlar y mitigar los efectos ambientales que su actividad industrial pueda generar.

- Ofrecer productos que revolucionen el sector de la construcción, promoviendo procesos constructivos más eficientes, seguros y en armonía con el medio ambiente.

- Promover un ambiente de trabajo retador que motive a los colaboradores para su desempeño y desarrollo profesional y personal.

(37)En el Anexo 3 se presentan los Estados Financieros Consolidados de Mutualista Pichincha y Subsidiaria: [http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/balances\\_financiero\\_consolidados\\_mupi.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/balances_financiero_consolidados_mupi.pdf)



## Desempeño Económico

### Principales indicadores de desempeño económico

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	2011	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	88,65%	101,64%	92,53%
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	4,19%	0,82%	0,42%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	6,94%	5,90%	14,72%
	Total valor económico retenido / total ingresos	0,22%	-8,35%	-7,67%
	Total ingresos	100%	100%	100%
DESCRIPCIÓN	INDICADORES	2011	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	5.772.562,36	5.460.831,45	2.293.390,00
	Total inversiones en la comunidad	0,00	0,00	0,00
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	272.831,99	43.992,34	10.379,58
	Total pagos a proveedores de capital	0,00	0,00	0,00
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados	451.996,65	316.854,21	364.795,87
	Total valor económico retenido	14.298,00	-448.705,00	-190.012,00
	Total ingresos	6.511.689	5.372.973	2.478.553

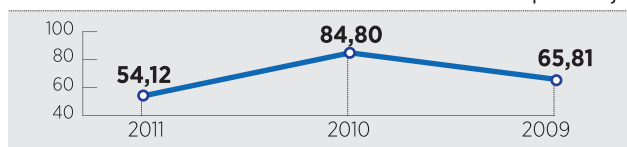
- **Mayores ingresos:** 21% más que lo registrado en el 2010.
- **Mayores impuestos:** 520% más que el 2010.
- **Más Remuneración y Beneficios:** 43% más que lo registrado en el 2010.
- **Más eficiencia:** la participación de los costos operativos en el total de ingresos se redujo en 13 puntos porcentuales con respecto al 2010.

rativos en el total de ingresos se redujo en 13 puntos porcentuales con respecto al 2010.

- **Proveedores locales:** la disminución de la relación de compras locales frente al total de compras, obedece principalmente a la importación de maquinaria complementaria solicitada por un cliente.

### Total compras a proveedores nacionales

Cifras en porcentajes



## Desempeño ambiental

Durante el 2011, continuamos midiendo y controlando los efectos ambientales y sociales de nuestra producción industrial:



Indicadores de desempeño ambiental

ASPECTO: MATERIALES												
INDICADORES	2011			2010			2009					
Materiales utilizados, por peso o volumen	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP			
	1.040.560	383.175	2.854,8	438.677	151.560	1.263,6	457.948	152.100	1.236,6			
% de los materiales utilizados que son materiales reutilizados	48.493 Kg de poliestireno reprocesado (4.041 m3 = 4.041,155 litros) representa el 12,7 % con relación a la materia prima usada.			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.					
ASPECTO: ENERGÍA												
Consumo directo de energía en mbtu	2.854,8 mmbtu de GLP			1.263,6 mbtu de GLP			1.236,6 mbtu de GLP					
Consumo directo de energía en GJ	3,01			1,33			1,30					
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias:												
Total consumo de energía en Kwh por m2 de producción de paneles	0,83			0,94			0,87					
Total consumo de energía en GJ por m2 de producción de paneles (1)	0,00299			0,00338			0,00315					
Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia sobre el total de consumo (variación porcentual de GJ) (2)	-11%			7%			nd					
Total gastado en USD por consumo de energía	27.601,53			11.579,65			13.200,96					
Total gastado en USD en energía por m2 de producción de paneles	0,08			0,09			0,09					
ASPECTO: AGUA												
Total consumo de m3 de agua por m2 de prod.	0,00740			0,02			0,02					
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS												
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 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 DE VAPOR (valor promedio prueba 1)				CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)				CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)			
	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO2	Óxidos de Nitrógeno O y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	óxidos de Azufre SO2	óxidos de Nitrógeno O y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	óxidos de Azufre SO2	óxidos de Nitrógeno O y NO2	Monóxido de Carbono CO
	8,1	28,9	22,6	0	3,80	14,60	80,60	4,00	10,10	0,00	76,90	0,00
	GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio			
	22,4	137,4	1.045,30	85,9	20,10	61,20	921,20	449,60	26,60	132,70	1.428,60	195,60
NO, SO, y otras emisiones significativas al aire (kg) (3)	11,18	20,39	290,05	49,99	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento												
Total Kg de desechos de mallas galvanizadas sobre total de Kg de acero consumido	0,52%			0,72%			0,44%					
Total Kg de productos reciclados	Cartón		Poliestireno	Cartón		Poliestireno	Cartón		Poliestireno			
	0		48.493 Kg	0		11.984 Kg	108.18 kg		12.880 Kg			
(1) Transformación de Kwh — mmbtu a GJ en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocoloEnvironmentalFSSFinal, página 8												
(2) Desde este año mediremos el ahorro energético en base al consumo en GJ que nos parece más adecuado que el consumo en USD, ya que está último puede tener variaciones de precio, que es una variable que no controlamos.												
(3) Factores de conversión tomados de la Guía Metodológica para la Estimación de Emisiones aAtmosféricas de Fuentes Fijas y Móviles en el Registro de Emisiones y de Trasferencia de Contaminantes, Comisión Nacional de Medio Ambiente del Gobierno de Chile, 2009.												
nd: No disponible												



Se invirtió  
**USD 4.980,73**  
en un manejo adecuado  
de desechos

• **Producción:** para cumplir con la gran demanda del producto, en septiembre se amplió a 2 turnos la producción en la planta y desde noviembre a 3. Esto ocasionó incrementos de consumo de materiales, de igual forma se incrementó la reutilización del poliestireno, comparado con el año anterior.

• **Ahorro energético:** resaltamos la reducción en el consumo de GJ de energía, por m<sup>2</sup> de producción de panel.

• **Generación de gases:** los resultados se han incrementado frente a lo reportado en el 2010, sin embargo se mantienen dentro de los límites permitidos. En el 2012 se tomarán medidas de mantenimiento y calibración para mejorar el funcionamiento del caldero.

• **Gestión Ambiental:** se invirtió 4.980,73 USD en un manejo adecuado de desechos, análisis de agua y suelo, ruido interno y externo, medición de emisiones de gases y descargas líquidas, entre otros.

• **Huella de carbono:** al igual que Mutualista Pichincha, desde este año comenzaremos a reportar la Huella de Carbono

## Huella de carbono

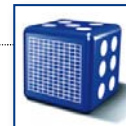
Huella de Carbono 2011 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)					Huella de Carbono 2010 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3		Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta				Directa	Indirecta
Viajes Nacionales			2,94	0,54	Viajes Nacionales			2,71	0,50
Viajes Internacionales			12,27	2,26	Viajes Internacionales			3,68	0,68
Transporte de producto final al cliente			128,11	24,58	Transporte de producto final al cliente			42,84	8,22
Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	3,65			0,70	Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	3,19			0,61
Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	3,45			0,61	Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	4,83			0,86
Consumo indirecto de energía		160,04			Consumo indirecto de energía		69,45		
Consumo directo de energía	180			22	Consumo directo de energía	80			10
<b>Total Consumo</b>	<b>186,72</b>	<b>160,04</b>	<b>143,32</b>	<b>51,19</b>	<b>Total Consumo</b>	<b>87,53</b>	<b>69,45</b>	<b>49,23</b>	<b>20,82</b>
<b>Huella de Carbono PANECONS</b>				<b>541,27</b>	<b>Huella de Carbono PANECONS</b>				<b>227,03</b>
<b>Huella de Carbono por colaborador</b>				<b>10,02</b>	<b>Huella de Carbono por colaborador</b>				<b>8,11</b>

### Observaciones:

Resultados expresados en toneladas métricas de CO2 equivalente

Factor de conversión para cálculo de CO2e de energía tomado de Informe 2011- Factor de emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador al año 2011. El resto de cálculos fueron obtenidos del documento 2011 Guidelines to DEFRA/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting.

Definiciones de Huella de Carbono, emisiones directas e indirectas, y scopes pueden ser encontradas en el Glosario



• Los resultados muestran un incremento de la huella del 138% con respecto al 2010; éste obedece al incremento en los viajes internacionales ocasionados principalmente por desplazamientos para concretar nuevos proyectos; al incremento del transporte para

entrega del producto final; y al consumo de energía por el incremento de la producción, sin embargo, como mencionado, en relación a la producción de paneles éste disminuye.

## Desempeño Social: Nuestros colaboradores



**E**n el 2011 dimos un paso muy importante que fue crear un Departamento de Desarrollo Humano y Organizacional.

• **Misión:** ser un área estratégica que fundamente la gestión del Recurso Humano en el desarrollo de competencias personales y organizacionales, generando oportunidades de crecimiento y carrera profesional, que reconoce los aportes individuales y grupales, proporcionando servicios de alta calidad para los co-

laboradores y velar por la responsabilidad social empresarial interna y del entorno.

• **Visión:** posicionar al Área de Desarrollo Humano y Organizacional como generador de productividad, desarrollo personal y profesional del Recurso Humano fundamentada en los valores, estándares éticos y fortalezas de PANECONS S.A.

**Elementos esenciales de gestión:**

• Garantizar la libertad e iniciativa a todos los de-



rechos que como trabajador le otorgan las leyes laborales.

- Estimular su desarrollo personal y profesional en su trabajo.
- Garantizar que haya los adecuados canales de

comunicación para que los colaboradores puedan ser escuchados.

- Garantizar su integridad y seguridad física en el trabajo.

## Talento humano, indicadores claves de RSE

nr: No reportado

	RESULTADOS		
	2011	2010	2009
Contrato Fijo (número de colaboradores)	54	28	30
Contrato Temporal (número de colaboradores)	0	0	0
Contrato por Horas (número de colaboradores)	0	0	0
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	94%	93%	97%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	17%	21,6%	22,9%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0	0,32%	1,69%
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	0	1,3	nr
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores)	9%	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)	26%	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).	0,53%	0,73%	0,41%
Índice de participación de mujeres en el equipo gerencial	38%	29%	29%

• **Creación de empleo:** al finalizar el año 2011, PANECONS cuenta con 54 colaboradores bajo contrato fijo, un 93% más que el 2010. Del total de colaboradores, el 94% es originario de la misma localidad en la cual trabaja, lo cual promueve condiciones más favorables para su desarrollo personal y profesional.

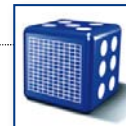
• **Rotación:** el índice mejora notablemente comparado con el 2010, al pasar de 36% al 9%.

• **Ausentismo y días perdidos:** el ausentismo se incrementa frente al 2010, en cambio, el índice de días

perdidos disminuye. La razón es que el índice de ausentismo no se calcula con el promedio de personas ausentes sino con el número total de personas ausentes por un día o más durante el año.

• **Beneficios adicionales a los establecidos por ley:** los beneficios adicionales al personal se han mantenido y se han aumentado el de variable de producción para aquellos colaboradores de la planta que cumplan con el objetivo mensual fijado, y el de telefonía celular para el personal administrativo.





## Beneficios adicionales

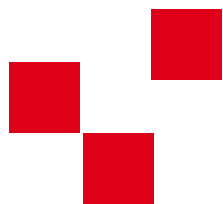
		2010	2011
1	TODO EL PERSONAL	SEGURO DE ASISTENCIA MEDICA PARTICULAR	SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICA PARTICULAR
2	PERSONAL ADMINISTRATIVO	SEGURO DE VIDA	SEGURO DE VIDA
3	PERSONAL OPERATIVO	VARIABLE CALIFICADO DE COMPORTAMIENTO	VARIABLE CALIFICADO DE COMPORTAMIENTO
4	PERSONAL OPERATIVO		VARIABLE DE PRODUCCIÓN
5	PERSONAL SOLICITADO	BONIFICACIÓN POR TRABAJOS EXTERNOS	BONIFICACIÓN POR TRABAJOS EXTERNOS
6	PERSONAL ADMINISTRATIVO	VARIABLE DE RESPONSABILIDAD	VARIABLE DE RESPONSABILIDAD
7	TODO EL PERSONAL	80% ALIMENTACIÓN ASUME LA EMPRESA	80% ALIMENTACIÓN ASUME LA EMPRESA
8	PERSONAL ADMINISTRATIVO	BONIFICACIÓN DE APOYO EN ÁREAS AFINES	BONIFICACIÓN DE APOYO EN ÁREAS AFINES
9	PERSONAL ADMINISTRATIVO		TELEFONÍA CELULAR

## Para el 2012

- **Planeación estratégica:** con el apoyo de personal externo, se realizará un ejercicio de planeación estratégica, a través de una convención anual, en la cual todos los colaboradores aportarán con ideas para su ejecución.
- **Clima laboral:** se realizará una encuesta con el fin de evaluar y conocer el clima laboral. Posteriormente, divulgaremos los resultados a todas las áreas de Quito y Latacunga con el objetivo de corregir debilidades y consolidar fortalezas.
- **Salud y seguridad ocupacional:** se desarrollará planes de capacitación en temas salud y seguridad ocupacional, reformar y actualizar las brigadas de primeros auxilios, incendios y evacuación; realizar exámenes pre ocupacionales y relacionados con las enfermedades profesionales, y chequeos preventivos,

con el apoyo del Departamento Médico de Mutualista Pichincha y así llevaremos un mejor control sobre la salud de nuestros colaboradores.

- **Desarrollo de los colaboradores:** se llevará a cabo un Plan de Capacitación para todo el personal, enfocado a su desarrollo personal y profesional.
- **Cumplimiento:** del presupuesto anual aprobado por el Directorio.
- **Lograr:** los proyectos en procesos planteados.
- **Apoyo a la Comunidad:** concluir la donación de paneles para la sede de la Fundación Desarrollo Integral a favor de la Vida y mantener contacto y colaboración constante con los vecinos alrededor de la planta.
- **Auditoría Ambiental:** contratar una auditoría ambiental para la planta en Latacunga.



**SOCIEDAD**





LA PUERTA ABIERTA  
PARA CONSTRUIR  
COMUNIDADES

7





LA PUERTA ABIERTA  
PARA CONSTRUIR  
COMUNIDADES





## Invirtiendo en la Comunidad

En Mutualista Pichincha estamos convencidos que nos debemos a la sociedad, que estamos obligados a devolverle una parte de lo que ella nos ha ayudado a generar.

En consecuencia, en el Manual de Políticas y Procedimientos de Política Social se establece que anualmente, sujeto al plan financiero, se incluirá en el presupuesto anual un valor para inversiones en la comunidad.

El **7%** de la utilidad neta se invirtió en la comunidad

### ■ Ámbitos de apoyo

Las modalidades de apoyo pueden ser en efectivo, en especies u horas/colaborador

	OBJETIVOS
<b>Desarrollo Social</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mejorar el nivel de inserción social y productiva de menores de edad con dificultades y restricciones de nacimiento ó adquiridas (minusvalidez).</li><li>2. Elevar la eficiencia administrativa de las escuelas y colegios en el Ecuador.</li></ol>
<b>Desarrollo Cultural</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elevar el nivel cultural de la sociedad ecuatoriana.</li><li>2. Incrementar el nivel de los talentos artísticos en el Ecuador.</li></ol>
<b>Vivienda Social</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incrementar el número de habitantes, ubicados en los quintiles 1 y 2, con vivienda propia.</li><li>2. Fomentar una convivencia respetuosa, armónica y solidaria entre vecinos y condóminos de las viviendas.</li><li>3. Mejorar el entorno en el que se desarrollan los proyectos de construcción propios y las comunidades en las que opera y tiene presencia.</li></ol>

**19%** se invirtió en desarrollo social

**9%** se invirtió en desarrollo cultural

**69 %** se invirtió en Vivienda Social





## Fundación EINA

Destacamos, en el ámbito social, la decisión de dotar a la Fundación EINA de nuevas instalaciones

EINA: una labor profesional y comprometida

MÁS

MUPI:  
una Empresa Socialmente Responsable

GENERA



EINA comenzó con un sencillo Centro Infantil, hace 31 años, hoy cuenta con un Programa educativo completo que va desde Educación Inicial hasta 10mo de Básica, con tres especializaciones avaladas por el Ministerio de Educación: Auxiliares de Oficina, Aprendices de Carpintería y Aprendices de Corte y Confección, para niños, niñas y jóvenes con discapacidad intelectual.

Esta fundación es un ejemplo de lo que nuestros aportes intentan hacer: promover instituciones que permanezcan en el tiempo, que sus objetivos se ali-

neen con los nuestros y que realmente impacten en sus beneficiarios.

## Fundación Bien-Estar

**B**uena Vecindad Urbana: asistencia técnica a un total de 27 conjuntos residenciales, mediante la

puesta en marcha de 178 intervenciones, sobre cumpliendo las metas establecidas.





## Aporte de la organización para las Buenas Prácticas de Buena Vecindad y Medio Ambiente, a través de la Fundación Bien-Estar

INDICADORES CLAVES DE SOCIEDAD	METAS 2012	REAL 2011	METAS 2011	RESULTADOS		
				2010	2009	2008
Número total de personas capacitadas en programa Buena Vecindad/Número total de personas que viven en los conjuntos habitacionales en los cuales se realiza la capacitación	95%	91%	70%	65%	34%	52%
Número de conjuntos habitacionales (MP) asistidos técnicamente en Programa de Buena Vecindad/ Número Total de conjuntos habitacionales factibles de recibir Asistencia Técnica en Programa Buena Vecindad	93%	93%	84%	81%	83%	71%
Número total de familias capacitadas en programas Buena Vecindad Rural	136	0	140	555	516	nd
ND: no disponible para ese año						

- **Incorporando tecnología a la organización de condominios:** desarrollo de una herramienta ágil y versátil denominada “Reglamento Interno de Uso Múltiple -RIUM-, con el asesoramiento voluntario del Gerente de Sistemas de la MUPI, el mismo que permite al usuario crear su propio Reglamento Interno, debidamente elaborado y sujeto plenamente a la Ley de Propiedad Horizontal.

- **Reflexiones gerenciales sobre Vivienda de Interés Social:** sistematización y posterior publicación

(500 ejemplares) de las conferencias nacionales e internacionales “Construyendo Buenas Vecindades alrededor de la Vivienda Definitiva y de Emergencia”.

- **Colina del Rosal: vivienda de interés social<sup>(38)</sup>:** el inicio de construcción y actividades complementarias de este proyecto se aplazaron debido a dilaciones ocasionadas por las nuevas autoridades locales de la Junta de Aguas. A finales del año, se obtuvo el permiso correspondiente, por lo que su inicio será en el 2012.

## Mupi Voluntario

**561** beneficiarios  
(405 alumnos y 156  
padres de familia)

**26** voluntarios capacitados por  
Fundación Bien-Estar en la temática y 24  
que realizaron capacitaciones a los alumnos  
y padres de familia

El **98%** de los  
beneficiarios calificaron los  
talleres entre excelentes  
y muy buenos.

(38) Referirse a la Memoria de Sostenibilidad 2010 para ver detalles del proyecto en la siguiente dirección de internet: <http://www.mutualis-tapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/144/>

Nuestro afán de multiplicar las intervenciones de la Fundación Bien Estar, nos llevaron a plantear un programa de sensibilización/capacitación en “Valores para la convivencia y cuidado del medio ambiente” y “Creación de microempresas caseras”, para estudiantes de colegios fiscales y sus respectivos padres de familia, a cargo de colaboradores-voluntarios de

Mutualista Pichincha.

Se realizaron dos programas, uno en la ciudad de Quito y otro en la ciudad de Latacunga, los resultados fueron altamente satisfactorios, demostrándonos el gran compromiso de los colaboradores de la Fundación Bien Estar y de Mutualista Pichincha con la comunidad.

## Adicionalmente...apoyos para el beneficio público

A través de dos convenios suscritos con el Municipio de Quito y empresas privadas, estamos invirtiendo recursos para promover, en conjunto con la comunidad, el cuidado y mantenimiento de algunos espacios verdes y calles en el centro his-

tórico de la ciudad, que es Patrimonio Cultural de la Humanidad.

De igual forma, entregamos al Municipio de Santo Domingo de los Tsáchilas un dispensario médico construido con el sistema Casa Lista.

## Compromiso de Verdad: 50 años...50 Casas

En el 2011, firmamos un Convenio con la Vicepresidencia de la República para dotar de 50 casas, una por cada año de vida institucional, para personas con discapacidades severas.





## Para el 2012

- **Fundación Eina:** concluir el traslado a las nuevas instalaciones.
- **50 años...50 casas:** ejecutar la entrega de las casas de acuerdo al Convenio firmado con la Vicepresidencia de la República.
- **Cumplimiento:** en nuestra Memoria 2010, por primera vez explicitamos metas cuantitativas para los indi-

cadores claves de RSE, en el caso de las metas sociales cometimos algunos errores de presupuestación, lo cual se refleja en algunos rubros. Para el año 2012, hemos mejorado el proceso, y confiamos que los resultados (ver cuadro a continuación) están ajustados a las metas planteadas.

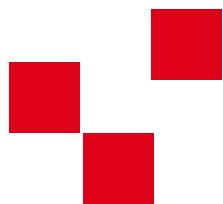
### Aportes a la sociedad

INDICADORES CLAVES DE SOCIEDAD	METAS 2012	REAL 2011	METAS 2011	RESULTADOS		
				2010	2009	2008
Aportes a la comunidad/total utilidad del período (1)	12%	7%	9%	7%	20%	10%
Aportes para el ámbito cultural/aportes a la comunidad	4%	9%	12%	25%	8%	17%
Aportes para el ámbito social/aportes a la comunidad	65%	19%	60%	23%	6%	11%
Aportes para el ámbito de la vivienda social/aportes a la comunidad	31%	69%	27%	48%	86%	60%
Otros aportes/ aportes a la comunidad	0%	3%	0%	3%	0%	12%
Aportes a la comunidad en especies/total aportes a la comunidad ++	41%	6%	13%	26%	11%	nd
Aportes adicionales a Fundación Bien Estar que se carga a los proyectos de construcción **	0	0	137.685,70	140.000	na	na
Número de mts2 de construcción donados ++	1.800,00	77	109,90	2.014,84	189,15	61,11
Número de colaboradores en actividades voluntarias/total colaboradores	4,46%	4,83%	3,31%	0%	0,61%	0%

(1) Las metas 2011 fueron cambiadas frente a las publicadas en la Memoria 2010, para que sean consistentes con las cifras reales presentadas. Ver nota explicativa en cuadro Principales Indicadores de Desempeño Económico.

\*\* En el año 2010 una parte de los aportes a Fundación Bien Estar fueron 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. El resto de años los aportes han sido cargados directamente a los resultados de Mutualista Pichincha.

++ En el 2012, corresponde a las 50 casas de 36 mts2 cada una que serán donadas a personas con discapacidad, en acuerdo con la Vicepresidencia de la República.



**MEDIO AMBIENTE**







LA PUERTA ABIERTA  
A UN MEJOR  
FUTURO

8





LA PUERTA  
ABIERTA A UN  
MEJOR FUTURO





El calentamiento global está ocasionando, principalmente, alteraciones climáticas importantes, que hasta el momento no han afectado nuestra actividad; sin embargo, y conociendo que la industria de la construcción es responsable del 40% de las emisiones de CO<sub>2</sub>, 60% del consumo de materias primas, 50% del consumo de agua, 35% de los residuos generados<sup>(39)</sup>, nuestro principal objetivo es la construcción sustentable, esta es la forma estratégica que nos hemos planteado para combatirlo.

Mutualista Pichincha busca reducir el impacto ambiental de su actividad a través de acciones concretas en dos ámbitos estratégicos:

- **Construcción sustentable:** cuyo objetivo principal es que los proyectos de construcción propios y de terceros minimicen su impacto ambiental en todas las

fases del ciclo de vida de la edificación (planificación, diseño, construcción, utilización).

- **Eco eficiencia:** cuyo principal objetivo es concientiar a los colaboradores de la importancia de ahorrar recursos.

## Construcción Sustentable

**H**erramienta de evaluación de impacto ambiental y social en las edificaciones: durante el 2011 se continuó trabajando en su desarrollo<sup>(40)</sup>, se mantuvieron reuniones con directivos del Municipio de Quito y con altos ejecutivos de la institución para recibir retroalimentación y enriquecer la herramienta; se la probó en proyectos propios para observar los resultados y su aplicación práctica. Al momento, se encuentra en su fase final de desarrollo y será presentada en el CSRAMERICAS 2012.

El desarrollo ha tomado más tiempo de lo previsto,



(39) Tomado de [http://www.estudiomartino.com/subsitios/publicaciones/que\\_es\\_y\\_como\\_aplicar\\_la\\_arquitectura\\_sustentable.php](http://www.estudiomartino.com/subsitios/publicaciones/que_es_y_como_aplicar_la_arquitectura_sustentable.php)

(40) Para conocer sobre la herramienta revisar nuestra Memoria de Sostenibilidad 2010 en la siguiente dirección de internet: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html>;jsessionid=ZIW1IRKBOMRPZQFIDNSSFEQ#/152/



pues en el camino, a través de consultas y aplicaciones prácticas, se vio la necesidad de ajustar algunos parámetros, esto por otro lado, ha significado un enriquecimiento de la misma.

Luego de su conclusión, se procederá con la definición de un plan de implementación, el cual tomará en cuenta aspectos vitales: ¿qué, cómo y quiénes deben evaluar y calificar?, ¿cómo lograr que la misma sea acogida e implementada por otros actores del sector?, ¿debe ser impuesta por parte de Mutualista a sus proyectos y/o clientes, ó, en una primera instancia, debe servir para reconocer y/o premiar? Estamos conscientes que el cómo implementarla, es un segundo paso definitivo en este proceso.

- **Promoviendo la construcción sustentable:** somos miembros del Directorio del CEES, por lo que durante todo el año hemos acompañado la dirección del mismo, así como sus otras actividades<sup>(41)</sup>.

- **Buenas prácticas ambientales y sociales en los**

**proyectos de construcción:**

- **Manejo Ambiental:** El 29% de nuestros proyectos en proceso de construcción contaron con planes de manejo ambiental o guía de prácticas ambientales.

- **Sistema de construcción ambientalmente amigable:** El 92% de los proyectos propios son realizados con el sistema constructivo HORMI2 y equivalen al 94% de lo metros cuadrados ofertados <sup>(42)</sup>.

- **Auditorías Ambientales:** la mejor forma de evaluar nuestras prácticas ambientales es con auditorías a cargo de empresas externas; se procedió con la convocatoria para el efecto y en el 2012 se ejecutarán para 2 de nuestros proyectos de construcción, Casa Lista y Panecons.

- **Medición de escombros:** en Casa Lista está institucionalizado el proceso, en los proyectos aún no se logra institucionalizar su medición. Todos los proyectos envían sus escombros a botaderos autorizados por las respectivas Municipalidades.

## Manejo de escombros fábrica Casa Lista y proyectos de construcción

INDICADORES	METAS 2012	2011	METAS 2011	2010	2009	2008	2007
Total metros cúbicos de escombros gestionados en fábrica Casa Lista/total mts <sup>3</sup> de construcción (corresponde a 10 meses durante el año 2008 y el año completo en el 2009 y 2010).	0,007	0,014	0,011	0,011	0,009	0,016	A
Total metros cúbicos de escombros en obras de construcción/ total mts <sup>3</sup> de construcción (corresponde al 50% de proyectos en el 2008, al 30% en el 2009, al 21% en el 2010 y al 14% de proyectos que tuvieron actividad en los respectivos años)	0,03	0,03	0,50	0,53	0,52	0,32	A

A: En análisis para ese año

(41) Visitar la página web del CEES para conocer más detalles sobre los fundadores, objetivos, etc.: <http://cees-ecuador.org/>

(42) Ver los beneficios ambientales del sistema en el Capítulo 6 PANECONS.



## Eco eficiencia

### Capacitación y Sensibilización

**Capacitación virtual:** diseñamos un curso en e-learning (curso rápido) sobre prácticas de eco-eficiencia, que será lanzado a inicios del año 2012.

• **Campaña de sensibilización:** se comenzó a desarrollar una campaña que abarque otras herramientas de comunicación y que llegue incluso a los clientes.

• **Reciclaje:** continuamos con el proceso institucionalizado de enviar material a reciclar.

• **Resultados:** a pesar de que en general no se lograron cumplir las metas propuestas, resaltamos el incremento del material enviado a reciclar pasando de 1,3 toneladas en el 2010 a 2,2 toneladas en el 2011, superior a la meta planteada. Definitivamente uno de los retos institucionales es trabajar en la metodología de presupuestación para estos indicadores.

### Principales indicadores de desempeño ambiental

ND: no disponible para ese año  
A: en análisis para ese año

INDICADORES	META 2012	REAL 2011	METAS 2011	2010	2009	2008	2007
<b>SUMINISTROS</b>							
Total consumo de suministros por colaborador (en USD) <sup>(1)</sup>	\$ 278,81	\$ 340,32	\$ 323,69	\$ 360,45	\$ 262,66	\$ 145,69	ND
Número de toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	100%	67,69%	100%	100%	100%	77,52%	A
<b>PAPEL</b>							
Total hojas de papel para consumo interno por colaborador	2.269	3.418	2.860	3.252	2.299	3.935	4.032
Total hojas de papel consumidas por operaciones con clientes	20	22	21	25	23	32	ND
Total hojas de papel consumidas por transacción	1,10	1,26	1,27	1,30	1,15	1,66	1,33
Total hojas de papel consumidas por colaborador, en el año	9.294	10.600	10.264	11.196	9.487	13.301	10.807
<b>ENERGÍA</b>							
Total gastado en USD en consumo de energía	\$ 126.300	\$ 140.616	\$ 113.667	\$ 126.297	\$ 133.760	\$ 154.210	\$ 175.370
Total gastado en energía/total colaboradores	\$ 235	\$ 261	\$ 209	\$ 238	\$ 270	\$ 313	\$ 341
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores	2.416,36	2.491,55	2.159,32	2.457,98	2.761,36	2.981,82	ND
Total consumo en GJ de energía/total colaboradores <sup>(2)</sup>	8,70	8,97	7,77	8,85	9,94	10,73	ND
<b>AGUA</b>							
Total consumo de agua en m <sup>3</sup> por colaborador.	20,05	21,20	18	18,62	24,21	38,81	ND
<b>RECICLaje</b>							
Total de toneladas métricas de materiales enviados a reciclar (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra)/total colaboradores	0,0041	0,0041	0,0023	0,0024	0,0021	0,006	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.).

(2) La transformación de Kw/h a GJ se ha realizado en base a tabla de conversiones GRI, G3Indicator Protocol Environmental FSSS Final, página 8





## Huella de Carbono

A partir de este año comenzaremos a reportar la Huella de Carbono de Mutualista Pichincha, pues sabemos que estos cálculos permiten, en forma global, conocer el impacto de nuestra actividad.

Hemos realizado el ejercicio para el año 2010 y 2011. Los resultados globales muestran un incremento del 3,5%, en la huella global, y 2,1% en la huella por colaborador, ocasionados principalmente por viajes. Estos se incrementaron por un aumento de viajes a la

ciudad de Guayaquil producidos por los proyectos de construcción que mantenemos en esa ciudad, y por la participación en eventos internacionales como el UNEP FI GLOBAL ROUNDTABLE, WASHINGTON- DC, 19-20 OCTOBER 2011 y XIV Foro de la Microempresa, Foromic 2011, Costa Rica, 10-12 de octubre de 2011. El resto de rubros se han mantenido e incluso disminuido, salvo en el caso de energía que presenta un incremento del 2,7%.

### Huella de carbono

Huella de Carbono 2011 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)					Huella de Carbono 2010 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3		Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta				Directa	Indirecta
Viajes Nacionales <sup>(1)</sup>			60,29	11,10	Viajes Nacionales <sup>(1)</sup>			47,13	8,68
Viajes Internacionales			11,59	2,13	Viajes Internacionales			5,73	1,06
Traslados en Servicio de Taxi			22,81	4,34	Traslados en Servicio de Taxi			21,90	4,17
Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	2,84			0,49	Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	5,35			0,93
Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (a diesel) de propiedad de la organización	11,01			2,09	Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (a diesel) de propiedad de la organización	11,09			2,11
Movilizaciones en camioneta de seguridad de propiedad de la organización	4,20			0,75	Movilizaciones en camioneta de seguridad de propiedad de la organización	4,47			0,79
Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en traslados laborales	82,20			15,45	Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en traslados laborales	87,57			16,46
Consumo de Energía		759,77			Consumo de Energía		739,78		
<b>Total Consumo</b>	<b>100,25</b>	<b>759,77</b>	<b>94,68</b>	<b>36,36</b>	<b>Total Consumo</b>	<b>108,49</b>	<b>739,78</b>	<b>74,77</b>	<b>34,20</b>
<b>Huella de Carbono MUPI</b>				<b>991,07</b>	<b>Huella de Carbono MUPI</b>				<b>957,23</b>
<b>Huella de Carbono por colaborador</b>				<b>1,84</b>	<b>Huella de Carbono por colaborador</b>				<b>1,80</b>

Observaciones:

(1) incluye un viaje a Bogotá-Colombia que por la distancia corresponde a esta categoría de acuerdo a la metodología utilizada

Resultados expresados en toneladas métricas de CO2 equivalente

Factor de conversión en CO2e para energía tomado de Factor de emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador al año 2011, realizado por el CTFE.

Los cálculos de CO2e, a excepción de energía, fueron obtenidos del documento 2011 Guidelines to DEFRA/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting.

Definiciones de Huella de Carbono, emisiones directas e indirectas, y scopes pueden ser encontradas en el Glosario

La generación de CO2 ocasionada por el servicio de "courier", está siendo reportado por la empresa DHL que es la empresa que nos presta este servicio.



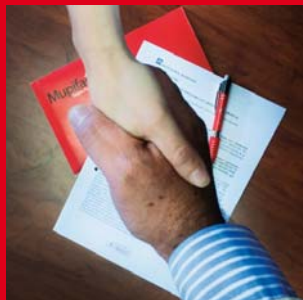
## Para el 2012

- **Evaluación ambiental y social:** concluir la herramienta y desarrollar plan de implementación.
- **Auditorías ambientales:** realizarlas para Casa Lista, Panecons y 2 proyectos de construcción.
- **Capacitación:** a todos los colaboradores sobre prácticas de Eco-eficiencia, con sus resultados evaluar el nivel de conocimiento general sobre el tema y proponer acciones.
- **Campaña de Sensibilización:** ejecutar una campaña

de sensibilización para diferentes medios de comunicación interna que busque continuar la concienciación de nuestros colaboradores y se extienda a los clientes.

- **Sensibilización a estudiantes de colegios:** continuar con los programas de capacitación en “Valores para la convivencia y cuidado del medio ambiente” para estudiantes de colegios y sus padres de familia, a través del programa MUPI VOLUNTARIO <sup>(43)</sup>.

(43) Ver Capítulo 7 Sociedad para conocer más detalles sobre el programa MUPI VOLUNTARIO.



# CONSTRUYENDO S U E Ñ O S





## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Mutualista Pichincha** ha presentado su memoria “50 años construyendo sueños” 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, 17 de julio 2012

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque Mutualista Pichincha ha solicitado la verificación 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 verificación.

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 13 de julio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.





Servicios de Asesoría e Impuestos Cia. Ltda.  
Av. Miguel H. Alcívar Mz. 302  
Ap. 09-010-3818  
Guayaquil - Ecuador

Telephone: (593-4) 2290697  
(593-4) 2290698  
Fax: (593-4) 2288774

### 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 2011 (en adelante, "la Memoria"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros.

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 (FFSS Versión Final) según lo detallado en el del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros 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 2011. 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.

© 2012 KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cia. Ltda., una compañía limitada ecuatoriana y miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG afiliadas con KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.





- 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.
- Lectura de la información incluida en la Memoria para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de la Mutualista.
- 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.

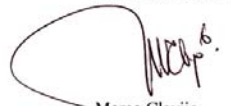
El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por tanto, el nivel de seguridad proporcionado es menor. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

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 2011 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 del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros 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 Cia. Ltda.



Marco Clavijo  
Socio

20 de agosto de 2012



## 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](mailto:sburbano@mail.mpichincha.com), ó ingresando a nuestra página web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com), Memoria de Sostenibilidad 2011, 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	NO
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:		

¿CREE QUE EXISTEN ASPECTOS NO RELEVANTES QUE DEBEN ELIMINARSE DE ESTA MEMORIA?	SÍ	NO
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.



## **ANEXO 1: Índice GRI:**

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/GRI.pdf>

## **Pacto Global:**

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/PactoGlobal.pdf>

## **ISO26000:**

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/ISO26000.pdf>

## **ANEXO 2: Glosario ver página web**

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/Glosario.pdf>

## **ANEXO 3: Balances Consolidados:**

[http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/balances\\_financieros\\_consolidados\\_mupi.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf)

## **Informe Auditor Externo y de Comisario:**

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/informes.pdf>

## **ANEXO 4: Informe de Riesgos:**

[http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/informe\\_de\\_riesgos.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/informe_de_riesgos.pdf)



**Mutualista Pichincha**

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.





**Mutualista Pichincha**

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

## CRÉDITOS

**Concepto Gráfico, Diseño e Infografía:**

GPV Publicidad / Harold Palacios

**Fotografía:**

Paúl Salazar, Archivo  
Mutualista Pichincha y Shutterstock

**Impresión:**

Concepto Formal  
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2011





**Mutualista Pichincha**

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2011