

¿Tienes un sueño?, Construyámoslo.



Mutualista Pichincha
Memoria de Sostenibilidad 2008



Mutualista Pichincha

¿Tienes un sueño?, Construyámoslo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Introducción:
 - 1.2. Mensaje del Presidente del Directorio
 - 1.3. Mensaje del Gerente General
 - 1.4. Marco para la memoria de sostenibilidad
2. Perfil institucional
3. Clientes y asociados
4. Nuestro recurso humano
5. Proveedores
6. Sociedad
7. Medio ambiente
8. Indicadores de sostenibilidad 2007 y 2008
9. Índice G3 del Global Reporting Initiative y Pacto Global
10. Verificación de auditoría externa
11. Anexos

INTRODUCCIÓN

“Haz de tu vida
un sueño,
y de tu sueño
una realidad”

Antoine De Saint-Exupéry



EL 2008, UN AÑO DE DESAFÍOS Y RECONOCIMIENTOS

Desde nuestra visión institucional, las organizaciones son un motor importante en las economías: generan empleo; invierten recursos; compran suministros, materiales; innovan e influyen indirectamente en el desarrollo del capital humano de un país. Sus productos y servicios satisfacen necesidades; mejoran la calidad de vida de las personas y, de igual forma, si las instituciones no hacen “correctamente” sus actividades, pueden perjudicar y dañar a la sociedad y sus entornos.

Bajo esta visión es que se enmarca nuestra estrategia, diseñamos nuestros productos y alineamos nuestras actividades.

El año 2008 fue un año caracterizado por un entorno incierto tanto en el ámbito nacional como internacional. En lo nacional, el país estuvo marcado por el trabajo desarrollado por los Asambleístas para la realización de la nueva Constitución Política del Ecuador, que fue aprobada por referéndum en el mes de septiembre. La situación económica estuvo claramente influenciada por la crisis internacional: los primeros nueve meses del año fueron más bien de bonanza, mientras que durante el último trimestre se sintieron los efectos de la crisis financiera mundial, principalmente por la baja drástica del precio del petróleo, y la reducción de las remesas de los emigrantes, fuente importante de recursos para el país. De igual forma, al cierre del año operaban cinco instituciones financieras menos que a diciembre del año anterior.

En ese contexto, no estuvimos exentos de retos y amenazas; sin embargo de ello, logramos resultados satisfactorios: seguimos siendo la mutual más grande del Ecuador; la segunda originadora de cartera hipotecaria a nivel nacional, y la séptima entre todas las instituciones que mantienen captaciones en libretas de ahorro.

Desde el ámbito estratégico de la responsabilidad social empresarial (RSE), el 2008 fue un año muy dinámico. En varias de nuestras prácticas de negocio, algunos entes externos reconocieron nuestra labor:

- El Gobierno de la Provincia de Pichincha nos otorgó el primer reconocimiento “General Rumiñahui” a las buenas prácticas de responsabilidad social corporativa, categoría grandes empresas, en la dimensión “prácticas anticorrupción”.
- El Consejo Municipal del Distrito Metropolitano de Quito otorgó al proyecto San Marcos, desarrollado en el centro histórico de la ciudad,¹ una mención de honor del premio al ornato en la categoría de “intervención en edificaciones existentes, ubicadas en las zonas protegidas del distrito y arquitectura nueva de integración, en áreas históricas patrimoniales”.
- El Consejo Municipal de Riobamba, nos adjudicó el premio al ornato en la categoría de vivienda multifamiliar al proyecto habitacional San Antonio, destacando que el proyecto “representa un aporte al ornato y constituye un referente de la arquitectura en la ciudad de Riobamba”.
- Por segundo año consecutivo, nuestros colaboradores, a través de la metodología internacional del Instituto “Great Place to Work”, nos ubicaron entre las mejores empresas para trabajar en el Ecuador.

Estos reconocimientos nos llenan de orgullo y nos motivan a continuar con nuestra dedicación y esfuerzos.

Reafirmamos nuestro compromiso con el respeto irrestricto a los derechos humanos; con las políticas y las prácticas laborales que cumplan con la legislación nacional e internacional y que promuevan un ambiente laboral de respeto incluyente y motivador; ratificamos del mismo modo la precaución de no ser un agente de contaminación, sino por el contrario, ser una institución que favorezca al medio ambiente; reiteramos también nuestra responsabilidad hacia un sólido accionar ético. Estos enunciados nos llevaron a la decisión de adherirnos voluntariamente al Pacto Global², demostrando con hechos nuestra estrategia y decisión de buscar en todo momento alinearnos a las mejores prácticas y estándares internacionales.



Desde el Directorio y Administración impulsamos decididamente las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial, de la cual aspiramos a ser un referente en el país. Debemos trabajar consistentemente para elevar los estándares, para cambiar las formas de actuar y las culturas arraigadas; tenemos el convencimiento y el compromiso con ese trabajo, con la convicción de que es la única vía para las empresas actuales y futuras.

Como Presidente del Directorio de la Mutualista Pichincha me complace manifestar con hechos y realidades nuestro compromiso con la RSE, a través de presentar a nuestros clientes, asociados, proveedores, organismos de control y demás grupos de interés³, que directa o indirectamente están involucrados con la actividad institucional, nuestra Segunda Memoria de Sostenibilidad que recoge de forma transparente todos los avances y retos, y sobre todo, responde al genuino interés de rendir cuentas en los ámbitos económicos, sociales y ambientales. En esta segunda memoria, además, presentamos los resultados frente a los compromisos adquiridos con el Pacto Global.

A través de este informe también ratificamos nuestro compromiso serio y profesional con los diez principios establecidos por esta institución.

Invitamos a leer el documento y a suministrarnos sus acotaciones a través de la encuesta incluida⁴. Sus observaciones y comentarios nos permitirán aprender, crecer, ratificar y rectificar.

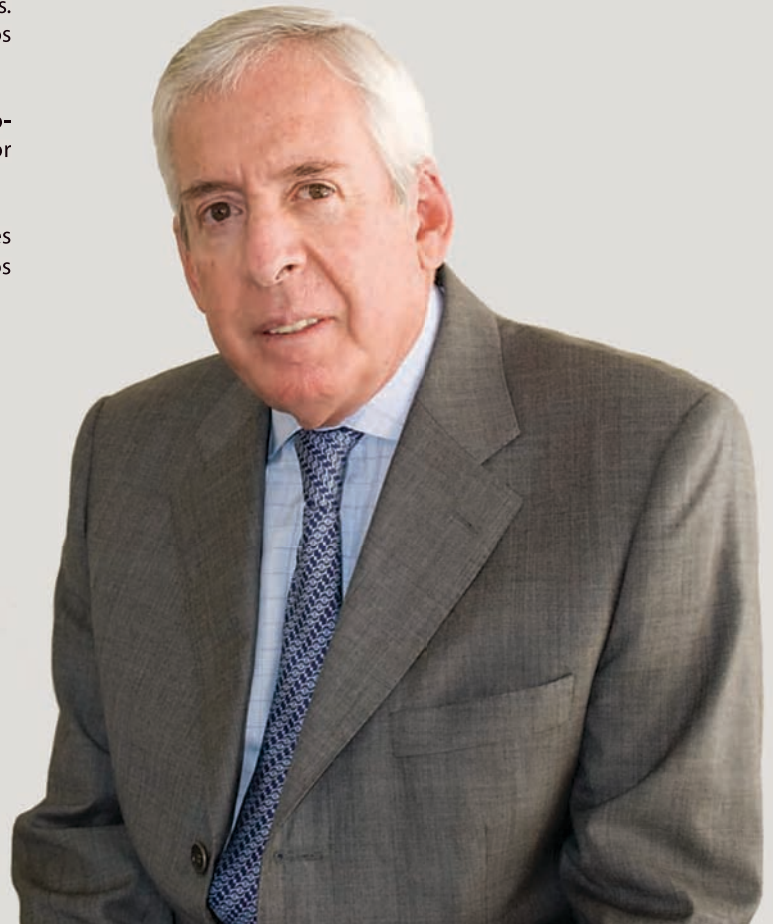
¹ La ciudad de Quito fue designada la Primera Ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, en noviembre de 1978 por la UNESCO.

² "El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por su número de participantes, varios miles en más de 100 países, el Pacto Global es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas" página web: www.unglobalpact.org

³ Grupos de interés o partes interesadas o stakeholders significan lo mismo. A lo largo de este documento se utilizará cualquiera de estos términos.

⁴ En el Anexo 3

Dr. Javier Pallares
Presidente del Directorio



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL NÚCLEO DE LA ORGANIZACIÓN

La responsabilidad social empresarial es el motor que debe animar todos nuestros actos; es la forma como nuestro capital humano debe desenvolverse en su trabajo, en sus hogares, con sus hijos, amigos, colegas, en la calle, en los espectáculos públicos, en fin, en todas las actividades que se despliegan cotidianamente.

Consideramos que esto es posible sólo si ubicamos los principios y valores que están detrás de la responsabilidad social en el centro de nuestro negocio; nuestro objetivo es hacer que la responsabilidad social sea el hilo conductor que cruza todo lo que hacemos, decimos, pensamos, presentamos, promovemos y decidimos.

Bajo esta perspectiva, durante el 2008 continuamos en la línea de hacer de la responsabilidad social una filosofía de vida, una cultura de la organización, y en ese sentido, realizamos las siguientes actividades:

- **Procesos inmobiliarios:** contratamos una consultoría especializada que, bajo un esquema de calidad total y responsabilidad social, realice un levantamiento de todos los procesos inmobiliarios.
- **Vivienda social:** progresamos en la oferta de vivienda social; de 45 viviendas entregadas en el 2007, incrementamos su número a 652 en el 2008.
- **Manual de Buena Vecindad:** a través de la Fundación Bien-Estar capacitamos a los conjuntos habitacionales construidos por la organización, en prácticas de buena vecindad y cuidado del medio ambiente, a través del manual desarrollado el año pasado. Para completar el programa, desarrollamos durante el 2008 el Manual de Buena Vecindad adaptado al sector rural, que será divulgado durante el 2009.
- **Maratón de responsabilidad social:** durante cinco meses todos los colaboradores de nuestra organización y sus familias participaron

en múltiples actividades relacionadas con la protección y respeto al medio ambiente.

- **Encuesta de RSE para los proveedores:** a través de ella, invitamos a los proveedores a reflexionar y conocer más sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial.
- **Política de medio ambiente:** fue aprobada y publicada en el manual de políticas y procedimientos institucionales.
- **Conciencia de generación de CO2:** levantamos información sobre el CO2 que producen los desplazamientos de nuestro recurso humano, tanto en viajes aéreos como en movilizaciones terrestres, relacionados con los asuntos laborales.
- **Generación de desechos:** comenzamos el levantamiento de la información sobre los desechos que generan las obras de construcción y la fábrica "Casa Lista".

En fin, avanzamos con tenacidad y decisión. La guía ha sido el G3 del Global Reporting Initiative (GRI)⁵ y en esta ocasión, además, los principios del Pacto Global. Tenemos el convencimiento de que todas estas actividades, políticas y prácticas, fortalecen la cultura institucional de responsabilidad social en nuestros colaboradores, y una vez que ésta se arraigue en su conciencia y actitud de vida, habremos dado un paso importante, pues el personal marcará la diferencia a través de las relaciones con sus familias, clientes y amigos.

El 2009 es un año de muchos desafíos. La crisis financiera, desatada el último trimestre del 2008, tendrá sus mayores repercusiones este año en nuestro país, con la merma aún mayor de recursos financieros y la consecuente baja de la producción, lo que definitivamente presentará riesgos para el sistema financiero local. Por otro lado, en este contexto económico y a medida que se avanza y profundiza en las prácticas y acciones socialmente responsables, descubrimos nuevos temas a desarrollar, a repasar, a incluir en la agenda y estrategia de la organización.

Con el apoyo irrestricto del Directorio, desde el año pasado, previniendo el deterioro de la situación económica del entorno, establecimos estrategias y acciones enfocadas principalmente a proteger los depósitos de los clientes, sin dejar de atender en forma moderada los requerimientos crediticios; esta política algo más conservadora, la mantendremos durante este año 2009.

Por otro lado, hemos visto necesario aumentar el aporte de la organización a la sociedad a través de la vivienda social. Consideramos importante enfocarnos aún más en los segmentos de la población



a los que atendemos; así, al inicio del 2009 firmamos una alianza empresarial con el Gobierno Nacional para la construcción de un conjunto habitacional que beneficiará a 60.000 personas; es decir, la construcción de una pequeña ciudad, donde las casas son solamente uno de los tantos elementos que deben conformar estos proyectos. Es un gran reto, pero tenemos el convencimiento de que proyectos de esta naturaleza, bien concebidos, tendrán un verdadero impacto en las zonas donde se desarrollen.

Iniciaremos el proceso que permita que las construcciones puedan ser evaluadas de acuerdo a metodologías internacionales como LEED y BREEAM⁶; es decir, que puedan ser catalogadas como "ECO HOMES".

Continuaremos con los esfuerzos avanzados y desplegados en ECOEFICIENCIA: ahorro de energía, luz y papel.

Trabajaremos con los proveedores sobre los resultados de las encuestas enviadas; buscaremos las alianzas y los procedimientos para que avancemos bajo la misma óptica, en una relación de ganar-ganar para toda la sociedad.

Por último, convocaremos a nuestros colaboradores a una segunda maratón, esta vez enfocada en los ámbitos relacionados con la sociedad y la comunidad.

La responsabilidad social no es una moda, la responsabilidad social no es marketing social, la responsabilidad social no es paternalismo ni filantropía, la responsabilidad social es la nueva forma de administrar los negocios, es la forma estratégica en la que se debe integrar los resultados financieros con los impactos sociales y ambientales que se generan; es la forma de consolidar la CONFIANZA de los stakeholders hacia la organización.

⁵ Para conocer más sobre esta organización visitar su página web: www.globalreporting.org

⁶ (BRE Environmental Assessment Method) es el método más destacado y utilizado de evaluación ambiental para construcciones. Este método establece los estándares para las mejores prácticas en diseño sustentable y se ha convertido en el método "de facto" para valorar el desempeño ambiental de las construcciones. Para conocer más sobre éste visite la página web: www.breeam.org



Ing. Mario Burbano de Lara
Gerente General

Dr. Patricio Bueno
Director

Sr. Nicolás Calisto
Director

Sr. Fernando Bertero
Director

Ing. Mario Burbano de Lara
Gerente General

Ing. Marcelo López
Director

Dr. Javier Pallares
Presidente del
Directorio

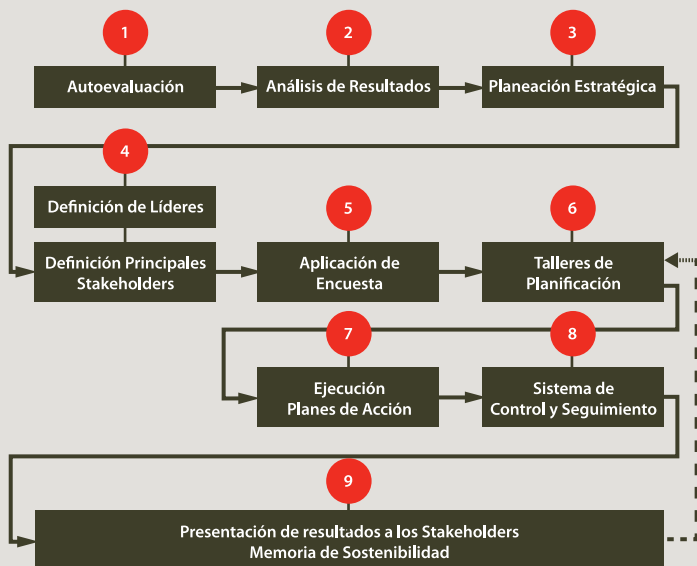
Marco para la memoria de sostenibilidad

Alcance y cobertura de la memoria:

La Segunda Memoria de Sostenibilidad mantiene su alineación con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 del GRI; y además, desde este año, con los principios del Pacto Global, a los cuales la organización se adhirió voluntariamente en el año 2008.

No ha habido cambios significativos en el alcance, cobertura y utilización de instrumentos de medición, comparados con la información presentada en la primera Memoria de Sostenibilidad 2007; en los casos en que se han dado cambios significativos, éstos son explicados en el acápite correspondiente.

De acuerdo al proceso institucionalizado en la organización, durante el año 2008 se concentraron los esfuerzos en las actividades 7, 8 y 9 del gráfico presentado a continuación:



• **Ejecución de planes de acción:** como se explicó en la Memoria de Sostenibilidad 2007, en los talleres de planificación realizados (actividad 6 del gráfico) se definieron los planes de acción para los años 2007 y 2008; es así que este año se ha continuado con aquellas actividades que no se concluyeron durante el 2007. Se han ejecutado los planes de acción establecidos para el 2008 y se ha continuado la medición de los indicadores de sostenibilidad, cuya línea base fue el 2007. Los resultados se exponen a lo largo de esta memoria.

Adicionalmente, cada líder de área o alternatively, de dimensión, realizó el análisis de aquellos ámbitos y, o indicadores que la organización se había planteado analizar durante el año 2008, luego de lo cual se definieron y agregaron nuevos indicadores; se establecieron objetivos y metas adicionales y se descartaron temas no relevantes para su actividad y, o cultura organizacional. Cada aspecto y, o indicador sometido a este proceso se encuentra descrito en el capítulo No. 8, "Indicadores de sostenibilidad".

• **Sistema de gestión y seguimiento:** se continuó realizando el seguimiento de los planes de acción a través del QPR⁷; adicionalmente se avanzó en la configuración de un Balanced Scorecard de responsabilidad social empresarial. Al finalizar el año, la organización cuenta con una propuesta de Balanced Scorecard alineada al G3 y a los principios del Pacto Global, que será validada durante el año 2009.

• **Presentación de resultados a los stakeholders:** la Memoria de Sostenibilidad 2007 fue presentada públicamente y entregada a más de 700 stakeholders, en versiones impresas o digitales, además de estar expuesta permanentemente en la página web de la organización. La memoria contó con una encuesta de retroalimentación⁸ y sus resultados fueron tabulados y analizados. (Referirse al capítulo "Stakeholders" para ver detalle de este proceso).

Bajo esta metodología, la MUTUALISTA PICHINCHA ha elaborado esta Segunda Memoria de Sostenibilidad, que contiene información de todas las actividades de la organización a nivel nacional para el período anual que concluyó el 31 de diciembre del 2008. En todos aquellos aspectos que se cuenta con información al 2007, se ha incluido una comparación con respecto a los resultados obtenidos ese año.

Principios utilizados para la definición del contenido

Materialidad: la presente memoria incluye todas aquellas actividades y resultados que la organización definió como prioritarios en el proceso descrito en el gráfico anterior. Adicionalmente, en la Memoria de Sostenibilidad 2007 se incluyó una encuesta para stakeholders, cuyo objetivo era recibir retroalimentación sobre la importancia de las prioridades establecidas por la institución; así, el 87% de los stakeholders que contestó la encuesta considera que en la Memoria 2007 no existen aspectos relevantes que no hubieren sido incluidos; y el 88% cree que no existen aspectos no relevantes que deben eliminarse de la Memoria.

De igual forma, se analizaron las recomendaciones realizadas por los stakeholders, las cuales han sido incluidas en esta Memoria; así, por ejemplo, un stakeholder comentó que a la Memoria del 2007 le faltó incluir aspectos relacionados con la cadena de valor, y en esta Memoria se ha incluido un capítulo sobre proveedores.

Bajo estos criterios y conforme al análisis realizado, la información presentada en esta Memoria prioriza los resultados alcanzados en los ejes estratégicos definidos por la organización: clientes/asociados; recurso humano; proveedores; sociedad, y medio ambiente.

Participación de los stakeholders: la opinión de los stakeholders es tomada en cuenta a través de múltiples herramientas de comunicación: la encuesta de retroalimentación sobre la Memoria de Sostenibilidad 2007; la encuesta de satisfacción de clientes; la encuesta de clima laboral; el cliente fantasma, y el informe a la Junta de Asociados. Los resultados de estos procesos comunicativos han sido analizados por las Direcciones respectivas y utilizadas para el mejoramiento continuo de las relaciones entre la organización y sus stakeholders.

Contexto de sostenibilidad: la Mutualista Pichincha es un actor económico cuyo principal objetivo es aportar al desarrollo socio-económico del país, a través de la canalización del ahorro de sus asociados hacia la oferta de soluciones habitacionales.

El déficit habitacional en el Ecuador, según el censo del año 2001, era de 1'250.000 viviendas. Al momento existen estimaciones que dicho déficit bordea las 1'400.000 unidades habitacionales. La oferta de viviendas, su calidad y habitabilidad, y el financiamiento que permita su adquisición, mejora o equipamiento, son los ejes fundamentales para la reducción del déficit habitacional en el Ecuador. En este contexto se enmarca el accionar de la Mutualista Pichincha.

Indiscutiblemente, el entorno económico, político y social del país,

así como el desempeño de la economía mundial, condicionan el avance y desarrollo de las actividades de la organización.

La economía ecuatoriana creció durante el año 2008 en un 5.3% según estimaciones del Banco Central. Entre las actividades de mayor crecimiento estuvo la construcción y también, aunque en menor grado, la intermediación financiera. La situación fiscal se vio afectada, principalmente el último trimestre del año, por la reducción del precio del petróleo, principal fuente de ingresos del Estado, lo que ocasionó que el Gobierno tenga que reajustar y reprogramar sus objetivos de inversión y gasto. La inflación del año 2008 fue del 8.8%, siendo la más alta desde el 2002, y siendo también excesivamente inconsistente con una economía dolarizada. El desempleo se incrementó casi dos puntos en el año 2008 hasta cerrar en el 7.9%. El superávit de la balanza comercial durante el año 2008 se redujo prácticamente a la mitad frente al del 2007. El flujo de remesas de los emigrantes disminuyó en el año 2008 en un 3.7%.

Por su lado, el sistema financiero ecuatoriano se comportó de manera dinámica durante el año 2008. El PIB del sector creció en un 8.1% y la cartera de créditos se incrementó en un 26.8%, lo cual es un claro indicador de que el sistema se dedicó activa y abiertamente a financiar la economía durante el año referido. Este crecimiento de la cartera se produjo dentro de niveles razonables de riesgo ya que la morosidad se mantuvo prácticamente al mismo nivel que durante el año 2007, reduciéndose incluso en 0.25 puntos al cierre del año 2008. Los depósitos del público crecieron en un 23.6%, siendo el incremento de los depósitos a la vista casi el doble que el de los depósitos a plazo fijo. El patrimonio de las entidades del sistema se fortaleció en un 18% pese a una reducción de las utilidades cercana al 25%. Esta disminución de las utilidades es producto de la aplicación de los techos artificiales a las tasas de interés impuestos por el Banco Central, los cuales empujaron a las tasas activas en más de dos puntos porcentuales hacia la baja, mientras que el sistema financiero tuvo muy poco espacio de maniobra para reducir paralelamente las tasas pasivas que de hecho fueron negativas en términos reales.

Un evento importante fue el cierre de la Mutualista Benalcázar, hecho que la organización lamenta en forma profunda, y que definitivamente tuvo repercusiones directas en todo el Sistema Mutual, principalmente en términos de desconfianza por parte del público.

La situación económica descrita anteriormente ha repercutido en el accionar de la Mutualista Pichincha; por un lado el dinamismo del sector de la construcción y de la intermediación financiera se ha visto reflejado también en el crecimiento moderado de las operaciones; pero, de igual forma, el control de las tasas de interés ha afectado la rentabilidad de la organización, lo cual ha limitado el crecimiento de



las operaciones, ya que por la constitución legal de la organización, las utilidades son la única fuente de incremento del patrimonio técnico, y éste, a su vez, es el sustento de dicho crecimiento.

Pese a los impactos económicos relativamente negativos, las políticas y prácticas relacionadas con la responsabilidad social no se vieron afectadas, puesto que la organización considera que éstas son estratégicas y que en momentos de turbulencia financiera, las instituciones enmarcadas en principios y prácticas socialmente responsables tienen mayores herramientas para enfrentar los desafíos del entorno.

Exhaustividad: esta Memoria incluye aquella información que de acuerdo a los análisis internos y a los requerimientos de sus stakeholders, se considera suficiente para que la organización pueda ser evaluada sobre el impacto que tienen sus actividades en los ámbitos económicos, sociales y medio ambientales. La información expuesta ha sido verificada por una auditoría externa, con el objeto de que los grupos de interés tengan la absoluta seguridad en la veracidad de las cifras, información y demás actividades realizadas por la Mutualista Pichincha durante el período 2008.

Principios utilizados para garantizar la calidad

Equilibrio: hemos incluido todos aquellos aspectos materiales relevantes para la organización y sus stakeholders, y éstos incluyen tanto los logros alcanzados como los retos a futuro.

Comparación: para el año 2008 se ha mantenido, prácticamente en todos los resultados, la metodología de cálculo utilizada para el 2007, con el objeto de que la evaluación que realicen los entes externos permita poner en contexto la información recibida. Cuando luego de un análisis profundo se ha considerado necesario reformular algún cálculo, se lo ha realizado también para el año 2007, con lo cual se garantiza que el lector pueda siempre contar con información

comparativa, es decir, realizada sobre las mismas bases de cálculo. Por último, se han incluido los resultados de los años 2007 y 2008 para facilitar el análisis de los indicadores de sostenibilidad.

Precisión: la información reportada ha sido sometida a una auditoría externa que garantiza que, tanto la información cualitativa como cuantitativa, ha sido recopilada y sustentada en técnicas y sistemas altamente confiables.

Periodicidad: esta Memoria de Sostenibilidad presenta la información de las actividades realizadas desde el 1º de enero de 2008 al 31 de diciembre de 2008, es decir, anualmente, lo que permite tener consistencia con los resultados presentados en la primera Memoria de Sostenibilidad 2007.

Claridad: sobre la base de las recomendaciones realizadas a través de la encuesta por los stakeholders de la organización, se ha mejorado la presentación, principalmente de los indicadores y resultados.

Verificación: esta segunda Memoria de Sostenibilidad ha sido auditada por la empresa CONFIDENZA y, al igual que la primera, fue verificada por el Global Reporting Initiative.

Punto de Contacto

En caso de requerir ampliación de la información aquí expuesta, se puede hacer contacto con: María del Rosario García, Directora de Recursos Humanos, a su e-mail: mrgarcia@mail.mpichincha.com

⁷ Es un software basado en el concepto de Balanced Scorecard, (Quality, Processes, Results por sus siglas en inglés); 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 su seguimiento.

⁸ Ver los resultados de la encuesta en el Anexo 1.

Mutualista Pichincha | ¿Tienes un sueño?, Construyámoslo.



PERFIL INSTITUCIONAL

“Cuando soñamos solos,
sólo es un sueño.
Pero cuando soñamos
juntos, el sueño se puede
convertir en realidad”

Cora Weiss



Naturaleza Legal

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha”, o Mutualista Pichincha, es una institución financiera de derecho privado, con finalidad social, sin fines de lucro, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados. Los socios de la entidad poseen derechos económicos sobre sus ahorros, pero el patrimonio y los resultados son propiedad común y sirven para la búsqueda de su beneficio social y de la colectividad. Actúa y opera bajo el exclusivo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Gobierno Corporativo

El órgano máximo de gobierno de la Mutualista Pichincha es la Junta General de Asociados, y la administración de la institución está a cargo del Directorio, la Comisión Ejecutiva y el Gerente General quien ejerce la representación legal.

La Junta General de Asociados la conforman todas las personas que mantienen una libreta de ahorros en la institución, y que cumplen los requisitos de ley y estatutarios vigentes para participar y votar en las sesiones de la Junta. No existen asociados con carácter de mayoritarios o minoritarios ya que cada uno tiene derecho a un voto independientemente del saldo en su libreta o de cualquier otra consideración. La estructura constitutiva de la Mutualista implica que los asociados tengan derechos políticos, mas no económicos, sobre los resultados de la gestión de la institución.

La Junta General de Asociados elige a los miembros del Directorio en un número de 5 principales y 5 suplentes. El Directorio nombra, de entre sus miembros, al Presidente y Vicepresidente del Directorio; al Gerente General y a los Directores que conformarán las Comisiones especializadas para cumplir a cabalidad con sus funciones y responsabilidades. Los miembros actuales del Directorio son independientes y no ejercen ningún cargo directivo.

Asimismo, la Comisión Ejecutiva integrada por el Presidente del Directorio, por un Director principal designado en forma rotativa, y por el Representante Legal, tiene como objetivo fundamental servir de vínculo entre el Directorio y la administración de la institución.

Las comisiones están integradas por miembros del Directorio y por funcionarios de la administración; siempre es un Director quien preside cada comisión. Además de la comisión ejecutiva, al momento funcionan las siguientes comisiones y, o comités: Jurídica; Económica y de Negocios; de Construcciones; de Recursos Humanos; Operativa;

Jubilación y Cesantía; de Auditoría; de Riesgos; Crédito al Constructor; de Ética; de Mercadeo, y de Adquisiciones. Los empleados, a través de los funcionarios asignados a las diferentes comisiones, pueden presentar recomendaciones para la gestión de la organización; de igual forma, tienen acceso directo a la Gerencia General y, o a la Presidencia del Directorio para cualquier sugerencia.

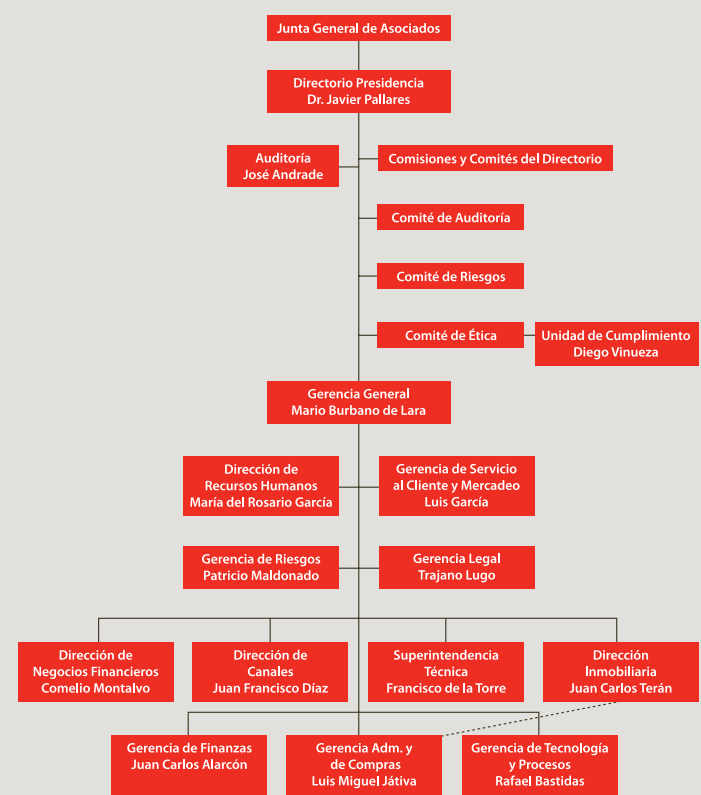
Para su adecuado funcionamiento, el Directorio y las comisiones cuentan con manuales de procedimientos, en los cuales se definen la conformación, frecuencia de sesiones, alcance de sus responsabilidades y operatividad, entre otros temas. Estos manuales han sido aprobados por el Directorio y están plenamente difundidos, además de estar sujetos a revisiones y actualizaciones periódicas.

El Presidente y el Vicepresidente del Directorio reciben un honorario mensual, y el resto de Directores reciben una dieta por sesión. Los valores de las dietas se calculan en función del mercado y son aprobadas por el Directorio. Al igual que todos los colaboradores de la organización, el equipo gerencial liderado por el Gerente General recibe una remuneración mensual compuesta por una parte fija y una variable atada al cumplimiento de metas y objetivos personales e institucionales, tanto cuantitativos como cualitativos.

El Directorio monitorea sus prácticas y principios de gobierno corporativo utilizando como parámetro de comparación los 51 principios del Código Andino de Gobierno Corporativo de la Corporación Andina de Fomento (CAF). Al momento la institución se encuentra evaluando su adhesión al programa de buen gobierno corporativo liderado por la Bolsa de Valores de Quito, mediante el cual se formalizaría y se daría mayor transparencia a la aplicación de estas prácticas.



Estructura Organizacional:



Durante el 2008, la organización realizó algunos ajustes a su estructura organizacional: se prescindió de los servicios profesionales de la asesoría jurídica; las gerencias de canales y de recursos humanos, fueron promovidas a direcciones, y se estructuró bajo una misma dirección todos los procesos relacionados con el negocio inmobiliario. Es importante resaltar que la organización no cuenta con una gerencia ni dirección de responsabilidad social empresarial, pues considera que ésta es un eje transversal que debe cruzar a toda la institución. Para la Mutualista Pichincha, la RSE es la forma correcta de hacer el trabajo y por ende, todos y cada uno de los colaboradores de la organización deben practicarla en todo momento (respetar al otro; ahorrar recursos; escuchar a los stakeholders; ser transparentes en la información presentada; ser eficientes; desechar la corrupción, etc.). Sin embargo, la institución cuenta con líderes/coordinadores/impulsores de los diferentes ámbitos de la RSE de acuerdo al detalle descrito a continuación:

Nº.	Líder / Coordinador / Impulsor	Cargo	Ámbito
1	María del Rosario García	Directora de RRHH	Todos los ámbitos, y responsable directa de Recursos Humanos y Derechos Humanos.
2	Juan Carlos Alarcón	Gerente Financiero	Económico.
3	Juan Carlos Terán	Director Negocio Inmobiliario	Medio Ambiente y Responsabilidad sobre Productos Inmobiliarios (producción inmobiliaria).
4	Juan Diego Mosquera	Gerente Comercial	Responsabilidad sobre Productos inmobiliarios (comercialización de proyectos propios y de terceros).
5	Cornelio Montalvo	Director Negocio Financiero	Responsabilidad sobre Productos financieros.
6	Luis Miguel Játiva	Gerente Administrativo y de Compras	Proveedores y ECOEFICIENCIA.
7	Luis García	Gerente de Servicio al Cliente y Mercadeo	Responsabilidad sobre productos, particularmente lo referente a servicio al cliente y mercadeo.
8	Patricio Maldonado	Gerente de Riesgos	Gobierno Corporativo, Stakeholders y Societad.

Misión

Trabajamos en forma eficiente, profesional y personalizada, para que los clientes de la organización cumplan sus sueños de tener vivienda y mejorar su calidad de vida.

Visión

La Mutualista Pichincha es una institución socialmente responsable, sustentable en el tiempo, líder en los segmentos de mercado que atiende, con una amplia oferta de productos y servicios financieros e inmobiliarios, que contribuye al bienestar familiar de sus asociados.

Valores institucionales

- Honestidad
- Equidad
- Lealtad
- Dedicación
- Confidencialidad
- Calidad en el Servicio
- Compromiso con la Comunidad

Código de ética, Reglamento administrativo interno, Política de derechos humanos y Manual de control interno para prevención de lavado de activos⁹

Para la Mutualista Pichincha, toda sociedad civilizada debe contemplar normas y reglas explícitas que delimiten el accionar de sus habitantes; que permitan el respeto y la convivencia; que fomenten la colaboración y la transparencia; que marquen los derechos y obligaciones que tienen cada uno de sus integrantes. Bajo esa convicción, la organización cuenta con un Código de Ética, un Reglamento Administrativo Interno, una Política de Derechos Humanos y el Manual de Control Interno para Prevención de Lavado de Activos. Estos documentos son de lectura y aplicación obligatoria para todos los colaboradores; en ellos se establecen los conceptos, prácticas, comportamientos, sanciones, prohibiciones y derechos que tienen todos los que se relacionan en forma directa con la organización (Directorio, administradores, colaboradores, proveedores, entre otros).

El Código de Ética establece los principios ineludibles de conducta ética e integridad que deben primar en el desempeño de las funciones de todos los colaboradores; así como las causas y sanciones para conflictos de intereses; el Reglamento Interno Administrativo, además de reforzar los aspectos éticos, establece los derechos y obligaciones que tienen los colaboradores y los empleadores frente a la institución y entre ellos; la Política de Derechos Humanos hace explícito el compromiso de la organización con la Declaración Universal de Derechos Humanos, y las Convenciones y Recomendaciones Internacionales de la OIT, particularmente aquellas que hacen referencia al trabajo forzoso, trabajo infantil y a la igualdad de trato y oportunidades; por último, el Manual de Control Interno para Prevenir el Lavado de Activos, define las políticas, procedimientos, y demás procesos que permiten controlar que la organización no sea utilizada en dicha práctica.

Estos documentos están al alcance de todos los colaboradores a través del Intranet.

Mercado objetivo, productos y servicios¹⁰

Fiel a su misión y visión, la Mutualista Pichincha invierte y concentra todos sus esfuerzos en desarrollar productos y servicios que faciliten a las familias ecuatorianas acceder al gran sueño de tener una **Vivienda Propia**.

La organización ha definido como su mercado objetivo a los grupos de estratos socio-económicos medio, medio bajo, y bajo residentes en el Ecuador y en el exterior, (principalmente en España y EEUU); es en estos sectores de la población donde se concentra la mayor demanda de vivienda.

El grupo medio es atendido con la oferta de **Viviendas** a través de proyectos inmobiliarios planificados, diseñados, contratados y comercializados directamente por la Mutualista Pichincha. Como un área complementaria a la oferta inmobiliaria propia, se cuenta con la división de corretaje/mandato de bienes de terceros. El objetivo es que todos los clientes puedan encontrar en la organización la **Vivienda de sus Sueños**.

Mutualista Pichincha busca que sus proyectos sean construidos con materiales y formas acordes con las normativas nacionales, con las exigencias del medio ambiente y con la seguridad y servicios para la familia que los va a habitar. En esa línea, utiliza principalmente para la construcción de sus proyectos el producto **HORMI2**¹¹ cuyas ventajas radican en: ser aislante térmico y acústico; facilitar la rapidez en la construcción; dar seguridad; ofrecer resistencia al fuego, y otorgar estructura espacial. Adicionalmente, sus diseños urbanos incorporan espacios verdes y amplios que superan la normativa, e incluyen las normas básicas de seguridad para su habitabilidad.

Por su lado, los grupos de población medio-bajo y bajo, están atendidos principalmente a través del producto **Casa Lista**¹², desarrollado con tecnología de “casa prefabricada”, lo que permite ofrecer casas con altos niveles de confort, a precios sumamente económicos¹³ y en tiempos record de entrega.



Desde el negocio financiero, los esfuerzos de la organización se centran en la oferta de productos que permiten a la familia ecuatoriana cumplir sus **Sueños**, esencialmente aquel de contar con una **Vivienda Propia**.

Se promueve el ahorro bajo el convencimiento de que todos pueden y deben generar excedentes de sus ingresos, para construir y alcanzar los más anhelados sueños. Por esa convicción se han desplegado esfuerzos para desarrollar productos enfocados en el **Ahorro**, tales como: la cuenta constructiva; la cuenta de ahorros normal; los certificados de depósito a plazo. Además, durante el 2008 se desarrolló el producto **Ahorro Programado**, que fue lanzado en enero del 2009.

La organización es consciente de que el ahorro no es suficiente para alcanzar los sueños personales, por ello ofrece crédito para financiar la porción que les hace falta. En esta línea se cuenta con una variedad de modalidades de créditos para la vivienda, consumo, y, en alguna medida, crédito comercial.

Todos los productos de la organización están dotados de múltiples valores agregados y servicios colaterales, tales como: tarjeta de crédito (en alianza con Mastercard); tarjeta de débito; transferencias desde y hacia el exterior y a otras entidades financieras; servicios en línea a través de Call Center; IVR (Interactive Voice Response), e Internet; seguros para sus afiliados, créditos y propiedades; horarios de atención diferidos y extendidos.

Mutualista Pichincha quiere ser un aliado de las familias ecuatorianas, quiere estar presente cuando se la necesite con productos concebidos, diseñados y ofertados para ellas.

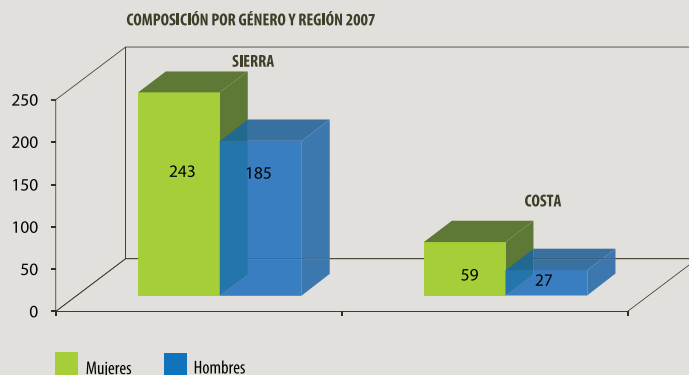
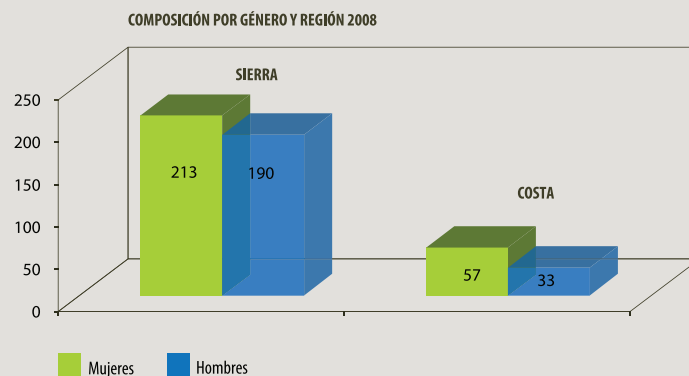
Cobertura geográfica

La oficina matriz de la Mutualista Pichincha está en la ciudad de Quito, Ecuador, y cuenta con 26 agencias propias distribuidas en 13 ciudades del país, además de una red de 30 cajeros y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional, y 64 puntos de atención a través de las oficinas de Servipagos.

De igual forma, a través de su socio comercial Unión Andina, cuenta con puntos de atención comercial en España (Madrid, Barcelona, Valencia), EEUU (New York, Plainfield, Long Island) e Italia (Génova), para atender la demanda de vivienda de los compatriotas en el exterior.

Este año, gracias al programa de asistencia técnica otorgada por el BID-FOMIN, se han desarrollado varios estudios para fortalecer los procesos y la cobertura de atención al mercado de emigrantes; gracias a ello, se pudo incursionar en el mercado italiano y ampliar la cobertura en España.

Número de colaboradores



⁹ Para ver los resultados y avances durante el 2008 de las prácticas relacionadas con estos aspectos referirse a los indicadores de sostenibilidad de derechos humanos y de sociedad; y los capítulos "Recurso Humano" y "Proveedores".

¹⁰ Para ver detalle sobre las características de los productos y servicios que son ofertados, visite la página web: www.mutualistapichincha.com

¹¹ Ver en www.hormi2.com detalles del proceso constructivo, característica del producto, etc.

¹² Para conocer detalles de la oferta de vivienda social visite la página web www.mutualistapichincha.com, producto unidad de vivienda popular.

¹³ Con el Bono de la Vivienda, subsidio que otorga el gobierno, se cubre el 91% del costo total de una vivienda de 42 mts², la cual ha sido aprobada por las exigencias técnicas del Ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano.

Resultados financieros¹⁴

Estado de Situación miles de dólares

	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Activo							
Depósitos Overnight	5,588.7	2,551.0	12,307.1	16,469.2	15,608.8	21,379.1	31,665.3
Fondos Interbancarios	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Inversiones	10,039.6	18,570.4	18,204.8	17,543.0	55,708.7	51,637.5	28,594.9
Créditos Vigentes	57,522.0	72,152.2	106,299.8	129,731.2	123,967.1	154,715.1	160,487.7
Bienes Realizables	15,408.5	25,038.8	35,954.3	45,122.6	53,991.7	50,473.0	49,699.9
Subtotal Productivos	88,558.8	118,312.3	172,766.0	208,866.0	249,276.2	278,204.7	270,447.7
Fondos Disponibles	3,680.9	5,508.7	8,364.6	9,217.7	11,592.0	12,534.4	14,331.0
Créditos Vencidos	147.7	398.3	568.5	682.1	1,154.1	881.0	1,185.0
Cartera N.D.I.	1,100.6	2,195.6	2,526.2	3,896.0	5,634.6	5,859.6	8,150.0
(Provisiones)	-1,378.1	-2,354.4	-3,670.6	-4,861.7	-5,283.3	-5,099.7	-5,200.5
Cuentas por Cobrar	1,203.6	1,308.4	1,772.0	3,057.2	4,617.7	5,813.4	3,631.0
Bienes Adjudicados	213.3	136.5	163.0	801.7	771.8	838.5	2,412.5
Activo Fijo	2,422.5	2,934.0	2,430.6	4,535.7	4,794.2	6,403.6	6,274.9
Otros Activos	7,536.6	8,884.6	7,122.9	6,070.4	7,248.0	7,065.0	7,550.8
Subtotal Improductivos	14,927.1	19,011.7	19,277.2	23,399.1	30,529.1	34,295.9	38,334.6
Total del Activo	103,486.0	137,324.1	192,043.2	232,265.1	279,805.3	312,500.6	308,782.3

	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Pasivo							
Depósitos Vista	49,735.5	65,980.5	94,510.4	114,000.9	122,883.8	130,769.4	131,518.8
Depósitos Plazo	29,460.1	50,254.5	74,567.0	85,112.8	106,551.6	124,431.6	115,822.2
Fondos Interbancarios	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Repos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Créditos de Bancos	8,940.2	5,814.6	3,095.9	8,648.4	19,032.4	20,935.1	21,428.0
Subtotal con Costo	88,135.8	122,049.5	172,173.2	207,762.0	248,467.8	276,136.2	268,769.1
Obligaciones Inmediatas	0.0	0.0	0.0	5.3	59.8	11.6	13.3
Cuentas por Pagar	2,075.8	2,483.0	5,157.1	6,925.1	9,949.7	11,764.7	13,655.5
Otros Pasivos	2,135.7	1,377.9	1,289.4	1,373.8	1,486.4	2,004.9	2,712.0
Subtotal sin Costo	4,211.6	3,860.9	6,446.5	8,304.2	11,495.9	13,781.2	16,380.9
Patrimonio	9,530.3	10,555.4	11,413.6	13,423.4	16,198.8	20,576.1	22,632.4
Resultado del Ejercicio	1,608.3	858.2	2,009.8	2,775.3	3,642.8	2,007.1	1,000.0
Tot. Pas. Patr. y Resul.	103,486.0	137,324.1	192,043.2	232,265.1	279,805.3	312,500.6	308,782.3

Estado de Resultados miles de dólares

	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Intereses Ganados	8,848.0	11,349.3	14,399.3	16,488.9	19,867.0	24,266.1	24,775.0
Intereses Pagados	-3,410.6	-5,071.6	-6,021.5	-6,217.9	-9,101.3	-11,342.0	-11,693.1
Utilidades Financieras	359.9	292.9	311.8	639.4	441.8	102.4	721.6
Mora e Int. Ejerc. Anteriores	232.0	762.2	782.5	629.8	750.1	525.2	848.6
Intereses Netos	6,029.3	7,332.8	9,472.2	11,540.2	11,957.6	13,551.7	14,652.1
Comisiones Netas	-7.1	-82.9	2,794.3	3,764.4	4,159.1	3,436.0	999.5
Ingresos por Servicios	814.8	2,024.0	1,548.3	3,301.4	4,376.4	4,169.2	4,449.4
Venta Bienes Realizables	2,647.8	1,876.1	974.3	1,785.6	3,070.4	1,642.8	909.4
Otros Ingresos (VPP)	541.7	1,556.7	2,710.8	2,543.1	3,139.8	4,402.6	3,662.5
Otros Ingresos Ordinarios	3,997.3	5,374.0	8,027.6	11,394.4	14,745.7	13,650.6	10,020.8
Gastos de Personal	-3,956.4	-4,993.3	-5,505.0	-7,328.3	-8,221.8	-8,988.9	-8,722.1
Gastos de Operación	-3,881.3	-5,597.4	-7,339.3	-9,134.3	-9,644.3	-10,912.8	-11,390.0
Depreciación y Amortización	-555.8	-540.0	-722.7	-938.9	-1,403.8	-1,359.3	-1,520.4
Otros Ordinarios (VPP)	0.0	0.0	0.0	0.0	-49.6	-326.2	-465.0
Gastos Operacionales	-8,393.4	-11,130.6	-13,567.1	-17,401.6	-19,319.5	-21,587.1	-22,097.5
Provisiones	-62.4	-36.6	-1,833.8	-1,582.2	-1,112.7	-1,952.9	-1,550.2
Ingr. / Egr. Extraordinarios	888.0	743.4	2,054.0	2,064.4	1,893.8	2,289.2	3,398.4
Resultado Operativo	2,458.7	2,283.0	4,153.0	6,015.2	8,164.9	5,951.5	4,423.5
Impuestos y Contribuciones	-850.4	-1,424.9	-2,143.2	-3,239.9	-4,522.1	-3,944.4	-3,423.5
R.N.O. Netos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Resultado del Ejercicio	1,608.3	858.1	2,009.8	2,775.3	3,642.8	2,007.1	1,000.0

¹⁴ Referirse al Anexo 2 para los Resultados Financieros Consolidados

Indicadores financieros

	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Rentabilidad							
Spread Financiero	5.20%	6.28%	4.36%	4.42%	3.89%	3.68%	4.11%
Margen en Realizables	20.08%	22.76%	4.31%	5.73%	3.17%	10.78%	2.42%
Spread Neto	1.53%	1.90%	1.05%	1.19%	1.30%	0.67%	0.51%
Resultado del Ejercicio / Patrimonio Total	11.91%	15.98%	17.61%	20.68%	22.49%	10.12%	6.97%
Liquidez							
Fondos Disponibles / Total Captaciones	13.56%	12.41%	12.51%	13.31%	12.20%	13.33%	18.79%
Fondos Disponibles / Depósitos a la Vista	22.31%	20.50%	22.80%	23.82%	23.20%	25.93%	35.67%
Solvencia							
Total Pasivo / Total Patrimonio	677.06%	878.62%	1582.58%	1630.29%	1627.32%	1418.76%	1264.34%
Patrimonio Técnico / Activos Ponderados	15.12%	10.64%	10.95%	10.17%	10.62%	10.99%	11.80%
Calidad de Cartera							
Mora Simple	0.93%	0.25%	0.52%	0.51%	0.88%	0.55%	0.70%
Mora Ampliada	3.06%	2.12%	2.83%	3.41%	5.19%	4.17%	4.18%
Provisión Incobrables / Cart. Vencida + NDI	174.30%	110.40%	125.61%	110.67%	80.84%	78.28%	57.60%
Cartera Vencida / Patrimonio	4.08%	1.40%	4.98%	5.08%	7.12%	4.28%	5.24%
Eficiencia							
Activos Productivos / Pasivos con Costo	102.11%	105.91%	102.63%	103.59%	102.98%	101.01%	101.60%
Activos Productivos / Activo Total	85.42%	85.57%	89.96%	89.93%	89.09%	89.03%	87.59%
Gastos de Personal / Activo Total	3.34%	4.68%	2.87%	3.16%	2.94%	2.88%	2.82%
Gastos de Operación / Activo Total	4.52%	4.59%	3.82%	3.03%	3.45%	3.49%	3.80%
Gastos de Personal / Act. Total + Act. Adm.	3.48%	3.34%	2.70%	2.39%	1.93%	1.79%	1.48%
Gastos de Operación / Act. Total + Act. Adm.	3.42%	3.74%	3.60%	2.98%	2.27%	2.17%	1.99%





Calificación de riesgos:

Pacific Credit Rating, PCR¹⁵ ha otorgado a la Mutualista Pichincha, al 31 de diciembre del 2008, una calificación de riesgo de "AA", lo que significa que "La Institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación"¹⁶.

Cumplimiento legal:

De acuerdo a los informes de Comisarios, Auditores Externos y Calificadora de Riesgos, la Mutualista Pichincha cumple con la normativa vigente que aplica a su sector¹⁷.

Cambios significativos entre el 2007 y 2008:

Los principales cambios suscitados en el período referido son los detallados en el acápite sobre la "Estructura organizacional", y en el de "Cobertura geográfica", en lo referente a la ampliación de puntos de atención del socio comercial Unión Andina, ambos especificados en los respectivos parágrafos.

Hechos relevantes durante el año 2008:

Reconocimientos recibidos:

Nuevamente este año la organización ha sido reconocida en algunos campos, lo que es motivo de orgullo y compromete aún más a la institución con el país y su gente¹⁸.

Nuevos horizontes, Nuevas colaboraciones:

La subsidiaria PANECONS, dentro de su gestión internacional, logró consolidar las exportaciones a los mercados de Cuba y Nassau, así como abrir un nuevo destino, Perú, en el que, debido a su gran potencial y cercanía, no sólo se limitó a exportar, sino que también se impuso una visión diferente: lograr instalar la primera planta fuera del país. Para ello se hicieron gestiones con el fin de conseguir el mejor socio estratégico posible, lográndolo en el segundo semestre con el Grupo ACP. Adicionalmente se realizaron sendas probetas para luego de ensayarlas, obtener la homologación del sistema.

Otra línea de acción muy importante fue la exportación del conocimiento del sistema M2 a otros países. Se dio asesoría a la República Dominicana y a Colombia, con respecto a la producción de mallas y paneles, así como a la técnica constructiva en Perú. Cabe destacar de manera especial que 6 trabajadores, luego de una rigurosa selección entre 47 obreros a nivel mundial, viajaron a Zambia para capacitar en la construcción de casas con el sistema constructivo Hormi2. El nivel de exportaciones de PANECONS alcanzó los USD 430.000, distribuido en 21.000 mtrs² de paneles y 33.700u de accesorios.

Stakeholders y Mutualista Pichincha: en búsqueda de una comunicación de doble vía

La relación de una organización con sus grupos de interés es de doble vía: la influencia de las empresas es un factor preponderante en el avance o retroceso de su entorno y en el de los grupos sociales afectados por su actuación; de igual forma, las acciones y decisiones de las partes interesadas tienen un efecto directo en el desarrollo y resultados de la organización, convirtiéndose aquéllas en agentes de presión o influencia hacia la empresa.



Mutualista Pichincha ha reconocido la importancia de dicha relación, por lo que permanentemente ha buscado mecanismos para mantener informados a sus stakeholders y recibir retroalimentación de su parte; sin embargo, desde hace 2 años, cuando la organización decidió alinear sus prácticas de responsabilidad social empresarial a estándares internacionales, profundizó y reflexionó sobre este aspecto y definió que debe haber un proceso más institucionalizado que permita un verdadero “círculo virtuoso” en la relación con sus grupos de interés.

En esa línea, la Mutualista Pichincha ha ido avanzando en los siguientes aspectos:

1.- Análisis y definición de sus principales stakeholders y el nivel de importancia que tiene cada grupo para la organización:

Matriz de Stakeholders					
Nº	Stakeholders	Subgrupos	Alto	Medio	Bajo
1	Socios / Clientes	Crédito, Captaciones, Tarjeta de crédito, Bienes Raíces (Mandato)	3		
2	Proveedores	Materiales de Construcción, Servicios Profesionales, Insumos de oficina, Contratistas	3		
3	Directorio, Colaboradores y sus Familiares, y Jubilados	Directorio	3		
		Colaboradores	3		
		Familiares, Jubilados	3		
4	Empresas Subsidiarias y Afiliadas	PANECONS, Call Center, Enlace Valores	3		
5	Comunidades Locales	Vecinos a los Proyectos, Organizaciones Barriales, Condóminos	3		
6	ONG's	Fundación Natura, Fundación EINA, Fundación FOSJE, Fundación Bien-Estar	3		
7	Instituciones Reguladoras	SIB, BCE, CONSEP	3		
8	Inversionistas Institucionales	Inversionistas inmobiliarios e Inversionistas financieros	3		

Nº	Stakeholders	Subgrupos	Alto	Medio	Bajo
9	Gobierno Central	MIDUVI, CFN, BEV, IEES	3		
10	Competencia	AIFE, ANME, Asociación de Cooperativas, Asociación de Bancos, Cámara de la Construcción		2	
11	Gobiernos Locales	Municipios de las ciudades en donde se hagan proyectos, administraciones zonales		2	
12	Empresas de Servicios públicos	Empresas eléctricas, de agua potable, obras públicas, telefónicas de las ciudades donde tiene la organización oficinas y/o proyectos		2	
13	Medios de Comunicación	Prensa escrita, Radio, Televisión			1

2.- Realización de una primera encuesta de percepción sobre las prácticas de responsabilidad social de la organización, a un grupo de stakeholders para, en base a sus resultados, establecer planes de acción a fin de acortar la brecha entre su percepción y el accionar de la organización¹⁹.

3.- Se incluyó en la Política de Responsabilidad de Productos el compromiso de “Mantener una adecuada comunicación con los stakeholders, incluir las expectativas o demandas de los grupos de interés en sus decisiones sobre políticas u operaciones, monitorear a los grupos de interés, identificar sus perfiles y especificar su relación con la organización”²⁰.

4.- Búsqueda permanente de retroalimentación sobre sus productos y servicios a través de encuestas de satisfacción de clientes y cliente fantasma²¹.

5.- Evaluación sobre políticas internas y desempeño con el recurso humano, a través de encuestas de clima laboral realizadas por entes externos²².

6.- Rendición de cuentas a la Asamblea de Asociados.



7.- Implementación de un mecanismo de retroalimentación sobre el desempeño económico, social y ambiental, a través de la publicación de la Memoria de Sostenibilidad, en donde se incluye una encuesta de retroalimentación²³.

La Memoria de Sostenibilidad es para la institución uno de los principales mecanismos de rendición de cuentas. La Memoria intenta presentar la información de tal manera que sus stakeholders puedan conocer exactamente la realidad institucional y por ende, puedan tomar, debidamente informados, cualquier decisión frente a ella. En este sentido, el conocer lo que los stakeholders opinan sobre el contenido de la Memoria de Sostenibilidad se vuelve trascendental. Para el efecto, se ha institucionalizado un proceso que incluye: la inserción en dicho documento de una encuesta de retroalimentación; su difusión amplia; los mecanismos para motivar y obtener la mayor cantidad de respuestas; la tabulación, sistematización y presentación de los resultados al comité de responsabilidad social; el análisis e inclusión de las recomendaciones en los procesos establecidos; la publicación de los resultados de las consultas en la siguiente Memoria; y la inclusión, nuevamente, de una encuesta en cada Reporte de Sostenibilidad.

En el 2008 se inició este proceso con la primera Memoria de Sostenibilidad. Los resultados de la consulta se detallan en el anexo 1. Toda vez que la cantidad de respuestas recibidas fue reducida, se han identificado algunos problemas en los mecanismos implementados para recabar las respuestas, los cuales han sido corregidos para esta segunda Memoria.

Los resultados de las respuestas recibidas son sin embargo halagadores: la mayoría de los stakeholders han calificado de “alto” el nivel de su contenido y presentación de datos; asimismo, la mayoría

considera que la presentación de los diferentes aspectos es “buena” y que toda la información incluida es relevante.

Los principales comentarios apuntan a que la información de indicadores sea más corta, más fácil de entender y más práctica; de igual forma, se observa que hay insuficiente información sobre comunidad, mercadeo responsable y cadena de valor.

Se ha procurado incorporar todos estos comentarios en los diferentes procesos; esta segunda memoria de sostenibilidad ha intentado adicionalmente mejorar o alternatively incluir los aspectos resaltados.

8.- Por último, se ha realizado una matriz de stakeholders más estructurada, en la cual, además de especificar los grupos de interés y la importancia de cada uno de ellos, se ha establecido lo siguiente: los objetivos por cada grupo; los niveles o tipos de relación (informativa, de colaboración, etc.) que la organización anhela mantener con cada uno; los mecanismos que permitan establecer la relación planteada; y el o los responsables al interior de la organización del cumplimiento de estos parámetros. Esta matriz se encuentra en análisis para luego proceder a su aplicación a partir del 2009.

¹⁵ Pacific Credit Rating, calificadoradora de riesgos, debidamente autorizada por la Superintendencia de Bancos. Para conocer más sobre esta organización visite su página web: www.ratingspcr.com

¹⁶ Para conocer el informe detallado visite nuestra página web: www.mutualistapichincha.com/mupi/der_transparenciaInfo.jhtml#

¹⁷ Ver los informes de Auditores internos, externos y Comisarios en el Anexo 2; y el informe detallado de la Calificadora de Riesgos en la página web: www.mutualistapichincha.com/mupi/der_transparenciaInfo.jhtml#

¹⁸ Ver detalle de los reconocimientos en el Mensaje del Presidente del Directorio

¹⁹ Los resultados de esta encuesta fueron publicados en la Memoria de Sostenibilidad 2007

²⁰ «Políticas de responsabilidad de productos», página # 13

²¹ Ver para mayores detalles el capítulo “Clientes y asociados”

²² Ver para mayores detalles el capítulo “Recursos humanos”

²³ Ver los resultados de la encuesta en el anexo 1





CLIENTES Y ASOCIADOS

“Siempre sueña y apunta
más alto de lo que sabes
que puedes lograr”

William Faulkner



La razón de ser de toda organización son sus clientes y satisfacer sus necesidades es un imperativo; escuchar sus requerimientos, sugerencias y reclamos es obligatorio; ofrecer valor agregado en un mundo competitivo y globalizado es indispensable... pero generar CONFIANZA en que la organización está haciendo lo mejor posible su trabajo, es prioritario.

Confianza en que los recursos depositados en la organización son bien utilizados y custodiados; confianza en que lo que la organización ofrece es lo que realmente los clientes recibirán; confianza en que si los clientes tienen un requerimiento, reclamo o sugerencia, serán escuchados y atendidos; confianza de que la organización estará presente cuando fuese requerida.

La confianza se consolida en el tiempo, con procesos eficientes y claros, con productos seguros y de calidad; con servicios de óptima atención al cliente; con publicidad y mercadeo adecuados; con transparencia; con la constatación en los hechos y en las experiencias que el cliente obtenga a través del contacto con la organización.

1. Mutualista Pichincha: construyendo confianza

Desde el ámbito económico, el compromiso de la organización se enfoca en los siguientes aspectos:

- 1.- Manejo escrupuloso y conservador de los recursos depositados por sus clientes.
- 2.- Cumplimiento estricto de la normativa nacional e internacional que aplique.
- 3.- Rendición permanente de cuentas.
- 4.- Auditorías profesionales de reconocidas organizaciones externas a la organización.
- 5.- Rentabilidad financiera adecuada que permita la sostenibilidad en el tiempo.

Durante el 2008 la organización ha cumplido con los compromisos

mencionados: sus resultados, principalmente de liquidez de primera y segunda línea, se ubican 15 y 13 puntos respectivamente por sobre los mínimos exigidos por el ente de control; de igual forma, los análisis técnicos, para los niveles de concentración y volatilidad de depósitos, ubican a los índices de liquidez en 14 y 11 puntos, respectivamente, por sobre lo requerido.

La organización cumple con todos los pagos de impuestos y aportes requeridos por ley. Se mantiene la calificación de riesgo en "AA" y los informes de las auditorías externas e internas son limpios y sin observaciones ni salvedades (ver en el anexo 2 los informes correspondientes y en la página web el informe detallado de la calificadora de riesgos).

Por razones del entorno, del clima financiero nacional y de las medidas de cautela dispuestas por el Directorio, la rentabilidad financiera de la organización se vio reducida frente a la del año pasado, principalmente por el control de las tasas de interés activas; sin embargo, la rentabilidad sigue siendo adecuada.

Se ha continuado con los procesos de titularización que son la base de la estrategia de negocio; en el año 2008 se titularizó por la suma de USD 64.9 millones, y se colocó en el mercado más del 95% de la emisión. La organización continúa siendo la principal emisora de titularizaciones del mercado bursátil ecuatoriano, con el mayor monto generado y número de titularizaciones colocadas. Estas operaciones demuestran la gran confianza del público e inversionistas en la cartera que genera la Mutualista Pichincha.

Por último, en los cuadros que se muestran a continuación se describen los rubros en que fueron utilizados los ingresos que generó la organización durante el año 2008:

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Descripción	Indicadores	2008	2007
Valor Económico Generado y Distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	17,848,463.53	17,045,571.11
	Total inversiones en la comunidad	95,875.06	124,270.03
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del Estado	3,397,572.43	3,919,488.54
	Total pagos a proveedores de capital	11,693,130.31	11,341,980.82
	Total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	8,602,780.49	8,859,840.19
	Total valor económico retenido	1,000,000.00	2,007,107.39
	Total ingresos	42,637,821.82	43,298,258.08

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Descripción	Indicadores	2008	2007	
Valor Económico Generado y Distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones/ total ingresos	41.86%	39.37%	
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0.22%	0.29%	
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del Estado / total ingresos	7.97%	9.05%	
	Total pagos a proveedores de capital / total ingresos	27.42%	26.20%	
	Total remuneraciones y beneficios de los colaboradores / total ingresos	20.18%	20.46%	
	Total valor económico retenido / total ingresos	2.35%	4.64%	
	Total ingresos	100%	100%	

2. Productos y servicios: profesionalmente entregados

La política de responsabilidad de productos de la Mutualista Pichincha establece, entre otros aspectos, los principios y objetivos que rigen su accionar en cuanto a la oferta de productos y servicios: “Mutualista Pichincha es responsable de los efectos que sus productos, servicios y comunicación tengan sobre los clientes, por ello se compromete a poner cuidado en el diseño y difusión de los mismos de tal forma que estos cumplan la función para la que fueron creados garantizando la salud y seguridad del cliente”²⁴.

De igual forma, su política general se centra en que “Los productos y servicios de Mutualista Pichincha deben ser adecuados a las necesidades de sus clientes, técnicamente innovadores, confiables, que cumplan con las leyes vigentes y que se desarrollen a partir de un profundo conocimiento del mercado. Es parte de este compromiso, conocer la opinión de nuestros clientes sobre el servicio que brindamos, así como ofrecer la información necesaria que les permita plantear sus comentarios y reclamos. Respetaremos la privacidad de la información a nosotros proporcionada”²⁵.

Día a día, a través del negocio inmobiliario, del financiero, y del área de servicio al cliente y mercadeo, la institución se esfuerza por cumplir a cabalidad cada uno de los aspectos enunciados en su política. A continuación los principales resultados:

PRINCIPALES INDICADORES DEL NEGOCIO INMOBILIARIO Y FINANCIERO					
Indicadores	2008	2007	Indicadores	2008	2007
Número total de viviendas construidas en el año	1,630	827	Número total de clientes nuevos (del pasivo)	26,485	27,684
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	665	193	Número total de clientes nuevos (del activo)	9,273	7,314
Número total de viviendas vendidas	1,465	1,528	Número total de clientes con crédito de vivienda (en el año)	4,549	3,958
Monto total de cartera de vivienda hipotecaria originada	126.0 mm	109.5 mm	Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes en el exterior	28,7 mm	26,9 mm	Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	1,087	ND
Monto total de cartera hipotecaria generada con el SIV (1)	614 m	ND	Número total de clientes atendidos por Mutualista Pichincha/total de clientes que recibieron bonos por el MIDUVI	67,1%	ND
(1) Estas son operaciones dentro del Sistema de Incentivos del Gobierno Nacional: el cliente aporta con un porcentaje de ahorro, recibe el bono / subsidio del Gobierno y la diferencia es financiada por Mutualista Pichincha.					
ND: indicador planteado para el año 2008					

2.1. La compra de vivienda, un camino que debe ser fácil

Comprar una vivienda es algo que la mayoría de la gente lo hará una vez en su vida. Hacer que esa experiencia sea un camino fácil de recorrer, con asesoría profesional, trámites sencillos y respuestas claras para cumplir el sueño de tener casa propia, es lo que día a día se propone la Mutualista Pichincha.

Es por eso que en el 2008 se emprendió con un ambicioso plan: gestionar por procesos el negocio inmobiliario. Para el efecto, se contrató a una consultoría con la que se definió la misión del negocio inmobiliario, la cadena de valor, y cuál debe ser la estructura organizacional adecuada para gestionar estos procesos. A continuación los lineamientos trazados:

Misión del Negocio Inmobiliario

“Identificamos, idealizamos, desarrollamos y ejecutamos soluciones inmobiliarias, aplicando principios de calidad, seguridad, protección del medio ambiente, innovación, ética y responsabilidad social corporativa, en forma rentable.”

Se documentó cada proceso de la cadena de valor, y se describió cada actividad con su responsable, el tipo de registro que se debe obtener de dicha actividad y de ser necesario, la referencia a un instructivo de cómo realizarla.



Este mismo trabajo se lo hizo para la construcción de un proyecto en particular, de manera que todos los actores involucrados con la ejecución de un proyecto inmobiliario, el gerente, el constructor, el fiscalizador, dispusieran de un manual que les guíe en la realización de sus labores y les ayude a recabar registros que les permitan monitorear adecuadamente cada obra, para obtener productos eficientes que se traduzcan en calidad, seguridad y costos bajos, en beneficio de los clientes/asociados.

De igual forma, se inició la implantación y mejora continua de prácticas de construcción guiadas por los resultados y recomendaciones de la auditoría ambiental realizada en el 2007. Estas recomendaciones han sido trasladadas a los procesos, en los que se han definido las actividades específicas de control de calidad y de mejoramiento continuo.

Desde la óptica de ventas y comercialización se inculca de modo permanente en los colaboradores de la organización, el rol de “asesores inmobiliarios” en lugar de “vendedores”. El principal referente es “escuchar al cliente” y sobre esta escucha atenta y empática, se oferta los productos disponibles, pues no se quiere vender por vender. Es así que durante el 2008 se trabajó en la elaboración del protocolo de atención y venta inmobiliaria, se levantó mediante talleres el proceso actual, y el resultado fue plasmado en un material de capacitación audiovisual que será difundido y utilizado durante el 2009.

De igual forma, se considera que no es suficiente con entregar al cliente la vivienda, sino que además se requiere complementar esa entrega con toda la información que el cliente requiera para eventualidades futuras; así, el Manual del Propietario que se entrega a los nuevos clientes, es continuamente mejorado para que en él se pueda encontrar información que sirva para dar un adecuado mantenimiento a la vivienda y a sus instalaciones; para que se sepa a

qué profesionales acudir a fin de solucionar cualquier desperfecto o mal funcionamiento de las instalaciones, y qué tipo de garantía tiene el cliente sobre los equipos y materiales empleados. En este año, se han agregado una serie de recomendaciones relacionadas con la salud y seguridad de los habitantes (ventilación; utilización del gas; manejo de basura, etc.).

En lo referente a la oferta de vivienda social, como oferente de vivienda y entidad técnica calificada por el MIDUVI, la organización continuó participando exitosamente en los programas de vivienda de interés social promovidos por el Gobierno Nacional, contribuyendo así a la solución de la problemática habitacional de las familias de bajos ingresos.

A la “casa modelo” llegan diariamente cientos de aspirantes en busca de información sobre el sistema de incentivos para la vivienda, SIV²⁶, para convertirse luego en postulantes, presentar los documentos y ratificar su interés para que la Mutualista Pichincha les construya su vivienda: en un plazo no mayor a 90 días, se les entrega su casa.

Para mantener un estrecho vínculo con las comunidades rurales, que son en su mayoría las beneficiarias del bono, se las visita en sus recintos, se les da charlas explicativas sobre el producto, se aclaran las inquietudes y se define el sistema de trabajo que utilizará la organización con dichas comunidades.

La alta demanda que por la calidad y versatilidad tiene la vivienda que ofrece la organización, hizo necesario ampliar la fábrica “Casa Lista” a una capacidad de producción de 100 casas mensuales.

En los actuales momentos la organización ha entregado 652 viviendas en las provincias de Guayas, Santa Elena y las Islas Galápagos. Se encuentran en proceso de construcción alrededor de 350 viviendas más, y se cuenta



en los registros con más de 1.200 postulantes que están esperando la adjudicación de los bonos para trabajar con la Mutualista Pichincha en hacer realidad su anhelo de tener casa propia.

La organización avanza firmemente en su objetivo de entregar a sus clientes/asociados viviendas dignas, en cuya construcción se respeta al medio ambiente y a la comunidad; viviendas que más que “construcciones”, constituyan hogares con bienestar y seguridad. También se continúa en el proceso de involucrar en este objetivo a todos los actores que directa o indirectamente participan en la construcción de la oferta inmobiliaria.

2.2. Negocios Financieros: buscando mejorar la calidad de vida de nuestros clientes

La crisis mundial desatada el año pasado demostró la responsabilidad que tienen las instituciones financieras en el manejo adecuado de la concesión del crédito: no se puede mirar la acción comercial bajo un enfoque de vender sólo por vender o para cumplir presupuestos y metas comerciales; se lo tiene que hacer con el convencimiento de que se busca satisfacer, en el caso del crédito de vivienda, una necesidad real de una familia, y de que las políticas y el análisis de los potenciales clientes de crédito deben asegurar que ésta sea una experiencia positiva en el tiempo y no un problema mutuo a mediano plazo.

En la Mutualista Pichincha se busca actuar como “socios” con los clientes, pues la ganancia del cliente es la ganancia de la organización.

El 2008, pese a las dificultades, fue un año dinámico: se originaron USD 126 millones de cartera hipotecaria, es decir USD 16.4 millones más que durante el 2007. El número de clientes atendidos evolucionó de 3.958 a 4.549, lo cual implica un incremento

del 14.93%. Con estos resultados, la Mutualista Pichincha tiene una participación de mercado, al cierre del 2008, del 16.08%, es decir, un 0.5% adicional a la del 2007; por último, la participación de mercado por número de clientes, es decir, número de operaciones, se incrementó del 14.91% al 17.94% al terminar el 2008. La morosidad, si bien se incrementó levemente, se mantuvo dentro de límites normales²⁷.

Desde el ámbito de la Responsabilidad Social, particularmente en lo referente a la responsabilidad de la organización sobre los productos y servicios ofertados, se continúa con las prácticas establecidas y se avanza en otras:

1. Se comenzó a aplicar durante el 2008, la política de responsabilidad sobre el producto definida durante el 2007.
2. Se firmó un acuerdo de servicio con el área de canales, estableciendo estándares de calidad que permitan otorgar un servicio de excelencia a los clientes.
3. Se inició la implementación de visitas de control interno a todas las oficinas de la organización, con el objeto de monitorear la información financiera que se entrega al cliente, verificando que ésta se encuentre completa y actualizada.
4. Se continuó reforzando los ámbitos de seguridad en el manejo de tarjetas de crédito y débito, a través del envío de “tips” y recomendaciones en los estados de cuenta, en los cajeros automáticos, en los folletos y en la página web de la organización.
5. Se continuó con el proceso de actualización y revisión de todos los manuales de políticas y procedimientos.



Durante el 2009 la institución concentrará sus esfuerzos en atender permanentemente la demanda de crédito de los clientes, pero reforzando el análisis y riesgo crediticios; se fortalecerá la oferta de productos que fomenten una cultura de ahorro; se comenzará a medir los indicadores de gestión convenidos con el área comercial en el “acuerdo de servicios” firmado; se continuará con el proceso de reordenar y actualizar todos los manuales y procedimientos, y se seguirá con el monitoreo permanente a las agencias y sucursales en cuanto a la información entregada al cliente.

En la Mutualista Pichincha se considera de manera fehaciente que se puede mejorar la calidad de vida de los clientes, a través de una oferta de productos y servicios que satisfagan sus necesidades “reales”, que sean oportunos, que tengan costos razonables y sean entregados a través de una atención profesional, transparente y agradable. Hacia el logro de este gran objetivo se dirigen todos los esfuerzos.

3. Nuestro servicio al cliente

En la Mutualista Pichincha se enfocan los esfuerzos en 3 ejes estratégicos: recibir retroalimentación permanente de los clientes; mejorar constantemente la cobertura y forma de atención ofertada; y, dar soluciones eficientes a los requerimientos.

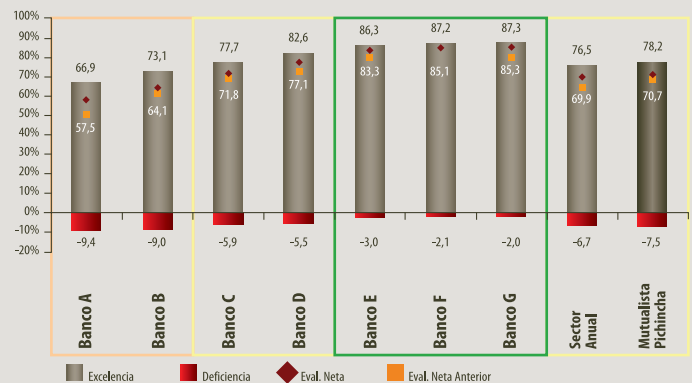
3.1. Conociendo a los clientes

3.1.1. Niveles de satisfacción

El compromiso de la organización es alcanzar altos estándares de servicio al cliente, por lo que se continúa con la medición, con el resto del sector, por medio del Índice Nacional de Satisfacción. Este estudio permite la comparación de esta organización frente a los más altos competidores de la industria de servicios financieros.

En la primera medición del 2008 la Mutualista Pichincha obtuvo un índice de satisfacción del 78,2% (top two box), situándose ligeramente por encima del promedio del sector (76,5%). Con este valor se mejora levemente los indicadores logrados durante el 2007 (77,5%). Cabe mencionar que el promedio del sector muestra una leve caída en relación al 2007 (77,1%).

Diagrama 1 Índice Nacional de Satisfacción



3.1.2. Programa de retroalimentación “cliente fantasma”

Con un enfoque de mejora continua, durante el 2008 el programa de retroalimentación a los puntos de atención al cliente, bajo la modalidad “cliente fantasma”, entregó cuatro evaluaciones que fueron presentadas a las agencias en forma de talleres. El resultado de las evaluaciones es aplicado a la “evaluación” personal de cada empleado, acción que genera discusión y acuerdos para mejorar la calidad de servicio como equipo.



3.2. Mejorando la atención

La confianza hace referencia al “cumplimiento de lo pactado en tiempo y forma” y es por esta razón que es de suma importancia que toda la organización esté bien “engranada” para cumplir con lo prometido. Para fortalecer esta visión se han realizado las siguientes actividades y, o proyectos:

3.2.1. Gestión comercial y de canales

- Re-estructuración del modelo de atención a clientes en las oficinas.
- Implementación del sistema de control de líneas de espera, AFC, a nivel país, herramienta que sirve para medir el volumen de clientes que visitan a la organización, los tiempos de atención y los servicios prestados.
- Implementación de la herramienta Sales Logix, que apoya a la gestión y seguimiento comercial del proceso de ventas.

A continuación se presenta un cuadro resumen de los principales indicadores transaccionales:

NÚMERO DE TRANSACCIONES PROCESADAS			
Concepto	2007	2008	Variación Anual
Transacciones Caja	2,420,856	2,109,560	-13%
Transacciones ATM's	878,756	909,130	3%
Transacciones WEB	1,245,419	2,088,170	68%
Cuentas de Ahorro	234,837	256,847	9%
Inversiones	8,192	8,435	3%
Créditos Otorgados	8,368	11,245	34%
Cientes Atendidos	619,908	643,548	4%

3.2.2. Programa “Cuento contigo”

En el año 2008 se lanzó el programa de calidad interna denominado “Cuento contigo”. Este programa tiene como propósito contribuir al alineamiento organizacional, e identificar y priorizar los servicios críticos entregados a los puntos de contacto con el cliente.

Todas y cada una de las áreas involucradas en el proceso de atención participaron en talleres con el propósito de identificar los servicios críticos; asimismo, se levantó una matriz cliente-proveedor con base a la cual se implementarán durante el 2009 acuerdos de servicio (SLA's) entre áreas proveedoras y áreas receptoras.

Durante el último trimestre del 2008 se procedió a medir la percepción de satisfacción de las áreas de contacto respecto a los servicios prestados por las unidades proveedoras. La implementación de indicadores de gestión para este programa se la llevará a cabo paulatinamente durante el 2009.

3.2.3. Atención telefónica

El programa “Mejorando nuestra atención telefónica” lanzado a inicios del 2007, continúa optimizando la capacidad de la organización en la atención telefónica. El promedio de llamadas receptadas por mes en la consola es de 10.445, y los niveles de servicio están por encima del objetivo planteado de contestar el 80% de llamadas antes de 20 segundos (80-20). El porcentaje de llamadas direccionadas a las extensiones de la casa matriz y no contestadas fue del 26% en enero del 2008, mientras que en diciembre del mismo año fue del 16%, superando así el objetivo planteado del 20% o menos, de llamadas no contestadas.

3.3. Gestión de requerimientos y reclamos

Para la Mutualista Pichincha los reclamos y sugerencias presentados por los clientes constituyen una oportunidad para mejorar continuamente.

3.3.1. Atención de requerimientos y reclamos

Durante el 2008 se atendieron 2.561 requerimientos. Debido a un incidente ocurrido a principios de año en la base de datos de la organización, los datos del 2008 no son comparables con los del 2007. La mayoría de requerimientos (97,5%) son solicitudes de información sobre productos y servicios ofertados, y es el sitio web de la organización el principal canal usado para este tipo de comunicación.

Los incidentes que ingresaron a la Mutualista Pichincha durante el 2008 y que fueron puestos en conocimiento del área de servicio al cliente, suman 1.142, de los cuales 983 fueron incidentes inmobiliarios y 159 de tipo financiero. El 89% de los incidentes inmobiliarios fue resuelto durante el período, con lo cual se mejoró el índice del 80% correspondiente al 2007. Por otro lado, los reclamos de tipo financiero se resolvieron en un 98,1% en el 2008, frente al 97,8% registrado en el 2007.

3.3.2. Optimizando la solución de los reclamos

Con la finalidad de integrar a todos lo productos en la gestión de reclamos, durante el 2008 se procedió a trabajar con el proceso de solución de reclamos de servicios financieros, para lo cual se realizó el levantamiento, definición y determinación de las especificaciones necesarias para automatizar el proceso. Esta herramienta permitirá que el producto financiero tenga el mismo nivel de control que el producto inmobiliario, y posibilitará mejorar las estadísticas y obtener información en el ámbito nacional sobre la problemática de los clientes, para adoptar los correctivos que fueren necesarios en los procesos de atención. La herramienta entrará en funcionamiento durante el 2009.

3.3.3. Mayor eficacia y eficiencia en la resolución de reclamos inmobiliarios

Durante el 2008 el número de reclamos inmobiliarios fue de 983, lo cual representa un incremento del 16% en relación al 2007. El incremento se lo explica principalmente por el aumento en el uso de la herramienta, pues comenzó en toda la organización una “cultura” de atención automatizada. Se considera que el proceso de “sincerar” las estadísticas está culminado. Pese al incremento en número de

reclamos, se aprecia un fuerte incremento en la efectividad y eficiencia del proceso de solución de problemas, ya que el costo promedio de solución por casa disminuyó en el 26 % en relación al 2007, mientras que el tiempo promedio de resolución disminuyó en el 31%.

3.3.4. Reclamos a instancias legales

El total de incidentes con alguna consecuencia legal fue de 15, lo cual representa 3 más que durante el año 2007. Estos incidentes se presentaron como quejas o fueron denunciados ante organismos como la Defensoría del Pueblo, Juzgados, etc. El 53% de estas denuncias fueron denegadas por las instancias legales por ser infundadas; el 27 % fue resuelto de manera amistosa y el 20 % resuelto a favor del cliente.

INDICADORES RECLAMOS POR PRODUCTOS Y/O OFERTAS PUBLICITARIAS					
Productos Financieros	2008	2007	Productos Inmobiliarios	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	6	5	Número de reclamos de clientes por denuncias legales	9	7
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre total clientes nuevos)	0.02%	0.01%	Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0.61%	0.46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre total clientes nuevos)	0	0	Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica	15	7	Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	0	2
Índice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (sobre total clientes nuevos)	0.04%	0.02%	Índice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0	0.13%
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	1	0			

En cuanto a seguridad y salud del cliente, no se registró ningún reclamo; en cuanto a seguridad tecnológica se reportaron 15 incidentes derivados de problemas en los cajeros automáticos, en internet y en IVR, lo cual representa 8 más en comparación con el 2007. De los reportados en el 2008, 6 fueron resueltos a favor del cliente y 9 no lo fueron.

4. Mutualista Pichincha y los medios de comunicación

Durante el año 2008, en el conjunto del sistema financiero, la Mutualista Pichincha ocupó el tercer lugar entre las instituciones con más menciones en medios durante el año.

Dentro de esas menciones, la responsabilidad social empresarial se convirtió en el tercer rubro más importante como generador de información en los medios de comunicación; si a dicha mención se le suma la información divulgada sobre apoyo cultural, cuidado ambiental, y clima laboral, se tiene que toda esta temática representó el 44% del total de la información generada desde la Mutualista en el año.

Durante el 2008 la información de RSE se centró en los siguientes ejes principales: la difusión de la Memoria de Sostenibilidad a nivel nacional; la información de temas en torno al clima laboral y el reconocimiento otorgado a este respecto por Great Place to Work; la promoción del proyecto Guardianes del Patrimonio, del cual la Mutualista es coauspiciante; la difusión de la participación de la institución en programas de vivienda de interés social; la promoción de la tecnología constructiva socialmente responsable, auditada y certificada en términos ambientales; y, la participación en foros y seminarios sobre RSE.

²⁴ Política de Responsabilidad de Productos, página # 3

²⁵ Política de Responsabilidad de Productos, página # 4

²⁶ Para ver detalles sobre el Sistema de Incentivos para la Vivienda (SIV) visite la página web: www.mutualista-pichincha.com en unidad de vivienda popular. Y la página web del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: www.miduvi.gov.ec

²⁷ Referirse al capítulo "Perfil institucional" para ver el detalle de los indicadores financieros





NUESTRO RECURSO HUMANO

Haciendo de la
responsabilidad
social una filosofía
de vida



El recurso humano es para la Mutualista Pichincha el principal motor de su desarrollo y crecimiento. La organización es el reflejo de lo que son cada uno de sus colaboradores.

La institución está convencida de que “Cuando una empresa obtiene sus ganancias sin violar los valores implícitamente compartidos de quienes allí trabajan, **Hay un Premio Emocional a Recibir**: una carga de orgullo y una sensación de recompensa más allá de lo económico”²⁸.

Bajo esta convicción, todos los esfuerzos de la institución se encaminan a alcanzar un ambiente de trabajo agradable, considerado, retador, respetuoso, alegre, profesional; un ambiente abierto, que valore la individualidad de cada uno, y respete todas las opiniones; que promueva la transparencia, la colaboración, el trabajo en equipo; que sea un lugar de trabajo humano con principios y valores.

Desde esta concepción, durante el 2008 la organización se enfocó en los siguientes ámbitos:

1. Fortalecimiento de una cultura organizacional socialmente responsable:

Bajo la idea de que la responsabilidad social es una filosofía de vida que trasciende el ámbito profesional, se indagó sobre un mecanismo que permita expresar dicho principio con actividades prácticas. Para ello se implementó la denominada “Maratón de Responsabilidad Social Empresarial”, enfocada en preservar el medio ambiente bajo el slogan “Porque la construcción de un mejor mañana, empieza hoy”.

Los objetivos se centraron en:

- Crear una conciencia de lo que significa la responsabilidad social, enfatizando, esta vez, en la protección y respeto al medio ambiente.
- Motivar a través del juego y de una sana competencia, a la reflexión, a la investigación y al aprendizaje sobre la naturaleza y sus efectos en nuestras vidas.
- Fomentar el trabajo en equipo entre diferentes áreas.
- Afianzar los principios de RSE: respeto, confianza, honestidad, hacer las cosas correctamente, trabajar por otros temas más allá que sólo en el rendimiento financiero.

- Involucrar a las familias en estas actividades.
- Crear hábitos que trasciendan el trabajo diario: no se puede ser socialmente responsable solamente 8 horas al día.

La Maratón duró 5 meses; se conformaron equipos interdisciplinarios que participaron en diversas actividades (ver recuadro), cada una de las cuales representaba kilómetros que fueron sumados al final de la maratón.

Actividad	Mensajes / Objetivos
Asignar un nombre al equipo	Creatividad, identificación, definir nombres que los represente (como equipo) y frente a los objetivos de la maratón.
Cuidar una planta	Representó el inicio, sensibilizarles frente a la naturaleza, investigar sobre cuidado y preservación.
Comunicar a través de telones	Plasmar en ellos los avances del grupo, testimonios, slogans, fotos, etc.
Ahorrar luz, agua y papel	Resaltar la importancia de ahorrar tanto en el lugar de trabajo como en los hogares.
Reciclar	Aprender sobre los diferentes materiales, su descomposición e investigar qué, dónde y cómo reciclar.
Reforestar	Plantar árboles, cuidar un parque, limpiar y proteger árboles centenarios, entrar en contacto directo con la naturaleza, sembrar para el futuro, con la familia.
Proponer ideas socialmente responsables	Investigar, proponer proyectos que la organización pueda implementar.
Ganar puntos extras	Impulsar el resto de actividades, despertar la creatividad, dejar que cada equipo piense y busque más allá de lo planteado.

Los aprendizajes fueron variados y sorprendentes; entre los principales tenemos:

- Se descubrió una gran motivación y empatía de los colaboradores con la responsabilidad social.
- Se redujo significativamente el consumo de energía (ver resultados en el capítulo “Medio ambiente”).
- Se redujo el consumo de papel por colaborador (ver resultados en el capítulo “Medio ambiente”).
- Se reciclaron 2.880 kilos de papel, cartón, periódico, plástico y chatarra.
- Se ha desarrollado una cultura de reciclaje, destacándose que en la agencia Azogues los clientes fueron activamente involucrados en la actividad, y que dicha agencia coordinó con la Municipalidad de la Ciudad con el objetivo de ampliar su efecto positivo.
- Se sembraron más de 2.000 árboles en el ámbito nacional, en bosques, parques y conjuntos habitacionales construidos por la Mutualista Pichincha.



- Las oficinas en Quito, Riobamba e Ibarra coordinaron con las respectivas Municipalidades la actividad de reforestación, fomentando así la colaboración público-privada en beneficio de la comunidad.

- Los colaboradores conocen hoy mucho más sobre los efectos del cambio climático, el calentamiento global y sobre los efectos dañinos del ser humano sobre la naturaleza.

- Las familias, principalmente los hijos de los colaboradores, apoyaron decididamente las diferentes actividades.

De igual forma, se ha continuado con la sensibilización y capacitación de los colaboradores de la organización sobre todos los aspectos de la RSE a través del INTRANET, donde se mantiene un acápite específico, al igual que en la revista interna **Mupi Informativo**, donde también existe una sección específica sobre el tema.

2. Cumplimiento a cabalidad de las políticas y procedimientos:

En este ámbito cabe destacar los siguientes aspectos:

- Se unificó en una sola plataforma tecnológica toda la gestión de capital humano y la administración de nómina y recursos humanos; se actualizaron los procesos, optimizando tiempos y recursos.

- Siguiendo las disposiciones legales se eliminó la contratación por horas, y se incorporó al personal que se encontraba bajo esa modalidad.

- Se realizaron 107 eventos de capacitación enfocados en su mayoría al desarrollo de competencias de negociación; servicio al cliente; trabajo en equipo; liderazgo y temas técnicos.

- Durante el ejercicio se mantuvo constante la política de compensaciones que incluye una remuneración fija y variable.

- Como parte de la sensibilización en DDHH, se difundieron 12 videos de la Fundación Camino a la Felicidad²⁹ con el objeto de fortalecer valores relacionados con el trabajo, respeto a la diversidad, decir la verdad, no robar, no tomar drogas, etc.

- Se realizó el levantamiento, definición y especificaciones necesarias para implementar un proceso automatizado y confidencial de denuncia y atención de reclamos a nivel interno.

3. Salud y seguridad en el trabajo:

Durante el ejercicio del año 2008, el “Reglamento interno de salud y seguridad” fue aprobado por el Ministerio del Trabajo; se conformó, en adición al comité central³⁰, un comité ampliado conformado por 31 delegados principales y 31 delegados suplentes de todas las oficinas de la organización. El comité ampliado se reúne cada 2 meses; mientras que el comité central se reúne cada mes.

Desde el ámbito de la seguridad, se desarrolló el plan de evacuación utilizando a la oficina matriz como piloto. Se designaron brigadas y líderes de piso para el caso de evacuaciones; se les capacitó con la Cruz Roja Internacional, capítulo Ecuador, en primeros auxilios. De igual forma, se actualizó toda la señalización del edificio matriz, bajo el asesoramiento de la Cruz Roja; y se instaló todo el sistema de aviso para evacuaciones. En el año 2009 se incluirá el plan de evacuación en el Manual de Políticas y Procedimientos, se capacitará a todos los colaboradores de la oficina matriz en este plan, y se realizarán todos los simulacros requeridos. Finalmente, se comenzará a trabajar en el ámbito nacional.



En lo referente a la salud, y a través del departamento médico de la institución, se trabajó en medicina preventiva general y específica, como oftalmológica, densitometría ósea y glucosa basal; se realizaron charlas informativas con la entrega a los familiares de folletos sobre las enfermedades graves más comunes que afectan a la población ecuatoriana; se publicaron artículos sobre enfermedades cardiovasculares, infecciones de transmisión sexual, diabetes mellitus, epilepsia y autismo, entre otros; y, se implementó la historia clínica nutricional.

Por último, se capacitaron 3 integrantes de los comités en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con 35 horas de capacitación cada uno.

4. Fomentando el voluntariado:

Se dieron los primeros pasos para infundir el voluntariado entre los colaboradores, a través del proyecto “Empresarios por la educación en el Ecuador”³¹. Al inicio del 2009, 3 ejecutivos de la organización se constituyeron en padrinos de 3 colegios en la ciudad de Quito.

5. Escuchando a nuestros colaboradores:

Como parte del fortalecimiento y mejora de la cultura y clima laboral, y tomando como referencia los resultados obtenidos en la encuesta realizada en el 2007, se ejecutaron 56 reuniones para divulgar los resultados, realizar planes de acción de mejora y reforzar aspectos como sentido y orgullo de equipo.

Nuevamente durante el año 2008 la administración de la institución fue evaluada por los colaboradores bajo la metodología del Great Place to Work Institute³², y nuevamente la Mutualista Pichincha fue designada por dicho instituto como uno de los mejores lugares para trabajar en el Ecuador.

Por otro lado, la Memoria de Sostenibilidad 2007 fue entregada a todos los colaboradores de la organización y se les motivó a enviar su retroalimentación a través de la encuesta, aunque también hubo colaboradores que enviaron sus comentarios directamente. Se presenta a continuación extractos de uno que llenó a la institución de orgullo y satisfacción:

“Leer la Memoria de Sostenibilidad de Mutualista Pichincha es una experiencia que evoca una tradición, un pasado visionario y esforzado de sus fundadores y colaboradores que creyeron en un proyecto con sentido social que enfilaron sus esfuerzos a una de las más importantes necesidades del ser humano, la vivienda, un lugar para vivir dignamente y con orgullo de cumplir un sueño justo, basado en la cultura del ahorro...es recorrer por un fructífero y abundante sendero de proyectos realizados, de satisfacciones cumplidas, de emociones compartidas, de una historia hecha por Funcionarios, Empleados, Socios/clientes, y proveedores, durante 47 años, ha sido sentir el orgullo de estar aquí y ser parte de esta historia, es saber que somos eslabones de una gran maquinaria que se mueve para servir y crecer.

Es honroso trabajar en una Institución donde se respetan los derechos humanos, lo que nos permite llevar una vida digna, apoyados con beneficios que nos han ayudado a crecer personalmente; en nuestra Institución existe diversidad de colaboradores, el trabajador que aporta su conocimiento empírico sustentado en la experiencia, el empleado/estudiante o recién graduado que esta iniciando su trayecto en el mercado laboral, el que por años ha colaborado con la Institución y que en ella ha formado su carrera y conocimiento, el profesional con trayectoria que pone a disposición su aprendizaje, todos tenemos oportunidad en Mutualista Pichincha...

Maritza Vallejo Ricaurte”

PRINCIPALES INDICADORES RECURSOS HUMANOS		
INDICADORES	2008	2007
Índice de Permanencia (promedio en años)	6,19	5,85
Índice de rotación anual	4,26	0,74
Índice de Ausentismo	3,82%	3,01%
Horas de capacitación promedio anual por colaborador	36	33
Total inversión en capacitación / total salarios y beneficios colaboradores	1,12%	1,72%
Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño / total colaboradores	100%	100%
Clima Laboral (IAL)	76,6	74,0
IAL: Índice Ambiente Laboral de acuerdo a la metodología Great Place to Work, para conocer más de la metodología visitar la página web: www.greatplacetowork.com.ec . El resultado para Mutualista Pichincha es Satisfactorio en el 2007 y Muy Satisfactorio en el 2008, de acuerdo al informe presentado por el Instituto Great Place to Work Ecuador.		

²⁸ Mutualista Pichincha modificó un poco la idea original de Daniel Goldman "Cuando una empresa obtiene sus ganancias al precio de violar los valores implícitamente compartidos de quienes allí trabajan, hay un precio emocional a pagar: una carga de vergüenza y culpa, una sensación de recompensa contaminada" (Tomado de Cultura Organizacional del Dr. Almir Ríos Reyes en www.geocities.com).

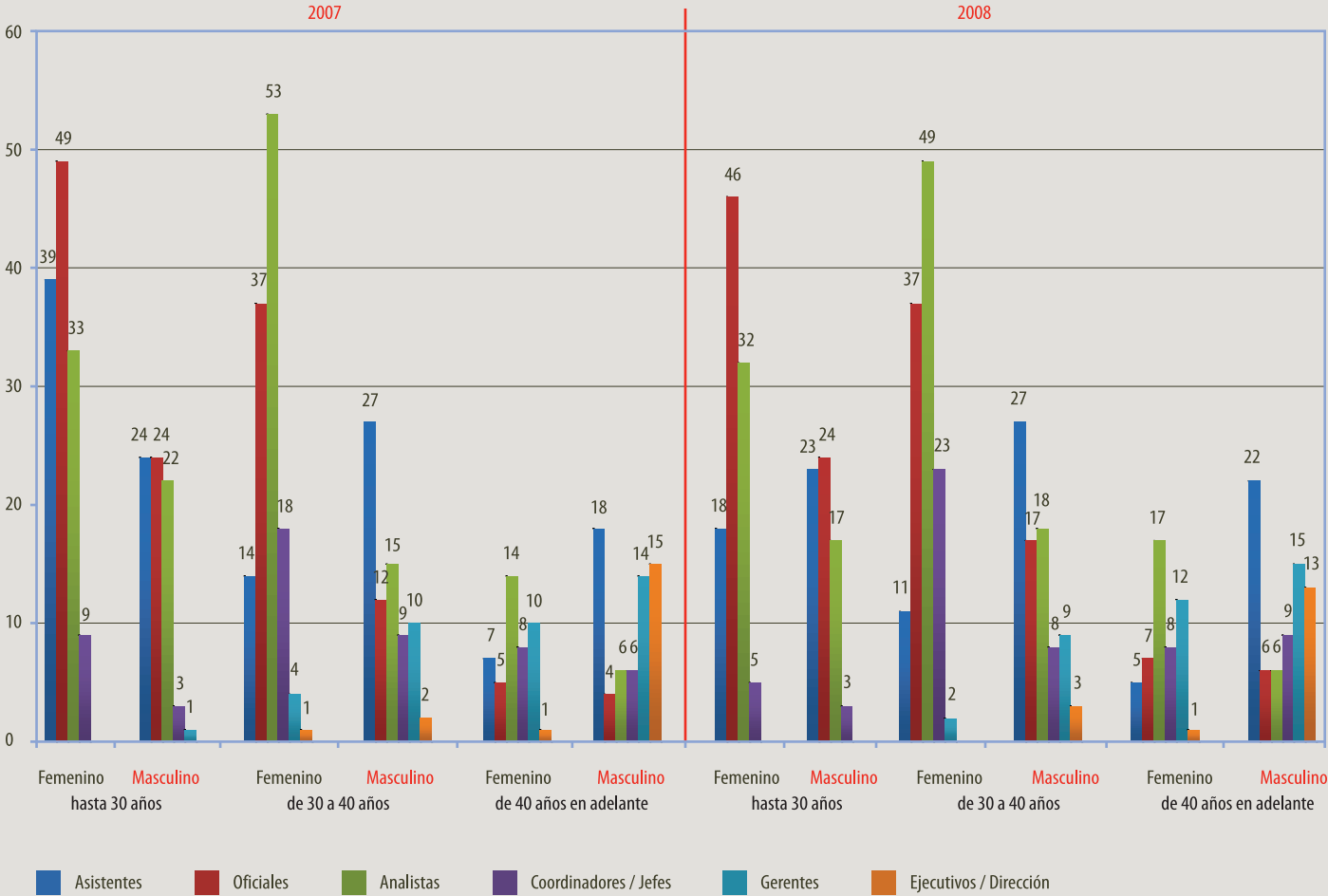
²⁹ La institución fue debidamente autorizada por la Fundación para su difusión al interior de la organización. Para conocer más de estos preceptos visite la página web de la Fundación: www.elcaminoalafelicidad.org

³⁰ El comité central está conformado por 6 personas, 3 representantes de los colaboradores con sus suplentes, y 3 representantes de la administración con sus suplentes. Uno de los representantes de los colaboradores pertenecerá a la asociación de empleados de la organización. Asisten al comité con voz y sin voto el médico de la empresa y coordinador del sistema de seguridad y salud. La conformación del comité permite que los colaboradores tengan un rol directo y activo en las decisiones relacionadas con la salud y seguridad en el trabajo.

³¹ Refiérase al capítulo "Sociedad" para conocer más sobre el proyecto.

³² Es un centro de investigación y consultoría fundado en 1980 en Estados Unidos, especializado en medición, valoración e intervención sobre el clima y la cultura organizacional, campo en el que es reconocido como una autoridad mundial. La metodología para la evaluación de una empresa se basa en encuestas privadas y personales realizadas a todos los colaboradores de la organización. Para conocer más sobre el proceso de nominación y la metodología utilizada visite la página web de Great Place to Work Institute Ecuador.

Distribución del recurso humano por nivel, edad y género 2007 vs 2008





PROVEEDORES

Ampliando
nuestro ámbito
de influencia





El objetivo de la institución es caminar junto a sus proveedores en forma respetuosa, en alineación con los mismos principios y valores, en relaciones ganar-ganar no sólo para ellos y la organización, sino para la sociedad en la que actúa. El objetivo también es fomentar, junto a ellos, un cambio de cultura empresarial, una cultura donde las prácticas socialmente responsables constituyan el marco que delimita los negocios.

Con esa visión se ha avanzado en la definición de un proceso y modelo que permita institucionalizar un círculo virtuoso con los proveedores, un círculo de aprendizaje y de alianzas.

Un primer paso, durante el año 2007, fue redefinir el proceso de compras. Para ello se elaboró un manual completo de políticas y procedimientos de administración, compras y gastos; en él se definió lo que es un proveedor y los requisitos para calificarlo; las diferentes formas de compras, dependiendo del monto; los niveles de aprobación; la creación de un comité de adquisiciones compuesto por Directores; el proceso operativo, los responsables, los formatos, las sanciones, etc.

Con este marco regulatorio, aprobado por el Directorio, durante el 2008 se pasó de la teoría a la práctica: se capacitó a todos los usuarios en el nuevo proceso; se explicó a los proveedores cómo se procedería; se definió un área especializada en el tema; se incluyó en los contratos con los proveedores una cláusula de compromiso con el código de ética y principios de RSE, etc.

Un segundo paso fue diagnosticar la profundidad en que actúan los proveedores en cuanto a la responsabilidad social empresarial; para el efecto se desarrolló una encuesta y una metodología de calificación; se definió un puntaje ideal y un puntaje mínimo; este último es el que se esperaba, en esta primera etapa, sea alcanzado por los diferentes proveedores de la Mutualista.

La encuesta referida en el párrafo anterior tiene 3 objetivos centrales:

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

La encuesta fue enviada a 14 proveedores definidos como los más representativos para la organización por el volumen de compras que representan.

De estos 14, contestaron 8, es decir el 57%. De estos 8, 6 pertenecen al sector industria, y 2 al sector servicios.

Durante el 2009 se mantendrán reuniones con cada uno de los proveedores que contestó la encuesta, para validar los resultados obtenidos, establecer planes de mejora y objetivos a alcanzar en los ámbitos de RSE, y establecer alianzas. Una vez validados los resultados de la encuesta con los proveedores, se harán las modificaciones del caso que serán implementadas mediante un documento a enviarse a todos los proveedores en los procesos de calificación y, o de licitación.

INDICADORES PROVEEDORES		
INDICADORES	2008	2007
# total de proveedores encuestados / total de proveedores	10.14%	A
# total de proveedores que contestaron encuesta / total proveedores a los que se envió la encuesta	57.14%	
# total de proveedores que cumplen requisitos mínimos / total de proveedores que respondieron encuesta (1)	50.00%	
Total de contratos firmados con proveedores con cláusula de RSE / total contratos firmados con proveedores	57.14%	
(1) Estos resultados son preliminares pues aún no han sido validados con los proveedores encuestados		





SOCIEDAD

Más allá que sólo
vender productos
y servicios



Mutualista Pichincha considera que las empresas tienen la obligación de ejercer un rol fundamental en el desarrollo de las sociedades en las que operan; quiere ser, por tanto, un actor propositivo y activo en el avance de la sociedad ecuatoriana; para ello se trabaja permanentemente.

A efectos de maximizar la contribución con la comunidad, que para la Mutualista Pichincha constituye un compromiso total, la política de aportes específicos consiste en: realizar contribuciones financieras a instituciones de niños, ancianos, organizaciones de mujeres, enfermos, escuelas u organizaciones que apoyan la cultura; complementar su oferta de vivienda con capacitación en buenas prácticas de convivencia y protección del medio ambiente; y, participar en alianzas empresariales que promuevan proyectos cuyo propósito consista en fomentar cambios en las estructuras básicas donde se asienta la sociedad ecuatoriana.

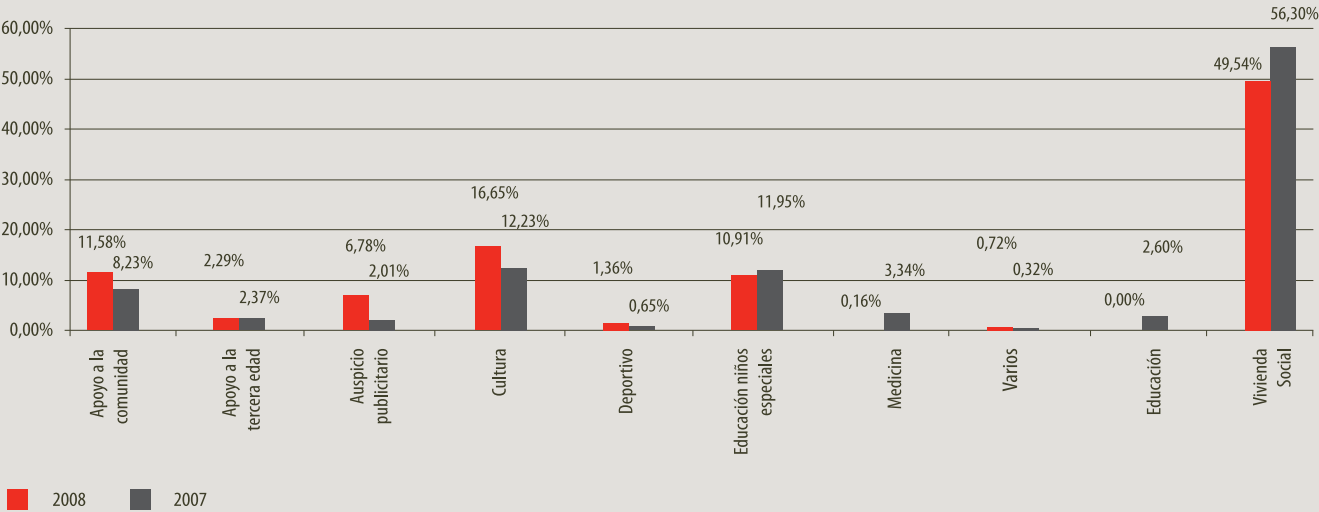
La institución, en el transcurso del 2008, contribuyó mediante aportes económicos constantes a instituciones de diversa índole, con un solo objetivo común: la protección de los sectores más vulnerables de la sociedad.

Por su lado, la Fundación Bien-Estar ha empezado a generar resultados en su calidad de brazo ejecutor de los proyectos ligados a vivienda social: ha capacitado a 16 conjuntos habitacionales en el “Manual del Buen Vivir”, producto mediante el cual se apoya a los propietarios de vivienda a incorporar prácticas que mejoran el convivir en colectividad, y la concienciación y sensibilización frente al medio ambiente. Este apoyo es totalmente gratuito para los propietarios de vivienda. Para el 2009 se proyecta capacitar a 30 conjuntos más, pues la capacitación es un componente estándar de toda la oferta inmobiliaria de la institución.

Asimismo, la Fundación desarrolló el producto “Buena Vecindad Rural”, concebido para capacitar en el mejoramiento de la vida dentro y fuera de la vivienda (en el sector rural), en temas tales como: la prevención del alcoholismo; el combate a la violencia familiar; la educación sexual; la educación a padres de hijos adolescentes; el liderazgo ciudadano y la organización comunitaria. Las familias beneficiarias serán aquellas que adquieran las viviendas construidas con el sistema Casa Lista –con la obtención del bono MIDUVI–.

Para el año 2009, en convenio con la CONFEDEC –Confederación de Establecimientos Católicos–, se espera poner en marcha este ambicioso producto creado en el 2008, capacitando a alrededor de 560 familias agrupadas en aproximadamente 24 recintos rurales.

COMPARATIVO APORTES SOCIEDAD





La Fundación también es el medio a través del cual la Mutualista distribuye las computadoras usadas y re potenciadas hacia escuelas e institutos en todo el país; durante el 2008 se distribuyó un total de 24 equipos de cómputo y cerca de 600 bienes muebles, entre 35 organizaciones sociales –debidamente evaluadas– equipando a 11 administraciones de conjuntos residenciales.

Desde el ámbito de las alianzas empresariales, la Mutualista Pichincha, junto a otras dos empresas privadas, promueve el proyecto “Guardianes del Patrimonio” cuyo objetivo es capacitar a más de 1500 ciudadanos que viven en el centro histórico de la ciudad de Quito, en temas relativos al Patrimonio Cultural de la zona, y convertirlos en sus promotores.

De igual forma, en alianza con otras organizaciones y empresarios, se decidió impulsar el proyecto “Empresarios por la educación en el Ecuador”, cuya base se sustenta en la experiencia en Colombia del “Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI”³³, cuyo principal objetivo es contribuir al mejoramiento de los procesos de gestión educativa y transformación cultural a través del trabajo conjunto entre empresas e instituciones educativas, basado en un enfoque de mejoramiento continuo.

La institución continúa liderando la actividad gremial a través de su presencia en el Directorio de AIFE y en la presidencia de la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador, con miras a mantener y ampliar las relaciones con autoridades de control estatales y regionales, y con la Superintendencia de Bancos y Seguros especialmente, en el marco de un elevado diálogo profesional y trabajo conjunto para generar un ambiente óptimo en el cual se pueda desarrollar y fortalecer la actividad Institucional.

Varias acciones internas están siendo desarrolladas con el propósito de implantar herramientas de gestión y medición del impacto en la comunidad, de la diversidad de actividades de la Mutualista. Entre las más importantes se destacan: el análisis y desarrollo de una política social que defina con mayor precisión los conceptos y procedimientos de los aportes que la institución entrega a la sociedad; el desarrollo de una herramienta de análisis de los potenciales efectos ambientales y sociales de los nuevos proyectos de construcción, y un modelo de gestión de riesgos derivados de actos de corrupción.



³³ El Proyecto es ejecutado por la Fundación Crem Helado de Meals de Colombia, empresa perteneciente al Grupo Nacional de Chocolates. Para conocer más sobre el proyecto visite la página web: <http://www.fundacioncremelado.org.co/>



La construcción
de un mejor mañana,
empieza hoy



Mutualista Pichincha considera que es una obligación hacer todos los esfuerzos que estén a su alcance, para que los impactos que genera su actividad en el medio ambiente sean lo más reducidos posible. Bajo esta concepción, durante el año 2007 definió tres ejes estratégicos en los que la organización, dada su actividad, se compromete a realizar una gestión ambientalmente responsable: las actividades administrativas-financieras, los proyectos de construcción y la fábrica Casa Lista.

Como primer paso, en el 2007 se realizó la contratación de auditorías ambientales para contar con un punto de partida³⁴. Fruto de esas auditorías se recibió, adicionalmente, guías de prácticas ambientales para cada eje definido y, con estos insumos, se trabajó durante el año 2008 en los frentes que a continuación se detallan:

Actividades administrativas-financieras:

Desde la perspectiva administrativa-financiera, la organización enfoca sus esfuerzos en la **ECOEFICIENCIA** a través de la concienciación y sensibilización de todos sus colaboradores hacia el respeto

y protección del medio ambiente. En esta línea, durante el 2008 se avanzó en los siguientes frentes:

- 1. Definición y publicación de la política ambiental institucional en la que se especifica los principios y ejes en los que la Mutualista Pichincha se compromete a actuar para la preservación y respeto al medio ambiente.
- 2. Realización de la campaña de sensibilización (maratón de responsabilidad social³⁵) al interior de la organización, para el ahorro de recursos (agua, luz y papel) y reciclaje. (Ver recuadro sobre resultados alcanzados).
- 3. Levantamiento de información sobre la generación de CO₂ que producen los automóviles, camionetas y motocicletas de propiedad de la organización; los viajes nacionales e internacionales; y la utilización de los automóviles privados de los colaboradores para su traslado a la oficina. El objetivo es tener una medición cuantitativa que permita evaluar el nivel de contaminación que producen las movilizaciones de los personeros de la organización, y con base en esta información, tomar las medidas más adecuadas. (Ver resultados obtenidos en el recuadro).
- 4. Se continuó con la medición de los indicadores planteados desde el año pasado. Los datos más relevantes son los siguientes:

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTE					
Indicadores	2008	2007	Indicadores	2008	2007
INDICADORES ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS					
Total consumo en USD de suministros/total colaboradores (1) (2)	\$ 145.69	ND	Total consumo de agua en m3 por colaborador	38.81	ND
Total hojas de papel por colaborador	3,935	4,032	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por viajes aéreos de negocios / total colaboradores (incluyen viajes nacionales e internacionales)	0.09	A
Total hojas de papel por cliente (1) (2)	32	ND	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por transporte organización / total colaboradores (incluyen el recorrido de los automóviles / camionetas y motos de propiedad de la organización)	0.27	A
Número de toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	77.52%	A	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por transporte / privado de colaboradores en su traslado a la oficina (corresponde a 123 colaboradores)	0.65	A
Total gastado en USD en consumo de energía	\$ 154,210	\$ 175,370	Total promedio toneladas métricas de CO2 emitidas por colaborador	0.52	A
Total gastado en energía/total colaboradores	\$ 313	\$ 341			
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores	2,981.82	ND	Total toneladas métricas de productos reciclados (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra) / total colaboradores	0.006	A
Los cálculos de CO2 han sido realizados usando las hojas de cálculos desarrolladas por World Resources Institute (WRI), versiones de Junio 2006. Para mayor conocimiento visitar la página web www.ghgprotocol.org					
(1) En este año se revisó la agrupación y recopilación de información y se realizaron ajustes que permiten mayor precisión en la información presentada, así como en las causas de las variaciones. Por esta razón no presentamos cifras de suministros y de papelería por cliente para el 2007, pues los ajustes realizados no pudieron ser calculados para este año por que no se dispone de esos registros.					
(2) Los suministros incluyen todos aquellos materiales de oficina (excepto aquellos realizados con papel) que adquiere la organización para el desempeño de las labores. Por su lado, el consumo de papel ha sido 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.).					

Fábrica Casa Lista:

La fábrica **Casa Lista** es la pequeña industria³⁶ que produce y arma las casas pre-fabricadas que luego son trasladadas para su montaje y entrega final.

De las recomendaciones planteadas en la guía de prácticas ambientales presentadas en la auditoría ambiental, se han implementado las siguientes:

- 1. Mantenimiento regular del generador.
- 2. Implementación de toda la señalética requerida por el Cuerpo de Bomberos de Quito.
- 3. Equipamiento con equipo de protección auditiva a los colaboradores de la fábrica.
- 4. Definición de las áreas específicas para desechos.
- 5. Evacuación de desechos de hormigón a lugares autorizados.
- 6. Pesaje y medición de monto de desechos generados (ver recuadro).

Proyectos de construcción:

Definitivamente el reto mayor que enfrenta la organización, en los aspectos medio ambientales, es el relativo a los proyectos de construcción de vivienda. Por un lado, es importante ofertar viviendas que sean diseñadas desde una visión de eficiencia ambiental y que utilicen materiales ambientalmente amigables; por otro, es necesario que el proceso de construcción de estas viviendas “ambientalmente amigables”, se desarrolle de tal forma que se reduzcan las molestias que generan las obras, y que los materiales y desechos generados sean adecuadamente gestionados; por último, se debe considerar la importancia de que la mano de obra que participa en los proyectos esté debidamente protegida (contra riesgos físicos) y remunerada (salarios apegados, al menos, a lo requerido por la ley).

Bajo estos 3 ejes la organización ha avanzado en los siguientes aspectos durante el año 2008:

- 1.- Profundización en la utilización de HORMI2 como material de construcción ambientalmente amigable.

- 2.- Provisión de áreas verdes, superando la norma, en todos los proyectos.

- 3.- Exigencia de que todos los contratistas que ejecutan obras financiadas por la Mutualista Pichincha apliquen normas de seguridad industrial.

- 4.- Requerimiento de que los proyectos de construcción cumplan las normativas de horarios de construcción, obstrucción de las vías, protección de las instalaciones de los vecinos, realización de un cerramiento adecuado durante el proceso de construcción, etc.

- 5.- Inclusión en los procesos inmobiliarios (detallados en el capítulo “Clientes y asociados”) de recomendaciones de las auditorías ambientales, en cuanto a las precauciones ambientales, y al impacto de los proyectos de construcción en las áreas de influencia.

- 6.- Desarrollo de una metodología para levantar información sobre el manejo de desechos en las obras y generación de CO2 por el traslado de materiales.

- 7.- Participación directa de los profesionales de la institución en cursos de capacitación a los obreros de la construcción, en alianza con la Cámara de Pequeña y Mediana Industria de Pichincha (CAPEIPI).

Los retos en este ámbito son importantes y de largo plazo, pues a través de los procesos establecidos se espera alcanzar niveles de mayor eficiencia y control, que permitan que las obras financiadas por la Mutualista Pichincha puedan ser homologadas bajo estándares ambientales tales como BREEAM (ECOHOMES) y LEEDS, en cuanto a los procesos de construcción, y en lo referente al trato humano y profesional hacia el personal de la obra.

INDICADORES PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y FÁBRICA CASA LISTA		
INDICADORES	2008	2007
Total toneladas métricas de CO2 emitidas por transporte de materiales en las obras / total mts2 construcción (corresponde al 20% de proyectos que estaban operando en el 2008)	0.0016	A
Total de toneladas métricas de desechos en obras de construcción/total mts2 de construcción (corresponde al 50% de proyectos que estaban operando en el 2008)	12.60	A
Total de toneladas métricas de desechos en fábrica CASA LISTA/total mts2 de construcción (corresponde a 10 meses durante el año 2008)	0.016	A
Los cálculos de CO2 han sido realizados usando las hojas de cálculos desarrolladas por World Resources Institute (WRI), versiones de Junio 2006. Para mayor conocimiento visitar la página web www.ghgprotocol.org		

³⁴ Los resultados de las auditorías fueron publicados en la Memoria de Sostenibilidad 2007.
³⁵ Referirse al capítulo “Recurso humano” para ver detalles al respecto.
³⁶ La fábrica es parte integrante de la estructura organizacional.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD 2007 - 2008



INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
EC1	GRI	Valor económico generado y distribuido	Referirse a capítulo Clientes y Asociados	
EC2	GRI/PG	Consecuencias del cambio climático	Mutualista Pichincha no reporta sobre este indicador por no contar con información disponible al momento y por que algunas iniciativas han sido planteadas en el último trimestre del 2008. Se reportará en el 2009.	Se analizó el tema y se considera que al momento no existen riesgos ni oportunidades derivadas del cambio climático; sin embargo, es un tema que se lo estará monitoreando constantemente.
EC3	GRI	La organización cuenta con un Fondo Privado de Jubilación y otro de Cesantía. Tanto el colaborador (5% del ingreso fijo) como la organización (2% sobre el total de sueldos de sus colaboradores) aportan a los dos fondos. Estos fondos son supervisados por el Directorio de la organización y se revisa una vez al año los estudios actuariales para su adecuada capitalización y manejo.		
		Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Cesantía	10.19%	11.19%
		Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación	9.68%	8.23%
EC4	GRI	Monto recibido en donaciones del BID/patrimonio MUTUALISTA	0.23%	Mutualista Pichincha firmó un convenio de Asistencia Técnica no reembolsable con el Banco Interamericano de Desarrollo.
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO				
EC5	GRI/PG	Relación salario mínimo de Mutualista Pichincha sobre Salario Mínimo Unificado País (1)	3.50%	25.88%
EC6	GRI	Total compras a proveedores locales / total proveedores	99%	En nuestro Manual de Compras hemos incorporado el siguiente acápite: “Si las condiciones lo permiten, se prefiere la contratación de proveedores de la localidad donde opera la oficina que realiza la contratación del bien y/o servicio, buscando de esta manera fomentar el desarrollo de la región”. Se comenzará a medir la proporción el año 2008.
EC7	GRI/PG	# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan / total colaboradores	79.31%	77.04%
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
EC8	GRI	Monto Total de Inversiones para Beneficio Público y detalle de las mismas	USD 23.200 donados a través de 2 casas prefabricadas (Casa Lista): la una para una familia de escasos recursos que fueron padres de niños siameses; y la otra como premio en un concurso de promoción de normas de urbanidad en la ciudad de Quito, promovido por el Diario Hoy.	A
EC9	GRI	Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria		Las organizaciones pueden ejercer una influencia positiva en los entornos en los que trabajan, en esa línea Mutualista Pichincha busca impactar en las zonas donde opera desde varios ámbitos: generar empleo directo para lo cual siempre recluta personal tomando en cuenta y priorizando el personal de la localidad, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos para el cargo; mejorar la infraestructura de la zona de influencia a través de sus proyectos de construcción y generando empleo indirecto; ofreciendo sus productos y servicios con altos estándares de calidad innovando tecnológicamente, elevando el nivel de competencias del recurso humano, etc.
		# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	4.17%	
		# de viviendas construidas con el sistema HORMIZ/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	55.03%	
		# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	40.80%	
		Aporte de la organización a la oferta de vivienda social en el Ecuador (2)		
		# de dientes MUTUALISTA con bono de vivienda aprobado por MIDUVI / total de dientes con bono vivienda aprobados por MIDUVI	0.95%	
		Aporte de la organización en la generación de empleo indirecto a través de los proyectos de construcción		
		Número total de personas trabajando en proyectos de construcción de Mutualista	1,103	
		Aporte de la organización para las Buenas Prácticas de Buena Vecindad y Medio Ambiente, a través de la Fundación Bien-Estar		
		Número total de personas capacitadas en programa Buena Vecindad / Número total de personas que viven en conjuntos habitacionales dónde se realizaron las capacitaciones	26%	
Número de conjuntos capacitados en programa Buena Vecindad / Número total conjuntos habitacionales potencialmente a capacitar	62%			
(1) Los salarios mínimos reportados no incluyen los beneficios adicionales que perciben los colaboradores. La baja de la relación de un año a otro es porque el Gobierno incrementó en mayor proporción el Salario Mínimo Unificado del País que lo que hizo Mutualista Pichincha con su salario mínimo. (2) Vivienda social definida como aquella adquirida por una familia y que necesitó del bono de la vivienda entregado por el MIDUVI para poder adquirirla. El costo máximo de la vivienda es de USD 35.000 para el sector emigrantes.				

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
ASPECTO: MATERIALES				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
EN1	GRI/PG	Materiales utilizados, por peso o volumen	Referirse a acápite Medio Ambiente	
EN2	GRI/PG	% de los materiales utilizados que son materiales reutilizados	Dada la actividad de Mutualista, los principales rubros, en esta línea, podrían ser la utilización de papel reciclado y/o suministros realizados con materiales reciclados; se investigará estas posibilidades durante el 2009.	A
ASPECTO: ENERGÍA				
EN3	GRI/PG	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	NA	NA
EN4	GRI/PG	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Referirse a acápite Medio Ambiente	
EN5	GRI/PG	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia por persona	\$ 313	\$ 341
EN6	GRI/PG	Iniciativas para proporcionar productos y servicios con eficiencia energética o basados en energía renovables; y las reducciones de energía basados en la reducción del consumo de dichas energías.	NA	NA
EN7	GRI/PG	Total kilómetros recorridos por viajes de negocios	367,196	A
	GRI/PG	Total galones de gasolina por movilizaciones laborales colaboradores (corresponde a traslados realizados en automóviles de propiedad de la organización)	10,338	
	GRI/PG	Total kilómetros recorridos por movilizaciones laborales de los colaboradores (corresponde a traslados en automóviles de propiedad de la organización y/o a través de servicio de taxis)	243,094	
	GRI/PG	Total kilómetros recorridos por colaboradores que utilizan transporte privado/propio para ir al trabajo (corresponde a 123 colaboradores)	422,611	
	GRI/PG	Total kilómetros recorridos por transporte de materiales de construcción hacia las obras de construcción de la organización (corresponde al 50% de proyectos en operación durante el 2008)	208,548	
ASPECTO: AGUA				
EN8	GRI/PG	Total consumo de agua en m3 por colaborador	Referirse a acápite Medio Ambiente	El total de agua que consume Mutualista Pichincha proviene de la red pública municipal. No se ha podido cuantificar el uso en m3 pues algunas de las oficinas no cuentan con un medidor independiente, éste es parte del gasto/consumo global del edificio o centro comercial y se incluye en el valor mensual de condominio.
EN9	GRI/PG	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua	NR De las Auditorías Ambientales practicadas en el 2007, el consumo de agua de la Mutualista no es significativo por lo que no afecta significativamente a ninguna de las fuentes de captación de agua.	
EN10	GRI/PG	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Todos las actividades y proyectos de construcción se abastecen de la red de agua potable pública; al momento, por los costos que implica, se mantendrá esta política, sin descartar la posibilidad de que en un futuro se puedan implementar sistemas de reutilización y reciclaje de agua en alguno de los proyectos de construcción.	A

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
ASPECTO: BIODIVERSIDAD				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
EN11	GRI/PG	Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos	Estos indicadores no aplican a la Mutualista pues no opera en ningún espacio protegido; adicionalmente, de las Auditorías Ambientales se desprende que la flora y fauna de las zonas de influencia de las actividades de la organización no son representativas para la biodiversidad.	
EN12	GRI/PG	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos		
EN13	GRI/PG	Superficie de hábitats protegidos o restaurados		
EN14	GRI/PG	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		
EN15	GRI/PG	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN		
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	GRI/PG	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero	Referirse a acápite Medio Ambiente	A
EN17	GRI/PG	Otras emisiones de gases de efecto invernadero	Referirse a acápite Medio Ambiente	A
EN18	GRI/PG	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	En este año hemos procedido a medir las emisiones de CO2 (indicadores EN16 y EN17) con esta información se analizará qué se debe y se puede hacer.	A
EN19	GRI/PG	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	No relevante para las actividades administrativas-financieras de la organización. En cuanto a los procesos constructivos y a la fábrica CASA LISTA se realizará un análisis más profundo este año 2009.	A
EN20	GRI/PG	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No relevante para las actividades administrativas-financieras de la organización. En cuanto a los procesos constructivos y a la fábrica CASA LISTA se realizará un análisis más profundo este año 2009.	A
EN21	GRI/PG	Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino	Referirse a indicador EN8 y EN9	A
EN22	GRI/PG	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Referirse a acápite Medio Ambiente	A
EN23	GRI/PG	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	NA	A
EN24	GRI/PG	Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos	NA	NA
EN25	GRI/PG	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua.	No aplica pues como se ha especificado la MUTUALISTA y sus proyectos de construcción están conectados a la red de agua potable pública. En las Auditorías Ambientales realizadas, estos procesos cumplan las normas de seguridad y garantía requeridos.	A
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	GRI/PG	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto	Promovemos y utilizamos en nuestras construcciones el producto HORMI2 que es un material ambientalmente más amigable. Por otro lado, a través de Fundación Bien-Estar capacitamos a los habitantes de los conjuntos de vivienda en prácticas medio ambientales (referirse al Capítulo Sociedad e indicadores de impacto económico indirecto para resultados sobre estos aspectos).	A través de la Fundación Bien-Estar, brazo social de la Mutualista, se desarrolló el Manual del Buen Vivir, en donde uno de los capítulos está concentrado en prácticas de defensa y cuidado del medio ambiente.
EN27	GRI/PG	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se redama al final de su vida útil	No Aplica dado que la organización es una institución financiera que ofrece servicios.	A
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
EN28	GRI/PG	Monto total de multas o sanciones por incumplimiento leyes ambientales	0	0
ASPECTO: TRANSPORTE				
EN29	GRI/PG	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Referirse a acápite Medio Ambiente	A
ASPECTO GENERAL				
EN30	GRI/PG	Total monto invertido en temas ambientales	\$ 12,668.21 (utilizados en sensibilización en temas ambientales a los colaboradores y sus familias a través de la maratón de RSE, ver capítulo de Recursos Humanos para detalles).	\$ 16,965.76 (utilizados en las auditorías ambientales).

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES					
ASPECTO: EMPLEO					
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007	
LA1	GRI/PG	Desglose del total de trabajadores por género, edad y región	Referirse a acápite Perfil Institucional		
		Desglose de colaboradores por tipo de contrato			
		Contrato Fijo	486	493	
		Contrato Temporal	7	6	
		Contrato por Horas	0	15	
LA2	GRI/PG	Índice de rotación anual	Referirse a acápite Recurso Humano		
LA3	GRI/PG	Total inversión en beneficios sociales a colaboradores/total salarios y beneficios colaboradores	24%	29%	
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/COLABORADORES					
LA4	GRI/PG	Porcentaje de empleados afiliados a la Asociación de Empleados/total de colaboradores	100% de colaboradores con contrato fijo.	Nuestra empresa no cuenta con un contrato colectivo; sin embargo de ello, tenemos conformada una Asociación de empleados que fue constituida legalmente en 1966 y está formada por socios activos que son el 100% de los funcionarios y empleados, con relación de dependencia de la Mutualista Pichincha. Se trata de una organización sin fines de lucro cuyos objetivos son de orden social, cultural, educativo, deportivo, de capacitación profesional, que contempla el mejoramiento económico y social de los Asociados y trabaja con el apoyo de la Administración de Mutualista Pichincha y se rige por Estatutos y disposiciones de Ley.	
LA5	GRI/PG	Período(s) mínimo(s) de notificación de cambios organizativos	La organización mantiene el apoyo irrestricto a la Asociación de Empleados, a quienes se les mantiene debidamente informados de los cambios organizacionales importantes y significativos.	Como se especificó no existe un contrato colectivo, sino Asociación de Empleados, a la cual la Administración apoya abierta y decididamente (referirse a reglamento interno administrativo e indicador LA4) y cada vez que existen cambios organizacionales importantes la Directiva de la Asociación es debidamente informada de las razones y sucesos.	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA6	GRI/PG	Porcentaje total de trabajadores que está representado en Comités de Salud y Seguridad, conjuntos empresa-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de Salud y Seguridad en el Trabajo.	50% Referirse a acápite Recurso Humano para detalles sobre los avances en el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.	Mutualista Pichincha cuenta con el Sistema de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo principal objetivo es la gestión de riesgos laborales, como medio para proteger la integridad y la salud de las personas, las instalaciones, el medio ambiente y la producción dentro de un proceso de mejora continua. Para la implementación, seguimiento y control del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se expidió el Reglamento Interno en el cual se especifican los objetivos, las obligaciones generales de empleadores y trabajadores, las instancias responsables de la aplicación del mismo, las disposiciones en cuanto al Servicio Médico, la Unidad de Seguridad, los órganos directivos, los incumplimientos y sus sanciones.El Reglamento es aprobado por el Comité Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, que está conformado por 6 personas, 3 representantes de los colaboradores con sus suplentes y 3 representantes de la administración con sus suplentes. Uno de los representantes de los colaboradores pertenecerá a la Asociación de Empleados de la organización.	

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
LA7	GRI/PG	Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización).	Referirse a acápite Recurso Humano	
		Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborales al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización).	0.83%	1.52%
LA8	GRI/PG	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Referirse a acápite Recurso Humano	El Departamento Médico ha identificado las enfermedades que más afectan a la población ecuatoriana y ha presentado un plan para prevenir y disminuir la incidencia de éstas, el mismo que será ejecutado durante el 2008.
LA9	GRI/PG	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con la Asociación de Empleados	Referirse a acápite Recurso Humano	Como se especificó anteriormente, no existe un comité de empresa, sino una Asociación de Empleados y un representante de ella participa del Comité Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, referirse al indicador LA6.
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	GRI/PG	Horas de capacitación promedio por empleado nivel A	28	13
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel B	22	20
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel C	35	35
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel D	39	42
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel E	72	69
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel F	35	19
		Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	Referirse a acápite Recurso Humano	
LA11	GRI/PG	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Luego de un análisis se decidió que por el momento la organización no implementará otras actividades relacionadas con este aspecto.	Al momento Mutualista Pichincha cuenta con un fondo de jubilación y cesantía (ver indicador EC3) que definitivamente apoya al colaborador cuando finaliza su carrera profesional; sin embargo, en este año se analizará qué otras alternativas se pueden emprender en este sentido.
LA12	GRI/PG	# de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño/total de colaboradores	Referirse a acápite Recurso Humano	El 100% de los colaboradores pasan por este proceso. Para ahondar un poco más en este tema, referirse a las Políticas de Compensaciones y Mejoramiento del Desempeño, basado en competencias.
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
LA13	GRI/PG	Índice de participación de mujeres en órganos directivos	6.25%	6.25%
LA14	GRI/PG	Ratio de salario básico de hombres con respecto a mujeres, desglosado por categoría profesional.	Mutualista Pichincha utiliza un sistema de valoración de cargos en el cual no se hace distinción de género para el establecimiento de la remuneración.	

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
HR1	GRI/PG	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de DDHH	Luego de realizar un análisis, las inversiones de la organización que podían aplicar a este acápite son las realizadas en PANECONS. El acuerdo fue realizado hace más de 2 años por lo que no existe ningún aspecto formal relacionado a los DDHH; sin embargo, se trata de una empresa alineada con las prácticas de responsabilidad social, que cumple con toda la normativa legal nacional vigente, parte de la cual está basada en los códigos internacionales de la OIT y de la ONU en cuanto a la Declaración Universal de Derechos Humanos (por ejemplo prohibición de trabajo infantil, trabajo forzoso, no discriminación, libre asociación, etc.). Por esta razón no aplica contar con un acuerdo formal sobre este aspecto.	A
HR2	GRI/PG	Porcentaje de los principales proveedores y contratistas, que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH, y medidas adoptadas como consecuencia	Referirse a acápite Proveedores	A
HR3	GRI/PG	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con DDHH relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados entrenados.	Referirse a acápite Nuestro Recurso Humano	La Mutualista Pichincha este año se ha concentrado en revisar y mejorar su Manual de Compras, en el se han establecido políticas y requisitos para los proveedores desde el ámbito de los Derechos Humanos. El Manual fue aprobado y comenzó a ser implementado.
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	GRI/PG	Número total de incidentes de discriminación	0	Hubo 2 denuncias durante el año: 1) Denuncia por discriminación en el proceso de selección/contratación, que luego fue rectificada por la denunciante pues se había equivocado de institución. 2) Denuncia de acoso sexual propuesta por dos colaboradoras en contra de su jefe inmediato. Luego de comprobar la veracidad del caso, se aplicaron las sanciones estipuladas en el Reglamento Interno, siendo éstas la separación del funcionario con visto bueno del Ministerio de Trabajo.
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS				
HR5	GRI/PG	# de denuncias recibidas sobre riesgos de obstrucción a la libre asociación y/o contrato colectivo	0	Existe la Asociación de Empleados, referirse a LA4, código de ética y reglamento interno administrativo.
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL				
HR6	GRI/PG	# de denuncias recibidas sobre riesgos y/o violación trabajo infantil	0	No se ha registrado ningún evento de esta naturaleza, por política interna y por leyes nacionales la organización no contrata menores de edad.
ASPECTO: TRABAJO COERCITIVO				
HR7	GRI/PG	# de denuncias recibidas sobre riesgos y/o violación trabajo forzoso	0	No se ha registrado ningún evento de esta naturaleza.
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD				
HR8	GRI/PG	# de horas de formación de DDHH de los guardias de seguridad	Como manifestado en nuestra Memoria anterior se contrató una nueva empresa de seguridad, el contrato establece que debe cumplir con prácticas éticas, cumplimiento de DDHH, código laboral, etc. Adicionalmente, fue uno de los proveedores a quienes se le encuestó y se mantendrá una reunión con ellos para validar los resultados obtenidos. La empresa ha informado que no se ha capacitado al personal de seguridad en asuntos de derechos humanos, más sí en otros aspectos. Se han comprometido a capacitarlos en DDHH en el año 2009.	Luego de la aprobación del Manual de Compras por parte del Directorio se ha procedido a licitar la contratación de la empresa de seguridad para la institución, en la convocatoria se está exigiendo el cumplimiento a la Declaración Universal de Derechos Humanos, al Código de Trabajo y cumplimiento a todas las Leyes Nacionales, aplicadas a su campo. El Jefe de Seguridad ha visitado a los potenciales proveedores del servicio. En nuestra Memoria del 2008, reportaremos nuestro avance.
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	GRI/PG	# total de incidentes relacionados con violación a los derechos de los indígenas	0	No se ha registrado ningún evento de esta naturaleza.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD				
ASPECTO: GENERAL				
ASPECTO: COMUNIDAD				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
S01	GRI/PG	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Durante este año se trabajó en encontrar la forma de medir el riesgo social y ambiental que se puedan presentar en las áreas de influencia en dónde la organización desarrolla un proyecto de construcción. Tomando como base una herramienta de medición de riesgo operativo se va a aplicar a este tipo de riesgo, se realizarán las pruebas en el año 2009.	A
ASPECTO: CORRUPCIÓN				
S02	GRI/PG	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Luego de concluir la Matriz de Riesgo Operativo, se vio la necesidad de contar con una herramienta más enfocada en los aspectos de corrupción, bajo esa línea, y luego de una investigación, se encontró una experiencia colombiana, la misma que está siendo analizada para su implementación el año 2009.	Se encuentra en desarrollo una Matriz de Riesgo Operativo que incluye temas de corrupción, y que será implementada en el 2008.
S03	GRI/PG	# de colaboradores que conocen el Código de Ética y Reglamento Interno / Total colaboradores	100% de nuestros colaboradores. El Código de Ética y el Reglamento Interno siguen siendo los documentos que se entrega a todos los colaboradores a su ingreso.	El 100% de nuestros empleados. El Código de Ética y Reglamento Interno establecen las políticas, sanciones y controles frente a aspectos no éticos. Estos documentos son de conocimiento obligatorio de todos los colaboradores, es parte de la inducción institucional.
S04	GRI/PG	# de casos encontrados en actos irregulares/corrupción a través de informes de auditoría	A través de las revisiones periódicas practicadas por Auditoría Interna, durante el año 2008 se detectaron 5 casos en los que se demostraron actos irregulares y todos éstos fueron sancionados de acuerdo a la política.	A través de las revisiones periódicas practicadas por Auditoría Interna, durante el año 2007 se detectaron 6 casos en los que se demostraron actos irregulares y todos éstos fueron sancionados de acuerdo a la política.
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
S05	GRI/PG	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" (acercamiento)	Referirse a acápite Sociedad.	Ver para el efecto Capítulo Sociedad.
S06	GRI/PG	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos ó a instituciones relacionadas, por país	No es aplicable, por decisión institucional no se destina ningún dinero a partidos políticos.	
ASPECTO: COMPORTAMIENTO Y COMPETENCIA DESLEAL				
S07	GRI/PG	# de casos encontrados en contra del libre mercado y/o competencia desleal	0	No se ha reportado ningún evento de esta naturaleza.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
S08	GRI/PG	Valor total pagado en multas y/o sanciones por incumplimientos leyes/total de ingresos en el año	0	Ninguna

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE				
PRODUCTOS FINANCIEROS				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
PR1	GRI/PG	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso, ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos	Se ha continuado con las prácticas de mantener informado al cliente de los riesgos y las seguridades que debe tener sobre todo en cuanto a la tarjeta de débito y tarjeta de crédito. Así mismo, en la nueva política de Responsabilidad sobre Productos publicada el año 2008, se ha incluido una bitácora que define, para cada etapa del ciclo de vida de los productos, los aspectos de salud y seguridad que deben ser analizados. Esta bitácora no ha sido aún aplicada a los productos financieros, se lo hará en el año 2009.	Por el lado del negocio financiero, se analizó el efecto que puedan tener los productos en la salud y seguridad del cliente, y se definió que la salud del cliente no corre ningún riesgo; sin embargo, la seguridad sí es un aspecto de mucha trascendencia para el cliente. Por ello, en este año se trabajó en actividades para fortalecer la seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y débito. Uno de los objetivos es mantener permanentemente informados y recordados a los clientes de las medidas de seguridad que deben contemplar en el uso de sus tarjetas. Al finalizar este período, se han incluido dentro de los folletos de producto de tarjeta de crédito y tarjeta de débito, tips de seguridad que deben mantener los clientes en cuanto a claves personales, seguridad en el manejo y cuidado y utilización de cajeros automáticos. De igual forma, en los cajeros automáticos se han implementado textos de seguridad visibles al público para ser tomados en consideración cuando realizan una transacción.
PR2	GRI/PG	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápíte Nuestro Servicio al Cliente	
PRODUCTOS INMOBILIARIOS				
PR1	GRI/PG	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso, ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos	En la nueva política de Responsabilidad sobre Productos publicada el año 2008, se ha incluido una bitácora que define, para cada etapa del ciclo de vida de los productos, los aspectos de salud y seguridad que deben ser analizados. En este año 9 de los 13 proyectos en venta se evaluaron bajo este esquema, cumpliendo en promedio un 69% los requisitos establecidos.	Se desarrolló un esquema que permite visualizar los riesgos en la salud y seguridad del cliente, el mismo será implementado durante el 2008.
PR2	GRI/PG	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápíte Nuestro Servicio al Cliente.	
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
PRODUCTOS FINANCIEROS				
PR3	GRI/PG	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Se ha cumplido con lo exigido por la ley en cuanto a transparencia e información al cliente; de igual forma, se visitaron 9 oficinas para verificar el cumplimiento en cuanto a la información entregada al cliente. Así mismo, en la nueva política de Responsabilidad sobre Productos publicada el año 2008, se ha incluido una bitácora que define, para cada etapa del ciclo de vida de los productos, los aspectos de transparencia de información que deben ser analizados. Esta bitácora no ha sido aún aplicada a los productos financieros, se lo hará en el año 2009.	El negocio financiero, cumple con todo lo requerido por la Ley de Transparencia de Información Financiera, y además, despliega esfuerzos económicos, a través de publicaciones informativas, y de capacitación para enfatizar en el personal que atiende al público sobre la necesidad de entregar toda la información al cliente. Durante el 2007 se elaboraron folletos informativos para el producto de Crédito dividido en dos partes, uno es el Folleto de Crédito de Vivienda que sirve como guía para nuestros clientes cuando averiguan cómo obtener un crédito y el segundo es un kit de bienvenida que está diseñado básicamente para los clientes que ya obtuvieron su crédito y cuenta con toda la información sobre el mismo (tasas, montos, plazos, tablas de amortización, protección de seguros, etc.). Otra de las tareas fue implementar un sistema de control interno que permite monitorear en todas las agencias la información financiera que se da a los clientes, verificando que ésta se encuentre completa y actualizada.
PR4	GRI/PG	Número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y promoción de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápíte Nuestro Servicio al Cliente.	

PRODUCTOS INMOBILIARIOS				
CÓD. G3	APLICA A:	INDICADORES	2008	2007
PR3	GRI/PG	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	En la nueva política de Responsabilidad sobre Productos publicada el año 2008, se ha incluido una bitácora que define, para cada etapa del ciclo de vida de los productos, los aspectos de transparencia de información que deben ser analizados. En este año 9 de los 13 proyectos en venta, fueron analizados alcanzando en promedio un 91% de cumplimiento de lo requerido.	En el negocio inmobiliario, se ofrece a través de folletos, documentos, Manual del Propietario, de la página web, etc. información completa, veraz y detallada sobre todos los proyectos inmobiliarios que promueve.
PR4	GRI/PG	Número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y promoción de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápite Nuestro Servicio al Cliente	
PR5	GRI	Índice de satisfacción de clientes	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápite Nuestro Servicio al Cliente	
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING				
PR6	GRI	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos en la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Durante el 2008 se inició el proceso de implementación de las “Políticas de comunicaciones de Marketing” por medio de talleres con las áreas involucradas se comunicó la política con el fin de dar un inicio adecuado al uso de la misma. Estas políticas están fundamentadas en el Código de Publicidad y Comunicaciones de Marketing de La Internacional Chamber of Commerce (ICC). Las políticas corresponden a la traducción, interpretación y modificación considerada adecuada para nuestro medio.	Durante el 2007 se han trabajado políticas que nos permitan normar los procesos de comunicaciones de marketing y en general de la actividad de marketing de manera tal que se cumpla con las leyes vigentes y las auto impuestas. Para ello se ha elaborado una primera versión de las “Políticas de comunicaciones de Marketing”. El proceso de implementación inicia durante el 2008.
PR7	GRI	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Referirse a Capítulo Clientes/Asociados: Nuestro Servicio al Cliente	No se ha registrado ningún reclamo de este tipo.
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
PR8	GRI/PG	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No se ha registrado ningún reclamo de este tipo.	No se ha registrado ningún reclamo de este tipo.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
PR9	GRI	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización	No se registra ninguna multa en este sentido.	No se registra ninguna multa en este sentido.
NOTAS EXPLICATIVAS				
GRI	G3 Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative			
PG	Pacto Global			
NA	No aplica al giro del negocio			
NR	No relevante para la actividad de la organización			
ND	No disponible por no definición al interior de la organización o porque está en desarrollo			
A	En análisis			

G3 ÍNDICE DE CONTENIDOS
CONTENIDOS BÁSICOS SECCIÓN I: PERFIL

1. Estrategia y Análisis		
CÓD.	Descripción	Página
1.1	Visión estratégica de la sostenibilidad	3-7
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3-7
2. Perfil Institucional		
	Descripción	Página
2.1	Nombre de la organización	14
2.2	Principales marcas, productos y servicios	16-17
2.3	Estructura Operativa	15
2.4	Localización de la sede principal de la organización	17
2.5	Número de países en los que opera la organización	17
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14
2.7	Mercados atendidos	16-17
2.8	Tamaño de la organización	17-19
2.9	Cambios organizacionales significativos relacionados con tamaño, estructura y propiedad	15, 17, 20
2.10	Premios y distinciones recibidas durante el período reportado	4 y 20
3. Parámetros de la memoria		
	Descripción	Página
3.1	Período cubierto por la información	9-11
3.2	Fecha de la memoria anterior	9-11
3.3	Ciclo de presentación de la memoria	9-11
3.4	Punto de contacto	9-11
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	9-11
3.6	Cobertura de la Memoria	9-11
3.7	Indicar la existencia de limitaciones al alcance de la memoria	9-11
3.8	Reporte sobre Joint Ventures, Subsidiarias, etc.	20
3.9	Técnicas de medición de datos	9-11
3.10	Efectos de la reexpresión de información	9-11
3.11	Cambios significativos con respecto a Memorias de períodos anteriores	9-11
3.12	G3 Índice de Contenidos	62-65
3.13	Verificación Externa	66-67
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
	Descripción	Página
4.1	Estructura de Gobierno Corporativo incluyendo comisiones	14
4.2	El Presidente del Directorio tiene un Cargo Ejecutivo	14
4.3	Número de Directores independientes y/o no ejecutivos	14
4.4	Mecanismos establecidos a través de los cuales los accionistas y/o empleados transmiten sus recomendaciones al Directorio	14
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	14
4.6	Procedimientos para conflicto de intereses	16
4.7	Proceso establecido para determinar el expertise de los miembros del directorio en aspectos de sostenibilidad	**, 14
4.8	Declaración de misión y valores	15-16
4.9	Procedimientos del mayor órgano directivo para realizar seguimientos a los ámbitos de la sostenibilidad	14
4.10	Procedimientos para la evaluación del Directorio particularmente en temas relacionados con sostenibilidad	14
4.11	Explicación de cómo se aplica el Principio de precaución	++, 81
4.12	Programas sociales, ambientales o económicos desarrollados externamente	16, 20, 45-47
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización	45-47
4.14	Lista de stakeholders	20-22

CÓD.	Descripción	Página
4.15	Bases para la identificación y selección de grupos de interés	20-22
4.16	Enfoque adoptado para la inclusión de stakeholders	20-22
4.17	Principales aspectos y preocupaciones de los stakeholders	20-22

CONTENIDOS BÁSICOS SECCIÓN II: Enfoques de Gestión

Descripción	Página
Dimensión Económica	15, 26-27
Dimensión Ambiental	15, 49-51
Dimensión Social: Recursos Humanos	15, 35-39
Dimensión Social: Derechos Humanos	15-16, 41-43
Dimensión Social: Sociedad	15, 45-47
Dimensión Social: Responsabilidad sobre Productos	15, 27-33

CONTENIDOS BÁSICOS SECCIÓN III: Indicadores de Desempeño

Económicos

Descripción	Página
EC1 Valor económico generado y distribuido	53
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	53
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	53
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	53
EC5 Rango de las relaciones entre salario inicial estándar comparado con el salario mínimo local	53
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	53
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos extraídos de la comunidad local	53
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados para el beneficio público	53
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	53

Ambientales

Descripción	Página
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	54
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados	54
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	54
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	54
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	54
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios con eficiencia energética o basados en energía renovables	54
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	54
EN8 Captación total de agua por fuentes	54
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	54
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	54
EN11 Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos	55
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos	55
EN13 Superficie de hábitats protegidos o restaurados	55
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	55
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN	55
EN16 Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	55
EN17 Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso	55
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	55
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	55
EN20 NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	55
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	55
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	55
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	55

CÓD.	Descripción	Página
EN24	Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos	55
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats	55
EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales y el grado de reducción del impacto	55
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se reclama al final de su vida útil	55
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	55
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos, materiales, incluidos los del personal	55
EN30	Desglose por tipo del total de gasto e inversiones ambientales	55

Social: Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

	Descripción	Página
LA1	Desglose del total de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	56
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	56
LA3	Beneficios sociales para empleados a tiempo completo, que no se ofrecen a los empleados temporales	56
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un contrato colectivo	56
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación de cambios organizativos	56
LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en Comités de Salud y Seguridad	56
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, etc. relacionadas con el trabajo	57
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos de enfermedades graves	57
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con la Asociación de Empleados	57
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por nivel del empleado	57
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	57
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	57
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, etc.	57
LA14	Ratio de salario básico de hombres con respecto a mujeres, desglosado por categoría profesional	57

Social: Derechos Humanos

	Descripción	Página
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de DDHH	58
HR2	Porcentaje de los principales proveedores y contratistas que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH	58
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con DDHH	58
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	58
HR5	Actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y contratos colectivos pueden correr riesgos	58
HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de trabajo infantil	58
HR7	Actividades identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado	58
HR8	Porcentaje del personal de seguridad física, que ha sido entrenado en las políticas DDHH	58
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas	58



Social: Sociedad

	Descripción	Página
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de prácticas para evaluar y gestionar los impactos en las comunidades	59
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción	59
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos de anti-corrupción	59
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	59
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas	59
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas	59
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	59
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes o regulaciones	59

CÓD.	Descripción	Página
Social: Responsabilidad sobre Productos		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes	60
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad	60
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor	60-61
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y promoción de los productos	60-61
PR5	Prácticas con respecto a satisfacción del cliente	61
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares en comunicaciones de marketing	61
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones sobre comunicaciones de marketing	61
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados con respecto a la privacidad de la información de clientes	61
PR9	Costo de aquellas multas significativas por el incumplimiento de la normativa en el suministro y uso de productos y servicios de la Organización	61
**	El Directorio convencido de que la formación y capacitación abonan en el conocimiento y aprendizaje de las mejores prácticas, decidió auspiciar a uno de sus miembros para que asista al "PROGRAMA INTERNACIONAL EN GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL" , con una duración de 80 horas.	
++	En la política medio ambiental se incluyó el principio de prevención/precaución; en el 2009 se desarrollará una matriz para evaluar riesgos ambientales y sociales de los nuevos proyectos de construcción.	

PACTO GLOBAL: ÍNDICE DE CONTENIDOS		
COMPROMISO INSTITUCIONAL		
	Mensaje del Presidente del Directorio	3-7
PRINCIPIOS: DERECHOS HUMANOS		
P1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	15-16, 41-43, 58
P2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	
PRINCIPIOS: RECURSOS HUMANOS		
P3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	
P4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
P5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	35-39, 56-57
P6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	
PRINCIPIOS: MEDIO AMBIENTE		
P7	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
P8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	49-51, 41-43, 54-55
P9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
PRINCIPIOS: ANTI-CORRUPCIÓN		
P10	Las Empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	14-16, 20, 26, 41-43, 45-47, 59

• Report Application Levels

		2002 In Accordance	C	C +	B	B +	A	A +
Optional	Mandatory	Self Declared						
		Third Party Checked						Report Externally Assured
		GRI Checked						



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2008

MUTUALISTA PICHINCHA

Alcance de la verificación

CONFIDENZA es la empresa responsable de realizar la verificación independiente de la información revelada en la Memoria de Sostenibilidad 2008 de Mutualista Pichincha.

El alcance de este informe de verificación independiente significa proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la MDS y la declaración del grado de aplicación de los principios para la definición del contenido y los principios para garantizar la calidad.

Para el efecto, se utilizó la metodología conforme la estructura propuesta en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative y los Principios del Pacto Global.

Acciones efectuadas

El proceso de verificación independiente consiste en:

- Revisar la documentación que avala la información presentada en esta Memoria.
- Entrevistas al personal y stakeholders que dan sus testimonios para ratificar sus opiniones.
- Revisión de la alineación de la información frente a la estructura propuesta por el GRI en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 y los Principios del Pacto Global.

- Observaciones a la presentación y estructura de la Memoria de Sostenibilidad para mejorar la comprensión y manejo de la información.
- Análisis de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.
- El trabajo realizado es una verificación de información y no corresponde a una auditoría.

Independiente

La verificación fue realizada con independencia siguiendo las normas de auditoría requeridas en este caso.

Conclusiones

La Memoria de Sostenibilidad de Mutualista Pichincha ha sido elaborada siguiendo los principios para la definición del contenido expresados en la Guía G3 para la elaboración de MDS del GRI, esto es, inclusividad, relevancia y materialidad, transparencia, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Además refleja los principios para garantizar la calidad, esto es, equilibrio en la información, comparabilidad, precisión, claridad, periodicidad y verificación.

No existió ninguna revelación en la verificación que refleje algún error significativo o que determine que esta Memoria no ha sido elaborada de acuerdo a la Guía G3 para la elaboración de MDS del GRI.


Ing. Cristian Torres Noboa
Gerente General
CONFIDENZA

Quito, 21 de agosto del 2009

ANEXO 1

INFORME DE ENCUESTAS REALIZADAS

Encuestas Internas y Externas

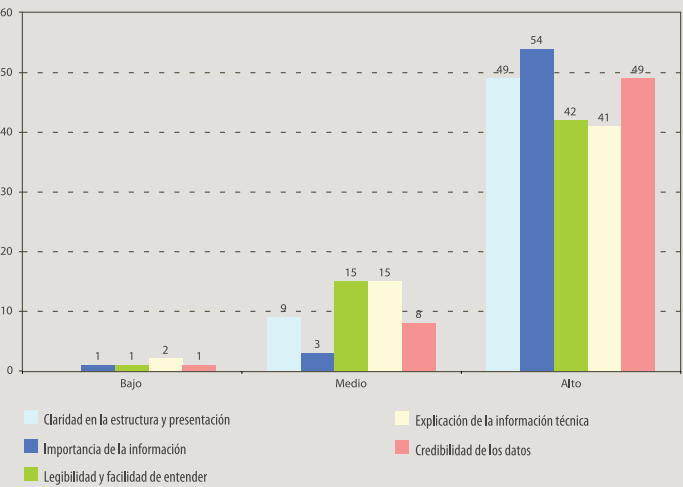
Identifíquese con alguno de estos grupos	
Asociados/dientes	
Empleados/Colaboradores	56
Proveedores	
Medios de Comunicación	
Empresas del sector	
Instituciones Reguladoras	1
Público en general	1

Las encuestas fueron llenadas por 56 colaboradores de la institución, una persona de una entidad reguladora y una del público en general, constituyéndose de esta manera en 58 respuestas obtenidas.

Aspectos tomados en cuenta

Valore los siguientes aspectos de esta Memoria	Bajo	Medio	Alto
Claridad en la estructura y presentación		9	49
Importancia de la información	1	3	54
Legibilidad y facilidad de entender	1	15	42
Explicación de la información técnica	2	15	41
Credibilidad de los datos	1	8	49

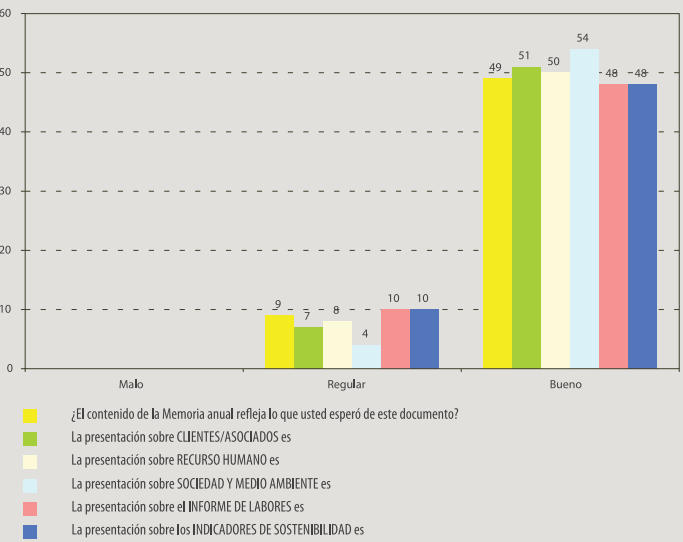
De los aspectos tomados en cuenta para la elaboración de la memoria se puede referir que la mayoría de los encuestados consideran que el nivel es alto en cuanto al contenido y presentación de datos.



Opinión por información presentada

Después de leer la Memoria, cuál es su opinión respecto a la información presentada	Malo	Regular	Bueno
a. ¿El contenido de la Memoria anual refleja lo que usted esperó de este documento?		9	49
b. La presentación sobre CLIENTES/ASOCIADOS es:		7	51
c. La presentación sobre RECURSO HUMANO es:		8	50
d. La presentación sobre SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE es:		4	54
e. La presentación sobre el INFORME DE LABORES es:		10	48
f. La presentación sobre los INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD es:		10	48

La información contenida en la memoria es buena de acuerdo a lo establecido por los encuestados y basándonos en sus comentarios, tomando en cuenta la presentación sobre clientes, asociados, recursos humanos y medio ambiente.

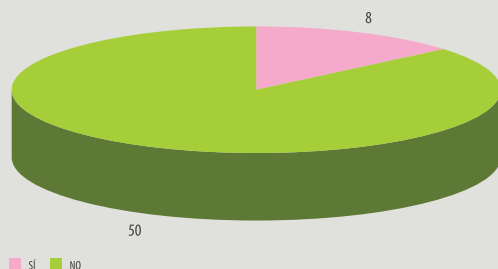


ALGUNOS COMENTARIOS:

- Hay insuficiente información sobre Comunidad, Mercadeo Responsable y Cadena de Valor. Los Stakeholders son identificados mas no existe un análisis de ellos.
- La información sobre el Recurso Humano es adecuada, pero no explicita las iniciativas para promover la Calidad de Vida Laboral.

Aspectos relevantes reflejados en la memoria:

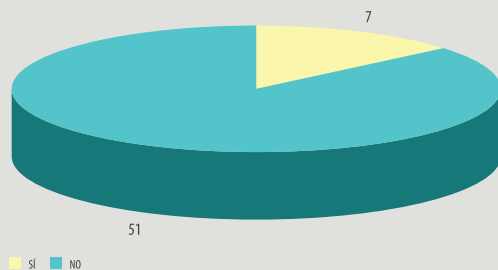
¿Cree que existen aspectos **RELEVANTES** que no se encuentran reflejados en esta Memoria?



- Las actividades realizadas ante la sociedad, el emprendimiento en procesos de innovación tecnológica. La preocupación por sus asociados.

Aspectos no relevantes que deben eliminarse de la memoria:

¿Cree que existen aspectos **NO RELEVANTES** que deben eliminarse de esta Memoria?



- Sugiero que los indicadores de gestión sean más cortos. Una lectura demasiado larga resulta poco interesante para quien revisa el documento.
- Es muy extensa para comprender.
- La información debe ser más fácil de entender, no muy compleja.
- Ser más prácticos sin rodeos.



ANEXO 2

- ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS
MUTUALISTA PICHINCHA Y SUBSIDIARIA
- INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA,
EXTERNA Y DE COMISARIOS



BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO Y CONDENSADO
(en dólares)

ENTIDAD: MUTUALISTA PICHINCHA Y RELACIONADAS
OFICINA EN: QUITO

Form. 100 P
Código Oficina: 3486
AÑO: 2008 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
1. ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	46,068,019.95
1101	Caja	3,439,710.66
1102	Depósitos para encaje	10,653,847.25
1103	Bancos y otras instituciones financieras	31,736,743.78
1104	Efectos de cobro inmediato	237,718.26
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00
13	INVERSIONES	28,594,902.60
1301	Para negociar de entidades del sector privado	18,380,540.10
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	21,000.00
1307	De disponibilidad restringida	10,369,989.01
1399	(Provisión para inversiones)	(176,626.51)
14	CARTERA DE CRÉDITOS	164,622,106.67
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	24,566,222.61
140105,10,15	De 1 a 180 días	13,083,852.07
140120	De 181 a 360 días	1,146,848.49
140125	De más de 360 días	10,335,522.05
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	29,811,803.18
140205,10,15	De 1 a 180 días	9,633,880.94
140220	De 181 a 360 días	5,942,047.81
140225	De más de 360 días	14,235,874.43
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	106,109,640.27
140305,10,15	De 1 a 180 días	6,371,653.46
140320	De 181 a 360 días	3,849,320.16
140325	De más de 360 días	95,888,666.65
1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	706,840.11
1412	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	1,875,598.85
1413	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	5,567,570.42
1421	Cartera de créditos comercial vencida	310,263.77
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	602,881.36
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	271,807.80
1427	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	0.00
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(5,200,521.70)
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0.00
16	CUENTAS POR COBRAR	3,998,716.89
17	B. REAL. ADJ. PAGO. ARREN. MERC. Y NO UTILIZADOS ENTIDAD	22,032,285.37
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	6,335,477.53
19	OTROS ACTIVOS	37,424,197.33
1901	Inversiones en acciones y participaciones	304,217.10
1902..1990	Otras cuentas de "otros activos"	37,361,071.22
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	(241,090.99)
1	TOTAL DEL ACTIVO	309,075,706.34
4	GASTOS	0.00
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	309,075,706.34
6. CUENTAS CONTINGENTES		
64	ACREEDORAS	25,618,927.03
6402	Fianzas y garantías	462,235.75
6404	Créditos aprobados no desembolsados	24,939,558.83
6405	Compromisos futuros	217,132.45
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	25,618,927.03
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	373,521,661.30

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
2. PASIVO		
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	246,987,000.65
2101	Depósitos a la vista	131,160,343.43
2103	Depósitos a plazo	114,986,490.16
210305	De 1 a 30 días	40,963,236.66
210310	De 31 a 90 días	39,069,804.36
210315	De 91 a 180 días	19,679,588.16
210320	De 181 a 360 días	13,534,188.20
210325	De más de 361 días	1,739,672.78
2104	Depósitos de garantía	4,450.00
2105	Depósitos restringidos	835,717.06
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	13,285.00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	0.00
25	CUENTAS POR PAGAR	13,985,841.32
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	21,478,043.48
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	0.00
28	OBLIG. CONV. ACCIONES Y AP. FUTURAS CAP.	0.00
29	OTROS PASIVOS	2,707,599.89
2	TOTAL DEL PASIVO	285,171,770.34

3. PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	0.00
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN ACCIONES	0.00
33	RESERVAS	21,864,009.82
3302	Generales	20,400,515.41
3303	Especiales	923,427.30
3305	Revalorización del patrimonio	1,451,527.48
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	49,215.28
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	1,067,283.60
36	RESULTADOS	923,427.30
3601	Utilidades o excedentes acumulados	0.00
3603	Utilidad del ejercicio	923,427.30
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	23,903,936.00
5	INGRESOS	0.00
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	309,075,706.34

ANEXO CUENTAS DE ORDEN		
71	DEUDORAS	64,356,203.54
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros	4,384,530.84
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	43,999,391.00
7103	Activos castigados	1,022,380.41
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	3,617,712.78
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	605,736.87
7110	Contratos de arrendamiento mercantil financiero	8,241,492.31
7190	Otras cuentas de orden deudoras	2,484,959.33
74	ACREEDORAS	309,165,457.76
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	306,214,113.82
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	737,904.16
7414	Provisiones constituidas	1,385,653.03
7415	Depósitos o captaciones recibidos como garantía de ptmos.	827,786.75

**ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
CONSOLIDADO Y CONDENSADO
(en dólares)**

ENTIDAD: MUTUALISTA PICHINCHA Y RELACIONADAS
OFICINA EN: QUITO

Form. 201
Código Oficina: 3486
AÑO: 2008 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		37,929,462.04
51	Intereses y descuentos ganados	25,568,115.91	
52	Comisiones ganadas	5,243,730.36	
53	Utilidades financieras	3,676,939.29	
54	Ingresos por servicios	3,440,676.48	
	EGRESOS FINANCIEROS		14,453,620.78
41	Intereses causados	11,687,124.40	
42	Comisiones causadas	2,743,465.40	
43	Pérdidas financieras	23,030.98	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		23,475,841.26
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-20,529,829.61
	INGRESOS OPERACIONALES	3,556,345.66	
55	Otros ingresos operacionales	3,556,345.66	
	EGRESOS OPERACIONALES	24,086,175.27	
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	23,901,456.13	
46	Otras pérdidas operacionales	184,719.14	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES		2,946,011.65
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		3,118,608.77
44	Provisiones	1,550,213.49	
4505	Depreciaciones	895,987.52	
4506	Amortizaciones	672,407.76	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		-172,597.12
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		1,096,024.42
56	Otros ingresos	3,315,135.81	
47 + 48	Otros gastos y pérdidas	2,219,111.39	
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES		923,427.30
	Participación trabajadores	0.00	0.00
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS INNFA		923,427.30
	Impuesto INNFA	0.00	0.00
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA		0.00
	Interés Minoritario	0.00	0.00
	RESULTADOS A DISPOSICIÓN DE ACCIONISTAS		923,427.30

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



INFORME DEL AUDITOR INTERNO

A la Junta General de Asociados y Directorio de Mutualista Pichincha

He efectuado la auditoria del balance general de Mutualista Pichincha al 31 de diciembre del 2008 y los correspondientes estados de pérdidas y ganancias, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha.

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

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

En mi opinión, los estados financieros examinados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Mutualista Pichincha al 31 de diciembre del 2008, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Quito, marzo 17 del 2009



José Andrade García
AUDITOR INTERNO



Mutualista Pichincha

**OPINIÓN DEL AUDITOR INTERNO REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS
CONTROLES PARA EVITAR EL LAVADO DE DINERO**

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

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

En mi opinión, la gestión y los controles implementados por la Mutualista durante el período que terminó el 31 de diciembre del 2008, para la prevención del lavado de activos provenientes de actividades ilícitas es adecuado.

Atentamente,

José Andrade García
Auditor Interno

Marzo 17 del 2009



KPMG del Ecuador Cia. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. Postal 17-15-0038B
Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2450930
(593-2) 2450851
Fax: (593-2) 2450356

El informe de los auditores independientes sobre los estados financieros consolidados al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2008 aplica a los estados financieros completos, los que incluyen la revelación de las políticas de contabilidad y notas pertinentes que no se presentan en esta publicación. Las notas a los estados financieros son necesarias para una adecuada interpretación de los mismos. La publicación de este informe de los auditores independientes se efectúa para dar cumplimiento al artículo 78 de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta de Asociados

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha:

Informe sobre los Estados Financieros Individuales

Hemos auditado los estados financieros individuales que se acompañan de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha ("la Mutualista"), que incluyen el balance general al 31 de diciembre del 2008, y el estado de utilidades, el estado de evolución del patrimonio y el estado de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error; la selección y aplicación de apropiadas políticas de contabilidad; y la elaboración de estimaciones contables que son razonables en las circunstancias.

Como se indica en la nota 1(c), los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera. Estos estados financieros fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha al 31 de diciembre del 2008, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha de conformidad con las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Informe sobre los Estados Financieros Consolidados

Según se indica en la nota 1(a), de acuerdo con disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la Mutualista está requerida a presentar estados financieros individuales y estados financieros consolidados con su subsidiaria, los que se presentan por separado.

6 de marzo del 2009

KPMG del Ecuador Cia. Ltda., Sociedad Ecuatoriana, firma miembro de KPMG International, una cooperativa suiza.



Mutualista Pichincha

INFORME ANUAL DE AUDITORIA INTERNA

Quito, 17 de marzo del 2009

A los señores miembros del Directorio de
Mutualista Pichincha

Informe sobre los estados financieros

1. He auditado los estados financieros consolidados de Mutualista Pichincha y subsidiaria, que incluyen el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2008 y los correspondientes estados consolidados de utilidades, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración de la Mutualista por los estados financieros

2. La Administración de la Mutualista es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye; el diseño, la implementación, y el mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados que no estén afectados por distorsiones significativas, sean estas causadas por fraude o error, mediante la selección y aplicación de políticas contables apropiadas y la elaboración de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.
3. Los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; por esta razón, los estados financieros consolidados no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad del Auditor

4. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados basados en mi auditoría. Mi auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y planifique y realice la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros consolidados no están afectados por distorsiones significativas.

Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluye la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos de la Mutualista, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros consolidados, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Mutualista. Una auditoría también comprende la evaluación de que los principios de contabilidad utilizados son apropiados y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Considero



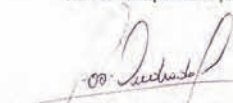
Mutualista Pichincha

que la evidencia de auditoria que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar mi opinión de auditoria.

Opinión

5. En mi opinión, los estados financieros consolidados arriba mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera consolidada de Mutualista Pichincha y su Subsidiaria al 31 de diciembre del 2008 y los resultados consolidados de sus operaciones, las variaciones consolidadas de su patrimonio y sus flujos consolidados de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.
6. Adicionalmente de conformidad con lo señalado en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos de la República del Ecuador y de la Junta Bancaria, Título VIII; Subtítulo III; Capítulo II; Sección III, he dado cumplimiento al Plan de Auditoria del año 2008 remitido a la Superintendencia; y, de acuerdo con lo requerido por las normas citadas informo que:
 - a) La Mutualista Pichincha y su Subsidiaria cuenta con planes estratégicos y políticas encaminadas al cumplimiento de objetivos institucionales.
 - b) Hay una razonable seguridad de que el sistema e Control Interno de Mutualista Pichincha y su Subsidiaria es adecuado para obtener información confiable, cumplir con las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables, salvaguardar los activos, velar por el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Las recomendaciones surgidas de las evaluaciones efectuadas han sido comunicadas a la Administración, con quién he planificado y coordinado su futura implantación.
 - c) En lo que es materia de mi competencia, los resultados de las pruebas efectuadas no revelaron situaciones que se consideren incumplimientos significativos de normas legales, reglamentarias estatutarias y de las resoluciones de las Juntas Generales de Asociados y de los Directorios, por parte de la Administración de la Mutualista y de su Subsidiaria; así como tampoco de las disposiciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros respecto de la Administración Integral de Riesgos.
 - d) No han existido situaciones que se consideren incumplimientos significativos de las políticas para prevenir el lavado de activos y de las observaciones de los informes de Auditoria interna y externa y de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El diseño, implantación y operación del sistema de control interno, así como el cumplimiento de normas legales, reglamentarias estatutarias y de las resoluciones de las Juntas Generales de Asociados y de los Directorios; así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de la Administración de Mutualista Pichincha y su Subsidiaria. Tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.


 José Andrade García
 Auditor Interno



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. Postal 17-15-0038B
Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2450930
(593-2) 2450851
Fax: (593-2) 2450356

El informe de los auditores independientes sobre los estados financieros consolidados al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2008 aplica a los estados financieros completos, los que incluyen la revelación de las políticas de contabilidad y notas pertinentes que no se presentan en esta publicación. Las notas a los estados financieros son necesarias para una adecuada interpretación de los mismos. La publicación de este informe de los auditores independientes se efectúa para dar cumplimiento al artículo 78 de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta de Asociados

Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha:

Informe sobre los Estados Financieros Consolidados

Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y subsidiaria ("el Grupo"), que incluyen el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2008, y el estado consolidado de utilidades, el estado consolidado de evolución del patrimonio y el estado consolidado de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error; la selección y aplicación de apropiadas políticas de contabilidad; y la elaboración de estimaciones contables que son razonables en las circunstancias.

Como se indica en la nota 1(d), los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera. Estos estados financieros consolidados fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y subsidiaria al 31 de diciembre del 2008, y los resultados consolidados de sus operaciones, los cambios consolidados en su patrimonio y sus flujos de efectivo consolidados por el año que terminó en esa fecha de conformidad con las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

6 de marzo del 2009



KPMG del Ecuador Cia. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. Postal 17-15-00388
Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2450930
(593-2) 2450851
Fax: (593-2) 2450356

Informe de los Comisarios

A la Junta de Asociados
Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha:

Informe sobre los Estados Financieros

1. Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros individuales y consolidados de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha, que incluyen el balance general individual y consolidado al 31 de diciembre del 2008, y los estados individuales y consolidados de utilidades, de evolución de patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otras notas explicativas; y hemos emitido por separado nuestros dictámenes sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 6 de marzo del 2009.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

2. La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales y consolidados de acuerdo con las disposiciones normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error; la selección y aplicación de apropiadas políticas de contabilidad; y la elaboración de estimaciones contables que son razonables en las circunstancias.
3. Como se indica en la nota 1(c) a los estados financieros, los estados financieros individuales y consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las disposiciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera. Estos estados financieros fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad de los Auditores Externos Comisarios

4. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros individuales y consolidados con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes, planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.
5. Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

(Continúa)

Requerimientos Legales y Regulatorios

6. Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros individuales y consolidados de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha que se explica en los párrafos precedentes, hemos dado cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero referente a lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Compañías e informamos que:

- a) Los estados financieros concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- b) Nuestra auditoría de los estados financieros incluyó un estudio y evaluación de la estructura del control interno contable de la Mutualista con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros, tal como es requerido por las normas internacionales de auditoría. Las recomendaciones producto de este estudio, el que fue realizado con el propósito antes mencionado y no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia de estructura de control interno de la Mutualista, serán comunicadas a la administración de la Mutualista en forma separada a este informe;
- c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de nuestras pruebas no revelaron situaciones que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos por parte de la administración de la Mutualista de las normas legales, reglamentarias y estatutarias y resoluciones de la Junta General de Asociados y del Directorio. Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2008 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

El cumplimiento de los aspectos mencionados anteriormente, así como los criterios de aplicación de las normas legales, reglamentarias y estatutarias son responsabilidad de la administración de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros y otras autoridades competentes.

- 7. La información requerida en el Capítulo IV del Título XIII del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, sobre el cumplimiento de la Mutualista de las normas para la prevención de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, consta en un informe por separado.
- 8. Este informe es únicamente para información y uso de los Asociados, Directores y Administradores de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y para su presentación a la Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esa entidad de control y no puede ser utilizado para ningún otro propósito.



AE-7808

6 de marzo del 2009



Gino A. Eraso, Socio
Registro No. 17121

ANEXO 2

INFORME SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS

En el año 2008 se mantuvo el esquema y los formatos estandarizados de comunicación de la información entre la Unidad de Riesgos, el Comité y el Directorio. El Comité mantuvo 9 reuniones ordinarias y una sesión extraordinaria, y las actas de sus sesiones fueron debidamente conocidas y aprobadas por el Directorio.

La Gerencia de Riesgos mantuvo informado al Comité sobre los resultados arrojados por el modelo de estimación de pérdidas esperadas por riesgo de crédito y el Comité propuso la política de límites que fue aprobada por el Directorio. Se trabajó en la aplicación práctica de los modelos de score de originación de cartera de vivienda y de consumo conjuntamente con la Dirección de Negocios Financieros.

En el ejercicio 2008 se desarrolló el proceso de contratación del proyecto de implementación y estandarización de esquemas de gestión de riesgo operativo en concordancia con lo dispuesto por la Junta Bancaria mediante su resolución número 834, se generaron igualmente todos los reportes e información de avance requeridos por el Órgano de Control dentro de los plazos estipulados, los avances concuerdan en la mayoría de sus aspectos significativos con la planificación y el cronograma.

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

La Mutualista mantiene estrechas relaciones con la Dirección Nacional de Riesgos de la Superintendencia de Bancos con el propósito de que sus procesos, modelos y políticas de riesgos sean oportunamente discutidos y conocidos por los supervisores.

Merced a los resultados financieros, así como a una adecuada gestión administrativa y de negocios, en el último trimestre del 2008 nuestra calificadoradora de riesgos resolvió mantener la calificación de riesgo global de Mutualista Pichincha, la misma que es ahora de AA (doble A).

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



Impreso sobre papel "Neenah Paper Sundance Felt UltraWhite".

Producto elaborado con 50% material reciclado y 30% de fibras posconsumo, sin uso de cloro.



Producto elaborado con energía renovable, que provienen del viento, sol, agua, etc.



Producto con estándares exigidos por Forest Stewardship Council's, que previene y garantiza la deforestación de los bosques.

Edición y revisión de estilo: **Juan Ortiz**

Diseño y Conceptualización: **Latinbrand** www.latin-brand.com

Fotografía: **Olivier Auverlau**, **Alvaro Ávila**, **Istockphoto**.

Impreso por: **Soboc Grafic**.

Quito - Ecuador

ANEXO 3

Encuesta de retroalimentación

Con el fin de mejorar continuamente quisiéramos conocer, a través de esta pequeña encuesta, su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y 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 María del Rosario García, Directora de Recursos Humanos ó vía correo electrónico a mrgarcia@mail.mpichincha.com, ó ingresando a nuestra página web: www.mutualistapichincha.com, Memoria de Sostenibilidad 2008, 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, cuál es su opinión respecto a la información presentada	Mala	Regular	Buena
La presentación sobre Stakeholders es:			
La presentación sobre Clientes / Asociados es:			
La presentación sobre Recurso Humano es:			
La presentación de Proveedores es:			
La presentación sobre Sociedad es:			
La presentación sobre Medio Ambiente es:			
La presentación sobre los Indicadores Sostenibilidad es:			
¿Cree que existen aspectos Relevantes que no se encuentran reflejados en esta Memoria?	SÍ <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos: _____			
¿Cree que existen aspectos No Relevantes que deben eliminarse de esta Memoria?	SÍ <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos: _____			
Si desea recibir las próximas ediciones de nuestra Memoria de Sostenibilidad, solicitamos 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.



Impreso sobre papel "Neenah Paper Sundance Felt UltraWhite".

Producto elaborado con 50% material reciclado y 30% de fibras posconsumo, sin uso de cloro.



Producto elaborado con energía renovable, que provienen del viento, sol, agua, etc.



Producto con estándares exigidos por Forest Stewardship Council's, que previene y garantiza la deforestación de los bosques.

Edición y revisión de estilo: **Juan Ortiz**

Diseño y Conceptualización: **Latinbrand** www.latin-brand.com

Fotografía: **Olivier Auverlau, Alvaro Ávila, Istockphoto.**

Impreso por: **Soboc Grafic.**

Quito - Ecuador

Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño?, Construyámoslo.



1700 MUTUALISTA
6 8 8 8 2 5

Quito: 18 de Septiembre N E4 -161 y Juan León Mera
Tel.: (593-2) 2979 300 ext. 2712 (593-9) 9 702 004

www.mutualistapichincha.com