MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2012

Mutualista Pichincha

MEMORIA
de Sostenibilidad 2012

Hacia una nueva era

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.

Hacia una nueva era

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Hacia una nueva era, un reto que exige más compromiso

El año 2012 marca un hito en la historia de Mutualista Pichincha, pues sienta las bases para el inicio de una nueva era llena de sueños y retos que requiere de todos un mayor compromiso.

Mutualista Pichincha nació ya hace 51 años de la mano de un grupo de visionarios soñadores. Su constitución legal se mantuvo inalterada durante estas décadas; sin embargo, se volvió insuficiente debido a que impedía a las mutualistas formar su propio capital, limitando la capacidad de crecimiento y sostenibilidad de la organización.

Enfocados en nuestra visión socialmente responsable, en donde una de las principales responsabilidades es garantizar la permanencia de la institución, promovimos y participamos activamente -en la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador (ANME)- analizando la evolución del sistema mutual, y la viabilidad de mejorar su constitución legal sin poner en riesgo el compromiso de servicio a la sociedad.

Así, a través de la ANME, se presentó a la Asamblea Nacional para su debate, una propuesta de reformas al proyecto de Ley de Instituciones Financieras, misma que sirvió de base para que en el mes de marzo de 2012 la Asamblea Nacional aprobara la reforma a la Ley de Instituciones Financieras, en lo relacionado a las "Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda" (Registro Oficial Nº 659 del 12 de marzo del 2012). Entre los cambios más destacados está la posibilidad de que las mutualistas puedan abrir el capital a terceros y permitir que puedan invertir en instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero de giro inmobiliario.

Este cambio normativo fue acogido inmediatamente por Mutualista Pichincha y con fecha 26 de julio de 2012 se aprueba, en Asamblea General de Asociados, el nuevo Estatuto de la institución[1].

La nueva normativa da a nuestra Mutualista, características especiales; establece que es una institución de derecho privado con finalidad social, es una sociedad financiera de personas, en la cual cualquier persona puede convertirse en socio adquiriendo certificados de aportación, cuyo valor unitario se ha fijado en cien dólares americanos, adquiriendo con ello derechos políticos, independientemente del número de certificados que adquiera. Ninguna persona, por otro lado, podrá poseer en certificados de aportación, más del 6% del capital social de la Mutualista y éste será variable e ilimitado.

Así, Mutualista Pichincha inicia una nueva era. Invita a todas las personas, que identificadas con la misión y visión de la institución, quieran invertir sus recursos para apalancar la actividad y beneficiarse de los resultados económicos, sociales y ambientales que ésta produzca.

Consecuentes con nuestra naturaleza solidaria y responsable, queremos tener la mayor cantidad de socios aportantes. Seguiremos siendo una institución que privilegia a las personas, independientemente de su capital, seremos una sociedad de personas con capital.

Esta nueva era implica grandes retos y nos exige mayores compromisos para que nuestra actividad siga enmarcada en hacer BIEN a la sociedad ecuatoriana. Renovamos, por lo tanto, nuestro compromiso indeclinable de seguir impulsando y afianzando las mejores prácticas socialmente responsables, el Gobierno Corporativo y los principios del Pacto Global.

Les invito a leer nuestra 6ta Memoria de Sostenibilidad "Hacia una Nueva Era", en la que encontrarán detalles de lo realizado durante el 2012, de cómo nos hemos preparado para esta nueva era, y de cómo encaramos con profesionalismo, responsabilidad y compromiso nuestra actividad.

Atentamente,
Ing. Marcelo López Arjona
Presidente del Directorio

(1) Referirse al Capítulo 2: Perfil Institucional para conocer los cambios introducidos en los Estatutos.

El cambio nos compromete aún más con el país

Siguiendo con nuestra concepción de integrar cada vez más a los grupos de interés en nuestras decisiones; de adoptar permanentemente una postura de rendición de cuentas y transparencia; y, de actuar, es decir, demostrar con hechos concretos nuestro compromiso, en el año 2012 dimos pasos importantes que expresan nuestra alineación:

• **Alcanzando niveles de excelencia en las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo:** una tercera evaluación de nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, a través de la aplicación de un software especializado, dio como resultado una calificación de 98,75%, superior a la segunda evaluación realizada en 2011, en la que obtuvimos un 91,04%. La reforma de los estatutos coadyuvaron a este resultado y nos sentimos orgullosos del avance alcanzado. Nuestros nuevos Socios podrán estar seguros del manejo profesional y transparente con el que serán administradas sus inversiones.

• **Respaldo internacional a la Construcción Sustentable:** firmamos un Convenio de Cooperación con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana Alemana (AHK) y la Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania (GIZ) para convertir la herramienta de evaluación ambiental de edificaciones, desarrollada por la MUPI, en un sistema en línea, abierto, y de acceso libre a cualquier persona interesada en el ámbito de la construcción sustentable[2].

• **Deber Cumplido:** en conjunto con la Vicepresidencia de la República concluimos la donación de 50 viviendas a familias en cuyo seno hay una persona con discapacidad severa; y a la vez que cumplimos el acuerdo suscrito y nuestro objetivo de mejorar la calidad de vida, cumplimos con nuestra política social hacia los más vulnerables.

• **Comunicación de doble vía:** convencidos de que una comunicación de doble vía es la única manera de relacionarnos y de integrar a nuestros grupos de interés en todas las decisiones, en este año realizamos desayunos de trabajo con colaboradores, estudiantes, clientes y medios de comunicación para conocer su opinión y recibir comentarios sobre nuestra Memoria 2011. Participaron 109 personas que comentaron sobre el documento, recibimos información importante que fue analizada en el Comité de RSE y que será paulatinamente incorporada en nuestros procesos.

• **Vivienda de Interés Social:** este año trabajamos muy de cerca con el MIDUVI para apoyarles en su iniciativa de relanzar el Sistema de Incentivos a la Vivienda. Participamos con crédito y acompañamiento social a proyectos desarrollados por esta entidad. Seguiremos profundizando en esta línea. Nuestro sueño es que todos los ecuatorianos, independiente de su estrato socio-económico, pueda contar con vivienda propia.

Definitivamente el 2012 fue un año de hechos concretos, y pudimos demostrar la voluntad que tenemos de incidir con el ejemplo.

El 2013, será un año de retos, ya que contaremos con un nuevo grupo de interés: los Socios, que tendrán derechos económicos y políticos en la institución. Este es un cambio importante, es el inicio de una nueva era.

En esa línea, el año 2013 realizaremos la Planeación Estratégica Tri-Anual, para la cual uno de los insumos más importantes será la realización de un taller denominado "Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés" a cargo de un experto internacional. Esta perspectiva permitirá actualizar nuestra estrategia, y profundizar aún más en los conceptos de integrar, adoptar y actuar.

Atentamente,
Ing. Mario Burbano de Lara
Gerente General

(2) Referirse al Capítulo 9: Medio Ambiente, para conocer detalles sobre el sistema.

Marco para la Memoria de Sostenibilidad

La institucionalización de las prácticas empresariales es la única forma de dar continuidad a las estrategias, visión y fundamentos organizacionales. Por ello, además de una serie de políticas y procedimientos de RSE, contamos con un "Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad". En este documento se establecen las políticas, objetivos, definiciones, estándares y responsables de la elaboración de la memoria, de recopilar la información y de garantizar la calidad de la misma. Bajo estas políticas presentamos nuestra 6ta Memoria de Sostenibilidad: **Hacia una Nueva Era**

Adicionalmente, en este año, concluimos la parametrización de los indicadores claves de RSE en la herramienta QPR[3] y presentamos al Comité de RSE, los resultados, de los indicadores claves de RSE, comparados con las metas basadas en la metodología de semáforos.

Estos dos pasos marcan un hito en el proceso emprendido por Mutualista Pichincha desde el 2007.

Parámetros de la memoria

Esta 6ta Memoria mantiene su alineación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3, al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero (RG&FSSS[4]) del Global Reporting Initiative (GRI), a los principios del Pacto Global; y con la ISO 26000.

La información presentada corresponde al período comprendido entre el 1º de enero del 2012 hasta el 31 de diciembre del 2012, asegurando de esta forma la comparación de datos con años anteriores. No existen cambios ni en la cobertura ni en el alcance con respecto a la Memoria 2011.

En este documento mantemos un capítulo independiente de nuestra subsidiaria PANECONS, ratificándonos en el concepto de que al ser empresas con actividades diferentes - la primera una institución financiera y la otra una industria-, la relevancia de la información es diferente para una y otra. Sin embargo, hemos realizado un primer ejercicio de consolidación de ciertos indicadores para que los grupos de interés puedan apreciar el impacto global[5].

La información monetaria está expresada en dólares de norteamérica, que es la moneda local ecuatoriana; para otros indi-

(3) Es un software basado en el concepto de Balance Score Card, (Quality, Processes, Results por sus siglas en inglés) y que es una herramienta de gestión del rendimiento que permite a la organización planificar, implementar, comunicar y evaluar su planeación estratégica; le permite establecer objetivos, metas y hacer un seguimiento de las mismas.
(4) Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, RG Versión 3.0/FSSS Final Version.
(5) Referirse al Capítulo 2: Perfil Institucional para ver los resultados consolidados.

cadores 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 misma metodología de cálculo usada en la Memoria 2011 en casi toda la información; en los casos en que hemos debido revisar la forma de procesamiento de datos, se lo ha aplicado 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.

Definición del contenido

En el 2007, la Alta Gerencia y el Directorio definieron los principales stakeholders y establecieron los ejes estratégicos y materiales[6].

Adicionalmente, en el "Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad" se establece claramente el proceso de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, en el cual, el primer paso es la definición del contenido/estructura de la Memoria. De acuerdo al Manual "El Coordinador de RS elabora una propuesta de estructura de la Memoria de Sostenibilidad, en base a: los estándares internacionales aprobados por el Comité de RSE (los Principios del Pacto Global, la Guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad y los suplementos sectoriales, que apliquen del GRI, la Norma ISO26000), los resultados de las encuestas recibidas de la Memoria de Sostenibilidad del año anterior, las actividades desarrolladas durante el año anterior, los resultados (indicadores), y el Informe para la Administración de la empresa auditora de la Memoria de Sostenibilidad del año anterior[7]".

Asimismo, los líderes de ámbitos replantean o ratifican los objetivos estratégicos y metas para el año en curso.

Con estos elementos de base el Comité de RSE, anualmente analiza y procede a la aprobación del contenido de la Memoria; de igual forma, se reúne permanentemente durante el año para hacer un seguimiento y control de los avances.

Durante el 2012, procedió en concordancia con la política, y ratificó los ejes estratégicos y aprobó las actividades y metas planteadas. Igualmente, mantuvo 3 reuniones de seguimiento y control. El cumplimiento promedio fue del 70%. De las 40 actividades planteadas, 14 fueron cumplimentadas en un 100%, 23 iniciadas y en proceso, y 3 no iniciadas.

La estructura, contenido y exhaustividad de la información presentada, de acuerdo al proceso descrito anteriormente, creemos que es la adecuada y suficiente.

Por último, tomando en cuenta que uno de los elementos importantes para definir el contenido de la Memoria son las expectativas y requerimientos de información de nuestros principales stakeholders, Mutualista Pichincha, en su próximo proceso de Planeación Estratégica Trianual, a ser realizado en el primer semestre del 2013, incluirá como insumo importante los resultados que se obtengan del taller-ejercicio de "Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés" y del taller de "Visionamiento Estratégico" a cargo de expertos en los temas. Este taller y la Planeación Estratégica permitirán refrescar, ratificar, modificar y actualizar nuestros grupos de interés y nuestros objetivos estratégicos.

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

(6) Para conocer en detalle el proceso seguido para la definición de stakeholders y ejes estratégicos referirse a las páginas 11-12 de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2007, en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi_virtual.html
(7) Tomado del Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, página 9

MEMORIA
de Sostenibilidad 2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	Página
1.1.	Hacia una nueva era, un reto que exige más compromiso, **Mensaje del Presidente del Directorio**	5
1.2.	El cambio nos compromete aún más con el país, **Mensaje del Gerente General**	7
1.3.	**Marco para la Memoria de Sostenibilidad**	8
2.	**Perfil Institucional:** Los sueños de los ecuatorianos, nuestro mayor compromiso	15
3.	**Grupos de Interés:** En esta nueva era, comprometidos con mayor comunicación	35
4.	**Clientes:** Nuestra prioridad	43
5.	**Talento Humano:** Colaboradores, nuestro mejor recurso	65
6.	**Proveedores:** Socios estratégicos, una alianza permanente	77
7.	**Panecons S.A.:** Innovación en procesos de construcción, un compromiso permanente	83
8.	**Sociedad:** Apoyo a la comunidad, hechos más que palabras	101
9.	**Medio ambiente:** Cuidado del Medio Ambiente, una obligación de todos	109
10.	**Certificación GRI**	115
11.	**Informe de verificación de auditoría externa**	116
12.	**Encuesta de retroalimentación**	118
13.	**Anexos**	119

“Hacia una nueva era”

Perfil Institucional

2

LOS SUEÑOS DE LOS ECUATORIANOS, NUESTRO MAYOR COMPROMISO

Naturaleza legal

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda "Pichincha", es una Institución Financiera de Derecho Privado con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus socios y clientes. Actúa y opera bajo el exclusivo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se somete a las normas de solvencia y prudencia financiera, y de contabilidad que se dictaren para el efecto[8].

Gobierno corporativo[9]

Mutualista Pichincha está gobernada por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, el Directorio, y el Representante Legal que es el Gerente General.

La Junta General de Socios está constituida por todas las personas naturales y jurídicas que mantienen un certificado de aportación pagado en la institución y que cumplen con los requisitos de ley y estatutarios vigentes, para participar y votar en las sesiones de la Junta. En Mutualista Pichincha no existen minorías puesto que todos los Socios tienen derecho a un voto. El mecanismo utilizado por los Socios o Representantes de Socios para expresar sus opiniones en resoluciones adoptadas por la Junta General de Socios, se lo lleva a cabo mediante pedido escrito con el respaldo de las firmas de por lo menos el veinte y cinco por ciento del total de Socios o Representantes de Socios, según sea el caso[10].

Cumplimos con el
98,75%
de los lineamientos del Código Andino de Buen Gobierno Corporativo

El Directorio de Mutualista Pichincha es elegido por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, según corresponda, y está conformado e integrado por personas naturales, en un número de cinco, los que tendrán sus respectivos suplentes, de los cuales al menos tres Vocales Principales y tres Vocales Suplentes, deberán ser Socios de Mutualista Pichincha. Serán elegidos por períodos de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período, podrán ser reelegidos nuevamente de conformidad con estas disposiciones[11].

El Directorio designa de entre sus miembros al Presidente y Vicepresidente del Directorio, Gerente General, Subgerente General y a los Directores que conforman las Comisiones especializadas. Los miembros actuales del Directorio son independientes y no ejercen ningún cargo directivo.

(8) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 1
(9) Esta sección está basada en los nuevos estatutos, sin embargo, su aplicación completa se realizará a partir del 2013 luego de contar con todos los instrumentos necesarios. Referirse a nuestra Memoria 2011 para conocer detalles sobre el Gobierno Corporativo con el anterior estatuto, en la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html#/20/
(10) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 15
(11) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 38

Conformación del Directorio:

Directores Principales
Ing. Marcelo López Arjona, Presidente
Sr. Roberto Gabela Arias, Vicepresidente
Sr. Marcelo Holguín Albornoz
Arq. Mónica Moreira Ortega
Ec. Fernando Armendáriz Saona

Directores Suplentes

Arq. Andrés Núñez Nikitina
Dr. Hernán Cobo Salinas
Arq. Roberto de la Torre Neira

Secretaria del Directorio
Mónica Valles

Durante el presente año el Directorio se reunió 41 veces en sesiones ordinarias y extraordinarias.

El Gerente General es el representante legal, judicial y extrajudicial de Mutualista Pichincha, y la administra bajo la vigilancia y control del Directorio; es de libre remoción y nombrado sin sujeción a plazo, y debe contar con la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros[12]. En caso de ausencia definitiva lo subrogará quien designe el Directorio de conformidad con el Estatuto; y en caso de ausencia temporal, lo subrogará, con plenitud de atribuciones, el Subgerente General quien debe cumplir los mismos requisitos exigidos para el Gerente General.

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

Adicionalmente, cuenta con varias Comisiones especializadas, las mismas que están integradas por dos o más miembros del Directorio, de los cuales uno de ellos la preside y son miembros natos el Presidente del Directorio, el Vicepresidente del Directorio y el Gerente General. En cada Comisión participan, adicionalmente, funcionarios de la organización dependiendo de los objetivos de la misma. Al momento funcionan las siguientes Comisiones: Ejecutiva, Jurídica, Económica y Estratégica; de Construcciones, de Recursos Humanos, de Mercadeo, de Retribuciones, de Auditoría; de Riesgos; de Adquisiciones; de Crédito al Constructor; de Ética y de Cumplimiento; y de Procesos y Tecnología. Adicionalmente, el Directorio participa y regula los reglamentos del Fondo de Cesantía y Jubilación; y el Presidente del Directorio lidera, junto con el Gerente General, el Comité de Responsabilidad Social. Adicionalmente, por disposiciones del Regulador, se cuenta con 5 Comités especializados: el de Auditoría, Administración Integral de Riesgos, Cumplimiento, Ética, y Remuneraciones Integrales.

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

La gestión del Directorio es evaluada anualmente por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, a través del informe que presenta el Presidente del Directorio, para aprobación por parte de la Junta General de Socios.

El Presidente y Vicepresidente del Directorio perciben un honorario mensual y el resto de Directores perciben una dieta por sesión asistida, estos montos son definidos en base a buenas prácticas del mercado y aprobados por el Directorio. En adelante será la Comisión de Retribuciones, integrada por un representante de la Junta General de Socios, 2 miembros del Directorio, y el Representante Legal, quien establecerá la política correspondiente.

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 varios mecanismos para expresar sus opiniones y recomendaciones: a través de la participación en las diferentes comisiones del Directorio;

(12) Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 54

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 de la AEMP, interponiendo directamente su gestión ante los ejecutivos de Mutualista Pichincha y demás organismos competentes[13].

Mutualista Pichincha siempre apegada al cumplimiento de las leyes, normas y desarrollo de mejores prácticas en los ámbitos financieros y de transparencia, realizó un seguimiento al diagnóstico de Buen Gobierno Corporativo (BGC) iniciado en febrero de 2010 para evaluar los avances alcanzados en este ámbito, y que permita medir el grado de cumplimiento de las prácticas de BGC, tomando como base el primer y segundo diagnóstico realizado y un análisis comparativo de los lineamientos del Código Andino del Buen Gobierno Corporativo (LCAGC).

Resultados obtenidos de los parámetros evaluados

Calificación Ponderada obtenida

Núm.	Área	Ponderación	Máxima	2010	2011	2012
1	Derecho y trato equitativo de socios	10,06%	12,47	9,05	10,36	12,47
2	Asamblea general de socios	19,06%	44,79	23,63	31,07	44,79
3	El directorio	59,45%	435,77	296,66	407,23	430,42
4	Información financiera y no financiera	11,19%	15,44	15,11	14,27	14,44
5	Resolución de controversias	0,24%	0,01	0,00	0,01	0,01
total		**100,00%**	**508,48**	**344,45**	**462,94**	**502,13**
			% cumplimiento	**67,74%**	**91,04%**	**98,75%**

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

(13) Estatutos de la AEMP: artículo 32

Principios de Actuación

Rendición de Cuentas y Transparencia: nos hemos auto impuesto esta obligación. La Memoria de Sostenibilidad, los Informes a la Junta de Asociados, los informes de la calificadora de riesgos y el tarifario de nuestros servicios están permanentemente en la página web.

• **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[14]. Durante el 2012, resaltamos la actuación de la Unidad de Cumplimiento que alcanzó el 99% del Plan de Trabajo planteado, realizando 35 actividades macro, en las que se destacan la Capacitación, la aplicación de las Políticas Conozca a su Empleado, Conozca a su Cliente, la implementación del sistema de prevención de lavado de activos, las Etapas de Prevención de Lavado de Activos y la Gestión de Administración.

• **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. 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, a través de la encuesta de RSE que éstos llenan; a la empresa de seguridad se le exige anualmente que capacite en la materia, al personal asignado a la Mutualista; y capacitamos a nuestros colaboradores en la temática.

Sobre estos principios de actuación, nos interesa sobre manera evaluar la percepción interna de su aplicación, para ello hemos definido una metodología y la consultora externa que lo realizará durante el 2013.

•**Respeto a los intereses de las partes interesadas:** reconocemos la existencia plena de nuestras partes interesadas, son el motor de nuestra gestión[15]. Para el 2013, está planificado realizar un Taller denominado **"Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés"** con el objeto de refrescar nuestra estrategia frente a cada uno de ellos.

(14) Referirse al Capítulo 4: Clientes para conocer los códigos voluntarios.
(15) Ver Capítulo 3: Grupos de Interés para conocer más sobre cómo aplicamos este principio de actuación

Mercado objetivo y principales líneas de actividad[16]

El mercado objetivo de Mutualista Pichincha son las familias ecuatorianas pertenecientes a los estratos socio-económicos medio, medio bajo y bajo, residentes en el Ecuador y migrantes que viven en otros países (USA, Italia, España) y empresas constructoras de proyectos inmobiliarios de vivienda, especialmente para ese segmento de la población.

Contamos con dos líneas de negocios: inmobiliario y 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[17].

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

(16) Para ver detalle sobre las características de los productos y servicios, visite la página web: www.mutualistapichincha.com

(17) Referirse al Capítulo 7, sobre nuestra subsidiara Panecons S.A., para conocer este sistema constructivo.

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

Ofrecemos una gama completa de servicios complementarios, como tarjeta de crédito, en alianza con Mastercard; tarjeta de débito; transacciones on-line, a través de la web y/o teléfono celular, consultas, transferencias, pagos de servicios públicos, entre otros.

239.3
millones de dólares en activos crediticios propios

470.6
millones de dólares en activos financieros administrados

282.443
libretas de ahorro y certificados de depósitos a plazo

37.117
operaciones de crédito activas

Entorno Macroeconómico 2012 [18]

El PIB del Ecuador experimentó un crecimiento del 4,8%, 5to mejor crecimiento de América Latina. Los sectores de la construcción e intermediación financiera crecieron en 5,6% y 5,4% respectivamente. El principal motor de crecimiento ha sido la demanda interna.

• El crédito del sector financiero privado creció de manera importante en el sector corporativo (10,57%) y en el de consumo (12,68%), mientras que los créditos hipotecarios del sector privado disminuyeron 7,88% por una mayor presencia del BIESS que otorgó 25.222 préstamos por un monto de USD 935.9 millones, durante el año.

• El Banco del IESS sigue siendo el mayor inversionista en el sector inmobiliario, lo cual ciertamente, beneficia a todos los actores del sector por la importante dinámica que se genera, esto ha traído como consecuencia el incremento de la oferta de viviendas y la competencia.

(18) Información tomada de "Perspectiva Económica 2013: un enfoque gerencial", Francisco Alemán, MBA de INCAE y MPA de Harvard, Gerente de URBANIS y Profesor de ESPAE. E + E ESPAE Y EMPRESA. ENERO 2013

Características organizacionales

Estructura: el organigrama ha sido modificado para adaptarse a esta nueva era de Mutualista Pichincha. Durante el 2012 se instauró el proceso de transición y la plena vigencia del mismo, se realizará en el año 2013.

Estructura

Colaboradores

Composición por género y región

Cobertura geográfica

Cobertura Nacional: en 13 ciudades, 26 agencias a nivel nacional, 11 en Quito y 15 en provincias, siendo la oficina matriz en la ciudad de Quito, Ecuador.

• **Facilidades Tecnológicas:** contamos con una red de 31 cajeros automáticos y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional; 60 puntos de atención a través de las oficinas de Servipagos.

•**Atención en el exterior:** mantenemos una alianza estratégica con Unión Andina, quien cuenta con oficinas en: Estados Unidos (New York y Plainfield); España (Madrid, 2 oficinas y Barcelona); e, Italia (Génova).

26
agencias a nivel nacional

Composición y distribución de la cartera

Cartera por tipo de crédito

cifras en porcentajes

Cartera por región

cifras en porcentajes

Saldo del total cartera administrada por tipo de crédito

cifras en porcentajes

Total cartera administrada por región

cifras en porcentajes

Resultados Financieros

Estado de Situación

Cifras en miles de dólares

CONCEPTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ACTIVO								
FONDOS DISPONIBLES	25.687	27.201	33.914	45.996	34.993	26.500	27.999	39.393
OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	-	-	-	-	-
INVERSIONES	17.543	55.709	51.637	28.595	29.407	51.900	19.760	39.946
CARTERA DE CRÉDITOS	129.448	125.473	156.356	164.622	153.635	181.653	242.292	232.810
CUENTAS POR COBRAR	3.057	4.618	5.813	3.631	6.360	7.640	4.700	6.573
BIENES REALIZABLES Y ADJUDICADOS	32.642	30.476	24.812	22.412	19.251	18.013	13.766	15.096
PROPIEDADES Y EQUIPO	4.536	4.794	6.404	6.275	6.224	5.698	5.249	5.926
OTROS ACTIVOS								
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	1.298	1.597	1.701	1.426	1.465	1.690	2.123	2.927
DERECHOS FIDUCIARIOS	968	5.946	18.256	19.007	25.789	32.954	38.156	43.884
OTRAS INVERSIONES EN PARTICIPACIONES	10.430	10.478	1	-	-	-	-	-
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	4.377	10.051	10.190	12.521	9.283	12.098	19.854	23.166
GASTOS DIFERIDOS	1.704	1.624	2.230	2.664	2.135	1.590	2.168	2.115
MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	271	482	672	1.111	481	388	460	1.060
OTROS	420	1.939	817	763	816	1.687	1.598	1.268
(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	(115)	(581)	(302)	(241)	(220)	(497)	(541)	(2.203)
TOTAL ACTIVO	**232.265**	**279.805**	**312.501**	**308.782**	**289.619**	**341.314**	**377.583**	**411.962**
PASIVO								
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO								
DEPÓSITOS A LA VISTA	114.001	122.884	130.769	131.519	135.175	158.186	173.393	185.299
DEPÓSITOS A PLAZO	85.113	105.753	123.730	114.986	106.683	128.033	147.031	164.356
DEPÓSITOS DE GARANTÍA	5	4	4	4	7	4	4	4
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	799	701	836	1.004	1.031	1.434	4.278
OBLIGACIONES INMEDIATAS	5	60	12	13	8	51	6	32
CUENTAS POR PAGAR	6.925	9.950	11.765	13.656	8.747	9.166	10.793	9.984
OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.648	19.032	20.935	21.428	11.058	15.228	14.014	11.898
OTROS PASIVOS	1.369	1.482	2.001	2.708	2.233	2.978	2.026	4.248
TOTAL PASIVO	**216.066**	**259.964**	**289.917**	**285.150**	**264.916**	**314.677**	**348.702**	**380.099**
PATRIMONIO								
RESERVAS	13.091	15.866	19.509	21.516	22.516	23.516	24.922	27.563
OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-	-	49	120	251	251	287
SUPERAVIT POR VALUACIONES	333	333	1.067	1.067	1.067	1.067	1.067	681
RESULTADOS	2.775	3.643	2.007	1.000	1.000	1.804	2.641	3.332
TOTAL PATRIMONIO	**16.199**	**19.842**	**22.583**	**23.632**	**24.703**	**26.638**	**28.881**	**31.863**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**232.265**	**279.805**	**312.501**	**308.782**	**289.619**	**341.314**	**377.583**	**411.962**

Estado de resultados

Cifras en miles de dólares

CONCEPTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	17.037	20.729	24.777	25.567	21.266	25.152	29.272	32.556
INTERESES CAUSADOS	6.218	9.155	11.342	11.693	9.767	10.481	12.193	13.910
MARGEN NETO INTERESES	**10.819**	**11.574**	**13.435**	**13.874**	**11.499**	**14.671**	**17.079**	**18.646**
COMISIONES GANADAS	5.254	6.336	6.670	5.244	5.677	5.933	6.353	6.097
INGRESOS POR SERVICIOS	319	1.039	1.979	3.441	1.920	1.796	2.138	1.712
COMISIONES CAUSADAS	480	944	1.946	2.743	2.592	2.978	3.394	2.318
UTILIDADES FINANCIERAS	3.111	4.524	3.383	3.677	5.868	3.570	3.240	5.796
PÉRDIDAS FINANCIERAS	179	28	400	23	208	520	799	944
MARGEN BRUTO FINANCIERO	**18.844**	**22.502**	**23.122**	**23.468**	**22.164**	**22.473**	**24.617**	**28.989**
PROVISIONES	1.582	1.293	1.953	1.550	2.054	2.601	2.299	3.498
MARGEN NETO FINANCIERO	**17.261**	**21.209**	**21.170**	**21.918**	**20.110**	**19.872**	**22.317**	**25.492**
GASTOS DE OPERACIÓN	19.615	21.942	24.060	24.758	25.234	25.410	27.163	32.507
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	**(2.353)**	**(733)**	**(2.890)**	**(2.840)**	**(5.124)**	**(5.538)**	**(4.846)**	**(7.015)**
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.807	4.483	4.066	1.131	2.680	3.466	3.560	4.765
OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	129	221	386	564	256	730	550	661
MARGEN OPERACIONAL	**2.325**	**3.529**	**790**	**(2.273)**	**(2.699)**	**(2.802)**	**(1.836)**	**(2.911)**
OTROS INGRESOS	1.539	1.973	2.422	3.578	3.912	5.641	6.467	7.427
OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	62	63	59	22	36	541	813	480
GANANCIA O (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	**3.802**	**5.439**	**3.153**	**1.283**	**1.176**	**2.298**	**3.818**	**4.035**
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	1.027	1.796	1.146	283	176	494	1.178	1.277
GANANCIA O (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	**2.775**	**3.643**	**2.007**	**1.000**	**1.000**	**1.804**	**2.641**	**2.758**

Indicadores financieros

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SUFICIENCIA PATRIMONIAL								
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	76,22%	50,16%	42,24%	64,30%	71,83%	66,92%	74,52%	64,12%
CALIDAD DE ACTIVOS								
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	85,31%	81,72%	78,88%	82,95%	86,03%	85,86%	86,31%	84,20%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	96,37%	92,93%	90,11%	96,00%	98,92%	97,48%	97,63%	95,53%
CALIDAD DE CARTERA								
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	3,41%	5,19%	4,17%	5,50%	4,03%	3,63%	2,64%	3,29%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	106,19%	77,82%	75,66%	55,71%	77,73%	74,98%	93,31%	82,75%
EFICIENCIA								
GASTOS DE OPERACIÓN ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	9,39%	8,45%	8,05%	7,93%	8,74%	8,23%	7,57%	8,28%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	5,19%	3,12%	2,96%	2,76%	2,97%	2,91%	2,92%	3,24%
RENTABILIDAD								
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	20,35%	22,49%	9,75%	4,42%	4,22%	7,26%	10,06%	9,48%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1,33%	1,30%	0,64%	0,32%	0,35%	0,53%	0,70%	0,67%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA								
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	67,45%	57,19%	63,44%	68,89%	65,58%	65,24%	77,53%	68,44%
LIQUIDEZ								
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	14,93%	14,01%	15,14%	21,74%	16,18%	10,60%	10,06%	13,12%
COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES	66,82%	87,54%	82,55%	112,58%	164,58%	123,32%	119,31%	161,83%
COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES	54,74%	64,99%	63,02%	84,21%	108,83%	77,80%	72,97%	104,39%

Nota: Los cuadros precedentes se basan en información publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Resultados Consolidados [19]

Con el objeto de que el lector pueda tener una idea del impacto global de Mutualista Pichincha y su subsidiaria Panecons S.A., cuya principal actividad es la producción industrial de paneles destinados a la construcción bajo la tecnología y sistema constructivo EMMEDUE[20], a continuación presentamos algunos indicadores consolidados:

Principales indicadores consolidados

DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	2012	2011
Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	43,44%	47,05%
Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,89%	0,35%
Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	8,45%	8,10%
Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	21,65%	21,41%
Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	21,00%	19,52%
Total valor económico retenido / total ingresos	4,58%	3,58%
Total ingresos	100%	100%
DE MEDIO AMBIENTE		
INDICADOR EMISIONES DE TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE	**2012**	**2011**
Huella de Carbono por colaborador	2,70	2,60
DE TALENTO HUMANO		
INDICADORES GENERALES	**2012**	**2011**
Contrato Fijo	585	579
Contrato Temporal	4	8
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	78,78%	77%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	14,21%	14%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	1,29%	0,49%
INDICADORES POR REGIÓN	**2012**	**2011**
Número Personal Femenino Costa	52	47
Número Personal Masculino Costa	30	18
Número Personal Femenino Sierra	256	259
Número Personal Masculino Sierra	251	263

(19) Referirse al Anexo 3 para los resultados financieros consolidados: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf/
(20) Referirse al capítulo 7, Panecons para conocer todos los detalles de nuestra subsidiaria

Calificación de riesgos: "AA"[21]

Cumplimiento legal: 100% con la normativa legal que aplica al sector[22]

Afiliaciones y Presencia Gremial

• 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
• CEES: Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable • AMCHAM: Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana

Reconocimientos 2012

"Las mejores empresas en Calidad en el Servicio": La Corporación Ekos otorgó a Mutualista Pichincha el 4to lugar en el premio "Las mejores empresas en Calidad de Servicio" en la categoría Servicios bajo Contrato y 2do lugar en la categoría sector bancario.

Cambios significativos entre el 2011 y 2012

• Reforma de Estatutos[23] principales cambios:
a. Se autoriza a la Mutualista a que se capitalice.
b. El capital social de la Mutualista será variable e ilimitado y estará conformado por certificados de aportación pagados por los socios.
c. Los actuales cuenta ahorrista que deseen comprar los certificados de aportación se convertirán en socios.
d. El valor nominal de los certificados de aportación será de USD 100.
e. El valor del patrimonio histórico de la Mutualista se registrará en una reserva legal irrepartible.
f. Ningún socio puede tener más del 6% del capital social, ni directa ni indirectamente.
g. Los socios tendrán derechos políticos y económicos.
h. Se crea la figura de los Representantes de Socios, cuando el número de socios sea de 300 o más.
i. Se establece cambios en la designación de Directores, un porcentaje debe ser socio y otro no.
j. Las Mutualistas pueden realizar inversiones en empresas auxiliares de servicios financieros.
• Apertura de una nueva agencia regional en la ciudad de Latacunga.
• Designación de nuevos Miembros del Directorio.
• Inversión en UNIFINSA Sociedad Financiera.
• Incursión en redes sociales.

(21) Para conocer el informe detallado de Pacific Credit Rating visite la página web: www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasnparenciaInfo.jhtml#
(22) Ver los informes de Auditor Externos y de Comisario en el Anexo 3: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/informes.pdf
(23) Para conocer los nuevos estatutos visitar la siguiente dirección electrónica http://www.mutualistapichincha.com/mupi/images/anuncios/web/estatutos2012/estatuto2012.html

“Hacia una nueva era”

Grupos de Interés

EN ESTA NUEVA ERA, COMPROMETIDOS CON MAYOR COMUNICACIÓN 3

En base a nuestra Matriz de Relacionamiento con Stakeholders[24], durante el 2012 realizamos múltiples actividades que promovieron una mejor comunicación con nuestros grupos de interés, a continuación detalle de las mismas:

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Asociados/Clientes actuales y potenciales	- Participación en cinco ferias inmobiliarias, desarrolladas en distintas ciudades. - Permanentes mediciones de satisfacción al cliente, en todo el país[25]. - Desarrollo de campaña institucional 2012 y campañas puntuales de productos, como: "Mutualista Pichincha te llena de premios". - Creación de Facebook y Twitter - Invitación a la Junta Anual de Asociados - 2 desayunos con clientes para obtener retroalimentación de la Memoria 2011, a los cuales asistieron 28 clientes en total. - Continuamos atendiendo a nuestros compatriotas en el exterior.
Proveedores[26]	- Se continuó enviando encuestas de RSE a las empresas que solicitan calificarse como proveedores. - Se visitaron 4 proveedores para analizar los resultados de las encuestas de RSE - Cláusula de RSE en contratos.
Directorio	- El Presidente dirige, junto al Gerente General, el comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
Colaboradores[27]	- Encuesta de Clima Laboral. - Programa de voluntariado corporativo. - Charlas sobre derechos humanos para el personal que labora en agencias provinciales. - Realización de múltiples eventos, a través de la Asociación de Empleados. - Capacitación a 480 personas en riesgos laborales y planes de emergencia. - Creación del "Grupo Interno de Colaboradores de Mutualista Pichincha", en Facebook. - Capacitación al 45% de los colaboradores, sobre temas de redes sociales. - 5 desayunos con colaboradores para obtener retroalimentación de la Memoria 2011, a los cuales asistieron 48 en total. - Concurso Navidad Verde
Familiares	- Se realizó un programa de teatro infantil, enfocado a crear conciencia en los hijos de los colaboradores, sobre la necesidad de cuidar el medio ambiente. - Taller de Inteligencia Emocional y Risoterapia al que asistieron alrededor de 60 personas. - Diversas actividades, a través de la Asociación de Empleados de Mutualista Pichincha. (Festejo Navideño, Deportes, Día de la Madre, entre otros)

(24) Referirse a la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html#/40/ para conocer el proceso seguido de definición, identificación, objetivos y acciones que buscamos con nuestros GI.
(25) Referirse al Capítulo 4: Clientes para conocer los resultados alcanzados en estas mediciones.
(26) Referirse al Capítulo 6: Proveedores para mayores detalles.
(27) Referirse al Capítulo 5: Talento Humano para mayores detalles.

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Jubilados	- Invitación a la Junta Anual de Asociados - Apoyo económico para pagar la Sede de la Asociación de Jubilados de Mutualista Pichincha. - Capacitación sobre Administración Condominial a cargo de la Fundación Bien-Estar.
Empresas subsidiarias y afiliadas	- Mutualista Pichincha, construyó 40 unidades de Policía Comunitaria en la ciudad de Guayaquil con el sistema constructivo Hormi2, de su subsidiaria Panecons. - Participación en prácticas socialmente responsables.
Instituciones Reguladoras	- Participación en reuniones sobre el Nuevo Marco Jurídico para el mutualismo[28]. - Cumplir con leyes y reglamentos que emiten las entidades de control, como: SRI, Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos y Seguros, Unidad de Análisis Financiero, entre otras.
Gobierno central	- Cumplimiento del acuerdo suscrito con la Vicepresidencia de la República en el 2011 para la entrega de 50 casas a personas con discapacidad[29]. - Sugerir políticas y estructura de costos para vivienda de interés social, entre las empresas constructoras y MIDUVI. - Ciudad Victoria, Guayaquil: Mutualista Pichincha participa en el proyecto Ciudad Victoria, un experimento financiero- social que, por primera vez, se desarrolla en el país, otorgando créditos al sector informal de esa ciudad, para adquisición de viviendas. - Policía Judicial: Con el sistema Hormi2, se construyeron 320 viviendas fiscales para la Policía Judicial de Guayaquil. La urbanización cuenta con 10 edificios tipo multifamiliar, de 4 plantas cada uno, con 8 departamentos por planta.
Gobiernos locales	- Con el apoyo de la Fundación Bien–Estar, se organizó el primer Encuentro Internacional de Vivienda en Riesgo y Renovación urbana, para promocionar acercamientos entre las alcaldías de Quito y Medellín[30]. - Participación en la XVIII Bienal de Arquitectura de Quito, en conjunto con el Colegio de Arquitectos del Ecuador.
Empresas de servicios públicos	- Se renovó el convenio suscrito con el Municipio de Quito, la Empresa Municipal de Obras Públicas y la empresa Gescultura, para desarrollar actividades que involucren a la comunidad en la gestión del espacio público definido.
Comunidades locales	- Firma de convenio con Asociación de Transportistas Escolares e Instituciones, ASOTEI, para que sus asociados puedan acceder a créditos hipotecarios. - Talleres de sensibilización a familias que habitan en Ciudad Victoria, programa de vivienda de interés social construido en la ciudad de Guayaquil. - Convenio con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana para desarrollar, implementar y difundir un sistema, en línea, que permita evaluar el impacto ambiental que provoca la construcción de viviendas[31].

(28)Referirse al Discurso del Presidente del Directorio y al Capítulo 2: Perfil Institucional para conocer los cambios al Marco Jurídico y los cambios a los estatutos de Mutualista Pichincha fruto de estas nuevas regulaciones.
(29) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles.
(30) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles.
(31) Referirse al Capítulo 9: Medio Ambiente para mayores detalles.

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Competencia	- Participación en Asociación de Promotores Inmobiliarios de vivienda para Ecuador, APIVE. - Diálogo permanente con ANME, para tratar temas inherentes a la Ley del mutualismo. - Acuerdos generales entre constructoras para presentar proyectos de construcción a municipios de Guayaquil, Quito y Samborondón. - Miembros del directorio del CEES - Con el afán de generar oportunidades de negocio con otros sectores de la construcción, se aprobaron líneas de crédito para 26 nuevos proyectos de vivienda.
ONGs y Fundaciones	- Donación de paneles Hormi2 para la construcción de iglesia y Centro comunitario en Conocoto. - Inversión en la Comunidad[32]
Medios de comuicación	- Se emitieron 30 notas de prensa sobre diversos temas. - Se difundieron 355 notas, de las cuales el 90,18% fueron positivas. - Mutualista Pichincha sigue siendo una de las instituciones financieras con mayor posicionamiento positivo en los medios de comunicación. - 1 desayuno con medios de comunicación para obtener retroalimentación de la Memoria 2011, a los cuales asistieron 16 representantes de medios.
Redes sociales	- Creación de comunidades/segmentos de fanáticos en nuestro perfil oficial de Facebook.
Todos los stakeholders	- Distribución de la Memoria de Sostenibilidad 2011: "50 Años Construyendo Sueños", que incluye encuesta de retroalimentación. - Se desarrollaron cuatro encuentros con distintos públicos, para compartir e informar sobre el contenido de la Memoria de Sostenibilidad de 2011.

(32) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles.

Proceso de Retroalimentación

Con el fin de obtener retroalimentación sobre la información presentada en las memorias de sostenibilidad, incluimos todos los años una encuesta y acorde al compromiso planteado en nuestra memoria anterior, hemos buscado nuevas formas para recibir mayor retroalimentación.

Así, en el año 2012, organizamos desayunos con colaboradores, clientes y medios de comunicación. A cada invitado se le envió con anticipación la Memoria y durante el desayuno, adicionalmente, se iba revisando cada capítulo en forma detallada, al final del desayuno se les pedía contestar la encuesta.

Así mismo, la Analista de RSE cursó el Diplomado de Responsabilidad Social Empresarial en el Tecnológico de Monterrey, en el cual, como parte del programa de educación, se desarrolló un módulo de análisis de una Memoria de Sostenibilidad, y se propuso que sea la de nuestra institución. Dirigidos por la profesora y bajo una metodología rigurosa haciendo uso de una "Guía para la Evaluación de un Reporte Social" de Normisur International, 17 estudiantes analizaron la Memoria 2011 de Mutualista Pichincha, entregando luego un informe de recomendaciones.

En total asistieron 109 personas a estos eventos, las mismas que, a más de proporcionar valiosos comentarios y recomendaciones, llenaron la encuesta.

Resultados

El grupo de Colaboradores estuvo muy motivado por haber sido invitado a dar sus comentarios al documento, expresaron su satisfacción por todas las actividades realizadas. Sus comentarios se enfocaron a potencializar la divulgación de la memoria; coincidieron en que este documento debería ser entregado en formato físico a todos los públicos, sugirieron realizar un resumen para que un mayor número de personas lo lean, hacer uso de otros medios de comunicación para informar el contenido relevante, entre otros. Algunas de estas recomendaciones han sido implementadas desde este año.

Los estudiantes del diplomado, por otro lado, realizaron una evaluación del contenido publicado y otorgaron algunas sugerencias para poder exponer de mejor manera el compromiso de Mutualista Pichincha con todos sus públicos de interés. Ellos enfatizaron que a lo largo del documento se utiliza un mensaje muy técnico lo cual no permitiría comunicar adecuadamente los logros, especialmente en los capítulos Sociedad y Talento Humano. Recomendaron, además, lograr comunicar un mensaje más aspiracional para alinearse con la misión de la organización.

Los otros dos públicos consultados felicitaron el trabajo realizado a lo largo de estos 50 años de vida institucional.

Sin duda estos esfuerzos no sólo nos han permitido obtener mayor retroalimentación, sino también sugerencias para mejorar continuamente. Valoramos la honestidad reflejada en los comentarios y enfatizamos nuestro compromiso de ir paulatinamente incorporando todos y cada uno de ellos, de hecho en el proceso de esta Memoria 2012 ya se han incorporado algunas sugerencias.

Nuestros sinceros agradecimientos a todos los participantes por haber dedicado su tiempo en procura de mejorar nuestra rendición de cuentas.

A continuación presentamos la información cuantitativa de las 127 encuestas recibidas.

Porcentaje de respuesta "Buena"

A la información presentada en cada uno de los siguientes capítulos:

Porcentaje de respuesta "Alta"

A las preguntas: Valore los siguientes aspectos de esta Memoria

Porcentaje de Respuestas negativas

A las preguntas planteadas

Compromisos para el 2013

• **Ambiente Virtual para RSE**, en el 2012 se comenzó a utilizar los nuevos canales como facebook para informar sobre actividades de RSE. En este, queremos profundizar en esta línea, pero, además, ver la viabilidad de un ambiente virtual específico para RSE.

• **Actualización y estrategia frente a nuestros grupos de interés:** realizar un Taller Estratégico con los Miembros del Directorio y la Alta Gerencia para refrescar, actualizar, evaluar y definir nuestra estrategia frente a nuestros grupos de interés.

“Hacia una nueva era”

Clientes

NUESTRA PRIORIDAD 4

Mutualista Pichincha busca construir una relación duradera con sus clientes. Buscamos satisfacer sus necesidades y requerimientos, 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 2012:

• **Manejo de Riesgos Socio Ambientales:** en base al plan de acciones presentado por la Gerencia de Riesgos, durante el 2012 avanzamos en algunos frentes:

• **Luego de haber concluido con la herramienta de evaluación ambiental de viviendas en Excel,** ésta fue presentada en la Convocatoria de Proyectos de Responsabilidad Social realizada por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana (AHK) y GIZ (Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania) cuyo objetivo era escoger proyectos en el marco de la RSE, para apoyar financiera y técnicamente. Este proyecto fue escogido de entre más de 30 presentados y el objetivo es desarrollar un sistema de evaluación de buenas prácticas ambientales para la construcción sustentable de viviendas. Este sistema marcará pautas de comportamiento, las mismas que serán aplicadas a los proyectos de construcción de la MUPI. Dentro de este proyecto se establece la realización de un Manual de Políticas y Procedimientos de este sistema y la divulgación y capacitación externa[33].

• **Dentro de los objetivos ambientales y sociales,** Mutualista Pichincha se ha planteado el incluir en los contratos de

(33) Referirse al capítulo 9: Medio Ambiente para ver detalles al respecto

concesión de crédito una cláusula mediante la cual los clientes declaran no incurrir en actividades y prácticas socio-ambientales excluidas, los textos se encuentran elaborados y se está analizando la viabilidad legal para su inclusión.

- **Incrementando los canales de comunicación:** incursionamos en el campo de las Redes Sociales, fijando nuestra presencia en importantes canales como Twitter, Facebook y YouTube. La participación institucional fue divulgada a través de campañas y promociones externas, y además internamente los funcionarios a nivel nacional han sido concienciados sobre este importante canal comunicacional, en el que se informa, al público en general, aspectos relacionados con los productos y servicios que ofrece Mutualista Pichincha, su visión y prácticas socialmente responsable.
- **Recibiendo retroalimentación:** uno de nuestros principales objetivos, al rendir cuentas a través de la Memoria de Sostenibilidad, es recibir retroalimentación de los lectores. En este año organizamos algunos desayunos de trabajo con varios grupos de interés para recabar comentarios sobre la publicación. Con 28 clientes mantuvimos dos desayunos de trabajo, en los cuales los asistentes expresaron estar satisfechos con la forma y los resultados expuestos por Mutualista Pichincha en su Memoria[34].

Redes

incursionamos en el campo de las Redes Sociales, fijando nuestra presencia en importantes canales como Twitter, Facebook y YouTube.

(34) Referirse al capítulo 3: Grupos de interés, para conocer más detalles sobre la retroalimentación a la Memoria de Sostenibilidad.

Gerencia de Finanzas

Manejo adecuado de recursos, nuestro motor

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

Resultados Satisfactorios

Como se ha explicitado, el 2012 fue un buen 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 resultados satisfactorios, los mismos que beneficiaron a nuestros principales stakeholders:

• **Mayor inversión en la comunidad:** incrementamos nuestra inversión en un 189% comparado con el 2011 y superamos en un 32% la meta planteada[35].

• **Mayores ingresos para el Estado:** el pago de impuestos representó un 28% más que el 2011.

• **Mayores beneficios para los colaboradores:** los sueldos y salarios representaron un 21% más que el año 2011.

•**Mayores ingresos para los proveedores de capital:** nuestros clientes del pasivo recibieron un 14% más que el año anterior.

• **Más Eficiencia:** los costos operativos representaron un 40% del total de ingresos, mientras que en el 2011 representaron el 42% contra una meta del 44%.

(35) Referirse al capítulo 8: Sociedad para conocer detalles de estas inversiones.

Principales indicadores de desempeño económico

INDICADORES	META 2013	2012	META 2012	2011	2010	2009	2008	2007
Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	22.851.710,77	23.024.040,36	26.589.748,89	21.320.407,48	20.580.919,41	18.352.101,02	17.848.463,53	17.045.571,11
Total inversiones en la comunidad	192.000,00	568.614,10	432.000,00	196.935,40	99.778,22	202.477,70	95.875,06	124.270,03
Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	5.300.325,18	5.356.324,97	5.304.428,15	4.191.601,60	3.600.215,98	3.424.506,72	3.397.572,43	3.919.488,54
Total pagos a proveedores de capital	13.410.202,16	13.909.709,02	12.436.227,93	12.192.739,23	10.480.927,15	9.767.403,44	11.693.130,31	11.341.980,82
Total remuneraciones y beneficios de los empleados	14.794.174,64	12.735.460,76	11.911.845,12	10.487.717,09	8.991.565,20	8.577.102,53	8.602.780,49	8.859.840,19
Total valor económico retenido	4.138.713,67	2.758.176,19	3.631.916,66	2.640.641,88	1.406.569,03	1.000.000,00	1.000.000,00	2.007.107,39
Total ingresos	**60.687.126,42**	**58.352.325,40**	**60.306.166,75**	**51.030.042,68**	**45.159.974,99**	**41.323.591,41**	**42.637.821,82**	**43.298.258,08**

Seguridad

Captaciones: fruto de la gestión financiera y la confianza de los depositantes, el pasivo de Mutualista Pichincha ha tenido un incremento importante respecto al año anterior. Los pasivos a la vista han presentado un crecimiento sostenido por 7 años consecutivos, y los pasivos a plazo durante los 4 últimos años, manteniendo estable la composición de este tipo de depósitos. Este comportamiento creciente en monto y estable en función de la permanencia, han permitido un mejor control de nuestros índices de liquidez que se ve reflejado en los flujos constantes de otorgamiento de créditos que realizamos durante todo el 2012.

Índice de liquidez: El índice de liquidez de primera línea a Diciembre del 2012 fue del 14,47% (tres veces lo requerido), y el índice de segunda línea fue del 22,16% (muy superior a lo mencionado por la norma).

Titularización: se colocó el proceso de titularización FIMUPI 8 por USD 30 millones y se terminó de estructurar el FIMUPI 9 por USD 35 millones, manteniendo a Mutualista Pichincha como el principal emisor de titularizaciones hipotecarias del mercado bursátil ecuatoriano. Es importante mencionar que las titularizaciones realizadas en estos últimos años han permitido mejorar la posición financiera de la institución en aspectos tales como patrimonio técnico, rentabilidad, liquidez y resultados.

Cumplimiento 2012

Titularización: como mencionado anteriormente se cumplió en el 100%.

• **Business Intelligence:** se culminó la fase de desarrollo, implementación y estabilización de la mencionada herramienta.

• **Sistema de Costeo:** se cumplió la primera fase y se comenzó una adicional por requerimientos del órgano de control.

• **Modelo de gestión y control de metas:** como parte del análisis del modelo de gestión que mantenemos, basado en el desempeño, productividad y prestación de servicios que brindan las áreas internas de la Institución, durante el 2012 se realizaron cambios importantes en los grupos generadores de negocio de Mutualista Pichincha. Estos cambios permitieron realizar evaluaciones y plantear un esquema de remuneración en función de la calidad y la productividad de cada persona orientándolos hacia una mejor gestión y búsqueda de oportunidades de negocios.

Compromisos para el 2013

Emisión de Certificados de Aportación: en este año se sacarán al mercado los certificados de aportación para los potenciales Socios de Mutualista Pichincha, siendo éste el principal reto de esta área.

• **Business Intelligence:** se hará la entrega a los usuarios de la misma, lo cual les permitirá contar con información precisa y oportuna con el fin de que se pueda generar una mejor gestión hacia el cliente externo como hacia el interno, además de poder contar con información de primera mano de manera fácil y estandarizada; para tal efecto se trabajará y atenderá los requerimientos y análisis de las bases de datos y la elaboración de reportes a varios niveles de la Institución.

• **Sistema de Costeo:** concluir el desarrollo e implementación del mismo.

• **Modelo de gestión y control de metas:** análisis de las áreas de soporte interno, para establecer esquemas de remuneración variable acordes a cada puesto de trabajo y a la gestión global de las áreas en función de objetivos estratégicos.

En esta nueva era nuestro compromiso irrestricto al manejo escrupuloso, transparente y ético de los recursos que nos confían nuestros clientes y socios.

Negocio Financiero

Facilitando el acceso a vivienda propia

La gestión crediticia ha mantenido su orientación hacia la generación de cartera de vivienda, y en este año, profundizó en la oferta de crédito para vivienda de interés social. Adicionalmente, continuamos con la estrategia de crecer en las líneas de crédito de consumo y microcrédito con el fin de mejorar la estructura de activos productivos.

Crédito con impacto social

Vivienda: Mutualista Pichincha es la institución financiera privada con mayor número de créditos colocados en vivienda y la segunda en monto de cartera de vivienda generada, dentro del Sistema Financiero Privado[36]. Nuestra participación de mercado dentro del sistema financiero privado se incrementa con respecto al año 2011.

El saldo de los activos crediticios de la Mutualista Pichincha alcanzó los USD 239.3 millones, en 37.117 operaciones activas. De estos activos, la cartera con destino vivienda cerró en USD 131.8 millones, distribuido en 3.152 operaciones con un crédito promedio de USD 41.800. Se alcanzó un 95% de la meta planteada.

Alcanzamos
USD 239.3
millones en activos crediticios

(36) En base a la última información disponible de la Superintendencia de Bancos y Seguros, referente a la colocación de crédito, a julio 2012.

Participación detallada - Cartera con destino vivienda

cifras en porcentajes

Indicadores claves negocio financiero

Monto	2009	2010	2011	Metas 2012	2012	Metas 2013
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	56.468.739,32	51.884.244,29	51.103.825,37	58.588.749,64	53.206.265,98	59.666.198,92
CONSTRUCCIÓN	24.006.838,09	29.876.700,25	33.457.141,67	38.357.443,55	39.068.836,04	43.812.301,05
AMPLIACIÓN/MEJORA	6.095.944,00	7.916.901,15	9.589.813,25	10.994.385,71	6.627.345,00	7.431.990,91
INCREMENTO PATRIMONIAL	8.621.829,05	7.436.334,51	8.738.163,00	10.017.998,47	9.539.963,59	10.698.239,29
NUEVO	12.938.699,08	7.103.039,33	3.952.878,93	4.531.837,53	6.769.803,01	7.591.745,18
TERRENO	3.973.083,00	6.956.941,73	10.984.391,00	12.593.220,36	13.078.190,24	14.666.052,69
TERMINACIÓN	2.914.360,00	3.491.940,00	3.492.400,00	4.003.914,54	3.463.165,00	3.883.638,29
TOTAL	**115.019.492,54**	**114.666.101,26**	**121.318.613,22**	**139.087.549,81**	**131.753.568,86**	**147.750.166,34**

Indicadores claves Negocio Financiero

Número de operaciones

	2009	2010	2011	Metas 2012	2012	Metas 2013
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	1.821	1.542	1.358	1.557	1.265	1.419
CONSTRUCCIÓN	493	539	456	523	571	640
AMPLIACIÓN/MEJORA	581	665	732	839	530	594
INCREMENTO PATRIMONIAL	274	225	255	292	218	244
NUEVO	388	456	160	183	162	182
TERRENO	289	402	350	401	299	335
TERMINACIÓN	140	185	142	163	107	120
TOTAL	**3.986**	**4.014**	**3.453**	**3.958**	**3.152**	**3.534**

Promedio de crédito

	2009	2010	2011	Metas 2012	2012	Meta 2013
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	31.009,74	33.647,37	37.631,68	37.631,68	42.060,29	42.060,29
CONSTRUCCIÓN	48.695,41	55.429,87	73.370,92	73.370,92	68.421,78	68.421,78
AMPLIACIÓN/MEJORA	10.492,16	11.905,11	13.100,84	13.100,84	12.504,42	12.504,42
INCREMENTO PATRIMONIAL	31.466,53	33.050,38	34.267,31	34.267,31	43.761,30	43.761,30
NUEVO	33.347,16	15.576,84	24.705,49	24.705,49	41.788,91	41.788,91
TERRENO	13.747,69	17.305,83	31.383,97	31.383,97	43.739,77	43.739,77
TERMINACIÓN	20.816,86	18.875,35	24.594,37	24.594,37	32.366,03	32.366,03
Promedio de Crédito	**28.855,87**	**28.566,54**	**35.134,26**	**35.134,26**	**41.799,99**	**41.799,99**

Crédito al Constructor: se aprobaron líneas de crédito por USD 32.19 millones para 26 proyectos, los cuales producirán 3.899 unidades de vivienda. Se prevé que a su culminación, estos proyectos generen USD 40.2 millones de dólares en nuevos créditos hipotecarios a compradores finales.

Vivienda Social[37]: generamos una cartera de USD 1.7 millones, en 177 operaciones, de las cuales el 100% corresponde a operaciones dentro del programa SIV, éstas se incrementaron en un 454% con respecto a lo registrado en el 2011. En este año hemos trabajado muy de cerca con el MIDUVI para apoyar sus macro proyectos de vivienda social, uno de ellos Ciudad Victoria en Guayaquil, en el cual Mutualista Pichincha a más de financiar a los beneficiarios, realizó, a través de Fundación Bien Estar, acompañamiento social a los clientes.

Migrantes: continuamos atendiendo a los compatriotas en el exterior, sin embargo el crecimiento, comparado con el 2011, fue nulo y esto obviamente obedece a la crisis económica que se vive en los países europeos, principalmente España.

Resultados productos con beneficio social

	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	486	502	533	503	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes	23.4 mm	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)	1.776.8 m	320.9 m	892.9 m	636.4 m	614 m	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.

Calidad de la Cartera

El índice de mora ampliada tuvo un incremento pasando del 2,64% al 3,29%. Esto obedece básicamente al aumento de los índices de mora de los segmentos de consumo y vivienda. En el caso de consumo, se generó por la implementación de nuevos parámetros en ciertas compras de cartera, debido al plazo durante el cual algunos créditos en mora permanecen registrados en los libros de la institución. Sin embargo, si estas operaciones no regularizan sus pagos en un tiempo prudencial, el proveedor recompra la cartera y se libera el requerimiento de provisiones.

Con respecto a vivienda, el índice se incrementa, en buena parte, debido al importante volumen de ventas de cartera o titularizaciones de cartera por vencer. Se busca retomar el índice alcanzado anteriormente generando más cartera de buena calidad y principalmente mediante una adecuada gestión de cobranza.

Impulsando el ahorro

Los depósitos en cuentas de ahorro en Mutualista Pichincha crecieron de USD 171.3 millones a USD 182.5 millones al cierre del 2012, lo que significó un crecimiento del 6,56%, y un cumplimiento del 96% con respecto a lo presupuestado.

(37) Mutualista Pichincha ha definido como vivienda social a aquella cuyo monto no exceda los USD 30.000

Indicadores claves de RSE Negocio Financiero

	META	Resultado	META	Resultados		
INDICADORES CLAVES DE RSE	2013	2012	2012	2011	2010	2009
Número total de libretas de ahorro	279.463	271.284	278.754	263.105	251.895	236.246
Número total de libretas de ahorro (aperturadas en el año)	14.855	11.530	16.193	14.855	19.276	17.938
Total de Ahorros (saldo en mm USD)	186.6	182.5	189.7	171.3	156.3	133.1

Responsabilidad sobre nuestros productos

Evaluamos el 100% de los productos financieros del pasivo, en aspectos como salud y seguridad, transparencia de la información, comunicaciones de marketing y privacidad del cliente, los mismos que alcanzaron un cumplimiento promedio del 99%.

Cumplimiento 2012

• **"Multiempresa Management"**, luego de los pilotos realizados en el 2011, durante el 2012 se comercializaron los productos Cajas de Ahorro, Mupi Fast y Mupi Cash[38] cuya orientación -colectiva y masiva- está dirigida a organizaciones, empresas, instituciones educativas, cámaras de la producción, colegios y asociaciones de profesionales.

• **Capacitación:** la Escuela de Negocios concluyó con éxito, mientras que el curso de e-learning sobre la política de responsabilidad de los productos será implementado en el 2013.

•**Innovación:** se definió el concepto de un producto atado a objetivos ambientales, se buscará su implementación en el 2013.

•**Protocolo de ventas:** se cuenta con el material en proceso de revisión final, se capacitará en el año 2013.

• **Satisfacción del Cliente siniestrado:** contamos con encuestas e información permanente.

Compromisos para el 2013

•**Vivienda de interés Social:** creación de una unidad de crédito especializada en el análisis de estas operaciones.

•**Capacitación:** desarrollar e implementar un curso de e-learning sobre la política de responsabilidad de los productos. Capacitar en el protocolo de ventas.

• **Innovación:** implementación de un producto crediticio con impacto ambiental.

•**Satisfacción del Cliente siniestrado:** completar el proceso para los productos que aún faltan.

(38) Para conocer más detalles de estos productos referirse a la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html;jsessionid=41VTTBK1QHYQFQFIDNSSFEQ#/26/

Negocio Inmobiliario

Comprometidos con mejorar la calidad de vida

Misión: 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.

1.972
Viviendas en proceso de construcción en el año

1.358
Viviendas comercializadas en el año

92%
de las viviendas fueron construidas con HORMI2

Incremento de la oferta y mejora de los procesos

En el año 2012 se superó el presupuesto establecido y crecimos un 44% con respecto al 2011, pasando de 1.370 viviendas en proceso de construcción a 1.972. El crecimiento ha estado acompañado de una profundización en el modelo de procesos: se continuó con la implementación del Plan de Calidad de Proyectos, se implantó un nuevo programa para el control de costos, y el 43% de nuestros proyectos contó con planes de manejo ambiental o guía de prácticas ambientales.

Nuestro objetivo es lograr modelos de construcción estandarizados, con mayores controles y eficiencias tanto económicas como ambientales, para de esta manera ofrecer viviendas que aumenten la calidad de vida de sus habitantes, en entornos mejorados.

En cuanto a ventas, los resultados superaron igualmente el presupuesto, alcanzando los USD 85 millones en 1.358 unidades.

Principales Indicadores Negocio Inmobiliario

Indicadores	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009	2008
Número total de viviendas en proceso de construcción en el año	1.511	1.972	1.939	1.370	1.361	1.053	1.630
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	200	164	180	104	127	691	665
Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2	1.311	1.824	1.759	1.266	1.234	350	897
Número total de viviendas vendidas	947	1.358	1.304	1.557	1.314	1.242	1.465
Precio promedio de venta por vivienda	75.919	62.817	63.207	60.362	58.345	56.481	53.855

Vivienda de Interés Social

La oferta de Vivienda de Interés Social está íntimamente vinculada a la capacidad del Gobierno de ofertar subsidios a la misma, el 2012 fue un año de poco movimiento en esta línea, por lo que nuestras metas y objetivos no se cumplieron.

Principales Indicadores de Productos con Beneficio Social

Indicadores	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)**	200	195	269	308	230	150
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)/número total de viviendas en proceso de construcción en el año	13,24%	9,89%	13,87%	22,48%	16,90%	14,25%
Precio promedio de la vivienda social	25.000	24.463	22.439,46	22.105,00	22.773,91	nd
Número total de mts2 construidos en vivienda social**	12.516	11.906	15.947,89	16.995,16	14.900,61	4.950
Número total de mts2 construidos por Mutualista Pichincha	138.302	216.403	178.717,00	121.315,26	164.841,86	64.517
Porcentaje de mts2 vivienda social sobre total mts2 cuadrados construidos por Mutualista Pichincha	9,05%	5,50%	8,92%	14,01%	9,04%	7,67%
Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	112	203	70	89	163	251
# de clientes de Mutualista Pichincha con bono de vivienda aprobado/total de bonos de vivienda aprobados por el MIDUVI	1,80%	1,80%	0,27%	0,75%	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.

Para el 2013, las perspectivas son muy alentadoras conociendo los nuevos valores del subsidio[39] y el compromiso del Gobierno Nacional de impulsar la construcción de por lo menos 35.000 viviendas, anuales, de interés social con un presupuesto, exclusivo para el Bono de la Vivienda, superior a los USD 300 millones de dólares, provenientes del presupuesto General del Estado[40].

Por otro lado, en el primer trimestre del año 2013 está planificada la entrega de las primeras Villas en Mucho Lote 2, Villa España, proyecto de interés social del Municipio de Guayaquil, en donde durante el 2012 se registraron ventas por un valor de USD 16.4 millones, equivalente a 516 unidades habitacionales del total de 662 disponibles en le Macro Lote # 5, adjudicado a Mutualista Pichincha.

(39) Referirse al Registro Oficial No. 891 para conocer el incremento de los bonos y las modificaciones realizadas al SIV.
(40) Referirse a las declaraciones del Ministro del MIDUVI en Revista CLAVE, edición 38, página No. 28

Casa Lista

Ventas: se alcanzó los USD 1.7 millones en 8.560,60 m2 de construcción.

•Norma ISO 9001-2008: se obtuvo la Certificación del Sistema bajo la Norma ISO 9001-2008, con lo cual, además, nos convertimos en referentes de sistemas prefabricados en el Ecuador, porque pasamos a ser parte del registro de la O.A.E, Organismo de Acreditación Ecuatoriana.

•50 años…50 casas: entregamos las casas comprometidas en el Convenio suscrito con la Vicepresidencia de la República[41], la cual resultó una experiencia muy emotiva y comprometedora, porque su aporte contribuyó a mejorar sustancialmente no sólo las condiciones de vida de las personas con discapacidad, sino de toda su familia.

Además, demostró la versatilidad del sistema constructivo para adaptarse inmediatamente a las condiciones del terreno y a los requerimientos espaciales acordes a la condición de discapacidad de cada beneficiario.

USD 1.7
millones en ventas en 8.560,60m2 de construcción con el sistema Casa Lista

Oferta Responsable

Responsabilidad sobre los productos: basándonos en nuestra política de responsabilidad de productos, evaluamos el 12% de los proyectos, los mismos que alcanzaron un cumplimiento promedio del 96% en cuanto a salud y seguridad para el cliente y el 99% en cuanto a transparencia de la información.

•Tecnología amigable con el medio ambiente: el 92% de las viviendas construidas se las ha realizado con la tecnología HORMI2[42] y corresponde al 96% de mts2 construidos durante al año.

(41) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles
(42) Referirse al Capítulo 7: Panecons para conocer características ambientales de esta tecnología.

Principales Indicadores Productos con Beneficio Ambiental

IINDICADORES	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009	2008
Número de viviendas construidas con el Sistema HORMI2/número total de viviendas construidas por MP	87%	92%	91%	92%	91%	33%	55%
# de mts2 construidos con el sistema HORMI2	126.302	208.323	164.217	114.486	156.023	30.138	133.244
Total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	138.302	216.403	178.717	121.315	164.842	64.517	246.684
Porcentaje de mts2 construidos con HORMI2/total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	91%	96%	92%	94%	95%	47%	54%

Impacto Económico Indirecto: la incorporación tecnológica y el empleo indirecto creado por los proyectos tienen un impacto en las economías del sector. Resaltamos que el total de horas/hombre, generadas en los proyectos, se incrementó en un 497% con respecto al 2011, esto obedece al incremento de la actividad comentada en párrafos anteriores.

Impacto económico indirecto

IINDICADORES	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009	2008
Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria							
# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	0%	0%	0%	0%	0%	1%	4,17%
# de viviendas construidas con el sistema HORMI2/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	87%	92%	91%	92%	91%	33%	55%
# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	13%	8%	9%	8%	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 **	600.000	681.057	212.305	114.158	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.

Cumplimiento 2012

• **Cumplimiento:** se superaron las metas cuantitativas planteadas.

• **Capacitación:** el curso de e-learning para la Política de Responsabilidad de Productos no se alcanzó a desarrollar, se lo hará el 2013.

•**Casa Lista:** las ventas, en mts2, crecieron un 25% con respecto al 2011 y el número de viviendas vendidas creció en un 58%. De igual forma, se logró la Certificación ISO 9001-2008 y se cumplió con el Convenio firmado con la Vicepresidencia de la República.

Compromisos para el 2013

•**Cumplimiento:** de las metas cuantitativas

•**Capacitación:** desarrollar e implementar un curso de e-learning sobre la política de responsabilidad de los productos.

En esta nueva era, queremos ofrecer más y mejores viviendas.

Servicio y atención al cliente,
Un compromiso permanente

Nuestra gestión busca afianzar una cultura de servicio orientada hacia el cliente, que proyecte nuestros valores institucionales y transmita el interés legítimo que tenemos por las personas.

El principal objetivo es velar por la entrega de servicios y productos de calidad que generen satisfacción, fidelidad y recomendación.

Para ello, hemos diseñado algunos programas que nos permiten monitorear la calidad y tomar medidas que, aplicadas de forma oportuna, nos encaminen hacia objetivos de excelencia. Esto nos ha llevado a tener un crecimiento sostenido en los resultados de los indicadores de satisfacción.

En el 2012, enfocamos nuestros esfuerzos en el diseño de una filosofía de servicio para toda la organización, enfatizando en la formulación de un propósito, promesas de servicio diferenciadoras, principios de comportamiento y protocolos de atención para cada negocio.

Este ejercicio se realizó con la Alta Gerencia para que sea replicado a toda la organización.

Durante el 2013 implementaremos un "Programa de Cultura" que pretende gestionar un cambio institucional orientado hacia el cliente.

Mediciones de Satisfacción

En la medición del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes del 2012 Mutualista Pichincha obtuvo un indicador de 85% (top two box) cumpliendo el objetivo propuesto, que para ese año fue del 85%.

Gracias a la calificación obtenida, la Corporación Ekos otorgó a Mutualista Pichincha el 4to lugar en el premio "Las mejores empresas en Calidad de Servicio" en la categoría Servicios bajo Contrato, y el 2do lugar para el sector Bancos dentro de la misma categoría, siendo esta la primera vez que quedamos entre los 5 primeros lugares en ambos listados.

Satisfacción del cliente

RESULTADOS	Meta	Resultado	Meta	Resultado		
INDICADORES CLAVES DE RSE	2013	2012	2012	2011	2010	2009
Índice Nacional de satisfacción	85%	85%	85,00%	87,10%	80,60%	75,80%

Encuestas de satisfacción

En el 2012 implementamos un sistema de monitoreo de satisfacción y recomendación de clientes en las agencias, canales virtuales y asesores inmobiliarios. El promedio anual de satisfacción que se obtuvo es del 88,3%.

Encuestas de satisfacción

PERÍODO	PERCEPCIÓN DEL CLIENTE		ATRIBUTOS DE SERVICIO		
	RECOMENDACIÓN	SATISFACCIÓN	PERSONALIZADO	FÁCIL	ÁGIL
SEPTIEMBRE 2012	86,95%	89,25%	91,46%	88,51%	88,99%
OCTUBRE 2012	88,53%	90,64%	92,68%	91,57%	90,20%
NOVIEMBRE 2012	82,66%	83,68%	90,06%	88,54%	87,45%
DICIEMBRE 2012	86,59%	89,57%	92,49%	90,41%	88,45%

En agencias

Desde el mes de septiembre estamos realizando encuestas de manera presencial en las agencias, a los clientes que realizan transacciones en caja y que tienen interacciones con los asesores financieros. La encuesta aplicada mide atributos que apalancan la promesa de Fácil, Ágil y Personalizado que se ha definido para el negocio financiero así como índices de recomendación. En el 2013 estos resultados serán parte importante del modelo de evaluación de desempeño de las agencias y del programa de reconocimiento.

En canales virtuales

Desde el mes de noviembre implementamos un monitoreo de satisfacción de la calidad de la página web, el call center y el IVR. Esta encuesta nos ha brindado información valiosa, que sumada a otra proveniente de otros estudios, nos da claras luces sobre dónde enfocar esfuerzos para implementar planes de mejoramiento en cada uno de los canales.

Para asesores inmobiliarios

Desde septiembre también implementamos encuestas telefónicas sobre el servicio de los asesores inmobiliarios. Los resultados no han sido los esperados porque no contamos con bases de datos confiables de los clientes que prospectan. Este tema ha sido comunicado al negocio inmobiliario y se han tomado los correctivos necesarios para que en el 2013 podamos hacer un seguimiento más riguroso.

Atención y servicios

Cliente Fantasma: en el 2012 ejecutamos un proceso "customizado" de visitas de retroalimentación a las agencias a nivel nacional en el que, además de compartir los resultados del 2011, generamos compromisos y planes de acción para mejorar los indicadores. Al finalizar el año el indicador fue de 86% superando con 8 puntos la medición del 2011.

Servicio y atención al cliente

INDICADORES CLAVES DE RSE	Meta 2013	Resultado 2012	Meta 2012	Resultado 2011	Resultado 2010	Resultado 2009
Indicador de calidad de atención al cliente en agencias	85%	86%	80%	77%	88%	85%
Número de reclamos relacionados con la atención a clientes por miles de clientes atendidos	0,27	0,21	0,29	0,26	0,17	0,19
Nivel de servicio (1700 y consola) **	87%	87,41%	87%	88%	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 a la meta propuesta. Las llamadas contestadas antes de 20 segundos fueron el 87,41% del total de llamadas ofertadas.

• **La tecnología al servicio del cliente:**

MUPINET: nuestra página web ha tenido un incremento de visitas significativo, en donde no solo ofrecemos información de productos y servicios de los negocios, sino que se ha convertido en un importante canal para realizar transacciones en línea.

MUPICEL: ha sido un factor importante en nuestro esfuerzo de prestar a los clientes facilidades de realizar transacciones con grandes innovaciones tecnológicas. Al cierre del año contamos con más de 65 mil clientes registrados, superando significativamente el número de clientes del año anterior, y se han realizado más de 67.000 transacciones, 65% más que en el año 2011.

Notificaciones vía SMS: se han enviado 1.071.569 mensajes frente a los 340.547 en el 2011, entre notificaciones de mora, pago tarjeta de crédito, reajuste de tasas, vencimientos de CDP´s, procesamiento de transferencias interbancarias, consultas de saldos, recargas celulares, entre otros.

Gestión adecuada de reclamos

Los incidentes presentados por clientes respecto a inconformidades con nuestros productos y servicios, registrados y tramitados durante el 2012 totalizan 2.988: 673 de tipo inmobiliario y 2.315 de tipo financiero, representando una disminución del 10% con respecto al 2011.

• **Incidentes Inmobiliarios:** los incidentes inmobiliarios mostraron una disminución del 0,30% en relación al 2011. El tiempo promedio global de solución a incidentes inmobiliarios muestra un incremento de 3 días. La principal causa se atribuye a la complejidad de los trabajos efectuados en proyectos de la ciudad de Guayaquil y la demora en la respuesta a los reclamos en el caso de proyectos de terceros.

Negocio Inmobiliario

Indicadores Claves de RSE	Meta	Resultado	Meta	Resultados		
	2013	2012	2012	2011	2010	2009
Total de reclamos de clientes inmobiliarios (en el año)/ total de clientes inmobiliarios	5%	6%	6%	7%	8%	13%
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio inmobiliario (días)	24	28	24	25	27	22

Incidentes Financieros: en este año predominaron los incidentes financieros relacionados con transacciones en cajeros automáticos, 1.420 en total, de este total el 79% corresponde a transacciones en cajeros automáticos propios y el 21% en ATMs de las redes asociadas.

Evolución de los resultados y metas 2012 del negocio financiero

Indicadores claves de RSE	Meta	Resultado	Meta	Resultado		
	2013	2012	2012	2011	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	1,28	1,08	1,27	1,21	1,05	0,74
Número de reclamos relacionados con créditos por miles de operaciones de crédito activas	1,21	0,78	1,17	0,71	1,00	3,19
Número de reclamos relacionados con tarjetas de crédito por miles de tarjetas de crédito activas	27,17	22,82	21,82	26,89	19,34	9,15
Número de reclamos presentados por cajeros automáticos por miles de transacciones realizadas en el año	0,99	0,94	1,04	1,12	0,69	0,63
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio financiero (días)	<= 10	9	10	9	10	7

En general los índices de incidentes financieros presentaron mejores resultados que las metas planteadas, salvo en el caso de reclamos por tarjetas de crédito.
El 98% de los incidentes financieros ingresados en el año 2012 fueron solucionados en el mismo período, quedando pendientes de solución el 2%. El promedio global de solución es de 8,58 días, lo que representa una mejora del 1,27% en relación al tiempo promedio del 2011.

Incidentes presentados ante instancias legales

En el año se registraron un total de 39 incidentes, entre financieros e inmobiliarios, que fueron conocidos por Servicio al Cliente e implicaron denuncias legales ante diferentes organismos. Existe una disminución de 78% respecto al año 2011. De estos incidentes, 12 fueron resueltos a favor del cliente por Mutualista Pichincha, 10 fueron resueltos a favor del cliente por la aseguradora, 16 no a favor y 1 se encuentra en proceso.

Indicadores de reclamos con incidencia legal

PRODUCTOS FINANCIEROS	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	37	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)	2,04	7,74	0,31	0,20	0,17	0,14
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	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	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica **	60	145	29	5	0	7
Índice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (por miles de transacciones en ATM y en WEB)	0,019	0,050	0,0136	0,0029	0,0000	0,01
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	0	0	0	1	1	0
PRODUCTOS INMOBILIARIOS	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**	**2007**
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	2	2	3	3	9	7
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0,15%	0%	0,23%	0,24%	0,61%	0,46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0	0	0	0	0	0
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	0	0	0	1	0	2
Índice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0	0	0	0,08%	0	0,13%

Mejora constante

Solución de incidentes: continuamos con el monitoreo y seguimiento para controlar los tiempos de solución de incidentes en diferentes rangos, los más relevantes de 1-20, 21- 30, 31-40 y 41-50 días. Esto nos ha permitido tomar medidas para resolver una mayor cantidad de reclamos dentro de menores rangos de tiempo.

•Programa Post-venta: pensando en la satisfacción del cliente, se desarrolló una propuesta enfocada en agregarle valor al proceso de post-venta para los productos inmobiliarios, con la implementación de un protocolo de entrega de viviendas, y el diseño de un regalo con elementos utilitarios y de celebración.

•Atención de incidentes de tipo constructivo: a finales del 2012 se inició un programa encaminado a que sea el área de Servicio al Cliente la encargada de recibir, directamente del constructor, los bienes inmuebles terminados de proyectos propios, buscando con ello prevenir cualquier tipo de inconformidad del cliente cuando se entrega su vivienda y de esta forma reducir los reclamos de tipo inmobiliario constructivo.

Compromisos para el 2013

•Cliente Fantasma: para reforzar los protocolos de atención, desarrollaremos un video con un concepto lúdico, que recapitula de una manera muy didáctica todos los parámetros a seguir para garantizar una atención de calidad y una buena gestión comercial de los productos.

•Reconocimiento a la calidad de servicio para las agencias: buscando socializar la estrategia de servicio e instituir la cultura en toda la organización, se definirá un programa de reconocimiento que considera indicadores de satisfacción, cumplimiento de objetivos y de procesos.

•Cuento Contigo: esperamos repotenciar el programa, alineando los acuerdos de servicio con los procesos críticos que apalancan las promesas de los negocios.

•Programa de Capacitación Financiera: queremos incursionar en el desarrollo y estructura de un programa de capacitación para todos los usuarios del sector financiero.

“Hacia una nueva era”

Talento Humano

COLABORADORES, NUESTRO MEJOR RECURSO

5

En Mutualista Pichincha consideramos que tenemos una obligación primordial para con nuestros colaboradores en su desarrollo personal y profesional, y más aún en este año de cambios significativos y retos por venir, donde el crecimiento de cada uno de ellos en estos dos ámbitos es fundamental para el logro de los objetivos que nos hemos propuesto.

Desarrollo profesional y personal [43]

Capacitación: se concluyó el programa "Escuela de Negocios" con la Universidad Técnica Particular de Loja con la participación de 134 colaboradores y un total de 126 horas de capacitación individual, entre cursos a distancia y presencial. Así mismo, finalizó con éxito el programa de Escuela de Dirección para el nivel Gerencial Superior dictado por ADEN Business School/ Argentina, en el que 20 colaboradores recibieron 20 horas de capacitación vía e-learning. Para las Gerencias Medias se realizó un programa de Desarrollo de Destrezas Gerenciales, donde participaron 30 personas con un total de 48 horas de capacitación presencial e e-learning. Adicionalmente, se desarrollaron 149 cursos de capacitación en diferentes asuntos técnicos para el personal restante.

•**Carrera Profesional:** 59 colaboradores fueron promovidos a posiciones superiores por medio de concursos internos, los cuales se enfocan en dar oportunidades de carrera.

•**Reconocimiento:** a sugerencia de la Gerencia General, el Comité de RSE decidió que los colaboradores destacados durante el año figuren en las fotos de las memorias de sostenibilidad. Esta decisión comienza a ser implementada en esta memoria. Nuestro agradecimiento a estos colaboradores que con su actitud, trabajo y dedicación se destacaron durante el 2012.

•**Encuesta de Compromiso Institucional:** decidimos cambiar el enfoque de la encuesta de clima laboral y con la asesoría de la Consultora Internacional AON/ HEWITT, buscamos que la encuesta revele el COMPROMISO de los colaboradores con la Institución, a más de medir otros aspectos que influyen en el clima laboral como son: oportunidades de desarrollo, prácticas de supervisión gerencial, beneficios, entre otros. Los resultados mostraron que el índice general de compromiso de Mutualista Pichincha fue del 82%, mientras que el promedio de las Instituciones Financieras de Latinoamérica que realizan la misma medición, ha sido de 72%. Los resultados sitúan a Mutualista en la zona de alto desempeño y de los mejores empleadores, de acuerdo a la calificación de AON/ HEWITT.

•**Programas de difusión de Derechos Humanos:** los colaboradores de 6 agencias regionales recibieron estas capacitaciones y el próximo año trabajaremos con las 8 agencias restantes.

•**Mupi Innova:** es un programa interno que promueve y premia a los colaboradores que presentan ideas innovadoras para la institución y nuestros clientes. El equipo de Innovación revisa las ideas y el Comité aprueba las factibles y las que por su similitud o por ser complementarias entre sí, se las puede desarrollar como una sola. En el segundo semestre del año se realizaron varios talleres para apoyar con ideas a 3 proyectos de innova-

(43) Para conocer detalles de nuestras políticas referirse al Capítulo Recursos Humanos en nuestra Memoria 2007, dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi_virtual.html

ción: Fidelización de Clientes, Financiamiento de iniciativas con energía limpia, y Centralización de Custodia de valores; obteniendo excelentes resultados gracias a la participación activa de los colaboradores a nivel nacional. La premiación de las ideas aprobadas y en proceso de ejecución se realizó en diciembre del 2012 y su implementación está prevista para el 2013.

• **Buscando retroalimentación:** siendo los colaboradores uno de nuestros públicos más importantes, decidimos iniciar con ellos una serie de desayunos para conocer sus opiniones con respecto a la Memoria 2011. En total se realizaron 5 desayunos que fueron presididos por mandos altos de la organización, y a los cuales asistieron 48 colaboradores[44].

•**Actividades de integración familiar:** se realizaron dos actividades con las familias de los colaboradores. En octubre se organizó una obra de teatro infantil enfocada a crear conciencia sobre la necesidad de cuidar el medio ambiente, al cual asistieron 30 hijos de los colaboradores. Mientras que en diciembre se llevó a cabo un Taller de Inteligencia Emocional y Risoterapia al que asistieron alrededor de 60 personas, entre colaboradores y sus familiares.

Seguridad y Salud ocupacional [45]

Riesgos Laborales & Prevención de Incendios: 88,40% de los colaboradores asistieron a Programas de Capacitación en Riesgos Laborales y Planes de Emergencia, mientas que el 90,24% a programas de Prevención de Incendios y Accidentes Mayores.

•**Medicina Preventiva:** el 100% de los colaboradores se realizaron exámenes de medicina preventiva.

•**Mitigación de Riesgos Ergonómicos:** se inspeccionaron en las áreas de trabajo para corregir los actos y condiciones subestándares, además de adquirir sillonería ergonómica.

•**Riesgo psicosocial:** se realizaron esfuerzos para procesar todas las pruebas de Test Navarra pero resta aplicarla a un 15% de colaboradores, sin embargo los resultados hasta ahora son buenos, en la generalidad de los Departamentos.

(44) Referirse al Capítulo 3: Grupos de Interés para conocer más detalles del proceso.
(45) Para conocer detalles sobre el manejo de la Seguridad y Salud ocupacional referirse a nuestra Memoria 2008 en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2009/index.html

Resultados de nuestras acciones

Creación de Empleo: en Mutualista Pichincha, al finalizar el año, trabajaban 543 personas, de las cuales el 99,26% tienen un contrato fijo y el 77,53% son originarios de la misma localidad donde desempeñan sus labores. Algunos de los puestos de trabajo incrementados se ven reflejados en el nuevo organigrama y corresponden a la preparación para la nueva era.

Distribución por tipo de contrato

	2012	2011	2010	2009	2008
Contrato Fijo	539	530	523	473	486
Contrato Temporal	4	8	8	22	7
Contrato por Horas	0	0	0	0	0
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	77,53%	75,09%	70,43%	78.90%	79.31%
Número total de Directivos-Ejecutivos nacidos en la zona donde trabajan/ total Directivos-Ejecutivos	78,57%	78,57%	76,92%	76,92%	76,92%

•**Encuesta de Compromiso Institucional:** en el 2012 decidimos no participar en el ranking de Great Place to Work, ya que tras un análisis interno decidimos que nos interesaba más conocer el compromiso institucional de nuestros colaboradores. La nueva encuesta tuvo una participación de 91% del total de nuestros colaboradores fijos y el índice de colaboradores con alto nivel de compromiso fue de 82%.

Entre los resultados interesantes que podemos resaltar están que el 83% considera que Mutualista Pichincha es ambiental y socialmente responsable, y el 88% no dudaría en recomendar a esta organización a un amigo que esté buscando empleo.

Sugerencias para ayudar a la Mutualista a ser un mejor lugar para trabajar

"Seguir con la misma calidad de recurso humano que tiene ya que me hacen sentir como alguien valioso para la institución."
"Hacer actividades familiares y deportivas más seguidas"
"Creo que la Institución es un buen lugar para trabajar, el ambiente es muy bueno así como el compañerismo que existe."
"Motivar a los empleados con cursos y actividades que puedan activar su autoestima y conocimientos"

Nuestro agradecimiento a todos los colaboradores por la retroalimentación y nuestro compromiso de continuar adelante.

•**Capacitación:** el total de horas de capacitación en el año 2012 fueron de 4.149 vs 2.621 en el 2011 y realizamos una inversión total de USD$ 169.631,74 aumentando en un 231,76% el valor invertido el año anterior. El considerable aumento se debe a que la ejecución de la Escuela de Negocios, que debió empezar en el último trimestre del 2011, inició en enero del 2012 debido a problemas logísticos.

Indicadores adicionales de capacitación

	Metas	Resultados	Metas	Resultados			
	2013	2012	2012	2011	2010	2009	2008
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,97%	1,33%	0,80%	0,49%	1,10%	1.10%	1.72%
HORAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL	**2013**	**2012**	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**
Horas de capacitación promedio por nivel A: Personal de apoyo	24	23	18	14,67	33	24	28
Horas de capacitación promedio por nivel B: Asistentes	24	22,43	30	23,7	33	32	22
Horas de capacitación promedio por nivel C: Oficiales	24	82,25	30	10,13	24	17	35
Horas de capacitación promedio por nivel D: Jefes o Coordinadores	24	81,94	16	12,48	37	19	39
Horas de capacitación promedio por nivel E: Gerentes de Área	24	37,72	13	9,16	20	42	72
Horas de capacitación promedio por nivel F: Gerentes/Directores División	24	13,64	11	7,15	25	36	35

•Índice de Rotación: disminuyó 9% vs el resultado del 2011, y 4,4% vs la meta planteada.

•Índice de Rotación Calificado: se entrevistó a los supervisores de los 97 colaboradores que dejaron la institución en el 2012, para entender su apreciación frente a la salida del personal.

Los resultados muestran que las salidas lamentables para la institución fueron tan sólo el 8,16% del total de los colaboradores. Dado que este índice es significativamente menor al índice rotación general, el resultado es alentador y muestra que son escasos los talentos que se retiran de la institución.

•Beneficios sociales: la inversión anual ascendió a USD 1.8 millones, 22,55% más que el 2011, a pesar de que no pudimos cumplir la meta.

Indicadores claves de RSE

Bienestar laboral que se debe traducir en mejores niveles de clima laboral y menores niveles de ausentismoy días perdidos de trabajo						
	Meta 2013	Resultado 2012	Meta 2012	Resultado 2011	Resultado 2010	Resultado 2009
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	12,34%	14,08%	16%	13,95%	15,60%	15,53%
Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	30	42,34	18	12,98	28,67	28
Horas promedio de capacitación anual por colaborador	7,5	7,64	6	4,70	7,48	7
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador capacitado	3	3	3	nr	3	nr
Índice de Permanencia (promedio en años)	7,5	7,23	7	6,82	7,00	6,61
Incremento / Decremento de personas en el año	1%	1,67%	1%	1,30%	6,78%	0,41%
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) ++	17%	18,17%	19%	19,96%	18,76%	22,98%
Índice de rotación calificada (indica el personal cuya salida fue lamentable frente al total de colaboradores)+	8,16%	8,16%	nd	nd	nd	nd
Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización)	6%	6,70%	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%	1,11%	1%	1%	1,16%	1,32%
Índice de Compromiso	82	82	nd	nd	nd	nd

+ Calculado con el número de colaboradores con contrato fijo /++ Calculado con el promedio de colaboradores / nr: no se realizó ninguna capacitación / nd: indicador definido en el 2012

•**Tasa de enfermedades y de accidentes:** hemos experimentado una reducción en el número de accidentes gracias a las constantes capacitaciones de seguridad que impartimos.

Tasa de enfermedades y de accidentes

	2012	2011	2010
Tasa de enfermedades profesionales	4,02	3,10	1,47
Número de accidentes laborales	2	4	0
Tasa de accidentes	0,37	0,73	0

Beneficios adicionales a los establecidos por ley

Beneficios adicionales

	2011		2012	
	Colaborador contrato fijo	Colaborador contrato temporal	Colaborador contrato fijo	Colaborador contrato temporal
La empresa asume el pago del aporte personal al IESS	x	x	x	x
Reembolso por gasto de guarderías	x		x	
Comisariato/Tarjeta fybeca, tarjeta supermaxi, tarjeta comisariato	x		x	
Accesibilidad a villas vacacionales en la Playa	x		x	
Entrega de uniformes	x	x	x	x
Capacitación al personal	x	x	x	x
Seguro de vida y accidentes, adicional al del IESS	x		x	
Alimentación y refrigerios	x	x	x	x
Vacaciones 15 días laborales y no calendarios como dice la ley	x	x	x	x

En la información presentada en la Memoria del año pasado involuntariamente se omitió reportar dos beneficios que tienen los colaboradores con contrato temporal: el pago del aporte personal al IESS y los 15 días laborales de vacaciones.

Fondo privado de jubilación y cesantía (1)

	2012	2011	2010	2009	2008
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Cesantía	3,61%	3,57%	6,95%	7,97%	10,19%
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación	28,43%	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;jsessionid=ZIW1IRKB0MRPZQFIDNSSFEQ#/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-edad 2011-2012

cifras en unidades

Distribución del recurso humano por nivel - género 2011-2012

cifras en unidades

Rotación por género, edad y región

Personas que dejaron la empresa

Por género

Índice de rotación*

Por género, en porcentajes

Personas que dejaron la empresa

Por grupos de edad

Índice de rotación*

Por grupos de edad, cifras en porcentajes

(*) Los diferentes desgloses de los índices de rotación y días perdidos se calculan frente al total de los empleados.

Personas que dejaron la empresa

Por región

Índice de rotación*

Por región, cifras en porcentajes

Índice de días perdidos*

Por región, cifras en porcentajes

(*) Los diferentes desgloses de los índices de rotación y días perdidos se calculan frente al total de los empleados.

Compromisos para el 2013

• **Mupi Innova:** terminar de ejecutar los proyectos premiados el año pasado. Además, el programa buscará ideas para apoyar proyectos institucionales o para mejorar procesos al interior de la empresa para beneficio de los colaboradores.

• **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.

• **Riesgos Ergonómicos:** se procederá a cambiar los monitores antiguos por pantallas planas y regulables con el fin de mitigar este tipo de riesgos.

• **Clima Laboral:** continuar con la medición del índice de compromiso.

• **Percepción sobre principios de actuación:** contratar la consultoría definida el año anterior y realizar el estudio.

“Hacia una nueva era”

Proveedores

SOCIOS ESTRATÉGICOS, UNA ALIANZA PERMANENTE

6

Archivo Pasivo
BoxFile
Líderes

Mutualista Pichincha busca con sus proveedores, los siguientes objetivos:

- Establecer relaciones "ganar-ganar"
- Fomentar una cultura socialmente responsable
- Institucionalizar un círculo virtuoso de aprendizaje y de alianzas duraderas

Proceso institucionalizado: Mutualista Pichincha tiene un proceso de registro-calificación de sus proveedores con el fin de conocer los socios estratégicos con los cuales decide entablar relaciones.

El registro se lo hace a proveedores que facturan USD 10.000 o menos y consiste en un proceso pequeño en donde se registran los datos básicos del proveedor. Para aquellos que facturan de USD 10.001 hasta USD 99.999 al año, una empresa externa realiza un análisis económico, comercial y legal del proveedor y además, se le solicita llenar una encuesta para analizar sus prácticas y compromiso con la Responsabilidad Social. Para los proveedores que registran ingresos mayores a USD 100.000, se los califica igual que la categoría intermedia y se adiciona una visita a la empresa. Internamente se califican todas las encuestas de RSE y se selecciona las empresas que se visitarán, para en conjunto analizar los resultados obtenidos.

En el 2012 [46]

•Mejorando la calidad de la información: con el fin de mejorar la información presentada en el indicador de compras locales versus compras totales, se depuró el cálculo de este último para asegurar que la comparación sea con proveedores cuyo origen pueda ser de la localidad. Los resultados de los años anteriores también han sido modificados para su comparabilidad. En el 2012 las compras locales centralizadas en el área de compras representaron el 14% vs 16% en el 2011.

Total gasto de proveedores locales

/Total compras Mutualista Pichincha,

cifras en porcentajes

(46) El alcance de la información presentada corresponde a alrededor del 70% de los contratos firmados con proveedores y que están centralizados en el área de compras. En este año se implementará un software del proceso de compras institucionales lo que permitirá tener una información más depurada.

• **Promoviendo el cumplimiento del código de ética y principios de RSE:** incrementamos el número de contratos firmados, con estas cláusulas, al 86%, lo que representó 16% más que el 2011 logrando sobrepasar la meta propuesta.

Total de contratos firmados

Proveedores con cláusula de RSE / Total contratos firmados con proveedores

cifras en porcentajes

•**Evaluando prácticas de RSE:** el 97% de las empresas y/o personas naturales que solicitaron ser calificados como proveedores, llenaron la encuesta de Responsabilidad Social, mostrando un incremento del 14% con relación al 2011.

El proceso de calificación de encuestas fluyó mucho más rápido este año tras la contratación de una nueva integrante al equipo, lo que permitió calificar el total de encuestas que habían estado rezagadas. En este proceso advertimos que para dos categorías de proveedores la encuesta no era idónea, en el 2013, subsanaremos este vacío.

Total de proveedores calificados

Bajo optica de RSE / Total proveedores calificados

cifras en porcentajes

•Inculcando una cultura de RSE: mantuvimos reuniones sobre los resultados de la encuesta de RSE con 4 importantes proveedores de la institución. La acogida fue muy buena mostrando el cada vez mayor interés de las empresas ecuatorianas, por alinear sus prácticas a estándares internacionales de responsabilidad social.

Total de proveedores visitados

y evaluados bajo óptica de RSE / Total proveedores encuestados activos

•Más allá de los acuerdos comerciales: firmamos con FESA Ecuador un convenio para que distribuyan sólo papel que provenga de la caña de azúcar y reutilizar las cajas de cartón en las que se entregan pedidos masivos.

Compromisos para el 2013

•Impulsando la RSE: visitaremos 8 proveedores, de entre los más importantes, para en conjunto evaluar los resultados de la encuesta de RSE.

• Adaptación de encuestas a proveedores: desarrollaremos dos modelos de encuestas nuevas para garantizar que todos los proveedores reciban una encuesta que se aplique a sus servicios y naturaleza legal.

“Hacia una nueva era”

Panecons S.A.

INNOVACIÓN EN PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN, UN COMPROMISO PERMANENTE

7

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.[47], siendo su principal actividad la producción industrial de paneles y sus accesorios respectivos, destinados a la industria de la construcción, bajo la tecnología y sistema constructivo EMME-DUE[48]. Su operación está regulada por el control de la Superintendencia de Compañías, y su sede principal es la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

16.889
m2 de paneles exportados

309.796
m2 vendidos

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.

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

(47) Mutualista Pichincha aportó con el 70% del capital y M2 Panamá Inc. con el 30%.
(48) Visite la página web: http://www.mdue.it/es/1/home.html

1

2

5

6

4

8

1.- Aeropuerto Seimour, Isla Baltra en Galápagos
2 y 3.- Plaza Lagos Town Center, Samborondón- Guayaquil
4.- Conjunto Lagos del Batán, Samborondón- Guayaquil
5.- Conjunto Riberas del Batán, Samborondón- Guayaquil
6.-Conjunto Las Cumbres, Cumbayá- Quito
7.- Edificio Piave, Quito
8.- Hotel Mashpi Lodge, Nanegalito

"Llegamos a los segmentos más exigentes del mercado"

Conformación del Directorio

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 Candiracci

Filosofía Institucional

En la planeación estratégica, realizada en marzo del 2012, se definió una nueva misión, visión y valores para que pueda acompañar los nuevos objetivos estratégicos de la compañía.

Misión:

Elaborar y comercializar productos y servicios innovadores para el sector de la construcción que brindan seguridad, confort, calidad y economía con bajo impacto ambiental, dirigidos a clientes de Ecuador, Perú, y mercados de Latinoamérica, generando rentabilidad financiera y social.

Visión:

Ser líder en el mercado de soluciones alternativas de construcción en Ecuador y Perú, contribuyendo con la calidad de vida y el cuidado del medio ambiente.

Valores:

- **Enfoque al cliente**
- **Orientación a resultados**
- **Trabajo en equipo**
- **Sentido de Pertenencia**

Objetivos Estratégicos:

- **Lograr participación en el mercado de tabiquería**
- **Disponer de un modelo de generación de valor al cliente**
- **Lograr crecimiento en ventas en todas las líneas**
- **Disponer de procesos eficientes para soportar la operación**

Producto y Mercado

Producto: producimos y comercializamos el sistema EMMEDUE (M2) bajo la marca Hormi2[49]. 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 Poli Estireno Expandido (EPS) de alta densidad. 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[50]. Adicionalmente, tiene ventajas en la rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construcción[51].

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 m2/día de panel por turno de trabajo.

Mercado: las fortalezas del sistema lo hacen muy útil para cualquier tipo de edificación, desde viviendas pequeñas individuales hasta edificios de 5 pisos cuando es usado en forma estructural integral. En edificaciones de gran altura, las paredes de Hormi2 al ser utilizadas como tabiquerías facilitan el proceso constructivo y generan además, disminución en tiempos de ejecución, peso y costos en la estructura.

Ampliando nuestra cobertura geográfica: se creó una oficina para ventas en la ciudad de Guayaquil donde actualmente contamos con una Representante de Ventas y una Secretaria.

1.000m2/día
de panel por turno de trabajo, es la capacidad de producción de nuestras plantas

(49) Ver la página web: www.hormi2.com
(50) Ver más información sobre el sistema constructivo en la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/122/
(51) Referirse a las diferentes certificaciones con las que cuenta en la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html;jsessionid=CVKFEB5VMP4DFQFIDNSSFEQ#/124/

302.635m2
de paneles fabricados en el 2012

Logros 2012

Ventas: el total de ventas superó en 40% en términos de m2 de paneles y en casi un 58% los presupuestos aprobados.

•Producción: se fabricaron 302.635 m2 de paneles en el 2012. Al momento se han producido más de 1.500.000 de m2 de paneles desde que se inició la operación.

• Hormi2 en Norma Ecuatoriana de la Construcción: tal como nos habíamos propuestos, a finales del 2012 logramos incluir al sistema constructivo Hormi2 dentro de la Norma Ecuatoriana de la Construcción en el capítulo 10, bajo el acápite que corresponde a muros portantes con alma de poliestireno.

• Uso de la tecnología en aeropuertos: Corporación América está realizando la construcción del aeropuerto de Baltra en las Islas Galápagos, el cual ha sido construido con altos estándares ambientales internacionales, para alcanzar la certificación LEED Nivel Oro. Hormi2 fue escogido como material de construcción debido a sus grandes cualidades y beneficios ambientales, se utilizaron 7.950 metros cuadrados de paneles de diferentes tipos y dimensiones y 10.250 accesorios. Por otra parte, en el caso del nuevo aeropuerto de Quito, se utilizaron toneladas de EPS para trabajos de las cubiertas de las zonas de embarque de pasajeros.

• Trabajando de la mano con el Gobierno: se logró ingresar en varios proyectos del Gobierno, especialmente en la ciudad de Guayaquil con la construcción de las Unidades de Policía Comunitaria.

• Hito en Guayaquil: se construyó el proyecto Plaza Lagos Town Center, ubicado en el km 6,5 vía a Samborondón en la ciudad de Guayaquil. Es una construcción urbana con un concepto diferente, donde se integran tiendas, cafés, restaurantes, oficinas y un complejo de apartamentos, todos situados alrededor de una plaza; consiste en una construcción de mamposterías donde se utilizaron 40.874,92 m2 de paneles.

• Innovación continua: se concretó el proyecto para desarrollar un panel de tabiquería al que denominamos Hormiwall, 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 lograr una presencia masiva en proyectos que podrían usar el panel con este propósito de paredes de relleno.

Proyectos en desarrollo

Buscando mayor eficiencia: con el fin de ofrecer soluciones modulares que permitan mayor rapidez constructiva sin perder la capacidad de resistencia que el sistema Hormi2 posee, se están desarrollando elementos prefabricados de hormigón listos para ser llevados a obra y colocarlos directamente en la construcción. Las pruebas a las que están siendo sometidos estos paneles son muy exigentes y se están llevando a cabo en el Laboratorio de la Politécnica Nacional. En Noviembre del 2012, para la XVII Bienal Panamericana de Arquitectura de Quito, se construyó la primera obra con los prototipos de estos paneles obteniendo muy buenos resultados. Esperamos que se concluya con las pruebas de laboratorio y poder realizar el lanzamiento de este nuevo producto.

•**Homologación en Chile:** EMMEDUE Italia solicitó el soporte de PANECONS S.A. para realizar las acciones técnicas requeridas para conseguir la Homologación del Sistema Constructivo EMMEDUE en Chile, por lo cual se han realizado las revisiones y visitas a los organismos rectores de este asunto. Al momento estamos a la espera de conseguir la autorización para el desarrollo de las pruebas en los laboratorios y obtener esta homologación, que permitirá una comercialización en ese país.

Cambios significativos entre el 2011 y 2012

• A finales del 2012 se incorporó la posición de Subgerencia General en la estructura de Panecons, para poder impulsar el crecimiento de nuestra filial en Perú sin descuidar las operaciones en Ecuador.

• Se fortalecieron las estructuras internas de las áreas técnicas y administrativas para lograr un soporte frente a los niveles de crecimiento que se están generando en esta nueva etapa de PANECONS.

• Se realizó una Planeación Estratégica en marzo del 2012, en la cual se modificó la misión y visión de la empresa, y se decidió incorporar cuatro valores.

• En la contabilidad del 2012 se incorporó la aplicación de las normas contables NIIF, debido a que la normativa ecuatoriana decidió migrar a normas contables internacionales.

• Se realizó un aporte de capital fresco y cesión de acciones en PANECONS S.A., luego de lo cual la participación accionaria quedó de la siguiente manera: Mutualista Pichincha posee el 68,34%, ACP Vivencia S.A. 26,56%, y Technology Property Corp TPC el 5,10%.

Características organizacionales[52]

Estructura

(52) Este año tampoco incluiremos las cifras de la actividad de la filial en el Perú, pues todavía su actividad está en etapa incipiente.

Colaboradores

Composición por género y ciudad

cifras en unidades

Principales cifras e indicadores 2012 [53]

Resultados

Cifras en miles de dólares

	2008	2009	2010	2011	2012
RESULTADOS					
Activo	2.436	6.019	6.936	8.476	9.602
Pasivo	663	2.948	4.088	5.213	6.045
Patrimonio	1.773	3.071	2.848	3.263	3.557
RESULTADOS EN M2					
Producción	186.109	140.219	135.381	339.763	302.635
Ventas totales	178.795	138.357	146.686	309.202	309.796
Exportaciones	26.235	20.000	8.595	20.916	16.889

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.

(53) En el Anexo 3 se presentan los Estados Financieros Consolidados de Mutualista Pichincha y Subsidiaria: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf

Desempeño Económico

Principales indicadores de desempeño económico

	INDICADORES	2012	2011	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	74,01%	88,65%	101,64%	92,53%
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	5,75%	4,19%	0,82%	0,42%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	9,34%	6,94%	5,90%	14,72%
	Total valor económico retenido / total ingresos	10,90%	0,22%	-8,35%	-7,67%
	Total ingresos	100%	100%	100%	100%
	INDICADORES	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	4.068.790,66	5.772.562,36	5.460.831,45	2.293.390,00
	Total inversiones en la comunidad	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	315.824,66	272.831,99	43.992,34	10.379,58
	Total pagos a proveedores de capital	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados	513.206,47	451.996,65	316.854,21	364.795,87
	Total valor económico retenido	599.454,21	14.298,00	-448.705,00	-190.012,00
	Total ingresos	**5.497.276**	**6.511.689**	**5.372.973**	**2.478.553**

• **Mayores ingresos:** en el año 2012 se procedió a aplicar las NIIF a la contabilidad, lo cual ocasionó redistribuciones y cambios contables de algunos rubros, específicamente se incrementaron los activos fijos y se redujo el gasto, esto produjo una gran variación en el valor económico retenido, el cual se incrementa de manera importante. Creemos que la aplicación de estas normas es un paso significativo en la administración de la empresa, puesto que eleva a estándares contables internacionales los registros de información.

• **Mayores impuestos:** el estado recibió 16% más que el 2011.

• **Más Remuneración y Beneficios:** se invirtió 14% más que lo registrado en el 2011.

• **Más eficiencia:** logramos reducir los costos operativos en un 30% con respecto al 2011.

• **Proveedores locales:** incrementamos en 17 puntos porcentuales las compras locales, es decir aquellas que se realizan a proveedores ecuatorianos.

Total compras a proveedores

nacionales / total compras proveedores, cifras en porcentajes

Desempeño ambiental

Durante el 2012, continuamos midiendo y controlando los efectos ambientales y sociales de nuestra producción industrial, cuyos resultados han sido satisfactorios hasta la fecha:

Indicadores de desempeño ambiental

INDICADORES	2012			2011			2010			2009		
ASPECTO: MATERIALES												
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	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP
	910.026,2	372.975	2.378,5	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	49.277 Kg de poliestireno reprocesado (4.106m3= 4.106,417 litros), representa el 13,2% con relación a la materia prima usada			48,493 Kg de poliestireno reprocesado (4.627,3 m3 = 4.627,333 litros) representa el 12,7% con relación a la materia prima usada			11.984kg de poliestileno (998,7m3=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 mmbtu	2.378,5 mmbtu de GLP			2.854,8 mmbtu de GLP			1,263,3 mmbtu de GLP			1.236,6 mmbtu de GLP		
Consumo directo de energía en GJ	2,51			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	0,87			0,83			0,94			0,87		
Total consumo de energía en GJ por m2 de producción de paneles (1)	0,00314			0,00299			0,00338			0,00315		
Variación de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia sobre el total de consumo (variación porcentual de GJ) (2)	5%			-11%			7%			Nd		
Total gastado en USD por consumo de energía en la planta	29.931,60			27.601,53			11.579,65			13.200,96		
Total gastado en USD en energía por m2 de producción de paneles	0,10			0,08			0,09			0,09		
Total consumo en GJ de energía renovable (3)	548,82			Nd			Nd			Nd		
Total consumo en GJ de energía no renovable (3)	402,01			Nd			Nd			Nd		
ASPECTO: AGUA												
Total consumo de m3 de agua por m2 de producción	0,00972			0,00740			0,02			0,02		
Consumo de litros de agua en el proceso productivo por kg de bloques fabricados	4,11887			Nd			Nd			Nd		
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 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)			CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)		
	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO_2	Óxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO_2	Óxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	óxidos de Azufre SO_2	óxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	óxidos de Azufre SO_2	oxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO
	7,4	1,7	155,1	0,4	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				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio			
	1,6	85	1.304,4	220,2	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) (4)	9	17	242	42	11,2	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	0,30%			0,52%			0,72%			0,44%		
Total Kg de productos reciclados	Cartón	Poliestireno		Cartón	Poliestireno		Cartón	Poliestireno		Cartón	Poliestireno	
	0	49.277kg		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, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSSFinal, 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 este último puede tener variaciones de precio, que es una variable que no controlamos.
(3) Se trata de energía proveniente de fuentes hidroeléctricas (57,72%), y de fuentes termoeléctricas y otras (42,28%). Información tomada del CENACE pág. web http://www.cenace.or.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=68&itemid=59. El CENACE no posee información de años anteriores.
(4) Factores de conversión tomados de la Guía Metodológica para la Estimación de Emisiones Atmosféricas 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.
Se encontró un error en el cálculo de emisiones significativas al aire (Kg) de Material Particulado y se corrigió el valor en el 2011.
Nd: No disponible

• **Generación de gases:** hemos logrado disminuir las emisiones de gases de material particulado y óxidos de azufre frente a lo reportado en el 2011. En el 2013 se realizarán esfuerzos para también disminuir los gases de óxidos de nitrógeno y monóxido de carbono.

• **Gestión Ambiental:** se invirtió USD 7.220,07, un 45% más que en el 2011, en un manejo adecuado de desechos, análisis de agua y suelo, ruido interno y externo, medición de emisiones de gases y descargas líquidas, fumigación, entre otros.

• **Huella de carbono:** al igual que Mutualista Pichincha, seguimos reportando nuestro impacto ambiental. Los resultados muestran una disminución del 5,8% en la huella global, mientras que en la huella por colaboradores tuvo un aumento del 0,3%, con respecto al 2011.

Huella de carbono

Huella de Carbono 2012 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)					Huella de Carbono 2011 (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			3,67	0,68	Viajes Nacionales			2,94	0,54
Viajes Internacionales			6,39	1,18	Viajes Internacionales			12,27	2,26
Transporte de producto final al cliente			140,21	26,90	Transporte de producto final al cliente			128,11	24,58
Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	4,78			0,91	Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	3,65			0,70
Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	5,98			1,06	Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	3,45			0,61
Consumo indirecto de energía		149,70			Consumo indirecto de energía		160,04		
Consumo directo de energía	150			19	Consumo directo de energía	180			22
Total Consumo	**160,42**	**149,70**	**150,27**	**49,47**	**Total Consumo**	**186,72**	**160,04**	**143,32**	**51,19**
Huella de Carbono PANECONS				**509,86**	**Huella de Carbono PANECONS**				**541,27**
Huella de Carbono por colaborador				**11,08**	**Huella de Carbono por colaborador**				**11,05**

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 datos de la Huella de Carbono por colaborador del 2011 han sido recalculados en base al número de colaboradores al 31 de diciembre del 2011

Desempeño Social: Nuestros colaboradores

25

26

Los elementos esenciales de nuestra gestión son los siguientes:

- Garantizar la libertad e iniciativa a todos los derechos 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.

Principales indicadores

Indicadores claves del RSE

	RESULTADOS			
	2012	2011	2010	2009
Contrato Fijo	46	49	28	30
Contrato Temporal	0	0	0	0
Contrato por Horas	0	0	0	0
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores (1)	93%	94%	93%	97%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores (1)	17%	17%	21,6%	22,9%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,18%	0	0,32%	1,69%
Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	17,03	nd	nd	nd
Horas promedio de capacitación anual por colaborador	36,22	nd	nd	nd
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	0	0	1,3	nr
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) (1)	20%	10%	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) (1)	48%	29%	7,42%	3,33%
Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborables al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización) (1)	0,78%	0,88%	0,73%	0,41%
Índice de participación de mujeres en el equipo gerencial	57%	50%	40%	40%

(1) Los indicadores han sido calculados en base al número de colaboradores con contrato fijo.
El número de colaboradores con contrato fijo presentado en el 2011 fue recalculado por tal razón los valores presentados varían de los publicados en la Memoria de Sostenibilidad 2011.
nd: indicador definido en el 2012
nr: no se realizó ninguna capacitación

• **Generación de empleo:** al finalizar el año 2012, PANECONS cuenta con 46 colaboradores bajo contrato fijo, y el 93% es originario de la misma localidad en la cual trabaja.

• **Capacitación:** se invirtió en cursos referentes a Salud y Seguridad Ocupacional y Primeros Auxilios para todo el personal. En el 2013 se tiene previsto seguir invirtiendo en capacitación.

• **Días perdidos:** presenta una disminución del 12%

• **Beneficios adicionales a los establecidos por ley:** los beneficios adicionales al personal se han mantenido en su gran mayoría. Los cambios se dieron con la incorporación del uniforme a todo el personal y el seguro de vida fue eliminado ya que la nueva empresa con la que trabajamos no ofrece este servicio.

Beneficios adicionales

		2011	2012
1	Todo el personal	Seguro de asistencia médica particular	Seguro de asistencia médica particular
2	Personal administrativo	Seguro de vida	
3	Personal operativo	Variable calificado de comportamiento	Variable calificado de comportamiento
4	Personal operativo	Variable de producción	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	Telefonía celular
10	Todo el personal		Uniformes empresariales

Mejorando continuamente

• **Incursionando en salud y seguridad ocupacional:** se desarrollaron planes de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, y se actualizaron las brigadas de primeros auxilios, incendios y evacuación. Además, se realizaron exámenes pre ocupacionales relacionados con enfermedades profesionales y chequeos preventivos con el apoyo del Departamento Médico de Mutualista Pichincha, para un mejor control de la salud de nuestros colaboradores.

• **Encuesta de Clima laboral:** se realizó la encuesta, la misma que arrojó resultados satisfactorios para la organización; el 72,71% del personal expresó tener un sentido de pertenencia con Panecons. El siguiente paso será la divulgación de los resultados en todas las áreas de Quito y Latacunga, con el objetivo de corregir debilidades y consolidar fortalezas.

• **Gestión de Procesos:** se incorporó una Asistente para el Área de Gestión de Procesos quien brindará apoyo para la Certificación ISO 9001-2008, con el apoyo de personal del área de Procesos de Mutualista Pichincha; además brindará soporte en temas como Medio Ambiente, y Salud y Seguridad Ocupacional.

Compromisos para el 2013

• **Planeación Estratégica:** dar continuidad a la Planeación Estratégica 2012 en la ejecución y cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.

• **Certificación Norma ISO 9001-2008:** como resultado de los puntos estratégicos fijados, se ha definido que se debe conseguir la certificación ISO 9001-2008 al proceso de producción de planta.

• **Auditoría Ambiental:** realización de la auditoría ambiental para la planta en Latacunga.

• **Salud y Seguridad Ocupacional:** luego de incorporar al responsable de esta gestión, se procederá a solicitar la aprobación del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

• **Apoyo a la Comunidad:** se ha previsto apoyar a la Cruz Roja en la ciudad de Latacunga, para lo cual se espera tener definido el proyecto a trabajar.

“Hacia una nueva era”

Sociedad

APOYO A LA COMUNIDAD, HECHOS MÁS QUE PALABRAS

8

Misión Sollan

Mutualista Pichincha quiere devolver a la sociedad una parte de lo que ella le ha ayudado a generar y, demuestra con hechos concretos su compromiso.

Deber cumplido

Por su quincuagésimo aniversario Mutualista Pichincha decidió donar viviendas, una por cada año de vida, a familias a quienes este hecho les podría marcar una verdadera diferencia en sus vidas. Durante el año 2012, en conjunto con la Vicepresidencia de la República, entregó 50[54] casas, debidamente acondicionadas a las necesidades de personas con discapacidades identificadas por la Misión Manuela Espejo.

Un sueño hecho realidad

"Antes vivíamos en un espacio muy pequeño en la casa de mis padres, pero hoy gracias a la Mutualista hemos podido hacer realidad nuestro sueño de tener un espacio propio", comentó Mayra Meneses, madre de Cristopher de siete años de edad que sufre de parálisis cerebral y retraso mental[55].

Cristofer Meneses Beltrán

Una nueva vida

"Gracias a Dios por esta bendición, no saben cuánto ayudará a nuestra familia, Carlitos ya se da cuenta de lo que está pasando y está ansioso por vivir en la casa nueva", agregó Jenny Lozano, madre de Carlos Haro Lozano, uno de los beneficiarios en Babahoyo, que tiene 28 años sin embargo su capacidad intelectual se asemeja a la de un niño de 12 años[56].

Carlos Haro Lozano

Este hecho no sólo marcó la diferencia en los beneficiarios, sino también en los colaboradores y directivos de la MUPI, convirtiéndose en un factor de motivación y orgullo el ser parte de una institución que definitivamente va más allá del rédito financiero.

(54) La última casa fue entregada en enero del 2013.
(55) Tomado de la siguiente página web: http://periodismoecuador.com/2012/05/11/mutualista-pichincha-dona-50-casas/
(56) Tomado de la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/Documentos/Noticias/10-05-12.pdf;jsessionid=YHRRTGNRWWGTHQFIDNSSFEQ

Ejecutando nuestra política social[57]

21%
de la utilidad neta se invirtió en la comunidad

37%
se invirtió en Vivienda Social

60%
se invirtió en desarrollo social

3%
se invirtió en desarrollo cultural

Colaboradores más comprometidos

En este año continuamos con nuestro programa de voluntariado corporativo: Mupi Voluntario. Realizamos 2 talleres de sensibilización/capacitación en "Valores para la convivencia y cuidado del medio ambiente" y "Creación de microempresas caseras", uno en la ciudad de Quito y otro en la ciudad de Manta.

547
beneficiarios (423 estudiantes y 124 padres de familia)

22 MUPI
voluntarios: 12 de agencias del sur de Quito y 10 de agencia Manta

El 95%
de los beneficiarios calificaron los talleres entre excelentes y muy buenos

Nuevamente, las evaluaciones fueron altamente satisfactorias, corroborando el gran compromiso y profesionalismo de los MUPI Voluntarios y de los colaboradores de Fundación Bien-Estar; así como, el interés de las autoridades de los planteles estudiantiles, de los propios estudiantes y de sus padres de familia en las temáticas propuestas.
Desde su implementación, los resultados acumulados son:

1.108
beneficiarios (828 alumnos y 280 padres de familia)

48 MUPI
voluntarios, 46 que realizaron capacitaciones

El 96%
de los beneficiarios calificaron los talleres entre excelentes y muy buenos

Estamos muy satisfechos con lo alcanzado y continuaremos impulsando estos programas.

(57) Para conocer los objetivos de nuestra política social referirse a nuestra 5ta Memoria de Sostenibilidad en: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html#/106/

28

Fundación Bien-Estar

Buena Vecindad Urbana: asistencia técnica a un total de 9 conjuntos residenciales (8 de Mutualista Pichincha), mediante la puesta en marcha de 56 intervenciones, beneficiando a 423 familias. Resaltamos la puesta en marcha del Programa de Acompañamiento Social a favor de las primeras 200 familias que comenzaron a habitar en uno de los mayores macro proyectos de vivienda de interés social llevado a cabo, entre otros, por Mutualista Pichincha y el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, llamado Ciudad Victoria y ubicado en zonas marginales de la Ciudad de Guayaquil.

Aporte a la organización para las buenas prácticas de buena vecindad

y medio ambiente, através de la Fundación Bien-estar

Indicadores claves de RSE	Metas		Metas	Resultados			
	2013	2012	2012	2011	2010	2009	2008
Numero total de personas capacitadas en programa Buena Vecindad/# total de personas que viven en los conjuntos habitacionales en los cuales se realizó la capacitación	90%	89%	95%	91%	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	100%	100%	93%	93%	81%	83%	71%
Número total de familias capacitadas en programas Buena Vecindad Rural	136	0	136	0	555	516	nd

ND: no disponible para ese año

• **Referente en Vivienda de Interés Social:** con el objeto de seguir posicionando a la Fundación Bien-Estar como un referente de opinión sobre la temática, realizamos el Primer Encuentro Internacional entre las ciudades de Medellín y Quito, en el cual participaron el Sr. Alcalde de Quito, el Sr. Ministro de Vivienda y Desarrollo Urbano, las más altas autoridades de la Empresa de Desarrollo Urbano de Medellín, y aproximadamente 80 actores viviendistas públicos, privados, gremiales y académicos, conocedores del tema urbano y de vivienda en el país. Es grato mencionar, que la organización de este evento, cristalizó la firma del Convenio de Hermandad entre las ciudades de Quito y Medellín, siendo éste el primer evento realizado del mencionado convenio, para bien de nuestra ciudad capital. Dado el valor académico y profesional del evento, se realizó una publicación en formato DVD, que recogió todas y cada una de las conferencias realizadas.

• **Comprometidos con los Jubilados de Mutualista Pichincha:** realización de un Taller de Formación en Administración Condominial a 20 jubilados de la MUPI, varios de los cuales han manifestado su intención de ofrecer sus servicios como administradores, a favor de conjuntos inmobiliarios de Mutualista Pichincha.

• **Colina del Rosal: vivienda de interés social**[58]: el inicio de construcción se aplazó en vista de que los arquitectos seleccionados para la ejecución del proyecto renunciaron, por lo que se vio en la necesidad de convocar nuevamente a concurso de ofertas de construcción.

Inversiones para beneficio público

A través de dos convenios suscritos con el Municipio de Quito y empresas privadas, invertimos USD 52.091 para promover, en conjunto con la comunidad, el cuidado y mantenimiento de algunos espacios verdes y calles en el centro histórico de la ciudad.

Indicadores Claves

El total de inversión en la comunidad supera la meta planteada y esto obedece a que las casas donadas superaron el costo unitario presupuestado, a que se incrementó el monto presupuestado de las actividades de Fundación Bien-Estar, por el acompañamiento social al conjunto Ciudad Victoria, y, a que no se logró la utilidad neta presupuestada.

Las metas para el 2013, son inferiores a las planteadas para el 2012, y es porque éste fue un año especial de aniversario. El 2013, volveremos a los montos promedios de años anteriores.

(58) Referirse a la Memoria de Sostenibilidad 2010 para ver detalles del proyecto en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/144/

Aportes a la sociedad

Indicadores claves	Metas		Metas	Resultados			
	2013	2012	2012	2011	2010	2009	2008
Aportes a la comunidad/total utilidad del período (1)	5%	21%	12%	7%	7%	20%	10%
Aportes para el ámbito cultural/aportes a la comunidad	9%	3,0%	4%	9%	25%	8%	17%
Aportes para el ámbito social/aportes a la comunidad	18%	59,5%	65%	19%	23%	6%	11%
Aportes para el ámbito de la vivienda social/aportes a la comunidad	73%	36,6%	31%	69%	48%	86%	60%
Otros aportes/ aportes a la comunidad	0%	0,9%	0%	3%	3%	0%	12%
Aportes a la comunidad en especies/total aportes a la comunidad ++	0%	41%	41%	6%	26%	11%	nd
Aportes adicionales a Fundación Bien Estar que se carga a los proyectos de construcción **	0	0	0	0	140.000	na	na
Número de mts2 de construcción donados ++	0%	1.800,00	1.800,00	77	2.014,84	189,15	61,11
Número de colaboradores en actividades voluntarias/total colaboradores	4%	4,05%	4,46%	4,83%	0%	0,61%	0%

** 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. La última casa fue entregada en enero del 2013.

Compromiso para el 2013

Nuestra principal actividad será la revisión y análisis de nuestra política social. Queremos reflexionar sobre lo que hemos realizado, cómo lo hemos realizado, a través de quiénes lo hemos realizado y el impacto que hemos tenido.

Esta nueva era de la MUPI queremos empezar con una renovada política social.

“Hacia una nueva era”

Medio ambiente

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, UNA OBLIGACIÓN DE TODOS

9

Detrás de todo desarrollo económico, siempre hay un proceso de construcción activo y detrás de éste, siempre hay impactos ambientales. Por tal razón, el camino que nos hemos planteado para reducir el impacto ambiental de una de nuestras principales actividades, y mitigar el cambio climático, es la construcción sustentable. Construcción sustentable es utilizar prácticas que permitan minimizar el impacto ambiental de las obras en todas las fases del ciclo de vida de un edificio (planificación, diseño, construcción, utilización) mediante la aplicación de criterios de consumo de energía, utilización de materiales de menor impacto, gestión de residuos y agua, y bienestar dentro del espacio habitado.

Construcción Sustentable

Sistema de Evaluación Ambiental (SEA): concluimos el desarrollo de la herramienta de evaluación de impacto ambiental y social en las edificaciones, y vimos la necesidad que ésta esté al alcance de constructores, organismos de control, estudiantes, etc. para que todos quienes participamos en el sector inmobiliario, busquemos hacer de nuestra actividad una actividad responsable con el medio ambiente.

Con este propósito, participamos con nuestra herramienta en la Convocatoria de Proyectos de Responsabilidad Social realizada por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana (AHK) y GIZ (Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania), para co-financiar ideas innovadoras y de aporte en este ámbito. Nuestra propuesta fue una de las 3 ganadoras de entre más de 30 presentadas, demostrando el interés y la importancia de contar con un sistema de esta naturaleza.

El SEA fue desarrollado con base a una adaptación de las herramientas BREEAM[59] y LEED[60]. Ambas herramientas de certificación ambiental de edificaciones, son utilizadas a nivel mundial para avalar aquellas construcciones que cumplen con las mejores prácticas para reducción del impacto ambiental; sin embargo, estas herramientas están estructuradas para las realidades climáticas, tecnológicas y legislativas de donde fueron creadas, lo que hace que sean difíciles de aplicar en su totalidad en países como Ecuador.

Se crea entonces el SEA para ofrecer un sistema de evaluación de buenas prácticas ambientales para la vivienda, que permita valorarla en relación a las condiciones climáticas, geográficas, sociales y tecnológicas del Ecuador, superando las exigencias actuales de normativa, e incentivando la construcción sustentable.

(59)Visitar la página web del BREEAM para conocer más detalles de esta herramienta, http://www.breeam.org
(60)Visitar la página web del LEED para conocer más detalles de esta herramienta, http://www.usgbc.org/leed/

El SEA impulsa y fomenta la construcción sustentable, mediante:

• El uso eficiente de recursos naturales como energía, agua, materia prima.

• La reducción de la producción de CO2 en temas de energía y transporte.

• El desarrollo de áreas ya urbanizadas versus el crecimiento urbano hacia zonas rurales.

• La generación de espacios verdes y recreativos dentro de los proyectos inmobiliarios, entre otras.

Valora las mejores prácticas de **construcción sustentable,** otorgándoles créditos (puntos) al cumplimiento de cada una de ellas. El máximo puntaje posible es 100 distribuido en las siguientes secciones: suelo-ecología (10), transporte (10), salud y bienestar (17), agua (17), energía (12), deshechos (8), materiales (11), polución (5) y administración y proceso de la obra (10).

•Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES): en nuestra calidad de miembros del Directorio del CEES, hemos acompañado, participado y liderado las actividades de este gremio[61]. Entre las actividades importantes a destacar es la participación de algunos de nuestros funcionarios en el evento "LEED 201: CORE CONCEPTS AND STRATEGIES" organizado por el CEES.

• Declaración sobre el Capital Natural[62]: en calidad de miembros activos de UNEP-FI, firmamos conjuntamente con algunas instituciones financieras a nivel mundial, la Declaración sobre el Capital Natural, un compromiso voluntario cuyos objetivos, entre otros, son: entender mejor la relevancia e importancia del capital natural en la actividad financiera; apoyar el desarrollo de metodologías que pueden integrar los aspectos relacionados con el capital natural en el proceso de toma de decisiones de todos los productos y servicios financieros; y trabajar para la construcción de un consenso global para la integración del capital natural en la contabilidad del sector privado y en el proceso de toma de decisiones. Este compromiso fue lanzado en la Cumbre Mundial Río + 20.

• Midiendo la gestión ambiental responsable: En el 2007 realizamos las primeras auditorías ambientales en la fábrica Casa Lista y en proyectos de construcción, donde se estableció un punto de partida, recomendaciones, y planes de acción para mitigar los efectos negativos que podríamos estar generando con nuestra actividad. En el 2012, siendo fieles a nuestra política ambiental, realizamos nuevas auditorías ambientales a 2 de nuestros proyectos de construcción y a la fábrica Casa Lista para constatar los avances frente a la línea base establecida en el 2007. Como se desprende de la información a continuación, los avances son muy satisfactorios, presentando un incremento considerable en los indicadores, particularmente en los proyectos de construcción.

Indicador

	2012	2007
Resultado auditoría ambiental Proyecto de construcción: total conformidades/total observaciones	72,73%	22,58%
Resultado auditoría ambiental Casa Lista: total conformidades/total observaciones	71,69%	40,54%

Otras buenas prácticas ambientales y sociales en los proyectos de construcción: El 43% de nuestros proyectos en proceso de construcción contaron con planes de manejo ambiental o guía de prácticas ambientales, mostrando un incremento de 14 puntos porcentuales con relación al 2011.

El 92% de los proyectos propios son realizados con el sistema

(61)Visitar la página web del CEES para conocer más detalles sobre los fundadores, objetivos, etc.: http://cees-ecuador.org/
(62) Visitar la página web de Natural Capital Declaration para conocer más detalles de la iniciativa, http://www.naturalcapitaldeclaration.org/

constructivo HORMI2 y equivalen al 96% de lo metros cuadrados ofertados[63].

En Casa Lista el proceso de medición de escombros está institucionalizado, todos los proyectos de construcción envían sus escombros a botaderos autorizados por las respectivas Municipalidades. Además, Mutualista Pichincha es responsable de la gestión de los residuos en los proyectos propios, los cuales se detallan a continuación:

Manejo de escombros fábrica Casa Lista y proyectos de construcción

INDICADOR	Metas 2013	2012	Metas 2012	2011	2010	2009	2008
Total metros cúbicos de escombros gestionados en fábrica Casa Lista/total mts2 de construcción (1)	0,006	0,011	0,007	0,014	0,011	0,009	0,016
Total metros cúbicos de escombros en obras de construcción/total mts2 de construcción (corresponde al 50% de proyectos en el 2008, al 30% en el 2009 , al 21% en el 2010, al 14% en el 2011 y al 29% en el 2012)	0,30	0,14	0,03	0,03	0,53	0,52	0,32

(1) En el 2008 el círculo de los escombros corresponde a 10 meses

Eco eficiencia

Otro aspecto importante dentro de nuestra política ambiental es promover actividades que sensibilicen y capaciten a los colaboradores de la importancia de ahorrar recursos. Durante el 2012 realizamos las siguientes actividades:

• **Navidad Verde:** se lanzó un concurso denominado **"Da el Ejemplo"** para que las agencias y áreas decoren un espacio navideño con materiales reciclados y amigables con el medio ambiente. 192 colaboradores, distribuidos en 15 equipos, se inscribieron en el concurso. Cada uno demostró ingenio, conocimiento ambiental, habilidad y destrezas para recrear los diferentes ambientes navideños. Todos fuimos ganadores, pero sólo 3 equipos recibieron premios. Esta actividad demostró como poco a poco vamos introduciendo cambios en la cultura organizacional, y eso nos congratula sobre manera.

•**Capacitación:** el 58,38% de los colaboradores realizaron el e-learning sobre prácticas de Eco-eficiencia, y el promedio de calificación por colaborador capacitado alcanzó 8,95 sobre 10.

• **Campaña de sensibilización:** el comité de RSE aprobó una campaña de Eco eficiencia cuya primera actividad fue el lanzamiento del concurso Navidad Verde. En el 2013 vamos a desarrollar una serie de actividades que sigan promoviendo una cultura organizacional consciente de sus responsabilidades frente al medio ambiente.

• **Reciclaje:** continuamos con el proceso institucionalizado de enviar material a reciclar y en el 2013 vamos a incorporar a las agencias locales y regionales en el proceso. Adicionalmente, por primera vez reciclamos chatarra ferrosa, es decir todo material de cómputo, teléfono y mobiliario que no estaba en condiciones para ser donado. Reciclamos más de 1,64 toneladas de estos materiales.

•**Resultados:** a pesar de que en general no se lograron cumplir las metas propuestas, resaltamos que el consumo de agua por colaborador disminuyó en 6%, y el material enviado a reciclar aumentó en 53%; en estos dos indicadores sobrepasamos la meta establecida. Como lo mencionamos en la Memoria anterior, estamos conscientes que estas metas han sido poco realistas y muy ambiciosas, razón por la cual no hemos podido cumplirlas. Para este año hemos querido ser más objetivos y nos hemos planteado una disminución de aproximadamente 5% en la mayoría de indicadores y en los restantes, mantener el resultado del 2012.

(63) Ver los beneficios ambientales del sistema en el capítulo 7: Panecons.

Principales indicadores de desempeño ambiental

SUMINISTROS	Metas 2013	2012	Metas 2012	2011	2010	2009	2008	2007
Total consumo de suministros por colaborador (en USD) (1)	$ 298,37	$ 317,89	$ 278,81	$ 340,32	$ 360,45	$ 262,66	$ 145,69	ND
PAPEL								
Total hojas de papel para consumo interno por colaborador	3.866	3.943	2.269	3.418	3.252	2.299	3.935	4.032
Total hojas de papel consumidas por operaciones con clientes	23	24	20	22	25	23	32	ND
Total hojas de papel consumidas por transacción	1,35	1,37	1,10	1,26	1,30	1,15	1,66	1,33
Total hojas de papel consumidas por colaborador, en el año	11.080	11.284	9.294	10.600	11.196	9.487	13.301	10.807
ENERGÍA								
Total gastado en USD en consumo de energía (2)	$ 152.517	$ 152.517	$ 126.300	$ 139.007	$ 126.297	$ 133.760	$ 154.210	$ 175.370
Total gastado en energía/total colaboradores (2)	$ 275,80	$ 280,88	$ 235	$ 258	$ 238	$ 270	$ 313	$ 341
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores (2)	2.759,46	2.810,27	2.416,36	2.465,13	2.457,98	2.761,36	2.981,82	ND
Total consumo en GJ de energía/total colaboradores (3)	9,93	10,12	8,70	8,87	8,85	9,94	10,73	ND
AGUA								
Total consumo de agua en m3 por colaborador	19,00	19,90	20,05	21,20	18,62	24,21	38,81	ND
RECICLAJE								
Número d toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	84%	83,83%	100%	61,54%	100%	100%	77,52%	A
Total de toneladas métricas de materiales enviados a reciclar (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra ferrosa)/total colaboradores (4)	0,0061	0,0062	0,0041	0,0041	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) Los pisos del edificio Matriz, dado que antes pertenecían a diferentes empresas, tenían un medidor de luz individual. Para poder contar con una sóla planilla de Mutuaista se decidió, en junio del 2011, eliminar los medidores individuales y tener un sólo medidor para el edificio matriz. Para oficinas ajenas a Mutualista Pichincha y áreas comunales, se definió cobrar un valor fijo mensual de energía eléctrica a los copropietarios. Este valor nunca fue restado, ni en dólares ni en kilowatios, a los rubros presentados desde el segundo semestre del 2011. Por tal razón, los valores de energía del 2011 difieren con los publicados en la Memoria 2011.
(3) La transformación de Kwh a GJ se ha realizado en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSSFinal, página 8
(4) Desde el 2012 estamos reciclando chatarra ferrosa, es decir equipos de cómputo, teléfono y mobiliario que no esta en condiciones para ser donado e incorporando las toneladas recicladas en este indicador. Se ha corregido la cifra de toners entregados a reciclaje en el 2011.
ND: no disponible para ese año / A: en análisis para ese año

Consumo indirecto de energía

	2012
Total consumo en GJ de energía renovable	3.170,68
Total consumo en GJ de energía no renovable	2.322,91

Se trata de energía proveniente de fuentes hidroeléctricas (57,72%), y de fuentes termoeléctricas y otras (42,28%). Información tomada del CENACE página web http://www.cenace.org.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=68&itemid=59.
El CENACE no posee información de años anteriores.

Huella de Carbono:

Los resultados globales muestran un incremento del 10,12%, en la huella global, y 9,10% en la huella por colaborador, ocasionados principalmente por el consumo de energía. Al respecto, a finales del año 2011, dentro del programa MUPI INNOVA[64], se presentó una iniciativa para instalar paneles fotovoltaicos en la terraza del Edificio Matriz con el fin de sustituir el uso de la energía eléctrica.

El análisis costo-beneficio arrojó 4 datos interesantes que fueron determinantes para la toma de la decisión. En primera

(64) Ver Capítulo 5: Talento Humano para ver detalles de este programa.

instancia, el costo de los paneles solares era elevado, además el tamaño de la terraza era insuficiente para una instalación adecuada de todos los paneles necesarios, las capacidades energéticas de los paneles obligaban a implementar una tecnología mixta ya que la energía solar no abastecía el centro de cómputo; y por último, se debía rediseñar los circuitos para que sean compatibles con este nuevo tipo de energía. El análisis mostró que no era viable sustituir la matriz energética del edificio matriz, por lo que la idea no se implementó.

De todas maneras, seguiremos buscando nuevas formas para reducir el consumo de energía, por lo pronto continuaremos con las campañas de sensibilización haciendo hincapié en el ahorro de energía con lo cual esperamos disminuir progresivamente este indicador, o al menos mantener el consumo del 2012.

Huella de carbono

Huella de Carbono 2012 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta
Viajes Nacionales (1)			66,69	12,28
Viajes Internacionales			12,08	2,22
Traslado en servicio de taxi			14,04	2,67
Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	0,28			0,05
Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (diesel) propiedad de la organización	10,76			2,05
Movilizaciones en camionetas de seguridad propiedad de la organización	4,20			0,75
Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en trasaldo laboral	75,34			14,16
Consumo de energía (2)		864,93		
Total Consumo	90,57	864,93	92,80	34,18
Huella de Carbono MUPI				1082,48
Huella de Carbono por colaborador				1,99

Huella de Carbono 2011 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta
Viajes Nacionales (1)			60,29	11,10
Viajes Internacionales			11,59	2,13
Traslado en servicio de taxi			22,81	4,34
Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	2,84			0,49
Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (diesel) propiedad de la organización	11,01			2,09
Movilizaciones en camionetas de seguridad propiedad de la organización	4,20			0,75
Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en trasaldo laboral	82,20			15,45
Consumo de energía (2)		751,71		
Total Consumo	100,25	751,71	94,68	36,36
Huella de Carbono MUPI				983,01
Huella de Carbono por colaborador				1,83

Resultados expresados en toneladas métricas de CO2 equivalente. (1) Incluye un viaje a Bogotá-Colombia, Medellín-Colombia, Cali-Colombia que por la distancia corresponde a esta categoría de acuerdo a la metodología utilizada. (2) Como se explica en el cuadro de Principales Indicadores de Desempeño Ambienta se ha recalculado el dato de Energía del 2011, lo que repercute en una modificación en el cálculo de las emisiones. 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 CO2, 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.

Compromisos para el 2013

Sistema de Evaluación Ambiental: concluir el desarrollo de la aplicación en línea y ejecutar el plan de implementación de acuerdo al Convenio firmado con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana.

• **Campaña de Sensibilización:** continuar con la ejecución la campaña de sensibilización en diferentes medios de comunicación interna que promueva y afiance la concienciación de nuestros colaboradores.

• **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[65].

(65) Ver Capítulo 8: Sociedad para conocer más detalles sobre el programa MUPI VOLUNTARIO.

Hacia una nueva era

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Mutualista Pichincha** ha presentado su memoria "Hacia una Nueva Era" (2013) 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. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 13 de mayo 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

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 mejorándola 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

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 02 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

KPMG

Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. 1715-00388
Quito - Ecuador

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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Sostenibilidad de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante la Mutualista) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (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 (FFSSS Versión Final) según lo detallado en el del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros de la Memoria. En dicho Anexo 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, basado en el trabajo realizado emitir un informe. 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) de la International Federation of Accountants (IFAC). 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 éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Ethics Standards Board of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

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 ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido 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 los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

© 2013 KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda., una compañía limitada ecuatoriana y una firma miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG afiliadas con KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.

- 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.
- 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.

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 Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 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 Cía. Ltda.

Marco Clavijo
Socio

7 de Junio de 2013

ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

Con el fin de mejorar continuamente quisiéramos conocer su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y de comunicación de MUTUALISTA PICHINCHA.
El formulario lleno por favor enviarlo a nuestras oficinas (18 de septiembre E4-161 y Juan León Mera) en sobre dirigido a Soledad Burbano, Coordinador de Responsabilidad Social ó vía correo electrónico a sburbano@mail.mpichincha.com, ó ingresando a nuestra página web: www.mutualistapichincha.com, Memoria de Sostenibilidad 2012, 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/memoria2012/GRI.pdf

Pacto Global:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/PactoGlobal.pdf

ISO26000:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/ISO26000.pdf

ANEXO 2: Glosario:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/Glosario.pdf

ANEXO 3: Estados Financieros Consolidados:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf

Informe Auditor Externo y de Comisario:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/informes.pdf

ANEXO 4: Informe de Riesgos:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/informe_de_riesgos.pdf

Pies de fotos

1- Guillermo Jijón
2- De izquierda a derecha: Estefanía Maldonado, Richard Flores y Brijanny Arévalo
3- María Dolores Yépez
4- Nicolás Moya y Soledad Burbano
5- Pablo González
6- Elizabeth Oporto y Pamela Quintero
7- De izquierda a derecha: Ramiro Velásquez, Miroslava Valenzuela, Jaime Calderón, Silvia Cruz, Bladimiro León y Xavier Larreátegui
8- De izquierda a derecha: Alex Apolo, Gabriela Villafuerte y Verónica Hidalgo
9- Karina Basantes y Raúl Navas
10-Jorge Luis Houdek
11- Maritza Vallejo, Luis Quisilema y Maribel Montenegro
12- Vivienda fabricada con el sistema constructivo Casa Lista
13- Arianna Cevallos
14- José Yupangui, Silvana Yanez, Richard Mena, Silvia Cruz, Diego Velasco, Maribel Arévalo, Victor Tituaña, Liz Jara y Vicente Araujo
15- De izquierda a derecha: Alfredo Chiluiza, Bladimiro León, Juan Vasco, Manuel Calderón, Silvana Yánez, Mónica Ayala y Pablo Ramos
16- Jefferson Beltrán
17- Liz Jara y Jorge Caza
18- Paulina Pino y Roberto Cortez
19- Lucia Castañeda
20- Área paneladora
21- Armado de Mallas
22- Miltón Molina
23- Proceso de soldadura de mallas
24- Edwin Catota
25- Edison Pazmiño
26- Kleber Condor
27- De izquierda a derecha: Adriana Mejía, Patricio Larrea y Ana Silva hacen la donación de una vivienda a los niños Cañar Torres
28- De izquierda a derecha: María Eulalia López, Natalia Garzón, Rosa Jima y Pablo Valencia
29- Cornelio Montalvo (MUPI) hace la entrega de la casa a la familia Cuñez Villagomez
30- René Cordero hace la entrega de la vivienda donada a la familia Loor Franco
31- Juan Carlos Calvache

Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

Hacia una nueva era

CRÉDITOS

Concepto Gráfico, Diseño e Infografía:
GPV Publicidad / Harold Palacios
Fotografía:
Pablo Jácome /GPV Publicidad
Archivo Mutualista Pichincha
Impresión:
Grupo Impresores

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2012

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Hacia una nueva era, un reto que exige más compromiso

El año 2012 marca un hito en la historia de Mutualista Pichincha, pues sienta las bases para el inicio de una nueva era llena de sueños y retos que requiere de todos un mayor compromiso.

Mutualista Pichincha nació ya hace 51 años de la mano de un grupo de visionarios soñadores. Su constitución legal se mantuvo inalterada durante estas décadas; sin embargo, se volvió insuficiente debido a que impedía a las mutualistas formar su propio capital, limitando la capacidad de crecimiento y sostenibilidad de la organización.

Enfocados en nuestra visión socialmente responsable, en donde una de las principales responsabilidades es garantizar la permanencia de la institución, promovimos y participamos activamente -en la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador (ANME)- analizando la evolución del sistema mutual, y la viabilidad de mejorar su constitución legal sin poner en riesgo el compromiso de servicio a la sociedad.

Así, a través de la ANME, se presentó a la Asamblea Nacional para su debate, una propuesta de reformas al proyecto de Ley de Instituciones Financieras, misma que sirvió de base para que en el mes de marzo de 2012 la Asamblea Nacional aprobara la reforma a la Ley de Instituciones Financieras, en lo relacionado a las "Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda" (Registro Oficial Nº 659 del 12 de marzo del 2012). Entre los cambios más destacados está la posibilidad de que las mutualistas puedan abrir el capital a terceros y permitir que puedan invertir en instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero de giro inmobiliario.

Este cambio normativo fue acogido inmediatamente por Mutualista Pichincha y con fecha 26 de julio de 2012 se aprueba, en Asamblea General de Asociados, el nuevo Estatuto de la institución[1].

La nueva normativa da a nuestra Mutualista, características especiales; establece que es una institución de derecho privado con finalidad social, es una sociedad financiera de personas, en la cual cualquier persona puede convertirse en socio adquiriendo certificados de aportación, cuyo valor unitario se ha fijado en cien dólares americanos, adquiriendo con ello derechos políticos, independientemente del número de certificados que adquiera. Ninguna persona, por otro lado, podrá poseer en certificados de aportación, más del 6% del capital social de la Mutualista y éste será variable e ilimitado.

Así, Mutualista Pichincha inicia una nueva era. Invita a todas las personas, que identificadas con la misión y visión de la institución, quieran invertir sus recursos para apalancar la actividad y beneficiarse de los resultados económicos, sociales y ambientales que ésta produzca.

Consecuentes con nuestra naturaleza solidaria y responsable, queremos tener la mayor cantidad de socios aportantes. Seguiremos siendo una institución que privilegia a las personas, independientemente de su capital, seremos una sociedad de personas con capital.

Esta nueva era implica grandes retos y nos exige mayores compromisos para que nuestra actividad siga enmarcada en hacer BIEN a la sociedad ecuatoriana. Renovamos, por lo tanto, nuestro compromiso indeclinable de seguir impulsando y afianzando las mejores prácticas socialmente responsables, el Gobierno Corporativo y los principios del Pacto Global.

Les invito a leer nuestra 6ta Memoria de Sostenibilidad "Hacia una Nueva Era", en la que encontrarán detalles de lo realizado durante el 2012, de cómo nos hemos preparado para esta nueva era, y de cómo encaramos con profesionalismo, responsabilidad y compromiso nuestra actividad.

Atentamente,
Ing. Marcelo López Arjona
Presidente del Directorio

(1) Referirse al Capítulo 2: Perfil Institucional para conocer los cambios introducidos en los Estatutos.

El cambio nos compromete aún más con el país

Siguiendo con nuestra concepción de integrar cada vez más a los grupos de interés en nuestras decisiones; de adoptar permanentemente una postura de rendición de cuentas y transparencia; y, de actuar, es decir, demostrar con hechos concretos nuestro compromiso, en el año 2012 dimos pasos importantes que expresan nuestra alineación:

• **Alcanzando niveles de excelencia en las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo:** una tercera evaluación de nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, a través de la aplicación de un software especializado, dio como resultado una calificación de 98,75%, superior a la segunda evaluación realizada en 2011, en la que obtuvimos un 91,04%. La reforma de los estatutos coadyuvaron a este resultado y nos sentimos orgullosos del avance alcanzado. Nuestros nuevos Socios podrán estar seguros del manejo profesional y transparente con el que serán administradas sus inversiones.

• **Respaldo internacional a la Construcción Sustentable:** firmamos un Convenio de Cooperación con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana Alemana (AHK) y la Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania (GIZ) para convertir la herramienta de evaluación ambiental de edificaciones, desarrollada por la MUPI, en un sistema en línea, abierto, y de acceso libre a cualquier persona interesada en el ámbito de la construcción sustentable[2].

• **Deber Cumplido:** en conjunto con la Vicepresidencia de la República concluimos la donación de 50 viviendas a familias en cuyo seno hay una persona con discapacidad severa; y a la vez que cumplimos el acuerdo suscrito y nuestro objetivo de mejorar la calidad de vida, cumplimos con nuestra política social hacia los más vulnerables.

• **Comunicación de doble vía:** convencidos de que una comunicación de doble vía es la única manera de relacionarnos y de integrar a nuestros grupos de interés en todas las decisiones, en este año realizamos desayunos de trabajo con colaboradores, estudiantes, clientes y medios de comunicación para conocer su opinión y recibir comentarios sobre nuestra Memoria 2011. Participaron 109 personas que comentaron sobre el documento, recibimos información importante que fue analizada en el Comité de RSE y que será paulatinamente incorporada en nuestros procesos.

• **Vivienda de Interés Social:** este año trabajamos muy de cerca con el MIDUVI para apoyarles en su iniciativa de relanzar el Sistema de Incentivos a la Vivienda. Participamos con crédito y acompañamiento social a proyectos desarrollados por esta entidad. Seguiremos profundizando en esta línea. Nuestro sueño es que todos los ecuatorianos, independiente de su estrato socio-económico, pueda contar con vivienda propia.

Definitivamente el 2012 fue un año de hechos concretos, y pudimos demostrar la voluntad que tenemos de incidir con el ejemplo.

El 2013, será un año de retos, ya que contaremos con un nuevo grupo de interés: los Socios, que tendrán derechos económicos y políticos en la institución. Este es un cambio importante, es el inicio de una nueva era.

En esa línea, el año 2013 realizaremos la Planeación Estratégica Tri-Anual, para la cual uno de los insumos más importantes será la realización de un taller denominado "Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés" a cargo de un experto internacional. Esta perspectiva permitirá actualizar nuestra estrategia, y profundizar aún más en los conceptos de integrar, adoptar y actuar.

Atentamente,
Ing. Mario Burbano de Lara
Gerente General

(2) Referirse al Capítulo 9: Medio Ambiente, para conocer detalles sobre el sistema.

Marco para la Memoria de Sostenibilidad

La institucionalización de las prácticas empresariales es la única forma de dar continuidad a las estrategias, visión y fundamentos organizacionales. Por ello, además de una serie de políticas y procedimientos de RSE, contamos con un "Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad". En este documento se establecen las políticas, objetivos, definiciones, estándares y responsables de la elaboración de la memoria, de recopilar la información y de garantizar la calidad de la misma. Bajo estas políticas presentamos nuestra 6ta Memoria de Sostenibilidad: **Hacia una Nueva Era**

Adicionalmente, en este año, concluimos la parametrización de los indicadores claves de RSE en la herramienta QPR[3] y presentamos al Comité de RSE, los resultados, de los indicadores claves de RSE, comparados con las metas basadas en la metodología de semáforos.

Estos dos pasos marcan un hito en el proceso emprendido por Mutualista Pichincha desde el 2007.

Parámetros de la memoria

Esta 6ta Memoria mantiene su alineación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3, al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero (RG&FSSS[4]) del Global Reporting Initiative (GRI), a los principios del Pacto Global; y con la ISO 26000.

La información presentada corresponde al período comprendido entre el 1º de enero del 2012 hasta el 31 de diciembre del 2012, asegurando de esta forma la comparación de datos con años anteriores. No existen cambios ni en la cobertura ni en el alcance con respecto a la Memoria 2011.

En este documento mantemos un capítulo independiente de nuestra subsidiaria PANECONS, ratificándonos en el concepto de que al ser empresas con actividades diferentes - la primera una institución financiera y la otra una industria-, la relevancia de la información es diferente para una y otra. Sin embargo, hemos realizado un primer ejercicio de consolidación de ciertos indicadores para que los grupos de interés puedan apreciar el impacto global[5].

La información monetaria está expresada en dólares de norteamérica, que es la moneda local ecuatoriana; para otros indi-

(3) Es un software basado en el concepto de Balance Score Card, (Quality, Processes, Results por sus siglas en inglés) y que es una herramienta de gestión del rendimiento que permite a la organización planificar, implementar, comunicar y evaluar su planeación estratégica; le permite establecer objetivos, metas y hacer un seguimiento de las mismas.
(4) Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, RG Versión 3.0/FSSS Final Version.
(5) Referirse al Capítulo 2: Perfil Institucional para ver los resultados consolidados.

cadores 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 misma metodología de cálculo usada en la Memoria 2011 en casi toda la información; en los casos en que hemos debido revisar la forma de procesamiento de datos, se lo ha aplicado 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.

Definición del contenido

En el 2007, la Alta Gerencia y el Directorio definieron los principales stakeholders y establecieron los ejes estratégicos y materiales[6].

Adicionalmente, en el "Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad" se establece claramente el proceso de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, en el cual, el primer paso es la definición del contenido/estructura de la Memoria. De acuerdo al Manual "El Coordinador de RS elabora una propuesta de estructura de la Memoria de Sostenibilidad, en base a: los estándares internacionales aprobados por el Comité de RSE (los Principios del Pacto Global, la Guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad y los suplementos sectoriales, que apliquen del GRI, la Norma ISO26000), los resultados de las encuestas recibidas de la Memoria de Sostenibilidad del año anterior, las actividades desarrolladas durante el año anterior, los resultados (indicadores), y el Informe para la Administración de la empresa auditora de la Memoria de Sostenibilidad del año anterior[7]".

Asimismo, los líderes de ámbitos replantean o ratifican los objetivos estratégicos y metas para el año en curso.

Con estos elementos de base el Comité de RSE, anualmente analiza y procede a la aprobación del contenido de la Memoria; de igual forma, se reúne permanentemente durante el año para hacer un seguimiento y control de los avances.

Durante el 2012, procedió en concordancia con la política, y ratificó los ejes estratégicos y aprobó las actividades y metas planteadas. Igualmente, mantuvo 3 reuniones de seguimiento y control. El cumplimiento promedio fue del 70%. De las 40 actividades planteadas, 14 fueron cumplimentadas en un 100%, 23 iniciadas y en proceso, y 3 no iniciadas.

La estructura, contenido y exhaustividad de la información presentada, de acuerdo al proceso descrito anteriormente, creemos que es la adecuada y suficiente.

Por último, tomando en cuenta que uno de los elementos importantes para definir el contenido de la Memoria son las expectativas y requerimientos de información de nuestros principales stakeholders, Mutualista Pichincha, en su próximo proceso de Planeación Estratégica Trianual, a ser realizado en el primer semestre del 2013, incluirá como insumo importante los resultados que se obtengan del taller-ejercicio de "Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés" y del taller de "Visionamiento Estratégico" a cargo de expertos en los temas. Este taller y la Planeación Estratégica permitirán refrescar, ratificar, modificar y actualizar nuestros grupos de interés y nuestros objetivos estratégicos.

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

(6) Para conocer en detalle el proceso seguido para la definición de stakeholders y ejes estratégicos referirse a las páginas 11-12 de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2007, en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi_virtual.html
(7) Tomado del Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, página 9

MEMORIA
de Sostenibilidad 2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	Página
1.1.	Hacia una nueva era, un reto que exige más compromiso, **Mensaje del Presidente del Directorio**	5
1.2.	El cambio nos compromete aún más con el país, **Mensaje del Gerente General**	7
1.3.	**Marco para la Memoria de Sostenibilidad**	8
2.	**Perfil Institucional:** Los sueños de los ecuatorianos, nuestro mayor compromiso	15
3.	**Grupos de Interés:** En esta nueva era, comprometidos con mayor comunicación	35
4.	**Clientes:** Nuestra prioridad	43
5.	**Talento Humano:** Colaboradores, nuestro mejor recurso	65
6.	**Proveedores:** Socios estratégicos, una alianza permanente	77
7.	**Panecons S.A.:** Innovación en procesos de construcción, un compromiso permanente	83
8.	**Sociedad:** Apoyo a la comunidad, hechos más que palabras	101
9.	**Medio ambiente:** Cuidado del Medio Ambiente, una obligación de todos	109
10.	**Certificación GRI**	115
11.	**Informe de verificación de auditoría externa**	116
12.	**Encuesta de retroalimentación**	118
13.	**Anexos**	119

“Hacia una nueva era”

Perfil Institucional

2

LOS SUEÑOS DE LOS ECUATORIANOS, NUESTRO MAYOR COMPROMISO

Naturaleza legal

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda "Pichincha", es una Institución Financiera de Derecho Privado con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus socios y clientes. Actúa y opera bajo el exclusivo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se somete a las normas de solvencia y prudencia financiera, y de contabilidad que se dictaren para el efecto[8].

Gobierno corporativo[9]

Mutualista Pichincha está gobernada por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, el Directorio, y el Representante Legal que es el Gerente General.

La Junta General de Socios está constituida por todas las personas naturales y jurídicas que mantienen un certificado de aportación pagado en la institución y que cumplen con los requisitos de ley y estatutarios vigentes, para participar y votar en las sesiones de la Junta. En Mutualista Pichincha no existen minorías puesto que todos los Socios tienen derecho a un voto. El mecanismo utilizado por los Socios o Representantes de Socios para expresar sus opiniones en resoluciones adoptadas por la Junta General de Socios, se lo lleva a cabo mediante pedido escrito con el respaldo de las firmas de por lo menos el veinte y cinco por ciento del total de Socios o Representantes de Socios, según sea el caso[10].

Cumplimos con el
98,75%
de los lineamientos del Código Andino de Buen Gobierno Corporativo

El Directorio de Mutualista Pichincha es elegido por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, según corresponda, y está conformado e integrado por personas naturales, en un número de cinco, los que tendrán sus respectivos suplentes, de los cuales al menos tres Vocales Principales y tres Vocales Suplentes, deberán ser Socios de Mutualista Pichincha. Serán elegidos por períodos de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período, podrán ser reelegidos nuevamente de conformidad con estas disposiciones[11].

El Directorio designa de entre sus miembros al Presidente y Vicepresidente del Directorio, Gerente General, Subgerente General y a los Directores que conforman las Comisiones especializadas. Los miembros actuales del Directorio son independientes y no ejercen ningún cargo directivo.

(8) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 1
(9) Esta sección está basada en los nuevos estatutos, sin embargo, su aplicación completa se realizará a partir del 2013 luego de contar con todos los instrumentos necesarios. Referirse a nuestra Memoria 2011 para conocer detalles sobre el Gobierno Corporativo con el anterior estatuto, en la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html#/20/
(10) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 15
(11) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 38

Conformación del Directorio:

Directores Principales
Ing. Marcelo López Arjona, Presidente
Sr. Roberto Gabela Arias, Vicepresidente
Sr. Marcelo Holguín Albornoz
Arq. Mónica Moreira Ortega
Ec. Fernando Armendáriz Saona

Directores Suplentes

Arq. Andrés Núñez Nikitina
Dr. Hernán Cobo Salinas
Arq. Roberto de la Torre Neira

Secretaria del Directorio
Mónica Valles

Durante el presente año el Directorio se reunió 41 veces en sesiones ordinarias y extraordinarias.

El Gerente General es el representante legal, judicial y extrajudicial de Mutualista Pichincha, y la administra bajo la vigilancia y control del Directorio; es de libre remoción y nombrado sin sujeción a plazo, y debe contar con la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros[12]. En caso de ausencia definitiva lo subrogará quien designe el Directorio de conformidad con el Estatuto; y en caso de ausencia temporal, lo subrogará, con plenitud de atribuciones, el Subgerente General quien debe cumplir los mismos requisitos exigidos para el Gerente General.

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

Adicionalmente, cuenta con varias Comisiones especializadas, las mismas que están integradas por dos o más miembros del Directorio, de los cuales uno de ellos la preside y son miembros natos el Presidente del Directorio, el Vicepresidente del Directorio y el Gerente General. En cada Comisión participan, adicionalmente, funcionarios de la organización dependiendo de los objetivos de la misma. Al momento funcionan las siguientes Comisiones: Ejecutiva, Jurídica, Económica y Estratégica; de Construcciones, de Recursos Humanos, de Mercadeo, de Retribuciones, de Auditoría; de Riesgos; de Adquisiciones; de Crédito al Constructor; de Ética y de Cumplimiento; y de Procesos y Tecnología. Adicionalmente, el Directorio participa y regula los reglamentos del Fondo de Cesantía y Jubilación; y el Presidente del Directorio lidera, junto con el Gerente General, el Comité de Responsabilidad Social. Adicionalmente, por disposiciones del Regulador, se cuenta con 5 Comités especializados: el de Auditoría, Administración Integral de Riesgos, Cumplimiento, Ética, y Remuneraciones Integrales.

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

La gestión del Directorio es evaluada anualmente por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, a través del informe que presenta el Presidente del Directorio, para aprobación por parte de la Junta General de Socios.

El Presidente y Vicepresidente del Directorio perciben un honorario mensual y el resto de Directores perciben una dieta por sesión asistida, estos montos son definidos en base a buenas prácticas del mercado y aprobados por el Directorio. En adelante será la Comisión de Retribuciones, integrada por un representante de la Junta General de Socios, 2 miembros del Directorio, y el Representante Legal, quien establecerá la política correspondiente.

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 varios mecanismos para expresar sus opiniones y recomendaciones: a través de la participación en las diferentes comisiones del Directorio;

(12) Estatutos Mutualista Pichincha: Artículo 54

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 de la AEMP, interponiendo directamente su gestión ante los ejecutivos de Mutualista Pichincha y demás organismos competentes[13].

Mutualista Pichincha siempre apegada al cumplimiento de las leyes, normas y desarrollo de mejores prácticas en los ámbitos financieros y de transparencia, realizó un seguimiento al diagnóstico de Buen Gobierno Corporativo (BGC) iniciado en febrero de 2010 para evaluar los avances alcanzados en este ámbito, y que permita medir el grado de cumplimiento de las prácticas de BGC, tomando como base el primer y segundo diagnóstico realizado y un análisis comparativo de los lineamientos del Código Andino del Buen Gobierno Corporativo (LCAGC).

Resultados obtenidos de los parámetros evaluados

Calificación Ponderada obtenida

Núm.	Área	Ponderación	Máxima	2010	2011	2012
1	Derecho y trato equitativo de socios	10,06%	12,47	9,05	10,36	12,47
2	Asamblea general de socios	19,06%	44,79	23,63	31,07	44,79
3	El directorio	59,45%	435,77	296,66	407,23	430,42
4	Información financiera y no financiera	11,19%	15,44	15,11	14,27	14,44
5	Resolución de controversias	0,24%	0,01	0,00	0,01	0,01
total		**100,00%**	**508,48**	**344,45**	**462,94**	**502,13**
			% cumplimiento	**67,74%**	**91,04%**	**98,75%**

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

(13) Estatutos de la AEMP: artículo 32

Principios de Actuación

Rendición de Cuentas y Transparencia: nos hemos auto impuesto esta obligación. La Memoria de Sostenibilidad, los Informes a la Junta de Asociados, los informes de la calificadora de riesgos y el tarifario de nuestros servicios están permanentemente en la página web.

• **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[14]. Durante el 2012, resaltamos la actuación de la Unidad de Cumplimiento que alcanzó el 99% del Plan de Trabajo planteado, realizando 35 actividades macro, en las que se destacan la Capacitación, la aplicación de las Políticas Conozca a su Empleado, Conozca a su Cliente, la implementación del sistema de prevención de lavado de activos, las Etapas de Prevención de Lavado de Activos y la Gestión de Administración.

• **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. 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, a través de la encuesta de RSE que éstos llenan; a la empresa de seguridad se le exige anualmente que capacite en la materia, al personal asignado a la Mutualista; y capacitamos a nuestros colaboradores en la temática.

Sobre estos principios de actuación, nos interesa sobre manera evaluar la percepción interna de su aplicación, para ello hemos definido una metodología y la consultora externa que lo realizará durante el 2013.

•**Respeto a los intereses de las partes interesadas:** reconocemos la existencia plena de nuestras partes interesadas, son el motor de nuestra gestión[15]. Para el 2013, está planificado realizar un Taller denominado **"Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés"** con el objeto de refrescar nuestra estrategia frente a cada uno de ellos.

(14) Referirse al Capítulo 4: Clientes para conocer los códigos voluntarios.
(15) Ver Capítulo 3: Grupos de Interés para conocer más sobre cómo aplicamos este principio de actuación

Mercado objetivo y principales líneas de actividad[16]

El mercado objetivo de Mutualista Pichincha son las familias ecuatorianas pertenecientes a los estratos socio-económicos medio, medio bajo y bajo, residentes en el Ecuador y migrantes que viven en otros países (USA, Italia, España) y empresas constructoras de proyectos inmobiliarios de vivienda, especialmente para ese segmento de la población.

Contamos con dos líneas de negocios: inmobiliario y 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[17].

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

(16) Para ver detalle sobre las características de los productos y servicios, visite la página web: www.mutualistapichincha.com

(17) Referirse al Capítulo 7, sobre nuestra subsidiara Panecons S.A., para conocer este sistema constructivo.

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

Ofrecemos una gama completa de servicios complementarios, como tarjeta de crédito, en alianza con Mastercard; tarjeta de débito; transacciones on-line, a través de la web y/o teléfono celular, consultas, transferencias, pagos de servicios públicos, entre otros.

239.3
millones de dólares en activos crediticios propios

470.6
millones de dólares en activos financieros administrados

282.443
libretas de ahorro y certificados de depósitos a plazo

37.117
operaciones de crédito activas

Entorno Macroeconómico 2012 [18]

El PIB del Ecuador experimentó un crecimiento del 4,8%, 5to mejor crecimiento de América Latina. Los sectores de la construcción e intermediación financiera crecieron en 5,6% y 5,4% respectivamente. El principal motor de crecimiento ha sido la demanda interna.

• El crédito del sector financiero privado creció de manera importante en el sector corporativo (10,57%) y en el de consumo (12,68%), mientras que los créditos hipotecarios del sector privado disminuyeron 7,88% por una mayor presencia del BIESS que otorgó 25.222 préstamos por un monto de USD 935.9 millones, durante el año.

• El Banco del IESS sigue siendo el mayor inversionista en el sector inmobiliario, lo cual ciertamente, beneficia a todos los actores del sector por la importante dinámica que se genera, esto ha traído como consecuencia el incremento de la oferta de viviendas y la competencia.

(18) Información tomada de "Perspectiva Económica 2013: un enfoque gerencial", Francisco Alemán, MBA de INCAE y MPA de Harvard, Gerente de URBANIS y Profesor de ESPAE. E + E ESPAE Y EMPRESA. ENERO 2013

Características organizacionales

Estructura: el organigrama ha sido modificado para adaptarse a esta nueva era de Mutualista Pichincha. Durante el 2012 se instauró el proceso de transición y la plena vigencia del mismo, se realizará en el año 2013.

Estructura

Colaboradores

Composición por género y región

Cobertura geográfica

Cobertura Nacional: en 13 ciudades, 26 agencias a nivel nacional, 11 en Quito y 15 en provincias, siendo la oficina matriz en la ciudad de Quito, Ecuador.

• **Facilidades Tecnológicas:** contamos con una red de 31 cajeros automáticos y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional; 60 puntos de atención a través de las oficinas de Servipagos.

•**Atención en el exterior:** mantenemos una alianza estratégica con Unión Andina, quien cuenta con oficinas en: Estados Unidos (New York y Plainfield); España (Madrid, 2 oficinas y Barcelona); e, Italia (Génova).

26
agencias a nivel nacional

Composición y distribución de la cartera

Cartera por tipo de crédito

cifras en porcentajes

Cartera por región

cifras en porcentajes

Saldo del total cartera administrada por tipo de crédito

cifras en porcentajes

Total cartera administrada por región

cifras en porcentajes

Resultados Financieros

Estado de Situación

Cifras en miles de dólares

CONCEPTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ACTIVO								
FONDOS DISPONIBLES	25.687	27.201	33.914	45.996	34.993	26.500	27.999	39.393
OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	-	-	-	-	-
INVERSIONES	17.543	55.709	51.637	28.595	29.407	51.900	19.760	39.946
CARTERA DE CRÉDITOS	129.448	125.473	156.356	164.622	153.635	181.653	242.292	232.810
CUENTAS POR COBRAR	3.057	4.618	5.813	3.631	6.360	7.640	4.700	6.573
BIENES REALIZABLES Y ADJUDICADOS	32.642	30.476	24.812	22.412	19.251	18.013	13.766	15.096
PROPIEDADES Y EQUIPO	4.536	4.794	6.404	6.275	6.224	5.698	5.249	5.926
OTROS ACTIVOS								
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	1.298	1.597	1.701	1.426	1.465	1.690	2.123	2.927
DERECHOS FIDUCIARIOS	968	5.946	18.256	19.007	25.789	32.954	38.156	43.884
OTRAS INVERSIONES EN PARTICIPACIONES	10.430	10.478	1	-	-	-	-	-
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	4.377	10.051	10.190	12.521	9.283	12.098	19.854	23.166
GASTOS DIFERIDOS	1.704	1.624	2.230	2.664	2.135	1.590	2.168	2.115
MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	271	482	672	1.111	481	388	460	1.060
OTROS	420	1.939	817	763	816	1.687	1.598	1.268
(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	(115)	(581)	(302)	(241)	(220)	(497)	(541)	(2.203)
TOTAL ACTIVO	**232.265**	**279.805**	**312.501**	**308.782**	**289.619**	**341.314**	**377.583**	**411.962**
PASIVO								
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO								
DEPÓSITOS A LA VISTA	114.001	122.884	130.769	131.519	135.175	158.186	173.393	185.299
DEPÓSITOS A PLAZO	85.113	105.753	123.730	114.986	106.683	128.033	147.031	164.356
DEPÓSITOS DE GARANTÍA	5	4	4	4	7	4	4	4
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	799	701	836	1.004	1.031	1.434	4.278
OBLIGACIONES INMEDIATAS	5	60	12	13	8	51	6	32
CUENTAS POR PAGAR	6.925	9.950	11.765	13.656	8.747	9.166	10.793	9.984
OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.648	19.032	20.935	21.428	11.058	15.228	14.014	11.898
OTROS PASIVOS	1.369	1.482	2.001	2.708	2.233	2.978	2.026	4.248
TOTAL PASIVO	**216.066**	**259.964**	**289.917**	**285.150**	**264.916**	**314.677**	**348.702**	**380.099**
PATRIMONIO								
RESERVAS	13.091	15.866	19.509	21.516	22.516	23.516	24.922	27.563
OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-	-	49	120	251	251	287
SUPERAVIT POR VALUACIONES	333	333	1.067	1.067	1.067	1.067	1.067	681
RESULTADOS	2.775	3.643	2.007	1.000	1.000	1.804	2.641	3.332
TOTAL PATRIMONIO	**16.199**	**19.842**	**22.583**	**23.632**	**24.703**	**26.638**	**28.881**	**31.863**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**232.265**	**279.805**	**312.501**	**308.782**	**289.619**	**341.314**	**377.583**	**411.962**

Estado de resultados

Cifras en miles de dólares

CONCEPTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	17.037	20.729	24.777	25.567	21.266	25.152	29.272	32.556
INTERESES CAUSADOS	6.218	9.155	11.342	11.693	9.767	10.481	12.193	13.910
MARGEN NETO INTERESES	**10.819**	**11.574**	**13.435**	**13.874**	**11.499**	**14.671**	**17.079**	**18.646**
COMISIONES GANADAS	5.254	6.336	6.670	5.244	5.677	5.933	6.353	6.097
INGRESOS POR SERVICIOS	319	1.039	1.979	3.441	1.920	1.796	2.138	1.712
COMISIONES CAUSADAS	480	944	1.946	2.743	2.592	2.978	3.394	2.318
UTILIDADES FINANCIERAS	3.111	4.524	3.383	3.677	5.868	3.570	3.240	5.796
PÉRDIDAS FINANCIERAS	179	28	400	23	208	520	799	944
MARGEN BRUTO FINANCIERO	**18.844**	**22.502**	**23.122**	**23.468**	**22.164**	**22.473**	**24.617**	**28.989**
PROVISIONES	1.582	1.293	1.953	1.550	2.054	2.601	2.299	3.498
MARGEN NETO FINANCIERO	**17.261**	**21.209**	**21.170**	**21.918**	**20.110**	**19.872**	**22.317**	**25.492**
GASTOS DE OPERACIÓN	19.615	21.942	24.060	24.758	25.234	25.410	27.163	32.507
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	**(2.353)**	**(733)**	**(2.890)**	**(2.840)**	**(5.124)**	**(5.538)**	**(4.846)**	**(7.015)**
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.807	4.483	4.066	1.131	2.680	3.466	3.560	4.765
OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	129	221	386	564	256	730	550	661
MARGEN OPERACIONAL	**2.325**	**3.529**	**790**	**(2.273)**	**(2.699)**	**(2.802)**	**(1.836)**	**(2.911)**
OTROS INGRESOS	1.539	1.973	2.422	3.578	3.912	5.641	6.467	7.427
OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	62	63	59	22	36	541	813	480
GANANCIA O (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	**3.802**	**5.439**	**3.153**	**1.283**	**1.176**	**2.298**	**3.818**	**4.035**
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	1.027	1.796	1.146	283	176	494	1.178	1.277
GANANCIA O (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	**2.775**	**3.643**	**2.007**	**1.000**	**1.000**	**1.804**	**2.641**	**2.758**

Indicadores financieros

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SUFICIENCIA PATRIMONIAL								
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	76,22%	50,16%	42,24%	64,30%	71,83%	66,92%	74,52%	64,12%
CALIDAD DE ACTIVOS								
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	85,31%	81,72%	78,88%	82,95%	86,03%	85,86%	86,31%	84,20%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	96,37%	92,93%	90,11%	96,00%	98,92%	97,48%	97,63%	95,53%
CALIDAD DE CARTERA								
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	3,41%	5,19%	4,17%	5,50%	4,03%	3,63%	2,64%	3,29%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	106,19%	77,82%	75,66%	55,71%	77,73%	74,98%	93,31%	82,75%
EFICIENCIA								
GASTOS DE OPERACIÓN ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	9,39%	8,45%	8,05%	7,93%	8,74%	8,23%	7,57%	8,28%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	5,19%	3,12%	2,96%	2,76%	2,97%	2,91%	2,92%	3,24%
RENTABILIDAD								
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	20,35%	22,49%	9,75%	4,42%	4,22%	7,26%	10,06%	9,48%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1,33%	1,30%	0,64%	0,32%	0,35%	0,53%	0,70%	0,67%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA								
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	67,45%	57,19%	63,44%	68,89%	65,58%	65,24%	77,53%	68,44%
LIQUIDEZ								
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	14,93%	14,01%	15,14%	21,74%	16,18%	10,60%	10,06%	13,12%
COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES	66,82%	87,54%	82,55%	112,58%	164,58%	123,32%	119,31%	161,83%
COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES	54,74%	64,99%	63,02%	84,21%	108,83%	77,80%	72,97%	104,39%

Nota: Los cuadros precedentes se basan en información publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Resultados Consolidados [19]

Con el objeto de que el lector pueda tener una idea del impacto global de Mutualista Pichincha y su subsidiaria Panecons S.A., cuya principal actividad es la producción industrial de paneles destinados a la construcción bajo la tecnología y sistema constructivo EMMEDUE[20], a continuación presentamos algunos indicadores consolidados:

Principales indicadores consolidados

DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	2012	2011
Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	43,44%	47,05%
Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,89%	0,35%
Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	8,45%	8,10%
Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	21,65%	21,41%
Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	21,00%	19,52%
Total valor económico retenido / total ingresos	4,58%	3,58%
Total ingresos	100%	100%
DE MEDIO AMBIENTE		
INDICADOR EMISIONES DE TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE	**2012**	**2011**
Huella de Carbono por colaborador	2,70	2,60
DE TALENTO HUMANO		
INDICADORES GENERALES	**2012**	**2011**
Contrato Fijo	585	579
Contrato Temporal	4	8
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	78,78%	77%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	14,21%	14%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	1,29%	0,49%
INDICADORES POR REGIÓN	**2012**	**2011**
Número Personal Femenino Costa	52	47
Número Personal Masculino Costa	30	18
Número Personal Femenino Sierra	256	259
Número Personal Masculino Sierra	251	263

(19) Referirse al Anexo 3 para los resultados financieros consolidados: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf/
(20) Referirse al capítulo 7, Panecons para conocer todos los detalles de nuestra subsidiaria

Calificación de riesgos: "AA"[21]

Cumplimiento legal: 100% con la normativa legal que aplica al sector[22]

Afiliaciones y Presencia Gremial

• 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
• CEES: Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable • AMCHAM: Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana

Reconocimientos 2012

"Las mejores empresas en Calidad en el Servicio": La Corporación Ekos otorgó a Mutualista Pichincha el 4to lugar en el premio "Las mejores empresas en Calidad de Servicio" en la categoría Servicios bajo Contrato y 2do lugar en la categoría sector bancario.

Cambios significativos entre el 2011 y 2012

• Reforma de Estatutos[23] principales cambios:
a. Se autoriza a la Mutualista a que se capitalice.
b. El capital social de la Mutualista será variable e ilimitado y estará conformado por certificados de aportación pagados por los socios.
c. Los actuales cuenta ahorrista que deseen comprar los certificados de aportación se convertirán en socios.
d. El valor nominal de los certificados de aportación será de USD 100.
e. El valor del patrimonio histórico de la Mutualista se registrará en una reserva legal irrepartible.
f. Ningún socio puede tener más del 6% del capital social, ni directa ni indirectamente.
g. Los socios tendrán derechos políticos y económicos.
h. Se crea la figura de los Representantes de Socios, cuando el número de socios sea de 300 o más.
i. Se establece cambios en la designación de Directores, un porcentaje debe ser socio y otro no.
j. Las Mutualistas pueden realizar inversiones en empresas auxiliares de servicios financieros.
• Apertura de una nueva agencia regional en la ciudad de Latacunga.
• Designación de nuevos Miembros del Directorio.
• Inversión en UNIFINSA Sociedad Financiera.
• Incursión en redes sociales.

(21) Para conocer el informe detallado de Pacific Credit Rating visite la página web: www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasnparenciaInfo.jhtml#
(22) Ver los informes de Auditor Externos y de Comisario en el Anexo 3: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/informes.pdf
(23) Para conocer los nuevos estatutos visitar la siguiente dirección electrónica http://www.mutualistapichincha.com/mupi/images/anuncios/web/estatutos2012/estatuto2012.html

“Hacia una nueva era”

Grupos de Interés

EN ESTA NUEVA ERA, COMPROMETIDOS CON MAYOR COMUNICACIÓN 3

En base a nuestra Matriz de Relacionamiento con Stakeholders[24], durante el 2012 realizamos múltiples actividades que promovieron una mejor comunicación con nuestros grupos de interés, a continuación detalle de las mismas:

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Asociados/Clientes actuales y potenciales	- Participación en cinco ferias inmobiliarias, desarrolladas en distintas ciudades. - Permanentes mediciones de satisfacción al cliente, en todo el país[25]. - Desarrollo de campaña institucional 2012 y campañas puntuales de productos, como: "Mutualista Pichincha te llena de premios". - Creación de Facebook y Twitter - Invitación a la Junta Anual de Asociados - 2 desayunos con clientes para obtener retroalimentación de la Memoria 2011, a los cuales asistieron 28 clientes en total. - Continuamos atendiendo a nuestros compatriotas en el exterior.
Proveedores[26]	- Se continuó enviando encuestas de RSE a las empresas que solicitan calificarse como proveedores. - Se visitaron 4 proveedores para analizar los resultados de las encuestas de RSE - Cláusula de RSE en contratos.
Directorio	- El Presidente dirige, junto al Gerente General, el comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
Colaboradores[27]	- Encuesta de Clima Laboral. - Programa de voluntariado corporativo. - Charlas sobre derechos humanos para el personal que labora en agencias provinciales. - Realización de múltiples eventos, a través de la Asociación de Empleados. - Capacitación a 480 personas en riesgos laborales y planes de emergencia. - Creación del "Grupo Interno de Colaboradores de Mutualista Pichincha", en Facebook. - Capacitación al 45% de los colaboradores, sobre temas de redes sociales. - 5 desayunos con colaboradores para obtener retroalimentación de la Memoria 2011, a los cuales asistieron 48 en total. - Concurso Navidad Verde
Familiares	- Se realizó un programa de teatro infantil, enfocado a crear conciencia en los hijos de los colaboradores, sobre la necesidad de cuidar el medio ambiente. - Taller de Inteligencia Emocional y Risoterapia al que asistieron alrededor de 60 personas. - Diversas actividades, a través de la Asociación de Empleados de Mutualista Pichincha. (Festejo Navideño, Deportes, Día de la Madre, entre otros)

(24) Referirse a la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html#/40/ para conocer el proceso seguido de definición, identificación, objetivos y acciones que buscamos con nuestros GI.
(25) Referirse al Capítulo 4: Clientes para conocer los resultados alcanzados en estas mediciones.
(26) Referirse al Capítulo 6: Proveedores para mayores detalles.
(27) Referirse al Capítulo 5: Talento Humano para mayores detalles.

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Jubilados	- Invitación a la Junta Anual de Asociados - Apoyo económico para pagar la Sede de la Asociación de Jubilados de Mutualista Pichincha. - Capacitación sobre Administración Condominial a cargo de la Fundación Bien-Estar.
Empresas subsidiarias y afiliadas	- Mutualista Pichincha, construyó 40 unidades de Policía Comunitaria en la ciudad de Guayaquil con el sistema constructivo Hormi2, de su subsidiaria Panecons. - Participación en prácticas socialmente responsables.
Instituciones Reguladoras	- Participación en reuniones sobre el Nuevo Marco Jurídico para el mutualismo[28]. - Cumplir con leyes y reglamentos que emiten las entidades de control, como: SRI, Junta Bancaria, Superintendencia de Bancos y Seguros, Unidad de Análisis Financiero, entre otras.
Gobierno central	- Cumplimiento del acuerdo suscrito con la Vicepresidencia de la República en el 2011 para la entrega de 50 casas a personas con discapacidad[29]. - Sugerir políticas y estructura de costos para vivienda de interés social, entre las empresas constructoras y MIDUVI. - Ciudad Victoria, Guayaquil: Mutualista Pichincha participa en el proyecto Ciudad Victoria, un experimento financiero- social que, por primera vez, se desarrolla en el país, otorgando créditos al sector informal de esa ciudad, para adquisición de viviendas. - Policía Judicial: Con el sistema Hormi2, se construyeron 320 viviendas fiscales para la Policía Judicial de Guayaquil. La urbanización cuenta con 10 edificios tipo multifamiliar, de 4 plantas cada uno, con 8 departamentos por planta.
Gobiernos locales	- Con el apoyo de la Fundación Bien–Estar, se organizó el primer Encuentro Internacional de Vivienda en Riesgo y Renovación urbana, para promocionar acercamientos entre las alcaldías de Quito y Medellín[30]. - Participación en la XVIII Bienal de Arquitectura de Quito, en conjunto con el Colegio de Arquitectos del Ecuador.
Empresas de servicios públicos	- Se renovó el convenio suscrito con el Municipio de Quito, la Empresa Municipal de Obras Públicas y la empresa Gescultura, para desarrollar actividades que involucren a la comunidad en la gestión del espacio público definido.
Comunidades locales	- Firma de convenio con Asociación de Transportistas Escolares e Instituciones, ASOTEI, para que sus asociados puedan acceder a créditos hipotecarios. - Talleres de sensibilización a familias que habitan en Ciudad Victoria, programa de vivienda de interés social construido en la ciudad de Guayaquil. - Convenio con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana para desarrollar, implementar y difundir un sistema, en línea, que permita evaluar el impacto ambiental que provoca la construcción de viviendas[31].

(28)Referirse al Discurso del Presidente del Directorio y al Capítulo 2: Perfil Institucional para conocer los cambios al Marco Jurídico y los cambios a los estatutos de Mutualista Pichincha fruto de estas nuevas regulaciones.
(29) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles.
(30) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles.
(31) Referirse al Capítulo 9: Medio Ambiente para mayores detalles.

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES REALIZADAS
Competencia	- Participación en Asociación de Promotores Inmobiliarios de vivienda para Ecuador, APIVE. - Diálogo permanente con ANME, para tratar temas inherentes a la Ley del mutualismo. - Acuerdos generales entre constructoras para presentar proyectos de construcción a municipios de Guayaquil, Quito y Samborondón. - Miembros del directorio del CEES - Con el afán de generar oportunidades de negocio con otros sectores de la construcción, se aprobaron líneas de crédito para 26 nuevos proyectos de vivienda.
ONGs y Fundaciones	- Donación de paneles Hormi2 para la construcción de iglesia y Centro comunitario en Conocoto. - Inversión en la Comunidad[32]
Medios de comuicación	- Se emitieron 30 notas de prensa sobre diversos temas. - Se difundieron 355 notas, de las cuales el 90,18% fueron positivas. - Mutualista Pichincha sigue siendo una de las instituciones financieras con mayor posicionamiento positivo en los medios de comunicación. - 1 desayuno con medios de comunicación para obtener retroalimentación de la Memoria 2011, a los cuales asistieron 16 representantes de medios.
Redes sociales	- Creación de comunidades/segmentos de fanáticos en nuestro perfil oficial de Facebook.
Todos los stakeholders	- Distribución de la Memoria de Sostenibilidad 2011: "50 Años Construyendo Sueños", que incluye encuesta de retroalimentación. - Se desarrollaron cuatro encuentros con distintos públicos, para compartir e informar sobre el contenido de la Memoria de Sostenibilidad de 2011.

(32) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles.

Proceso de Retroalimentación

Con el fin de obtener retroalimentación sobre la información presentada en las memorias de sostenibilidad, incluimos todos los años una encuesta y acorde al compromiso planteado en nuestra memoria anterior, hemos buscado nuevas formas para recibir mayor retroalimentación.

Así, en el año 2012, organizamos desayunos con colaboradores, clientes y medios de comunicación. A cada invitado se le envió con anticipación la Memoria y durante el desayuno, adicionalmente, se iba revisando cada capítulo en forma detallada, al final del desayuno se les pedía contestar la encuesta.

Así mismo, la Analista de RSE cursó el Diplomado de Responsabilidad Social Empresarial en el Tecnológico de Monterrey, en el cual, como parte del programa de educación, se desarrolló un módulo de análisis de una Memoria de Sostenibilidad, y se propuso que sea la de nuestra institución. Dirigidos por la profesora y bajo una metodología rigurosa haciendo uso de una "Guía para la Evaluación de un Reporte Social" de Normisur International, 17 estudiantes analizaron la Memoria 2011 de Mutualista Pichincha, entregando luego un informe de recomendaciones.

En total asistieron 109 personas a estos eventos, las mismas que, a más de proporcionar valiosos comentarios y recomendaciones, llenaron la encuesta.

Resultados

El grupo de Colaboradores estuvo muy motivado por haber sido invitado a dar sus comentarios al documento, expresaron su satisfacción por todas las actividades realizadas. Sus comentarios se enfocaron a potencializar la divulgación de la memoria; coincidieron en que este documento debería ser entregado en formato físico a todos los públicos, sugirieron realizar un resumen para que un mayor número de personas lo lean, hacer uso de otros medios de comunicación para informar el contenido relevante, entre otros. Algunas de estas recomendaciones han sido implementadas desde este año.

Los estudiantes del diplomado, por otro lado, realizaron una evaluación del contenido publicado y otorgaron algunas sugerencias para poder exponer de mejor manera el compromiso de Mutualista Pichincha con todos sus públicos de interés. Ellos enfatizaron que a lo largo del documento se utiliza un mensaje muy técnico lo cual no permitiría comunicar adecuadamente los logros, especialmente en los capítulos Sociedad y Talento Humano. Recomendaron, además, lograr comunicar un mensaje más aspiracional para alinearse con la misión de la organización.

Los otros dos públicos consultados felicitaron el trabajo realizado a lo largo de estos 50 años de vida institucional.

Sin duda estos esfuerzos no sólo nos han permitido obtener mayor retroalimentación, sino también sugerencias para mejorar continuamente. Valoramos la honestidad reflejada en los comentarios y enfatizamos nuestro compromiso de ir paulatinamente incorporando todos y cada uno de ellos, de hecho en el proceso de esta Memoria 2012 ya se han incorporado algunas sugerencias.

Nuestros sinceros agradecimientos a todos los participantes por haber dedicado su tiempo en procura de mejorar nuestra rendición de cuentas.

A continuación presentamos la información cuantitativa de las 127 encuestas recibidas.

Porcentaje de respuesta "Buena"

A la información presentada en cada uno de los siguientes capítulos:

Porcentaje de respuesta "Alta"

A las preguntas: Valore los siguientes aspectos de esta Memoria

Porcentaje de Respuestas negativas

A las preguntas planteadas

Compromisos para el 2013

• **Ambiente Virtual para RSE**, en el 2012 se comenzó a utilizar los nuevos canales como facebook para informar sobre actividades de RSE. En este, queremos profundizar en esta línea, pero, además, ver la viabilidad de un ambiente virtual específico para RSE.

• **Actualización y estrategia frente a nuestros grupos de interés:** realizar un Taller Estratégico con los Miembros del Directorio y la Alta Gerencia para refrescar, actualizar, evaluar y definir nuestra estrategia frente a nuestros grupos de interés.

“Hacia una nueva era”

Clientes

NUESTRA PRIORIDAD 4

Mutualista Pichincha busca construir una relación duradera con sus clientes. Buscamos satisfacer sus necesidades y requerimientos, 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 2012:

• **Manejo de Riesgos Socio Ambientales:** en base al plan de acciones presentado por la Gerencia de Riesgos, durante el 2012 avanzamos en algunos frentes:

• **Luego de haber concluido con la herramienta de evaluación ambiental de viviendas en Excel,** ésta fue presentada en la Convocatoria de Proyectos de Responsabilidad Social realizada por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana (AHK) y GIZ (Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania) cuyo objetivo era escoger proyectos en el marco de la RSE, para apoyar financiera y técnicamente. Este proyecto fue escogido de entre más de 30 presentados y el objetivo es desarrollar un sistema de evaluación de buenas prácticas ambientales para la construcción sustentable de viviendas. Este sistema marcará pautas de comportamiento, las mismas que serán aplicadas a los proyectos de construcción de la MUPI. Dentro de este proyecto se establece la realización de un Manual de Políticas y Procedimientos de este sistema y la divulgación y capacitación externa[33].

• **Dentro de los objetivos ambientales y sociales,** Mutualista Pichincha se ha planteado el incluir en los contratos de

(33) Referirse al capítulo 9: Medio Ambiente para ver detalles al respecto

concesión de crédito una cláusula mediante la cual los clientes declaran no incurrir en actividades y prácticas socio-ambientales excluidas, los textos se encuentran elaborados y se está analizando la viabilidad legal para su inclusión.

- **Incrementando los canales de comunicación:** incursionamos en el campo de las Redes Sociales, fijando nuestra presencia en importantes canales como Twitter, Facebook y YouTube. La participación institucional fue divulgada a través de campañas y promociones externas, y además internamente los funcionarios a nivel nacional han sido concienciados sobre este importante canal comunicacional, en el que se informa, al público en general, aspectos relacionados con los productos y servicios que ofrece Mutualista Pichincha, su visión y prácticas socialmente responsable.
- **Recibiendo retroalimentación:** uno de nuestros principales objetivos, al rendir cuentas a través de la Memoria de Sostenibilidad, es recibir retroalimentación de los lectores. En este año organizamos algunos desayunos de trabajo con varios grupos de interés para recabar comentarios sobre la publicación. Con 28 clientes mantuvimos dos desayunos de trabajo, en los cuales los asistentes expresaron estar satisfechos con la forma y los resultados expuestos por Mutualista Pichincha en su Memoria[34].

Redes

incursionamos en el campo de las Redes Sociales, fijando nuestra presencia en importantes canales como Twitter, Facebook y YouTube.

(34) Referirse al capítulo 3: Grupos de interés, para conocer más detalles sobre la retroalimentación a la Memoria de Sostenibilidad.

Gerencia de Finanzas

Manejo adecuado de recursos, nuestro motor

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

Resultados Satisfactorios

Como se ha explicitado, el 2012 fue un buen 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 resultados satisfactorios, los mismos que beneficiaron a nuestros principales stakeholders:

• **Mayor inversión en la comunidad:** incrementamos nuestra inversión en un 189% comparado con el 2011 y superamos en un 32% la meta planteada[35].

• **Mayores ingresos para el Estado:** el pago de impuestos representó un 28% más que el 2011.

• **Mayores beneficios para los colaboradores:** los sueldos y salarios representaron un 21% más que el año 2011.

•**Mayores ingresos para los proveedores de capital:** nuestros clientes del pasivo recibieron un 14% más que el año anterior.

• **Más Eficiencia:** los costos operativos representaron un 40% del total de ingresos, mientras que en el 2011 representaron el 42% contra una meta del 44%.

(35) Referirse al capítulo 8: Sociedad para conocer detalles de estas inversiones.

Principales indicadores de desempeño económico

INDICADORES	META 2013	2012	META 2012	2011	2010	2009	2008	2007
Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	22.851.710,77	23.024.040,36	26.589.748,89	21.320.407,48	20.580.919,41	18.352.101,02	17.848.463,53	17.045.571,11
Total inversiones en la comunidad	192.000,00	568.614,10	432.000,00	196.935,40	99.778,22	202.477,70	95.875,06	124.270,03
Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	5.300.325,18	5.356.324,97	5.304.428,15	4.191.601,60	3.600.215,98	3.424.506,72	3.397.572,43	3.919.488,54
Total pagos a proveedores de capital	13.410.202,16	13.909.709,02	12.436.227,93	12.192.739,23	10.480.927,15	9.767.403,44	11.693.130,31	11.341.980,82
Total remuneraciones y beneficios de los empleados	14.794.174,64	12.735.460,76	11.911.845,12	10.487.717,09	8.991.565,20	8.577.102,53	8.602.780,49	8.859.840,19
Total valor económico retenido	4.138.713,67	2.758.176,19	3.631.916,66	2.640.641,88	1.406.569,03	1.000.000,00	1.000.000,00	2.007.107,39
Total ingresos	**60.687.126,42**	**58.352.325,40**	**60.306.166,75**	**51.030.042,68**	**45.159.974,99**	**41.323.591,41**	**42.637.821,82**	**43.298.258,08**

Seguridad

Captaciones: fruto de la gestión financiera y la confianza de los depositantes, el pasivo de Mutualista Pichincha ha tenido un incremento importante respecto al año anterior. Los pasivos a la vista han presentado un crecimiento sostenido por 7 años consecutivos, y los pasivos a plazo durante los 4 últimos años, manteniendo estable la composición de este tipo de depósitos. Este comportamiento creciente en monto y estable en función de la permanencia, han permitido un mejor control de nuestros índices de liquidez que se ve reflejado en los flujos constantes de otorgamiento de créditos que realizamos durante todo el 2012.

Índice de liquidez: El índice de liquidez de primera línea a Diciembre del 2012 fue del 14,47% (tres veces lo requerido), y el índice de segunda línea fue del 22,16% (muy superior a lo mencionado por la norma).

Titularización: se colocó el proceso de titularización FIMUPI 8 por USD 30 millones y se terminó de estructurar el FIMUPI 9 por USD 35 millones, manteniendo a Mutualista Pichincha como el principal emisor de titularizaciones hipotecarias del mercado bursátil ecuatoriano. Es importante mencionar que las titularizaciones realizadas en estos últimos años han permitido mejorar la posición financiera de la institución en aspectos tales como patrimonio técnico, rentabilidad, liquidez y resultados.

Cumplimiento 2012

Titularización: como mencionado anteriormente se cumplió en el 100%.

• **Business Intelligence:** se culminó la fase de desarrollo, implementación y estabilización de la mencionada herramienta.

• **Sistema de Costeo:** se cumplió la primera fase y se comenzó una adicional por requerimientos del órgano de control.

• **Modelo de gestión y control de metas:** como parte del análisis del modelo de gestión que mantenemos, basado en el desempeño, productividad y prestación de servicios que brindan las áreas internas de la Institución, durante el 2012 se realizaron cambios importantes en los grupos generadores de negocio de Mutualista Pichincha. Estos cambios permitieron realizar evaluaciones y plantear un esquema de remuneración en función de la calidad y la productividad de cada persona orientándolos hacia una mejor gestión y búsqueda de oportunidades de negocios.

Compromisos para el 2013

Emisión de Certificados de Aportación: en este año se sacarán al mercado los certificados de aportación para los potenciales Socios de Mutualista Pichincha, siendo éste el principal reto de esta área.

• **Business Intelligence:** se hará la entrega a los usuarios de la misma, lo cual les permitirá contar con información precisa y oportuna con el fin de que se pueda generar una mejor gestión hacia el cliente externo como hacia el interno, además de poder contar con información de primera mano de manera fácil y estandarizada; para tal efecto se trabajará y atenderá los requerimientos y análisis de las bases de datos y la elaboración de reportes a varios niveles de la Institución.

• **Sistema de Costeo:** concluir el desarrollo e implementación del mismo.

• **Modelo de gestión y control de metas:** análisis de las áreas de soporte interno, para establecer esquemas de remuneración variable acordes a cada puesto de trabajo y a la gestión global de las áreas en función de objetivos estratégicos.

En esta nueva era nuestro compromiso irrestricto al manejo escrupuloso, transparente y ético de los recursos que nos confían nuestros clientes y socios.

Negocio Financiero

Facilitando el acceso a vivienda propia

La gestión crediticia ha mantenido su orientación hacia la generación de cartera de vivienda, y en este año, profundizó en la oferta de crédito para vivienda de interés social. Adicionalmente, continuamos con la estrategia de crecer en las líneas de crédito de consumo y microcrédito con el fin de mejorar la estructura de activos productivos.

Crédito con impacto social

Vivienda: Mutualista Pichincha es la institución financiera privada con mayor número de créditos colocados en vivienda y la segunda en monto de cartera de vivienda generada, dentro del Sistema Financiero Privado[36]. Nuestra participación de mercado dentro del sistema financiero privado se incrementa con respecto al año 2011.

El saldo de los activos crediticios de la Mutualista Pichincha alcanzó los USD 239.3 millones, en 37.117 operaciones activas. De estos activos, la cartera con destino vivienda cerró en USD 131.8 millones, distribuido en 3.152 operaciones con un crédito promedio de USD 41.800. Se alcanzó un 95% de la meta planteada.

Alcanzamos
USD 239.3
millones en activos crediticios

(36) En base a la última información disponible de la Superintendencia de Bancos y Seguros, referente a la colocación de crédito, a julio 2012.

Participación detallada - Cartera con destino vivienda

cifras en porcentajes

Indicadores claves negocio financiero

Monto	2009	2010	2011	Metas 2012	2012	Metas 2013
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	56.468.739,32	51.884.244,29	51.103.825,37	58.588.749,64	53.206.265,98	59.666.198,92
CONSTRUCCIÓN	24.006.838,09	29.876.700,25	33.457.141,67	38.357.443,55	39.068.836,04	43.812.301,05
AMPLIACIÓN/MEJORA	6.095.944,00	7.916.901,15	9.589.813,25	10.994.385,71	6.627.345,00	7.431.990,91
INCREMENTO PATRIMONIAL	8.621.829,05	7.436.334,51	8.738.163,00	10.017.998,47	9.539.963,59	10.698.239,29
NUEVO	12.938.699,08	7.103.039,33	3.952.878,93	4.531.837,53	6.769.803,01	7.591.745,18
TERRENO	3.973.083,00	6.956.941,73	10.984.391,00	12.593.220,36	13.078.190,24	14.666.052,69
TERMINACIÓN	2.914.360,00	3.491.940,00	3.492.400,00	4.003.914,54	3.463.165,00	3.883.638,29
TOTAL	**115.019.492,54**	**114.666.101,26**	**121.318.613,22**	**139.087.549,81**	**131.753.568,86**	**147.750.166,34**

Indicadores claves Negocio Financiero

Número de operaciones

	2009	2010	2011	Metas 2012	2012	Metas 2013
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	1.821	1.542	1.358	1.557	1.265	1.419
CONSTRUCCIÓN	493	539	456	523	571	640
AMPLIACIÓN/MEJORA	581	665	732	839	530	594
INCREMENTO PATRIMONIAL	274	225	255	292	218	244
NUEVO	388	456	160	183	162	182
TERRENO	289	402	350	401	299	335
TERMINACIÓN	140	185	142	163	107	120
TOTAL	**3.986**	**4.014**	**3.453**	**3.958**	**3.152**	**3.534**

Promedio de crédito

	2009	2010	2011	Metas 2012	2012	Meta 2013
COMPRA DE VIVIENDA PRINCIPAL	31.009,74	33.647,37	37.631,68	37.631,68	42.060,29	42.060,29
CONSTRUCCIÓN	48.695,41	55.429,87	73.370,92	73.370,92	68.421,78	68.421,78
AMPLIACIÓN/MEJORA	10.492,16	11.905,11	13.100,84	13.100,84	12.504,42	12.504,42
INCREMENTO PATRIMONIAL	31.466,53	33.050,38	34.267,31	34.267,31	43.761,30	43.761,30
NUEVO	33.347,16	15.576,84	24.705,49	24.705,49	41.788,91	41.788,91
TERRENO	13.747,69	17.305,83	31.383,97	31.383,97	43.739,77	43.739,77
TERMINACIÓN	20.816,86	18.875,35	24.594,37	24.594,37	32.366,03	32.366,03
Promedio de Crédito	**28.855,87**	**28.566,54**	**35.134,26**	**35.134,26**	**41.799,99**	**41.799,99**

Crédito al Constructor: se aprobaron líneas de crédito por USD 32.19 millones para 26 proyectos, los cuales producirán 3.899 unidades de vivienda. Se prevé que a su culminación, estos proyectos generen USD 40.2 millones de dólares en nuevos créditos hipotecarios a compradores finales.

Vivienda Social[37]: generamos una cartera de USD 1.7 millones, en 177 operaciones, de las cuales el 100% corresponde a operaciones dentro del programa SIV, éstas se incrementaron en un 454% con respecto a lo registrado en el 2011. En este año hemos trabajado muy de cerca con el MIDUVI para apoyar sus macro proyectos de vivienda social, uno de ellos Ciudad Victoria en Guayaquil, en el cual Mutualista Pichincha a más de financiar a los beneficiarios, realizó, a través de Fundación Bien Estar, acompañamiento social a los clientes.

Migrantes: continuamos atendiendo a los compatriotas en el exterior, sin embargo el crecimiento, comparado con el 2011, fue nulo y esto obviamente obedece a la crisis económica que se vive en los países europeos, principalmente España.

Resultados productos con beneficio social

	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	486	502	533	503	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes	23.4 mm	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)	1.776.8 m	320.9 m	892.9 m	636.4 m	614 m	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.

Calidad de la Cartera

El índice de mora ampliada tuvo un incremento pasando del 2,64% al 3,29%. Esto obedece básicamente al aumento de los índices de mora de los segmentos de consumo y vivienda. En el caso de consumo, se generó por la implementación de nuevos parámetros en ciertas compras de cartera, debido al plazo durante el cual algunos créditos en mora permanecen registrados en los libros de la institución. Sin embargo, si estas operaciones no regularizan sus pagos en un tiempo prudencial, el proveedor recompra la cartera y se libera el requerimiento de provisiones.

Con respecto a vivienda, el índice se incrementa, en buena parte, debido al importante volumen de ventas de cartera o titularizaciones de cartera por vencer. Se busca retomar el índice alcanzado anteriormente generando más cartera de buena calidad y principalmente mediante una adecuada gestión de cobranza.

Impulsando el ahorro

Los depósitos en cuentas de ahorro en Mutualista Pichincha crecieron de USD 171.3 millones a USD 182.5 millones al cierre del 2012, lo que significó un crecimiento del 6,56%, y un cumplimiento del 96% con respecto a lo presupuestado.

(37) Mutualista Pichincha ha definido como vivienda social a aquella cuyo monto no exceda los USD 30.000

Indicadores claves de RSE Negocio Financiero

	META	Resultado	META	Resultados		
INDICADORES CLAVES DE RSE	2013	2012	2012	2011	2010	2009
Número total de libretas de ahorro	279.463	271.284	278.754	263.105	251.895	236.246
Número total de libretas de ahorro (aperturadas en el año)	14.855	11.530	16.193	14.855	19.276	17.938
Total de Ahorros (saldo en mm USD)	186.6	182.5	189.7	171.3	156.3	133.1

Responsabilidad sobre nuestros productos

Evaluamos el 100% de los productos financieros del pasivo, en aspectos como salud y seguridad, transparencia de la información, comunicaciones de marketing y privacidad del cliente, los mismos que alcanzaron un cumplimiento promedio del 99%.

Cumplimiento 2012

• **"Multiempresa Management"**, luego de los pilotos realizados en el 2011, durante el 2012 se comercializaron los productos Cajas de Ahorro, Mupi Fast y Mupi Cash[38] cuya orientación -colectiva y masiva- está dirigida a organizaciones, empresas, instituciones educativas, cámaras de la producción, colegios y asociaciones de profesionales.

• **Capacitación:** la Escuela de Negocios concluyó con éxito, mientras que el curso de e-learning sobre la política de responsabilidad de los productos será implementado en el 2013.

•**Innovación:** se definió el concepto de un producto atado a objetivos ambientales, se buscará su implementación en el 2013.

•**Protocolo de ventas:** se cuenta con el material en proceso de revisión final, se capacitará en el año 2013.

• **Satisfacción del Cliente siniestrado:** contamos con encuestas e información permanente.

Compromisos para el 2013

•**Vivienda de interés Social:** creación de una unidad de crédito especializada en el análisis de estas operaciones.

•**Capacitación:** desarrollar e implementar un curso de e-learning sobre la política de responsabilidad de los productos. Capacitar en el protocolo de ventas.

• **Innovación:** implementación de un producto crediticio con impacto ambiental.

•**Satisfacción del Cliente siniestrado:** completar el proceso para los productos que aún faltan.

(38) Para conocer más detalles de estos productos referirse a la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html;jsessionid=41VTTBK1QHYQFQFIDNSSFEQ#/26/

Negocio Inmobiliario

Comprometidos con mejorar la calidad de vida

Misión: 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.

1.972
Viviendas en proceso de construcción en el año

1.358
Viviendas comercializadas en el año

92%
de las viviendas fueron construidas con HORMI2

Incremento de la oferta y mejora de los procesos

En el año 2012 se superó el presupuesto establecido y crecimos un 44% con respecto al 2011, pasando de 1.370 viviendas en proceso de construcción a 1.972. El crecimiento ha estado acompañado de una profundización en el modelo de procesos: se continuó con la implementación del Plan de Calidad de Proyectos, se implantó un nuevo programa para el control de costos, y el 43% de nuestros proyectos contó con planes de manejo ambiental o guía de prácticas ambientales.

Nuestro objetivo es lograr modelos de construcción estandarizados, con mayores controles y eficiencias tanto económicas como ambientales, para de esta manera ofrecer viviendas que aumenten la calidad de vida de sus habitantes, en entornos mejorados.

En cuanto a ventas, los resultados superaron igualmente el presupuesto, alcanzando los USD 85 millones en 1.358 unidades.

Principales Indicadores Negocio Inmobiliario

Indicadores	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009	2008
Número total de viviendas en proceso de construcción en el año	1.511	1.972	1.939	1.370	1.361	1.053	1.630
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	200	164	180	104	127	691	665
Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2	1.311	1.824	1.759	1.266	1.234	350	897
Número total de viviendas vendidas	947	1.358	1.304	1.557	1.314	1.242	1.465
Precio promedio de venta por vivienda	75.919	62.817	63.207	60.362	58.345	56.481	53.855

Vivienda de Interés Social

La oferta de Vivienda de Interés Social está íntimamente vinculada a la capacidad del Gobierno de ofertar subsidios a la misma, el 2012 fue un año de poco movimiento en esta línea, por lo que nuestras metas y objetivos no se cumplieron.

Principales Indicadores de Productos con Beneficio Social

Indicadores	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)**	200	195	269	308	230	150
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)/número total de viviendas en proceso de construcción en el año	13,24%	9,89%	13,87%	22,48%	16,90%	14,25%
Precio promedio de la vivienda social	25.000	24.463	22.439,46	22.105,00	22.773,91	nd
Número total de mts2 construidos en vivienda social**	12.516	11.906	15.947,89	16.995,16	14.900,61	4.950
Número total de mts2 construidos por Mutualista Pichincha	138.302	216.403	178.717,00	121.315,26	164.841,86	64.517
Porcentaje de mts2 vivienda social sobre total mts2 cuadrados construidos por Mutualista Pichincha	9,05%	5,50%	8,92%	14,01%	9,04%	7,67%
Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	112	203	70	89	163	251
# de clientes de Mutualista Pichincha con bono de vivienda aprobado/total de bonos de vivienda aprobados por el MIDUVI	1,80%	1,80%	0,27%	0,75%	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.

Para el 2013, las perspectivas son muy alentadoras conociendo los nuevos valores del subsidio[39] y el compromiso del Gobierno Nacional de impulsar la construcción de por lo menos 35.000 viviendas, anuales, de interés social con un presupuesto, exclusivo para el Bono de la Vivienda, superior a los USD 300 millones de dólares, provenientes del presupuesto General del Estado[40].

Por otro lado, en el primer trimestre del año 2013 está planificada la entrega de las primeras Villas en Mucho Lote 2, Villa España, proyecto de interés social del Municipio de Guayaquil, en donde durante el 2012 se registraron ventas por un valor de USD 16.4 millones, equivalente a 516 unidades habitacionales del total de 662 disponibles en le Macro Lote # 5, adjudicado a Mutualista Pichincha.

(39) Referirse al Registro Oficial No. 891 para conocer el incremento de los bonos y las modificaciones realizadas al SIV.
(40) Referirse a las declaraciones del Ministro del MIDUVI en Revista CLAVE, edición 38, página No. 28

Casa Lista

Ventas: se alcanzó los USD 1.7 millones en 8.560,60 m2 de construcción.

•Norma ISO 9001-2008: se obtuvo la Certificación del Sistema bajo la Norma ISO 9001-2008, con lo cual, además, nos convertimos en referentes de sistemas prefabricados en el Ecuador, porque pasamos a ser parte del registro de la O.A.E, Organismo de Acreditación Ecuatoriana.

•50 años…50 casas: entregamos las casas comprometidas en el Convenio suscrito con la Vicepresidencia de la República[41], la cual resultó una experiencia muy emotiva y comprometedora, porque su aporte contribuyó a mejorar sustancialmente no sólo las condiciones de vida de las personas con discapacidad, sino de toda su familia.

Además, demostró la versatilidad del sistema constructivo para adaptarse inmediatamente a las condiciones del terreno y a los requerimientos espaciales acordes a la condición de discapacidad de cada beneficiario.

USD 1.7
millones en ventas en 8.560,60m2 de construcción con el sistema Casa Lista

Oferta Responsable

Responsabilidad sobre los productos: basándonos en nuestra política de responsabilidad de productos, evaluamos el 12% de los proyectos, los mismos que alcanzaron un cumplimiento promedio del 96% en cuanto a salud y seguridad para el cliente y el 99% en cuanto a transparencia de la información.

•Tecnología amigable con el medio ambiente: el 92% de las viviendas construidas se las ha realizado con la tecnología HORMI2[42] y corresponde al 96% de mts2 construidos durante al año.

(41) Referirse al Capítulo 8: Sociedad para mayores detalles
(42) Referirse al Capítulo 7: Panecons para conocer características ambientales de esta tecnología.

Principales Indicadores Productos con Beneficio Ambiental

IINDICADORES	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009	2008
Número de viviendas construidas con el Sistema HORMI2/número total de viviendas construidas por MP	87%	92%	91%	92%	91%	33%	55%
# de mts2 construidos con el sistema HORMI2	126.302	208.323	164.217	114.486	156.023	30.138	133.244
Total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	138.302	216.403	178.717	121.315	164.842	64.517	246.684
Porcentaje de mts2 construidos con HORMI2/total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	91%	96%	92%	94%	95%	47%	54%

Impacto Económico Indirecto: la incorporación tecnológica y el empleo indirecto creado por los proyectos tienen un impacto en las economías del sector. Resaltamos que el total de horas/hombre, generadas en los proyectos, se incrementó en un 497% con respecto al 2011, esto obedece al incremento de la actividad comentada en párrafos anteriores.

Impacto económico indirecto

IINDICADORES	Meta 2013	2012	Meta 2012	2011	2010	2009	2008
Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria							
# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	0%	0%	0%	0%	0%	1%	4,17%
# de viviendas construidas con el sistema HORMI2/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	87%	92%	91%	92%	91%	33%	55%
# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	13%	8%	9%	8%	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 **	600.000	681.057	212.305	114.158	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.

Cumplimiento 2012

• **Cumplimiento:** se superaron las metas cuantitativas planteadas.

• **Capacitación:** el curso de e-learning para la Política de Responsabilidad de Productos no se alcanzó a desarrollar, se lo hará el 2013.

•**Casa Lista:** las ventas, en mts2, crecieron un 25% con respecto al 2011 y el número de viviendas vendidas creció en un 58%. De igual forma, se logró la Certificación ISO 9001-2008 y se cumplió con el Convenio firmado con la Vicepresidencia de la República.

Compromisos para el 2013

•**Cumplimiento:** de las metas cuantitativas

•**Capacitación:** desarrollar e implementar un curso de e-learning sobre la política de responsabilidad de los productos.

En esta nueva era, queremos ofrecer más y mejores viviendas.

Servicio y atención al cliente,
Un compromiso permanente

Nuestra gestión busca afianzar una cultura de servicio orientada hacia el cliente, que proyecte nuestros valores institucionales y transmita el interés legítimo que tenemos por las personas.

El principal objetivo es velar por la entrega de servicios y productos de calidad que generen satisfacción, fidelidad y recomendación.

Para ello, hemos diseñado algunos programas que nos permiten monitorear la calidad y tomar medidas que, aplicadas de forma oportuna, nos encaminen hacia objetivos de excelencia. Esto nos ha llevado a tener un crecimiento sostenido en los resultados de los indicadores de satisfacción.

En el 2012, enfocamos nuestros esfuerzos en el diseño de una filosofía de servicio para toda la organización, enfatizando en la formulación de un propósito, promesas de servicio diferenciadoras, principios de comportamiento y protocolos de atención para cada negocio.

Este ejercicio se realizó con la Alta Gerencia para que sea replicado a toda la organización.

Durante el 2013 implementaremos un "Programa de Cultura" que pretende gestionar un cambio institucional orientado hacia el cliente.

Mediciones de Satisfacción

En la medición del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes del 2012 Mutualista Pichincha obtuvo un indicador de 85% (top two box) cumpliendo el objetivo propuesto, que para ese año fue del 85%.

Gracias a la calificación obtenida, la Corporación Ekos otorgó a Mutualista Pichincha el 4to lugar en el premio "Las mejores empresas en Calidad de Servicio" en la categoría Servicios bajo Contrato, y el 2do lugar para el sector Bancos dentro de la misma categoría, siendo esta la primera vez que quedamos entre los 5 primeros lugares en ambos listados.

Satisfacción del cliente

RESULTADOS	Meta	Resultado	Meta	Resultado		
INDICADORES CLAVES DE RSE	2013	2012	2012	2011	2010	2009
Índice Nacional de satisfacción	85%	85%	85,00%	87,10%	80,60%	75,80%

Encuestas de satisfacción

En el 2012 implementamos un sistema de monitoreo de satisfacción y recomendación de clientes en las agencias, canales virtuales y asesores inmobiliarios. El promedio anual de satisfacción que se obtuvo es del 88,3%.

Encuestas de satisfacción

PERÍODO	PERCEPCIÓN DEL CLIENTE		ATRIBUTOS DE SERVICIO		
	RECOMENDACIÓN	SATISFACCIÓN	PERSONALIZADO	FÁCIL	ÁGIL
SEPTIEMBRE 2012	86,95%	89,25%	91,46%	88,51%	88,99%
OCTUBRE 2012	88,53%	90,64%	92,68%	91,57%	90,20%
NOVIEMBRE 2012	82,66%	83,68%	90,06%	88,54%	87,45%
DICIEMBRE 2012	86,59%	89,57%	92,49%	90,41%	88,45%

En agencias

Desde el mes de septiembre estamos realizando encuestas de manera presencial en las agencias, a los clientes que realizan transacciones en caja y que tienen interacciones con los asesores financieros. La encuesta aplicada mide atributos que apalancan la promesa de Fácil, Ágil y Personalizado que se ha definido para el negocio financiero así como índices de recomendación. En el 2013 estos resultados serán parte importante del modelo de evaluación de desempeño de las agencias y del programa de reconocimiento.

En canales virtuales

Desde el mes de noviembre implementamos un monitoreo de satisfacción de la calidad de la página web, el call center y el IVR. Esta encuesta nos ha brindado información valiosa, que sumada a otra proveniente de otros estudios, nos da claras luces sobre dónde enfocar esfuerzos para implementar planes de mejoramiento en cada uno de los canales.

Para asesores inmobiliarios

Desde septiembre también implementamos encuestas telefónicas sobre el servicio de los asesores inmobiliarios. Los resultados no han sido los esperados porque no contamos con bases de datos confiables de los clientes que prospectan. Este tema ha sido comunicado al negocio inmobiliario y se han tomado los correctivos necesarios para que en el 2013 podamos hacer un seguimiento más riguroso.

Atención y servicios

Cliente Fantasma: en el 2012 ejecutamos un proceso "customizado" de visitas de retroalimentación a las agencias a nivel nacional en el que, además de compartir los resultados del 2011, generamos compromisos y planes de acción para mejorar los indicadores. Al finalizar el año el indicador fue de 86% superando con 8 puntos la medición del 2011.

Servicio y atención al cliente

INDICADORES CLAVES DE RSE	Meta 2013	Resultado 2012	Meta 2012	Resultado 2011	Resultado 2010	Resultado 2009
Indicador de calidad de atención al cliente en agencias	85%	86%	80%	77%	88%	85%
Número de reclamos relacionados con la atención a clientes por miles de clientes atendidos	0,27	0,21	0,29	0,26	0,17	0,19
Nivel de servicio (1700 y consola) **	87%	87,41%	87%	88%	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 a la meta propuesta. Las llamadas contestadas antes de 20 segundos fueron el 87,41% del total de llamadas ofertadas.

• **La tecnología al servicio del cliente:**

MUPINET: nuestra página web ha tenido un incremento de visitas significativo, en donde no solo ofrecemos información de productos y servicios de los negocios, sino que se ha convertido en un importante canal para realizar transacciones en línea.

MUPICEL: ha sido un factor importante en nuestro esfuerzo de prestar a los clientes facilidades de realizar transacciones con grandes innovaciones tecnológicas. Al cierre del año contamos con más de 65 mil clientes registrados, superando significativamente el número de clientes del año anterior, y se han realizado más de 67.000 transacciones, 65% más que en el año 2011.

Notificaciones vía SMS: se han enviado 1.071.569 mensajes frente a los 340.547 en el 2011, entre notificaciones de mora, pago tarjeta de crédito, reajuste de tasas, vencimientos de CDP´s, procesamiento de transferencias interbancarias, consultas de saldos, recargas celulares, entre otros.

Gestión adecuada de reclamos

Los incidentes presentados por clientes respecto a inconformidades con nuestros productos y servicios, registrados y tramitados durante el 2012 totalizan 2.988: 673 de tipo inmobiliario y 2.315 de tipo financiero, representando una disminución del 10% con respecto al 2011.

• **Incidentes Inmobiliarios:** los incidentes inmobiliarios mostraron una disminución del 0,30% en relación al 2011. El tiempo promedio global de solución a incidentes inmobiliarios muestra un incremento de 3 días. La principal causa se atribuye a la complejidad de los trabajos efectuados en proyectos de la ciudad de Guayaquil y la demora en la respuesta a los reclamos en el caso de proyectos de terceros.

Negocio Inmobiliario

Indicadores Claves de RSE	Meta	Resultado	Meta	Resultados		
	2013	2012	2012	2011	2010	2009
Total de reclamos de clientes inmobiliarios (en el año)/ total de clientes inmobiliarios	5%	6%	6%	7%	8%	13%
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio inmobiliario (días)	24	28	24	25	27	22

Incidentes Financieros: en este año predominaron los incidentes financieros relacionados con transacciones en cajeros automáticos, 1.420 en total, de este total el 79% corresponde a transacciones en cajeros automáticos propios y el 21% en ATMs de las redes asociadas.

Evolución de los resultados y metas 2012 del negocio financiero

Indicadores claves de RSE	Meta	Resultado	Meta	Resultado		
	2013	2012	2012	2011	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	1,28	1,08	1,27	1,21	1,05	0,74
Número de reclamos relacionados con créditos por miles de operaciones de crédito activas	1,21	0,78	1,17	0,71	1,00	3,19
Número de reclamos relacionados con tarjetas de crédito por miles de tarjetas de crédito activas	27,17	22,82	21,82	26,89	19,34	9,15
Número de reclamos presentados por cajeros automáticos por miles de transacciones realizadas en el año	0,99	0,94	1,04	1,12	0,69	0,63
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio financiero (días)	<= 10	9	10	9	10	7

En general los índices de incidentes financieros presentaron mejores resultados que las metas planteadas, salvo en el caso de reclamos por tarjetas de crédito.
El 98% de los incidentes financieros ingresados en el año 2012 fueron solucionados en el mismo período, quedando pendientes de solución el 2%. El promedio global de solución es de 8,58 días, lo que representa una mejora del 1,27% en relación al tiempo promedio del 2011.

Incidentes presentados ante instancias legales

En el año se registraron un total de 39 incidentes, entre financieros e inmobiliarios, que fueron conocidos por Servicio al Cliente e implicaron denuncias legales ante diferentes organismos. Existe una disminución de 78% respecto al año 2011. De estos incidentes, 12 fueron resueltos a favor del cliente por Mutualista Pichincha, 10 fueron resueltos a favor del cliente por la aseguradora, 16 no a favor y 1 se encuentra en proceso.

Indicadores de reclamos con incidencia legal

PRODUCTOS FINANCIEROS	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	37	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)	2,04	7,74	0,31	0,20	0,17	0,14
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	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	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica **	60	145	29	5	0	7
Índice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (por miles de transacciones en ATM y en WEB)	0,019	0,050	0,0136	0,0029	0,0000	0,01
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	0	0	0	1	1	0
PRODUCTOS INMOBILIARIOS	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**	**2007**
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	2	2	3	3	9	7
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0,15%	0%	0,23%	0,24%	0,61%	0,46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0	0	0	0	0	0
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	0	0	0	1	0	2
Índice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0	0	0	0,08%	0	0,13%

Mejora constante

Solución de incidentes: continuamos con el monitoreo y seguimiento para controlar los tiempos de solución de incidentes en diferentes rangos, los más relevantes de 1-20, 21- 30, 31-40 y 41-50 días. Esto nos ha permitido tomar medidas para resolver una mayor cantidad de reclamos dentro de menores rangos de tiempo.

•Programa Post-venta: pensando en la satisfacción del cliente, se desarrolló una propuesta enfocada en agregarle valor al proceso de post-venta para los productos inmobiliarios, con la implementación de un protocolo de entrega de viviendas, y el diseño de un regalo con elementos utilitarios y de celebración.

•Atención de incidentes de tipo constructivo: a finales del 2012 se inició un programa encaminado a que sea el área de Servicio al Cliente la encargada de recibir, directamente del constructor, los bienes inmuebles terminados de proyectos propios, buscando con ello prevenir cualquier tipo de inconformidad del cliente cuando se entrega su vivienda y de esta forma reducir los reclamos de tipo inmobiliario constructivo.

Compromisos para el 2013

•Cliente Fantasma: para reforzar los protocolos de atención, desarrollaremos un video con un concepto lúdico, que recapitula de una manera muy didáctica todos los parámetros a seguir para garantizar una atención de calidad y una buena gestión comercial de los productos.

•Reconocimiento a la calidad de servicio para las agencias: buscando socializar la estrategia de servicio e instituir la cultura en toda la organización, se definirá un programa de reconocimiento que considera indicadores de satisfacción, cumplimiento de objetivos y de procesos.

•Cuento Contigo: esperamos repotenciar el programa, alineando los acuerdos de servicio con los procesos críticos que apalancan las promesas de los negocios.

•Programa de Capacitación Financiera: queremos incursionar en el desarrollo y estructura de un programa de capacitación para todos los usuarios del sector financiero.

“Hacia una nueva era”

Talento Humano

COLABORADORES, NUESTRO MEJOR RECURSO

5

En Mutualista Pichincha consideramos que tenemos una obligación primordial para con nuestros colaboradores en su desarrollo personal y profesional, y más aún en este año de cambios significativos y retos por venir, donde el crecimiento de cada uno de ellos en estos dos ámbitos es fundamental para el logro de los objetivos que nos hemos propuesto.

Desarrollo profesional y personal [43]

Capacitación: se concluyó el programa "Escuela de Negocios" con la Universidad Técnica Particular de Loja con la participación de 134 colaboradores y un total de 126 horas de capacitación individual, entre cursos a distancia y presencial. Así mismo, finalizó con éxito el programa de Escuela de Dirección para el nivel Gerencial Superior dictado por ADEN Business School/ Argentina, en el que 20 colaboradores recibieron 20 horas de capacitación vía e-learning. Para las Gerencias Medias se realizó un programa de Desarrollo de Destrezas Gerenciales, donde participaron 30 personas con un total de 48 horas de capacitación presencial e e-learning. Adicionalmente, se desarrollaron 149 cursos de capacitación en diferentes asuntos técnicos para el personal restante.

•**Carrera Profesional:** 59 colaboradores fueron promovidos a posiciones superiores por medio de concursos internos, los cuales se enfocan en dar oportunidades de carrera.

•**Reconocimiento:** a sugerencia de la Gerencia General, el Comité de RSE decidió que los colaboradores destacados durante el año figuren en las fotos de las memorias de sostenibilidad. Esta decisión comienza a ser implementada en esta memoria. Nuestro agradecimiento a estos colaboradores que con su actitud, trabajo y dedicación se destacaron durante el 2012.

•**Encuesta de Compromiso Institucional:** decidimos cambiar el enfoque de la encuesta de clima laboral y con la asesoría de la Consultora Internacional AON/ HEWITT, buscamos que la encuesta revele el COMPROMISO de los colaboradores con la Institución, a más de medir otros aspectos que influyen en el clima laboral como son: oportunidades de desarrollo, prácticas de supervisión gerencial, beneficios, entre otros. Los resultados mostraron que el índice general de compromiso de Mutualista Pichincha fue del 82%, mientras que el promedio de las Instituciones Financieras de Latinoamérica que realizan la misma medición, ha sido de 72%. Los resultados sitúan a Mutualista en la zona de alto desempeño y de los mejores empleadores, de acuerdo a la calificación de AON/ HEWITT.

•**Programas de difusión de Derechos Humanos:** los colaboradores de 6 agencias regionales recibieron estas capacitaciones y el próximo año trabajaremos con las 8 agencias restantes.

•**Mupi Innova:** es un programa interno que promueve y premia a los colaboradores que presentan ideas innovadoras para la institución y nuestros clientes. El equipo de Innovación revisa las ideas y el Comité aprueba las factibles y las que por su similitud o por ser complementarias entre sí, se las puede desarrollar como una sola. En el segundo semestre del año se realizaron varios talleres para apoyar con ideas a 3 proyectos de innova-

(43) Para conocer detalles de nuestras políticas referirse al Capítulo Recursos Humanos en nuestra Memoria 2007, dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi_virtual.html

ción: Fidelización de Clientes, Financiamiento de iniciativas con energía limpia, y Centralización de Custodia de valores; obteniendo excelentes resultados gracias a la participación activa de los colaboradores a nivel nacional. La premiación de las ideas aprobadas y en proceso de ejecución se realizó en diciembre del 2012 y su implementación está prevista para el 2013.

• **Buscando retroalimentación:** siendo los colaboradores uno de nuestros públicos más importantes, decidimos iniciar con ellos una serie de desayunos para conocer sus opiniones con respecto a la Memoria 2011. En total se realizaron 5 desayunos que fueron presididos por mandos altos de la organización, y a los cuales asistieron 48 colaboradores[44].

•**Actividades de integración familiar:** se realizaron dos actividades con las familias de los colaboradores. En octubre se organizó una obra de teatro infantil enfocada a crear conciencia sobre la necesidad de cuidar el medio ambiente, al cual asistieron 30 hijos de los colaboradores. Mientras que en diciembre se llevó a cabo un Taller de Inteligencia Emocional y Risoterapia al que asistieron alrededor de 60 personas, entre colaboradores y sus familiares.

Seguridad y Salud ocupacional [45]

Riesgos Laborales & Prevención de Incendios: 88,40% de los colaboradores asistieron a Programas de Capacitación en Riesgos Laborales y Planes de Emergencia, mientas que el 90,24% a programas de Prevención de Incendios y Accidentes Mayores.

•**Medicina Preventiva:** el 100% de los colaboradores se realizaron exámenes de medicina preventiva.

•**Mitigación de Riesgos Ergonómicos:** se inspeccionaron en las áreas de trabajo para corregir los actos y condiciones subestándares, además de adquirir sillonería ergonómica.

•**Riesgo psicosocial:** se realizaron esfuerzos para procesar todas las pruebas de Test Navarra pero resta aplicarla a un 15% de colaboradores, sin embargo los resultados hasta ahora son buenos, en la generalidad de los Departamentos.

(44) Referirse al Capítulo 3: Grupos de Interés para conocer más detalles del proceso.
(45) Para conocer detalles sobre el manejo de la Seguridad y Salud ocupacional referirse a nuestra Memoria 2008 en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2009/index.html

Resultados de nuestras acciones

Creación de Empleo: en Mutualista Pichincha, al finalizar el año, trabajaban 543 personas, de las cuales el 99,26% tienen un contrato fijo y el 77,53% son originarios de la misma localidad donde desempeñan sus labores. Algunos de los puestos de trabajo incrementados se ven reflejados en el nuevo organigrama y corresponden a la preparación para la nueva era.

Distribución por tipo de contrato

	2012	2011	2010	2009	2008
Contrato Fijo	539	530	523	473	486
Contrato Temporal	4	8	8	22	7
Contrato por Horas	0	0	0	0	0
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	77,53%	75,09%	70,43%	78.90%	79.31%
Número total de Directivos-Ejecutivos nacidos en la zona donde trabajan/ total Directivos-Ejecutivos	78,57%	78,57%	76,92%	76,92%	76,92%

•**Encuesta de Compromiso Institucional:** en el 2012 decidimos no participar en el ranking de Great Place to Work, ya que tras un análisis interno decidimos que nos interesaba más conocer el compromiso institucional de nuestros colaboradores. La nueva encuesta tuvo una participación de 91% del total de nuestros colaboradores fijos y el índice de colaboradores con alto nivel de compromiso fue de 82%.

Entre los resultados interesantes que podemos resaltar están que el 83% considera que Mutualista Pichincha es ambiental y socialmente responsable, y el 88% no dudaría en recomendar a esta organización a un amigo que esté buscando empleo.

Sugerencias para ayudar a la Mutualista a ser un mejor lugar para trabajar

"Seguir con la misma calidad de recurso humano que tiene ya que me hacen sentir como alguien valioso para la institución."
"Hacer actividades familiares y deportivas más seguidas"
"Creo que la Institución es un buen lugar para trabajar, el ambiente es muy bueno así como el compañerismo que existe."
"Motivar a los empleados con cursos y actividades que puedan activar su autoestima y conocimientos"

Nuestro agradecimiento a todos los colaboradores por la retroalimentación y nuestro compromiso de continuar adelante.

•**Capacitación:** el total de horas de capacitación en el año 2012 fueron de 4.149 vs 2.621 en el 2011 y realizamos una inversión total de USD$ 169.631,74 aumentando en un 231,76% el valor invertido el año anterior. El considerable aumento se debe a que la ejecución de la Escuela de Negocios, que debió empezar en el último trimestre del 2011, inició en enero del 2012 debido a problemas logísticos.

Indicadores adicionales de capacitación

	Metas	Resultados	Metas	Resultados			
	2013	2012	2012	2011	2010	2009	2008
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,97%	1,33%	0,80%	0,49%	1,10%	1.10%	1.72%
HORAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL	**2013**	**2012**	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**	**2008**
Horas de capacitación promedio por nivel A: Personal de apoyo	24	23	18	14,67	33	24	28
Horas de capacitación promedio por nivel B: Asistentes	24	22,43	30	23,7	33	32	22
Horas de capacitación promedio por nivel C: Oficiales	24	82,25	30	10,13	24	17	35
Horas de capacitación promedio por nivel D: Jefes o Coordinadores	24	81,94	16	12,48	37	19	39
Horas de capacitación promedio por nivel E: Gerentes de Área	24	37,72	13	9,16	20	42	72
Horas de capacitación promedio por nivel F: Gerentes/Directores División	24	13,64	11	7,15	25	36	35

•Índice de Rotación: disminuyó 9% vs el resultado del 2011, y 4,4% vs la meta planteada.

•Índice de Rotación Calificado: se entrevistó a los supervisores de los 97 colaboradores que dejaron la institución en el 2012, para entender su apreciación frente a la salida del personal.

Los resultados muestran que las salidas lamentables para la institución fueron tan sólo el 8,16% del total de los colaboradores. Dado que este índice es significativamente menor al índice rotación general, el resultado es alentador y muestra que son escasos los talentos que se retiran de la institución.

•Beneficios sociales: la inversión anual ascendió a USD 1.8 millones, 22,55% más que el 2011, a pesar de que no pudimos cumplir la meta.

Indicadores claves de RSE

Bienestar laboral que se debe traducir en mejores niveles de clima laboral y menores niveles de ausentismoy días perdidos de trabajo						
	Meta 2013	Resultado 2012	Meta 2012	Resultado 2011	Resultado 2010	Resultado 2009
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	12,34%	14,08%	16%	13,95%	15,60%	15,53%
Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	30	42,34	18	12,98	28,67	28
Horas promedio de capacitación anual por colaborador	7,5	7,64	6	4,70	7,48	7
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador capacitado	3	3	3	nr	3	nr
Índice de Permanencia (promedio en años)	7,5	7,23	7	6,82	7,00	6,61
Incremento / Decremento de personas en el año	1%	1,67%	1%	1,30%	6,78%	0,41%
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) ++	17%	18,17%	19%	19,96%	18,76%	22,98%
Índice de rotación calificada (indica el personal cuya salida fue lamentable frente al total de colaboradores)+	8,16%	8,16%	nd	nd	nd	nd
Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización)	6%	6,70%	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%	1,11%	1%	1%	1,16%	1,32%
Índice de Compromiso	82	82	nd	nd	nd	nd

+ Calculado con el número de colaboradores con contrato fijo /++ Calculado con el promedio de colaboradores / nr: no se realizó ninguna capacitación / nd: indicador definido en el 2012

•**Tasa de enfermedades y de accidentes:** hemos experimentado una reducción en el número de accidentes gracias a las constantes capacitaciones de seguridad que impartimos.

Tasa de enfermedades y de accidentes

	2012	2011	2010
Tasa de enfermedades profesionales	4,02	3,10	1,47
Número de accidentes laborales	2	4	0
Tasa de accidentes	0,37	0,73	0

Beneficios adicionales a los establecidos por ley

Beneficios adicionales

	2011		2012	
	Colaborador contrato fijo	Colaborador contrato temporal	Colaborador contrato fijo	Colaborador contrato temporal
La empresa asume el pago del aporte personal al IESS	x	x	x	x
Reembolso por gasto de guarderías	x		x	
Comisariato/Tarjeta fybeca, tarjeta supermaxi, tarjeta comisariato	x		x	
Accesibilidad a villas vacacionales en la Playa	x		x	
Entrega de uniformes	x	x	x	x
Capacitación al personal	x	x	x	x
Seguro de vida y accidentes, adicional al del IESS	x		x	
Alimentación y refrigerios	x	x	x	x
Vacaciones 15 días laborales y no calendarios como dice la ley	x	x	x	x

En la información presentada en la Memoria del año pasado involuntariamente se omitió reportar dos beneficios que tienen los colaboradores con contrato temporal: el pago del aporte personal al IESS y los 15 días laborales de vacaciones.

Fondo privado de jubilación y cesantía (1)

	2012	2011	2010	2009	2008
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Cesantía	3,61%	3,57%	6,95%	7,97%	10,19%
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación	28,43%	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;jsessionid=ZIW1IRKB0MRPZQFIDNSSFEQ#/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-edad 2011-2012

cifras en unidades

Distribución del recurso humano por nivel - género 2011-2012

cifras en unidades

Rotación por género, edad y región

Personas que dejaron la empresa

Por género

Índice de rotación*

Por género, en porcentajes

Personas que dejaron la empresa

Por grupos de edad

Índice de rotación*

Por grupos de edad, cifras en porcentajes

(*) Los diferentes desgloses de los índices de rotación y días perdidos se calculan frente al total de los empleados.

Personas que dejaron la empresa

Por región

Índice de rotación*

Por región, cifras en porcentajes

Índice de días perdidos*

Por región, cifras en porcentajes

(*) Los diferentes desgloses de los índices de rotación y días perdidos se calculan frente al total de los empleados.

Compromisos para el 2013

• **Mupi Innova:** terminar de ejecutar los proyectos premiados el año pasado. Además, el programa buscará ideas para apoyar proyectos institucionales o para mejorar procesos al interior de la empresa para beneficio de los colaboradores.

• **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.

• **Riesgos Ergonómicos:** se procederá a cambiar los monitores antiguos por pantallas planas y regulables con el fin de mitigar este tipo de riesgos.

• **Clima Laboral:** continuar con la medición del índice de compromiso.

• **Percepción sobre principios de actuación:** contratar la consultoría definida el año anterior y realizar el estudio.

“Hacia una nueva era”

Proveedores

SOCIOS ESTRATÉGICOS, UNA ALIANZA PERMANENTE

6

Archivo Pasivo
BoxFile
Líderes

Mutualista Pichincha busca con sus proveedores, los siguientes objetivos:

- Establecer relaciones "ganar-ganar"
- Fomentar una cultura socialmente responsable
- Institucionalizar un círculo virtuoso de aprendizaje y de alianzas duraderas

Proceso institucionalizado: Mutualista Pichincha tiene un proceso de registro-calificación de sus proveedores con el fin de conocer los socios estratégicos con los cuales decide entablar relaciones.

El registro se lo hace a proveedores que facturan USD 10.000 o menos y consiste en un proceso pequeño en donde se registran los datos básicos del proveedor. Para aquellos que facturan de USD 10.001 hasta USD 99.999 al año, una empresa externa realiza un análisis económico, comercial y legal del proveedor y además, se le solicita llenar una encuesta para analizar sus prácticas y compromiso con la Responsabilidad Social. Para los proveedores que registran ingresos mayores a USD 100.000, se los califica igual que la categoría intermedia y se adiciona una visita a la empresa. Internamente se califican todas las encuestas de RSE y se selecciona las empresas que se visitarán, para en conjunto analizar los resultados obtenidos.

En el 2012 [46]

•Mejorando la calidad de la información: con el fin de mejorar la información presentada en el indicador de compras locales versus compras totales, se depuró el cálculo de este último para asegurar que la comparación sea con proveedores cuyo origen pueda ser de la localidad. Los resultados de los años anteriores también han sido modificados para su comparabilidad. En el 2012 las compras locales centralizadas en el área de compras representaron el 14% vs 16% en el 2011.

Total gasto de proveedores locales

/Total compras Mutualista Pichincha,

cifras en porcentajes

(46) El alcance de la información presentada corresponde a alrededor del 70% de los contratos firmados con proveedores y que están centralizados en el área de compras. En este año se implementará un software del proceso de compras institucionales lo que permitirá tener una información más depurada.

• **Promoviendo el cumplimiento del código de ética y principios de RSE:** incrementamos el número de contratos firmados, con estas cláusulas, al 86%, lo que representó 16% más que el 2011 logrando sobrepasar la meta propuesta.

Total de contratos firmados

Proveedores con cláusula de RSE / Total contratos firmados con proveedores

cifras en porcentajes

•**Evaluando prácticas de RSE:** el 97% de las empresas y/o personas naturales que solicitaron ser calificados como proveedores, llenaron la encuesta de Responsabilidad Social, mostrando un incremento del 14% con relación al 2011.

El proceso de calificación de encuestas fluyó mucho más rápido este año tras la contratación de una nueva integrante al equipo, lo que permitió calificar el total de encuestas que habían estado rezagadas. En este proceso advertimos que para dos categorías de proveedores la encuesta no era idónea, en el 2013, subsanaremos este vacío.

Total de proveedores calificados

Bajo optica de RSE / Total proveedores calificados

cifras en porcentajes

•Inculcando una cultura de RSE: mantuvimos reuniones sobre los resultados de la encuesta de RSE con 4 importantes proveedores de la institución. La acogida fue muy buena mostrando el cada vez mayor interés de las empresas ecuatorianas, por alinear sus prácticas a estándares internacionales de responsabilidad social.

Total de proveedores visitados

y evaluados bajo óptica de RSE / Total proveedores encuestados activos

•Más allá de los acuerdos comerciales: firmamos con FESA Ecuador un convenio para que distribuyan sólo papel que provenga de la caña de azúcar y reutilizar las cajas de cartón en las que se entregan pedidos masivos.

Compromisos para el 2013

•Impulsando la RSE: visitaremos 8 proveedores, de entre los más importantes, para en conjunto evaluar los resultados de la encuesta de RSE.

• Adaptación de encuestas a proveedores: desarrollaremos dos modelos de encuestas nuevas para garantizar que todos los proveedores reciban una encuesta que se aplique a sus servicios y naturaleza legal.

“Hacia una nueva era”

Panecons S.A.

INNOVACIÓN EN PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN, UN COMPROMISO PERMANENTE

7

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.[47], siendo su principal actividad la producción industrial de paneles y sus accesorios respectivos, destinados a la industria de la construcción, bajo la tecnología y sistema constructivo EMME-DUE[48]. Su operación está regulada por el control de la Superintendencia de Compañías, y su sede principal es la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

16.889
m2 de paneles exportados

309.796
m2 vendidos

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.

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

(47) Mutualista Pichincha aportó con el 70% del capital y M2 Panamá Inc. con el 30%.
(48) Visite la página web: http://www.mdue.it/es/1/home.html

1

2

5

6

4

8

1.- Aeropuerto Seimour, Isla Baltra en Galápagos
2 y 3.- Plaza Lagos Town Center, Samborondón- Guayaquil
4.- Conjunto Lagos del Batán, Samborondón- Guayaquil
5.- Conjunto Riberas del Batán, Samborondón- Guayaquil
6.-Conjunto Las Cumbres, Cumbayá- Quito
7.- Edificio Piave, Quito
8.- Hotel Mashpi Lodge, Nanegalito

"Llegamos a los segmentos más exigentes del mercado"

Conformación del Directorio

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 Candiracci

Filosofía Institucional

En la planeación estratégica, realizada en marzo del 2012, se definió una nueva misión, visión y valores para que pueda acompañar los nuevos objetivos estratégicos de la compañía.

Misión:

Elaborar y comercializar productos y servicios innovadores para el sector de la construcción que brindan seguridad, confort, calidad y economía con bajo impacto ambiental, dirigidos a clientes de Ecuador, Perú, y mercados de Latinoamérica, generando rentabilidad financiera y social.

Visión:

Ser líder en el mercado de soluciones alternativas de construcción en Ecuador y Perú, contribuyendo con la calidad de vida y el cuidado del medio ambiente.

Valores:

- **Enfoque al cliente**
- **Orientación a resultados**
- **Trabajo en equipo**
- **Sentido de Pertenencia**

Objetivos Estratégicos:

- **Lograr participación en el mercado de tabiquería**
- **Disponer de un modelo de generación de valor al cliente**
- **Lograr crecimiento en ventas en todas las líneas**
- **Disponer de procesos eficientes para soportar la operación**

Producto y Mercado

Producto: producimos y comercializamos el sistema EMMEDUE (M2) bajo la marca Hormi2[49]. 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 Poli Estireno Expandido (EPS) de alta densidad. 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[50]. Adicionalmente, tiene ventajas en la rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construcción[51].

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 m2/día de panel por turno de trabajo.

Mercado: las fortalezas del sistema lo hacen muy útil para cualquier tipo de edificación, desde viviendas pequeñas individuales hasta edificios de 5 pisos cuando es usado en forma estructural integral. En edificaciones de gran altura, las paredes de Hormi2 al ser utilizadas como tabiquerías facilitan el proceso constructivo y generan además, disminución en tiempos de ejecución, peso y costos en la estructura.

Ampliando nuestra cobertura geográfica: se creó una oficina para ventas en la ciudad de Guayaquil donde actualmente contamos con una Representante de Ventas y una Secretaria.

1.000m2/día
de panel por turno de trabajo, es la capacidad de producción de nuestras plantas

(49) Ver la página web: www.hormi2.com
(50) Ver más información sobre el sistema constructivo en la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/122/
(51) Referirse a las diferentes certificaciones con las que cuenta en la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html;jsessionid=CVKFEB5VMP4DFQFIDNSSFEQ#/124/

302.635m2
de paneles fabricados en el 2012

Logros 2012

Ventas: el total de ventas superó en 40% en términos de m2 de paneles y en casi un 58% los presupuestos aprobados.

•Producción: se fabricaron 302.635 m2 de paneles en el 2012. Al momento se han producido más de 1.500.000 de m2 de paneles desde que se inició la operación.

• Hormi2 en Norma Ecuatoriana de la Construcción: tal como nos habíamos propuestos, a finales del 2012 logramos incluir al sistema constructivo Hormi2 dentro de la Norma Ecuatoriana de la Construcción en el capítulo 10, bajo el acápite que corresponde a muros portantes con alma de poliestireno.

• Uso de la tecnología en aeropuertos: Corporación América está realizando la construcción del aeropuerto de Baltra en las Islas Galápagos, el cual ha sido construido con altos estándares ambientales internacionales, para alcanzar la certificación LEED Nivel Oro. Hormi2 fue escogido como material de construcción debido a sus grandes cualidades y beneficios ambientales, se utilizaron 7.950 metros cuadrados de paneles de diferentes tipos y dimensiones y 10.250 accesorios. Por otra parte, en el caso del nuevo aeropuerto de Quito, se utilizaron toneladas de EPS para trabajos de las cubiertas de las zonas de embarque de pasajeros.

• Trabajando de la mano con el Gobierno: se logró ingresar en varios proyectos del Gobierno, especialmente en la ciudad de Guayaquil con la construcción de las Unidades de Policía Comunitaria.

• Hito en Guayaquil: se construyó el proyecto Plaza Lagos Town Center, ubicado en el km 6,5 vía a Samborondón en la ciudad de Guayaquil. Es una construcción urbana con un concepto diferente, donde se integran tiendas, cafés, restaurantes, oficinas y un complejo de apartamentos, todos situados alrededor de una plaza; consiste en una construcción de mamposterías donde se utilizaron 40.874,92 m2 de paneles.

• Innovación continua: se concretó el proyecto para desarrollar un panel de tabiquería al que denominamos Hormiwall, 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 lograr una presencia masiva en proyectos que podrían usar el panel con este propósito de paredes de relleno.

Proyectos en desarrollo

Buscando mayor eficiencia: con el fin de ofrecer soluciones modulares que permitan mayor rapidez constructiva sin perder la capacidad de resistencia que el sistema Hormi2 posee, se están desarrollando elementos prefabricados de hormigón listos para ser llevados a obra y colocarlos directamente en la construcción. Las pruebas a las que están siendo sometidos estos paneles son muy exigentes y se están llevando a cabo en el Laboratorio de la Politécnica Nacional. En Noviembre del 2012, para la XVII Bienal Panamericana de Arquitectura de Quito, se construyó la primera obra con los prototipos de estos paneles obteniendo muy buenos resultados. Esperamos que se concluya con las pruebas de laboratorio y poder realizar el lanzamiento de este nuevo producto.

•**Homologación en Chile:** EMMEDUE Italia solicitó el soporte de PANECONS S.A. para realizar las acciones técnicas requeridas para conseguir la Homologación del Sistema Constructivo EMMEDUE en Chile, por lo cual se han realizado las revisiones y visitas a los organismos rectores de este asunto. Al momento estamos a la espera de conseguir la autorización para el desarrollo de las pruebas en los laboratorios y obtener esta homologación, que permitirá una comercialización en ese país.

Cambios significativos entre el 2011 y 2012

• A finales del 2012 se incorporó la posición de Subgerencia General en la estructura de Panecons, para poder impulsar el crecimiento de nuestra filial en Perú sin descuidar las operaciones en Ecuador.

• Se fortalecieron las estructuras internas de las áreas técnicas y administrativas para lograr un soporte frente a los niveles de crecimiento que se están generando en esta nueva etapa de PANECONS.

• Se realizó una Planeación Estratégica en marzo del 2012, en la cual se modificó la misión y visión de la empresa, y se decidió incorporar cuatro valores.

• En la contabilidad del 2012 se incorporó la aplicación de las normas contables NIIF, debido a que la normativa ecuatoriana decidió migrar a normas contables internacionales.

• Se realizó un aporte de capital fresco y cesión de acciones en PANECONS S.A., luego de lo cual la participación accionaria quedó de la siguiente manera: Mutualista Pichincha posee el 68,34%, ACP Vivencia S.A. 26,56%, y Technology Property Corp TPC el 5,10%.

Características organizacionales[52]

Estructura

(52) Este año tampoco incluiremos las cifras de la actividad de la filial en el Perú, pues todavía su actividad está en etapa incipiente.

Colaboradores

Composición por género y ciudad

cifras en unidades

Principales cifras e indicadores 2012 [53]

Resultados

Cifras en miles de dólares

	2008	2009	2010	2011	2012
RESULTADOS					
Activo	2.436	6.019	6.936	8.476	9.602
Pasivo	663	2.948	4.088	5.213	6.045
Patrimonio	1.773	3.071	2.848	3.263	3.557
RESULTADOS EN M2					
Producción	186.109	140.219	135.381	339.763	302.635
Ventas totales	178.795	138.357	146.686	309.202	309.796
Exportaciones	26.235	20.000	8.595	20.916	16.889

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.

(53) En el Anexo 3 se presentan los Estados Financieros Consolidados de Mutualista Pichincha y Subsidiaria: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf

Desempeño Económico

Principales indicadores de desempeño económico

	INDICADORES	2012	2011	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	74,01%	88,65%	101,64%	92,53%
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	5,75%	4,19%	0,82%	0,42%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	9,34%	6,94%	5,90%	14,72%
	Total valor económico retenido / total ingresos	10,90%	0,22%	-8,35%	-7,67%
	Total ingresos	100%	100%	100%	100%
	INDICADORES	**2012**	**2011**	**2010**	**2009**
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	4.068.790,66	5.772.562,36	5.460.831,45	2.293.390,00
	Total inversiones en la comunidad	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	315.824,66	272.831,99	43.992,34	10.379,58
	Total pagos a proveedores de capital	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados	513.206,47	451.996,65	316.854,21	364.795,87
	Total valor económico retenido	599.454,21	14.298,00	-448.705,00	-190.012,00
	Total ingresos	**5.497.276**	**6.511.689**	**5.372.973**	**2.478.553**

• **Mayores ingresos:** en el año 2012 se procedió a aplicar las NIIF a la contabilidad, lo cual ocasionó redistribuciones y cambios contables de algunos rubros, específicamente se incrementaron los activos fijos y se redujo el gasto, esto produjo una gran variación en el valor económico retenido, el cual se incrementa de manera importante. Creemos que la aplicación de estas normas es un paso significativo en la administración de la empresa, puesto que eleva a estándares contables internacionales los registros de información.

• **Mayores impuestos:** el estado recibió 16% más que el 2011.

• **Más Remuneración y Beneficios:** se invirtió 14% más que lo registrado en el 2011.

• **Más eficiencia:** logramos reducir los costos operativos en un 30% con respecto al 2011.

• **Proveedores locales:** incrementamos en 17 puntos porcentuales las compras locales, es decir aquellas que se realizan a proveedores ecuatorianos.

Total compras a proveedores

nacionales / total compras proveedores, cifras en porcentajes

Desempeño ambiental

Durante el 2012, continuamos midiendo y controlando los efectos ambientales y sociales de nuestra producción industrial, cuyos resultados han sido satisfactorios hasta la fecha:

Indicadores de desempeño ambiental

INDICADORES	2012			2011			2010			2009		
ASPECTO: MATERIALES												
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	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP
	910.026,2	372.975	2.378,5	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	49.277 Kg de poliestireno reprocesado (4.106m3= 4.106,417 litros), representa el 13,2% con relación a la materia prima usada			48,493 Kg de poliestireno reprocesado (4.627,3 m3 = 4.627,333 litros) representa el 12,7% con relación a la materia prima usada			11.984kg de poliestileno (998,7m3=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 mmbtu	2.378,5 mmbtu de GLP			2.854,8 mmbtu de GLP			1,263,3 mmbtu de GLP			1.236,6 mmbtu de GLP		
Consumo directo de energía en GJ	2,51			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	0,87			0,83			0,94			0,87		
Total consumo de energía en GJ por m2 de producción de paneles (1)	0,00314			0,00299			0,00338			0,00315		
Variación de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia sobre el total de consumo (variación porcentual de GJ) (2)	5%			-11%			7%			Nd		
Total gastado en USD por consumo de energía en la planta	29.931,60			27.601,53			11.579,65			13.200,96		
Total gastado en USD en energía por m2 de producción de paneles	0,10			0,08			0,09			0,09		
Total consumo en GJ de energía renovable (3)	548,82			Nd			Nd			Nd		
Total consumo en GJ de energía no renovable (3)	402,01			Nd			Nd			Nd		
ASPECTO: AGUA												
Total consumo de m3 de agua por m2 de producción	0,00972			0,00740			0,02			0,02		
Consumo de litros de agua en el proceso productivo por kg de bloques fabricados	4,11887			Nd			Nd			Nd		
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 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)			CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)		
	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO_2	Óxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO_2	Óxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	óxidos de Azufre SO_2	óxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	óxidos de Azufre SO_2	oxidos de NitrógenoN O y NO_2	Monóxido de Carbono CO
	7,4	1,7	155,1	0,4	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				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio			
	1,6	85	1.304,4	220,2	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) (4)	9	17	242	42	11,2	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	0,30%			0,52%			0,72%			0,44%		
Total Kg de productos reciclados	Cartón	Poliestireno		Cartón	Poliestireno		Cartón	Poliestireno		Cartón	Poliestireno	
	0	49.277kg		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, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSSFinal, 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 este último puede tener variaciones de precio, que es una variable que no controlamos.
(3) Se trata de energía proveniente de fuentes hidroeléctricas (57,72%), y de fuentes termoeléctricas y otras (42,28%). Información tomada del CENACE pág. web http://www.cenace.or.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=68&itemid=59. El CENACE no posee información de años anteriores.
(4) Factores de conversión tomados de la Guía Metodológica para la Estimación de Emisiones Atmosféricas 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.
Se encontró un error en el cálculo de emisiones significativas al aire (Kg) de Material Particulado y se corrigió el valor en el 2011.
Nd: No disponible

• **Generación de gases:** hemos logrado disminuir las emisiones de gases de material particulado y óxidos de azufre frente a lo reportado en el 2011. En el 2013 se realizarán esfuerzos para también disminuir los gases de óxidos de nitrógeno y monóxido de carbono.

• **Gestión Ambiental:** se invirtió USD 7.220,07, un 45% más que en el 2011, en un manejo adecuado de desechos, análisis de agua y suelo, ruido interno y externo, medición de emisiones de gases y descargas líquidas, fumigación, entre otros.

• **Huella de carbono:** al igual que Mutualista Pichincha, seguimos reportando nuestro impacto ambiental. Los resultados muestran una disminución del 5,8% en la huella global, mientras que en la huella por colaboradores tuvo un aumento del 0,3%, con respecto al 2011.

Huella de carbono

Huella de Carbono 2012 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)					Huella de Carbono 2011 (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			3,67	0,68	Viajes Nacionales			2,94	0,54
Viajes Internacionales			6,39	1,18	Viajes Internacionales			12,27	2,26
Transporte de producto final al cliente			140,21	26,90	Transporte de producto final al cliente			128,11	24,58
Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	4,78			0,91	Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	3,65			0,70
Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	5,98			1,06	Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	3,45			0,61
Consumo indirecto de energía		149,70			Consumo indirecto de energía		160,04		
Consumo directo de energía	150			19	Consumo directo de energía	180			22
Total Consumo	**160,42**	**149,70**	**150,27**	**49,47**	**Total Consumo**	**186,72**	**160,04**	**143,32**	**51,19**
Huella de Carbono PANECONS				**509,86**	**Huella de Carbono PANECONS**				**541,27**
Huella de Carbono por colaborador				**11,08**	**Huella de Carbono por colaborador**				**11,05**

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 datos de la Huella de Carbono por colaborador del 2011 han sido recalculados en base al número de colaboradores al 31 de diciembre del 2011

Desempeño Social: Nuestros colaboradores

25

26

Los elementos esenciales de nuestra gestión son los siguientes:

- Garantizar la libertad e iniciativa a todos los derechos 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.

Principales indicadores

Indicadores claves del RSE

	RESULTADOS			
	2012	2011	2010	2009
Contrato Fijo	46	49	28	30
Contrato Temporal	0	0	0	0
Contrato por Horas	0	0	0	0
Número total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores (1)	93%	94%	93%	97%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores (1)	17%	17%	21,6%	22,9%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,18%	0	0,32%	1,69%
Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	17,03	nd	nd	nd
Horas promedio de capacitación anual por colaborador	36,22	nd	nd	nd
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	0	0	1,3	nr
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) (1)	20%	10%	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) (1)	48%	29%	7,42%	3,33%
Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborables al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización) (1)	0,78%	0,88%	0,73%	0,41%
Índice de participación de mujeres en el equipo gerencial	57%	50%	40%	40%

(1) Los indicadores han sido calculados en base al número de colaboradores con contrato fijo.
El número de colaboradores con contrato fijo presentado en el 2011 fue recalculado por tal razón los valores presentados varían de los publicados en la Memoria de Sostenibilidad 2011.
nd: indicador definido en el 2012
nr: no se realizó ninguna capacitación

• **Generación de empleo:** al finalizar el año 2012, PANECONS cuenta con 46 colaboradores bajo contrato fijo, y el 93% es originario de la misma localidad en la cual trabaja.

• **Capacitación:** se invirtió en cursos referentes a Salud y Seguridad Ocupacional y Primeros Auxilios para todo el personal. En el 2013 se tiene previsto seguir invirtiendo en capacitación.

• **Días perdidos:** presenta una disminución del 12%

• **Beneficios adicionales a los establecidos por ley:** los beneficios adicionales al personal se han mantenido en su gran mayoría. Los cambios se dieron con la incorporación del uniforme a todo el personal y el seguro de vida fue eliminado ya que la nueva empresa con la que trabajamos no ofrece este servicio.

Beneficios adicionales

		2011	2012
1	Todo el personal	Seguro de asistencia médica particular	Seguro de asistencia médica particular
2	Personal administrativo	Seguro de vida	
3	Personal operativo	Variable calificado de comportamiento	Variable calificado de comportamiento
4	Personal operativo	Variable de producción	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	Telefonía celular
10	Todo el personal		Uniformes empresariales

Mejorando continuamente

• **Incursionando en salud y seguridad ocupacional:** se desarrollaron planes de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, y se actualizaron las brigadas de primeros auxilios, incendios y evacuación. Además, se realizaron exámenes pre ocupacionales relacionados con enfermedades profesionales y chequeos preventivos con el apoyo del Departamento Médico de Mutualista Pichincha, para un mejor control de la salud de nuestros colaboradores.

• **Encuesta de Clima laboral:** se realizó la encuesta, la misma que arrojó resultados satisfactorios para la organización; el 72,71% del personal expresó tener un sentido de pertenencia con Panecons. El siguiente paso será la divulgación de los resultados en todas las áreas de Quito y Latacunga, con el objetivo de corregir debilidades y consolidar fortalezas.

• **Gestión de Procesos:** se incorporó una Asistente para el Área de Gestión de Procesos quien brindará apoyo para la Certificación ISO 9001-2008, con el apoyo de personal del área de Procesos de Mutualista Pichincha; además brindará soporte en temas como Medio Ambiente, y Salud y Seguridad Ocupacional.

Compromisos para el 2013

• **Planeación Estratégica:** dar continuidad a la Planeación Estratégica 2012 en la ejecución y cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.

• **Certificación Norma ISO 9001-2008:** como resultado de los puntos estratégicos fijados, se ha definido que se debe conseguir la certificación ISO 9001-2008 al proceso de producción de planta.

• **Auditoría Ambiental:** realización de la auditoría ambiental para la planta en Latacunga.

• **Salud y Seguridad Ocupacional:** luego de incorporar al responsable de esta gestión, se procederá a solicitar la aprobación del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

• **Apoyo a la Comunidad:** se ha previsto apoyar a la Cruz Roja en la ciudad de Latacunga, para lo cual se espera tener definido el proyecto a trabajar.

“Hacia una nueva era”

Sociedad

APOYO A LA COMUNIDAD, HECHOS MÁS QUE PALABRAS

8

Misión Sollan

Mutualista Pichincha quiere devolver a la sociedad una parte de lo que ella le ha ayudado a generar y, demuestra con hechos concretos su compromiso.

Deber cumplido

Por su quincuagésimo aniversario Mutualista Pichincha decidió donar viviendas, una por cada año de vida, a familias a quienes este hecho les podría marcar una verdadera diferencia en sus vidas. Durante el año 2012, en conjunto con la Vicepresidencia de la República, entregó 50[54] casas, debidamente acondicionadas a las necesidades de personas con discapacidades identificadas por la Misión Manuela Espejo.

Un sueño hecho realidad

"Antes vivíamos en un espacio muy pequeño en la casa de mis padres, pero hoy gracias a la Mutualista hemos podido hacer realidad nuestro sueño de tener un espacio propio", comentó Mayra Meneses, madre de Cristopher de siete años de edad que sufre de parálisis cerebral y retraso mental[55].

Cristofer Meneses Beltrán

Una nueva vida

"Gracias a Dios por esta bendición, no saben cuánto ayudará a nuestra familia, Carlitos ya se da cuenta de lo que está pasando y está ansioso por vivir en la casa nueva", agregó Jenny Lozano, madre de Carlos Haro Lozano, uno de los beneficiarios en Babahoyo, que tiene 28 años sin embargo su capacidad intelectual se asemeja a la de un niño de 12 años[56].

Carlos Haro Lozano

Este hecho no sólo marcó la diferencia en los beneficiarios, sino también en los colaboradores y directivos de la MUPI, convirtiéndose en un factor de motivación y orgullo el ser parte de una institución que definitivamente va más allá del rédito financiero.

(54) La última casa fue entregada en enero del 2013.
(55) Tomado de la siguiente página web: http://periodismoecuador.com/2012/05/11/mutualista-pichincha-dona-50-casas/
(56) Tomado de la siguiente página web: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/Documentos/Noticias/10-05-12.pdf;jsessionid=YHRRTGNRWWGTHQFIDNSSFEQ

Ejecutando nuestra política social[57]

21%
de la utilidad neta se invirtió en la comunidad

37%
se invirtió en Vivienda Social

60%
se invirtió en desarrollo social

3%
se invirtió en desarrollo cultural

Colaboradores más comprometidos

En este año continuamos con nuestro programa de voluntariado corporativo: Mupi Voluntario. Realizamos 2 talleres de sensibilización/capacitación en "Valores para la convivencia y cuidado del medio ambiente" y "Creación de microempresas caseras", uno en la ciudad de Quito y otro en la ciudad de Manta.

547
beneficiarios (423 estudiantes y 124 padres de familia)

22 MUPI
voluntarios: 12 de agencias del sur de Quito y 10 de agencia Manta

El 95%
de los beneficiarios calificaron los talleres entre excelentes y muy buenos

Nuevamente, las evaluaciones fueron altamente satisfactorias, corroborando el gran compromiso y profesionalismo de los MUPI Voluntarios y de los colaboradores de Fundación Bien-Estar; así como, el interés de las autoridades de los planteles estudiantiles, de los propios estudiantes y de sus padres de familia en las temáticas propuestas.
Desde su implementación, los resultados acumulados son:

1.108
beneficiarios (828 alumnos y 280 padres de familia)

48 MUPI
voluntarios, 46 que realizaron capacitaciones

El 96%
de los beneficiarios calificaron los talleres entre excelentes y muy buenos

Estamos muy satisfechos con lo alcanzado y continuaremos impulsando estos programas.

(57) Para conocer los objetivos de nuestra política social referirse a nuestra 5ta Memoria de Sostenibilidad en: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2011/memoriadesostenibilidad2011.html#/106/

28

Fundación Bien-Estar

Buena Vecindad Urbana: asistencia técnica a un total de 9 conjuntos residenciales (8 de Mutualista Pichincha), mediante la puesta en marcha de 56 intervenciones, beneficiando a 423 familias. Resaltamos la puesta en marcha del Programa de Acompañamiento Social a favor de las primeras 200 familias que comenzaron a habitar en uno de los mayores macro proyectos de vivienda de interés social llevado a cabo, entre otros, por Mutualista Pichincha y el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, llamado Ciudad Victoria y ubicado en zonas marginales de la Ciudad de Guayaquil.

Aporte a la organización para las buenas prácticas de buena vecindad

y medio ambiente, através de la Fundación Bien-estar

Indicadores claves de RSE	Metas		Metas	Resultados			
	2013	2012	2012	2011	2010	2009	2008
Numero total de personas capacitadas en programa Buena Vecindad/# total de personas que viven en los conjuntos habitacionales en los cuales se realizó la capacitación	90%	89%	95%	91%	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	100%	100%	93%	93%	81%	83%	71%
Número total de familias capacitadas en programas Buena Vecindad Rural	136	0	136	0	555	516	nd

ND: no disponible para ese año

• **Referente en Vivienda de Interés Social:** con el objeto de seguir posicionando a la Fundación Bien-Estar como un referente de opinión sobre la temática, realizamos el Primer Encuentro Internacional entre las ciudades de Medellín y Quito, en el cual participaron el Sr. Alcalde de Quito, el Sr. Ministro de Vivienda y Desarrollo Urbano, las más altas autoridades de la Empresa de Desarrollo Urbano de Medellín, y aproximadamente 80 actores viviendistas públicos, privados, gremiales y académicos, conocedores del tema urbano y de vivienda en el país. Es grato mencionar, que la organización de este evento, cristalizó la firma del Convenio de Hermandad entre las ciudades de Quito y Medellín, siendo éste el primer evento realizado del mencionado convenio, para bien de nuestra ciudad capital. Dado el valor académico y profesional del evento, se realizó una publicación en formato DVD, que recogió todas y cada una de las conferencias realizadas.

• **Comprometidos con los Jubilados de Mutualista Pichincha:** realización de un Taller de Formación en Administración Condominial a 20 jubilados de la MUPI, varios de los cuales han manifestado su intención de ofrecer sus servicios como administradores, a favor de conjuntos inmobiliarios de Mutualista Pichincha.

• **Colina del Rosal: vivienda de interés social**[58]: el inicio de construcción se aplazó en vista de que los arquitectos seleccionados para la ejecución del proyecto renunciaron, por lo que se vio en la necesidad de convocar nuevamente a concurso de ofertas de construcción.

Inversiones para beneficio público

A través de dos convenios suscritos con el Municipio de Quito y empresas privadas, invertimos USD 52.091 para promover, en conjunto con la comunidad, el cuidado y mantenimiento de algunos espacios verdes y calles en el centro histórico de la ciudad.

Indicadores Claves

El total de inversión en la comunidad supera la meta planteada y esto obedece a que las casas donadas superaron el costo unitario presupuestado, a que se incrementó el monto presupuestado de las actividades de Fundación Bien-Estar, por el acompañamiento social al conjunto Ciudad Victoria, y, a que no se logró la utilidad neta presupuestada.

Las metas para el 2013, son inferiores a las planteadas para el 2012, y es porque éste fue un año especial de aniversario. El 2013, volveremos a los montos promedios de años anteriores.

(58) Referirse a la Memoria de Sostenibilidad 2010 para ver detalles del proyecto en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/144/

Aportes a la sociedad

Indicadores claves	Metas		Metas	Resultados			
	2013	2012	2012	2011	2010	2009	2008
Aportes a la comunidad/total utilidad del período (1)	5%	21%	12%	7%	7%	20%	10%
Aportes para el ámbito cultural/aportes a la comunidad	9%	3,0%	4%	9%	25%	8%	17%
Aportes para el ámbito social/aportes a la comunidad	18%	59,5%	65%	19%	23%	6%	11%
Aportes para el ámbito de la vivienda social/aportes a la comunidad	73%	36,6%	31%	69%	48%	86%	60%
Otros aportes/ aportes a la comunidad	0%	0,9%	0%	3%	3%	0%	12%
Aportes a la comunidad en especies/total aportes a la comunidad ++	0%	41%	41%	6%	26%	11%	nd
Aportes adicionales a Fundación Bien Estar que se carga a los proyectos de construcción **	0	0	0	0	140.000	na	na
Número de mts2 de construcción donados ++	0%	1.800,00	1.800,00	77	2.014,84	189,15	61,11
Número de colaboradores en actividades voluntarias/total colaboradores	4%	4,05%	4,46%	4,83%	0%	0,61%	0%

** 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. La última casa fue entregada en enero del 2013.

Compromiso para el 2013

Nuestra principal actividad será la revisión y análisis de nuestra política social. Queremos reflexionar sobre lo que hemos realizado, cómo lo hemos realizado, a través de quiénes lo hemos realizado y el impacto que hemos tenido.

Esta nueva era de la MUPI queremos empezar con una renovada política social.

“Hacia una nueva era”

Medio ambiente

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, UNA OBLIGACIÓN DE TODOS

9

Detrás de todo desarrollo económico, siempre hay un proceso de construcción activo y detrás de éste, siempre hay impactos ambientales. Por tal razón, el camino que nos hemos planteado para reducir el impacto ambiental de una de nuestras principales actividades, y mitigar el cambio climático, es la construcción sustentable. Construcción sustentable es utilizar prácticas que permitan minimizar el impacto ambiental de las obras en todas las fases del ciclo de vida de un edificio (planificación, diseño, construcción, utilización) mediante la aplicación de criterios de consumo de energía, utilización de materiales de menor impacto, gestión de residuos y agua, y bienestar dentro del espacio habitado.

Construcción Sustentable

Sistema de Evaluación Ambiental (SEA): concluimos el desarrollo de la herramienta de evaluación de impacto ambiental y social en las edificaciones, y vimos la necesidad que ésta esté al alcance de constructores, organismos de control, estudiantes, etc. para que todos quienes participamos en el sector inmobiliario, busquemos hacer de nuestra actividad una actividad responsable con el medio ambiente.

Con este propósito, participamos con nuestra herramienta en la Convocatoria de Proyectos de Responsabilidad Social realizada por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana (AHK) y GIZ (Agencia de la Cooperación al desarrollo del Estado Federal de Alemania), para co-financiar ideas innovadoras y de aporte en este ámbito. Nuestra propuesta fue una de las 3 ganadoras de entre más de 30 presentadas, demostrando el interés y la importancia de contar con un sistema de esta naturaleza.

El SEA fue desarrollado con base a una adaptación de las herramientas BREEAM[59] y LEED[60]. Ambas herramientas de certificación ambiental de edificaciones, son utilizadas a nivel mundial para avalar aquellas construcciones que cumplen con las mejores prácticas para reducción del impacto ambiental; sin embargo, estas herramientas están estructuradas para las realidades climáticas, tecnológicas y legislativas de donde fueron creadas, lo que hace que sean difíciles de aplicar en su totalidad en países como Ecuador.

Se crea entonces el SEA para ofrecer un sistema de evaluación de buenas prácticas ambientales para la vivienda, que permita valorarla en relación a las condiciones climáticas, geográficas, sociales y tecnológicas del Ecuador, superando las exigencias actuales de normativa, e incentivando la construcción sustentable.

(59)Visitar la página web del BREEAM para conocer más detalles de esta herramienta, http://www.breeam.org
(60)Visitar la página web del LEED para conocer más detalles de esta herramienta, http://www.usgbc.org/leed/

El SEA impulsa y fomenta la construcción sustentable, mediante:

• El uso eficiente de recursos naturales como energía, agua, materia prima.

• La reducción de la producción de CO2 en temas de energía y transporte.

• El desarrollo de áreas ya urbanizadas versus el crecimiento urbano hacia zonas rurales.

• La generación de espacios verdes y recreativos dentro de los proyectos inmobiliarios, entre otras.

Valora las mejores prácticas de **construcción sustentable,** otorgándoles créditos (puntos) al cumplimiento de cada una de ellas. El máximo puntaje posible es 100 distribuido en las siguientes secciones: suelo-ecología (10), transporte (10), salud y bienestar (17), agua (17), energía (12), deshechos (8), materiales (11), polución (5) y administración y proceso de la obra (10).

•Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES): en nuestra calidad de miembros del Directorio del CEES, hemos acompañado, participado y liderado las actividades de este gremio[61]. Entre las actividades importantes a destacar es la participación de algunos de nuestros funcionarios en el evento "LEED 201: CORE CONCEPTS AND STRATEGIES" organizado por el CEES.

• Declaración sobre el Capital Natural[62]: en calidad de miembros activos de UNEP-FI, firmamos conjuntamente con algunas instituciones financieras a nivel mundial, la Declaración sobre el Capital Natural, un compromiso voluntario cuyos objetivos, entre otros, son: entender mejor la relevancia e importancia del capital natural en la actividad financiera; apoyar el desarrollo de metodologías que pueden integrar los aspectos relacionados con el capital natural en el proceso de toma de decisiones de todos los productos y servicios financieros; y trabajar para la construcción de un consenso global para la integración del capital natural en la contabilidad del sector privado y en el proceso de toma de decisiones. Este compromiso fue lanzado en la Cumbre Mundial Río + 20.

• Midiendo la gestión ambiental responsable: En el 2007 realizamos las primeras auditorías ambientales en la fábrica Casa Lista y en proyectos de construcción, donde se estableció un punto de partida, recomendaciones, y planes de acción para mitigar los efectos negativos que podríamos estar generando con nuestra actividad. En el 2012, siendo fieles a nuestra política ambiental, realizamos nuevas auditorías ambientales a 2 de nuestros proyectos de construcción y a la fábrica Casa Lista para constatar los avances frente a la línea base establecida en el 2007. Como se desprende de la información a continuación, los avances son muy satisfactorios, presentando un incremento considerable en los indicadores, particularmente en los proyectos de construcción.

Indicador

	2012	2007
Resultado auditoría ambiental Proyecto de construcción: total conformidades/total observaciones	72,73%	22,58%
Resultado auditoría ambiental Casa Lista: total conformidades/total observaciones	71,69%	40,54%

Otras buenas prácticas ambientales y sociales en los proyectos de construcción: El 43% de nuestros proyectos en proceso de construcción contaron con planes de manejo ambiental o guía de prácticas ambientales, mostrando un incremento de 14 puntos porcentuales con relación al 2011.

El 92% de los proyectos propios son realizados con el sistema

(61)Visitar la página web del CEES para conocer más detalles sobre los fundadores, objetivos, etc.: http://cees-ecuador.org/
(62) Visitar la página web de Natural Capital Declaration para conocer más detalles de la iniciativa, http://www.naturalcapitaldeclaration.org/

constructivo HORMI2 y equivalen al 96% de lo metros cuadrados ofertados[63].

En Casa Lista el proceso de medición de escombros está institucionalizado, todos los proyectos de construcción envían sus escombros a botaderos autorizados por las respectivas Municipalidades. Además, Mutualista Pichincha es responsable de la gestión de los residuos en los proyectos propios, los cuales se detallan a continuación:

Manejo de escombros fábrica Casa Lista y proyectos de construcción

INDICADOR	Metas 2013	2012	Metas 2012	2011	2010	2009	2008
Total metros cúbicos de escombros gestionados en fábrica Casa Lista/total mts2 de construcción (1)	0,006	0,011	0,007	0,014	0,011	0,009	0,016
Total metros cúbicos de escombros en obras de construcción/total mts2 de construcción (corresponde al 50% de proyectos en el 2008, al 30% en el 2009 , al 21% en el 2010, al 14% en el 2011 y al 29% en el 2012)	0,30	0,14	0,03	0,03	0,53	0,52	0,32

(1) En el 2008 el círculo de los escombros corresponde a 10 meses

Eco eficiencia

Otro aspecto importante dentro de nuestra política ambiental es promover actividades que sensibilicen y capaciten a los colaboradores de la importancia de ahorrar recursos. Durante el 2012 realizamos las siguientes actividades:

• **Navidad Verde:** se lanzó un concurso denominado **"Da el Ejemplo"** para que las agencias y áreas decoren un espacio navideño con materiales reciclados y amigables con el medio ambiente. 192 colaboradores, distribuidos en 15 equipos, se inscribieron en el concurso. Cada uno demostró ingenio, conocimiento ambiental, habilidad y destrezas para recrear los diferentes ambientes navideños. Todos fuimos ganadores, pero sólo 3 equipos recibieron premios. Esta actividad demostró como poco a poco vamos introduciendo cambios en la cultura organizacional, y eso nos congratula sobre manera.

•**Capacitación:** el 58,38% de los colaboradores realizaron el e-learning sobre prácticas de Eco-eficiencia, y el promedio de calificación por colaborador capacitado alcanzó 8,95 sobre 10.

• **Campaña de sensibilización:** el comité de RSE aprobó una campaña de Eco eficiencia cuya primera actividad fue el lanzamiento del concurso Navidad Verde. En el 2013 vamos a desarrollar una serie de actividades que sigan promoviendo una cultura organizacional consciente de sus responsabilidades frente al medio ambiente.

• **Reciclaje:** continuamos con el proceso institucionalizado de enviar material a reciclar y en el 2013 vamos a incorporar a las agencias locales y regionales en el proceso. Adicionalmente, por primera vez reciclamos chatarra ferrosa, es decir todo material de cómputo, teléfono y mobiliario que no estaba en condiciones para ser donado. Reciclamos más de 1,64 toneladas de estos materiales.

•**Resultados:** a pesar de que en general no se lograron cumplir las metas propuestas, resaltamos que el consumo de agua por colaborador disminuyó en 6%, y el material enviado a reciclar aumentó en 53%; en estos dos indicadores sobrepasamos la meta establecida. Como lo mencionamos en la Memoria anterior, estamos conscientes que estas metas han sido poco realistas y muy ambiciosas, razón por la cual no hemos podido cumplirlas. Para este año hemos querido ser más objetivos y nos hemos planteado una disminución de aproximadamente 5% en la mayoría de indicadores y en los restantes, mantener el resultado del 2012.

(63) Ver los beneficios ambientales del sistema en el capítulo 7: Panecons.

Principales indicadores de desempeño ambiental

SUMINISTROS	Metas 2013	2012	Metas 2012	2011	2010	2009	2008	2007
Total consumo de suministros por colaborador (en USD) (1)	$ 298,37	$ 317,89	$ 278,81	$ 340,32	$ 360,45	$ 262,66	$ 145,69	ND
PAPEL								
Total hojas de papel para consumo interno por colaborador	3.866	3.943	2.269	3.418	3.252	2.299	3.935	4.032
Total hojas de papel consumidas por operaciones con clientes	23	24	20	22	25	23	32	ND
Total hojas de papel consumidas por transacción	1,35	1,37	1,10	1,26	1,30	1,15	1,66	1,33
Total hojas de papel consumidas por colaborador, en el año	11.080	11.284	9.294	10.600	11.196	9.487	13.301	10.807
ENERGÍA								
Total gastado en USD en consumo de energía (2)	$ 152.517	$ 152.517	$ 126.300	$ 139.007	$ 126.297	$ 133.760	$ 154.210	$ 175.370
Total gastado en energía/total colaboradores (2)	$ 275,80	$ 280,88	$ 235	$ 258	$ 238	$ 270	$ 313	$ 341
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores (2)	2.759,46	2.810,27	2.416,36	2.465,13	2.457,98	2.761,36	2.981,82	ND
Total consumo en GJ de energía/total colaboradores (3)	9,93	10,12	8,70	8,87	8,85	9,94	10,73	ND
AGUA								
Total consumo de agua en m3 por colaborador	19,00	19,90	20,05	21,20	18,62	24,21	38,81	ND
RECICLAJE								
Número d toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	84%	83,83%	100%	61,54%	100%	100%	77,52%	A
Total de toneladas métricas de materiales enviados a reciclar (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra ferrosa)/total colaboradores (4)	0,0061	0,0062	0,0041	0,0041	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) Los pisos del edificio Matriz, dado que antes pertenecían a diferentes empresas, tenían un medidor de luz individual. Para poder contar con una sóla planilla de Mutuaista se decidió, en junio del 2011, eliminar los medidores individuales y tener un sólo medidor para el edificio matriz. Para oficinas ajenas a Mutualista Pichincha y áreas comunales, se definió cobrar un valor fijo mensual de energía eléctrica a los copropietarios. Este valor nunca fue restado, ni en dólares ni en kilowatios, a los rubros presentados desde el segundo semestre del 2011. Por tal razón, los valores de energía del 2011 difieren con los publicados en la Memoria 2011.
(3) La transformación de Kwh a GJ se ha realizado en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSSFinal, página 8
(4) Desde el 2012 estamos reciclando chatarra ferrosa, es decir equipos de cómputo, teléfono y mobiliario que no esta en condiciones para ser donado e incorporando las toneladas recicladas en este indicador. Se ha corregido la cifra de toners entregados a reciclaje en el 2011.
ND: no disponible para ese año / A: en análisis para ese año

Consumo indirecto de energía

	2012
Total consumo en GJ de energía renovable	3.170,68
Total consumo en GJ de energía no renovable	2.322,91

Se trata de energía proveniente de fuentes hidroeléctricas (57,72%), y de fuentes termoeléctricas y otras (42,28%). Información tomada del CENACE página web http://www.cenace.org.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=68&itemid=59.
El CENACE no posee información de años anteriores.

Huella de Carbono:

Los resultados globales muestran un incremento del 10,12%, en la huella global, y 9,10% en la huella por colaborador, ocasionados principalmente por el consumo de energía. Al respecto, a finales del año 2011, dentro del programa MUPI INNOVA[64], se presentó una iniciativa para instalar paneles fotovoltaicos en la terraza del Edificio Matriz con el fin de sustituir el uso de la energía eléctrica.

El análisis costo-beneficio arrojó 4 datos interesantes que fueron determinantes para la toma de la decisión. En primera

(64) Ver Capítulo 5: Talento Humano para ver detalles de este programa.

instancia, el costo de los paneles solares era elevado, además el tamaño de la terraza era insuficiente para una instalación adecuada de todos los paneles necesarios, las capacidades energéticas de los paneles obligaban a implementar una tecnología mixta ya que la energía solar no abastecía el centro de cómputo; y por último, se debía rediseñar los circuitos para que sean compatibles con este nuevo tipo de energía. El análisis mostró que no era viable sustituir la matriz energética del edificio matriz, por lo que la idea no se implementó.

De todas maneras, seguiremos buscando nuevas formas para reducir el consumo de energía, por lo pronto continuaremos con las campañas de sensibilización haciendo hincapié en el ahorro de energía con lo cual esperamos disminuir progresivamente este indicador, o al menos mantener el consumo del 2012.

Huella de carbono

Huella de Carbono 2012 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta
Viajes Nacionales (1)			66,69	12,28
Viajes Internacionales			12,08	2,22
Traslado en servicio de taxi			14,04	2,67
Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	0,28			0,05
Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (diesel) propiedad de la organización	10,76			2,05
Movilizaciones en camionetas de seguridad propiedad de la organización	4,20			0,75
Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en trasaldo laboral	75,34			14,16
Consumo de energía (2)		864,93		
Total Consumo	90,57	864,93	92,80	34,18
Huella de Carbono MUPI				1082,48
Huella de Carbono por colaborador				1,99

Huella de Carbono 2011 (Emisiones de toneladas de CO2 equivalente)				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta
Viajes Nacionales (1)			60,29	11,10
Viajes Internacionales			11,59	2,13
Traslado en servicio de taxi			22,81	4,34
Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	2,84			0,49
Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (diesel) propiedad de la organización	11,01			2,09
Movilizaciones en camionetas de seguridad propiedad de la organización	4,20			0,75
Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en trasaldo laboral	82,20			15,45
Consumo de energía (2)		751,71		
Total Consumo	100,25	751,71	94,68	36,36
Huella de Carbono MUPI				983,01
Huella de Carbono por colaborador				1,83

Resultados expresados en toneladas métricas de CO2 equivalente. (1) Incluye un viaje a Bogotá-Colombia, Medellín-Colombia, Cali-Colombia que por la distancia corresponde a esta categoría de acuerdo a la metodología utilizada. (2) Como se explica en el cuadro de Principales Indicadores de Desempeño Ambienta se ha recalculado el dato de Energía del 2011, lo que repercute en una modificación en el cálculo de las emisiones. 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 CO2, 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.

Compromisos para el 2013

Sistema de Evaluación Ambiental: concluir el desarrollo de la aplicación en línea y ejecutar el plan de implementación de acuerdo al Convenio firmado con la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana.

• **Campaña de Sensibilización:** continuar con la ejecución la campaña de sensibilización en diferentes medios de comunicación interna que promueva y afiance la concienciación de nuestros colaboradores.

• **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[65].

(65) Ver Capítulo 8: Sociedad para conocer más detalles sobre el programa MUPI VOLUNTARIO.

Hacia una nueva era

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Mutualista Pichincha** ha presentado su memoria "Hacia una Nueva Era" (2013) 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. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 13 de mayo 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

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 mejorándola 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

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 02 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

KPMG

Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. 1715-00388
Quito - Ecuador

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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Sostenibilidad de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante la Mutualista) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (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 (FFSSS Versión Final) según lo detallado en el del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros de la Memoria. En dicho Anexo 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, basado en el trabajo realizado emitir un informe. 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) de la International Federation of Accountants (IFAC). 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 éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Ethics Standards Board of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

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 ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido 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 los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

© 2013 KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda., una compañía limitada ecuatoriana y una firma miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG afiliadas con KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.

- 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.
- 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.

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 Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 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 Cía. Ltda.

Marco Clavijo
Socio

7 de Junio de 2013

ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

Con el fin de mejorar continuamente quisiéramos conocer su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y de comunicación de MUTUALISTA PICHINCHA.
El formulario lleno por favor enviarlo a nuestras oficinas (18 de septiembre E4-161 y Juan León Mera) en sobre dirigido a Soledad Burbano, Coordinador de Responsabilidad Social ó vía correo electrónico a sburbano@mail.mpichincha.com, ó ingresando a nuestra página web: www.mutualistapichincha.com, Memoria de Sostenibilidad 2012, 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/memoria2012/GRI.pdf

Pacto Global:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/PactoGlobal.pdf

ISO26000:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/ISO26000.pdf

ANEXO 2: Glosario:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/Glosario.pdf

ANEXO 3: Estados Financieros Consolidados:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf

Informe Auditor Externo y de Comisario:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/informes.pdf

ANEXO 4: Informe de Riesgos:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/informe_de_riesgos.pdf

Pies de fotos

1- Guillermo Jijón
2- De izquierda a derecha: Estefanía Maldonado, Richard Flores y Brijanny Arévalo
3- María Dolores Yépez
4- Nicolás Moya y Soledad Burbano
5- Pablo González
6- Elizabeth Oporto y Pamela Quintero
7- De izquierda a derecha: Ramiro Velásquez, Miroslava Valenzuela, Jaime Calderón, Silvia Cruz, Bladimiro León y Xavier Larreátegui
8- De izquierda a derecha: Alex Apolo, Gabriela Villafuerte y Verónica Hidalgo
9- Karina Basantes y Raúl Navas
10-Jorge Luis Houdek
11- Maritza Vallejo, Luis Quisilema y Maribel Montenegro
12- Vivienda fabricada con el sistema constructivo Casa Lista
13- Arianna Cevallos
14- José Yupangui, Silvana Yanez, Richard Mena, Silvia Cruz, Diego Velasco, Maribel Arévalo, Victor Tituaña, Liz Jara y Vicente Araujo
15- De izquierda a derecha: Alfredo Chiluiza, Bladimiro León, Juan Vasco, Manuel Calderón, Silvana Yánez, Mónica Ayala y Pablo Ramos
16- Jefferson Beltrán
17- Liz Jara y Jorge Caza
18- Paulina Pino y Roberto Cortez
19- Lucia Castañeda
20- Área paneladora
21- Armado de Mallas
22- Miltón Molina
23- Proceso de soldadura de mallas
24- Edwin Catota
25- Edison Pazmiño
26- Kleber Condor
27- De izquierda a derecha: Adriana Mejía, Patricio Larrea y Ana Silva hacen la donación de una vivienda a los niños Cañar Torres
28- De izquierda a derecha: María Eulalia López, Natalia Garzón, Rosa Jima y Pablo Valencia
29- Cornelio Montalvo (MUPI) hace la entrega de la casa a la familia Cuñez Villagomez
30- René Cordero hace la entrega de la vivienda donada a la familia Loor Franco
31- Juan Carlos Calvache

Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

Hacia una nueva era

CRÉDITOS

Concepto Gráfico, Diseño e Infografía:
GPV Publicidad / Harold Palacios
Fotografía:
Pablo Jácome /GPV Publicidad
Archivo Mutualista Pichincha
Impresión:
Concepto Formal Directo

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2012

Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueno? Construyámoslo.

MEMORIA
de Sostenibilidad 2012