



## NUESTRO PUNTO DE PARTIDA LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL: DEL COMPROMISO A LA ACCIÓN

Desde nuestra visión empresarial las organizaciones somos un motor determinante en el desarrollo y evolución de las economías; sus actividades tienen un impacto directo o indirecto en la vida cotidiana, en el patrimonio familiar, en la calidad de vida de cada una de las personas que se relacionan con dicha organización, nuestra responsabilidad, por lo tanto, va más allá que solo vender productos y servicios. Bajo esta perspectiva, hemos dado giros cualitativos y cuantitativos al incorporar en nuestras prácticas empresariales el compromiso de actuar bajo las mejores recomendaciones y estándares internacionales de Responsabilidad Social Empresarial<sup>1</sup>.

Adherirnos, en este año, al Pacto Global<sup>2</sup> es un peldaño adicional en este proceso que para nosotros se ha convertido en ***“la única forma de hacer negocios”***.

Nuestro compromiso con el respeto irrestricto a los derechos humanos; con políticas y prácticas laborales que cumplan con la legislación nacional e internacional, que promuevan un ambiente laboral de respeto, incluyente y motivador; con la precaución de no ser un agente de contaminación, por el contrario, ser un agente que favorezca al medio ambiente; con un sólido accionar ético, son principios que los fomentamos, practicamos y medimos tanto al interior de la organización, como hacia el exterior, especialmente, hacia nuestros proveedores.

Sabemos que se debe trabajar duro para elevar los estándares, para cambiar las formas de actuar y las culturas arraigadas, pero estamos convencidos y comprometidos con ese trabajo, pues creemos que es la única vía para las empresas del futuro.

Hoy, a través de este informe, ratificamos nuestro compromiso y continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios relacionados con los derechos humanos, las prácticas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Mario Burbano de Lara  
Gerente General

---

<sup>1</sup>Nuestra Primera Memoria de Sostenibilidad para el período 2007, recibió la calificación de “A” por parte del Global Reporting Initiative y se encuentra disponible en nuestra página Web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)

<sup>2</sup>“El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cuál 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](http://www.unglobalpact.org)



# Mutualista Pichincha

## 1. QUIÉNES SOMOS<sup>3</sup>



Mutualista Pichincha es una Asociación de Ahorro y Crédito, creada en 1961.

Las asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda en el Ecuador son **instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados.**

**Nuestra Misión:** Trabajamos en forma eficiente, profesional y personalizada, para que nuestros clientes

cumplan sus sueños de tener vivienda y mejorar su calidad de vida.

**Nuestra 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 Corporativos:** Honestidad, Equidad, Lealtad, Dedicación, Confidencialidad, Calidad en el Servicio, Compromiso con la Comunidad.

El mercado objetivo de Mutualista Pichincha son los segmentos de estratos socio-económicos medio y medio bajo de la población ecuatoriana, que es en los cuales se concentran los mayores problemas de acceso a la vivienda y su financiamiento; adicionalmente, y desde hace 10 años, la organización también atiende la demanda de vivienda de los emigrantes ecuatorianos en el exterior, principalmente en España y EEUU.

Para atender estos segmentos, la organización cuenta con dos áreas de negocios independientes, aunque complementarias: el área de negocios inmobiliarios y el área de negocios financieros.

Desde el ámbito inmobiliario, la institución ejecuta sus propios proyectos y además promociona, comercializa, vende y financia planes de vivienda de otras entidades, previo un estricto control de calidad y precios.

Adicionalmente, con el objeto de mejorar la calidad y producción inmobiliaria en el Ecuador, Mutualista Pichincha introdujo en el mercado de la construcción, a través de su subsidiaria Panecons en sociedad con la firma italiana Emmedue, un nuevo material de construcción (HORMI2<sup>4</sup>) con el cual construye sus casas y edificios. Se trata de paneles modulares, producidos de manera industrial, que resuelven de manera eficaz las funciones estructurales requeridas para urbanizaciones y viviendas particulares; el producto es versátil, antisísmico, aislante, ecológico, liviano y económico.

<sup>3</sup>Para mayor información sobre la empresa visitar por favor la Página Web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com) y su Memoria de Sostenibilidad 2007.

<sup>4</sup>Para mayor información sobre nuestra subsidiaria y el sistema Hormi2 por favor visite la página Web: [www.hormi2.com](http://www.hormi2.com)



# Mutuaalista Pichincha

De igual forma, la organización cuenta, desde 1994, con la tecnología de casas prefabricadas denominada CASA LISTA<sup>5</sup> con la cual se han edificado cientos de viviendas económicas, además de aulas, escuelas, dispensarios médicos, etc.

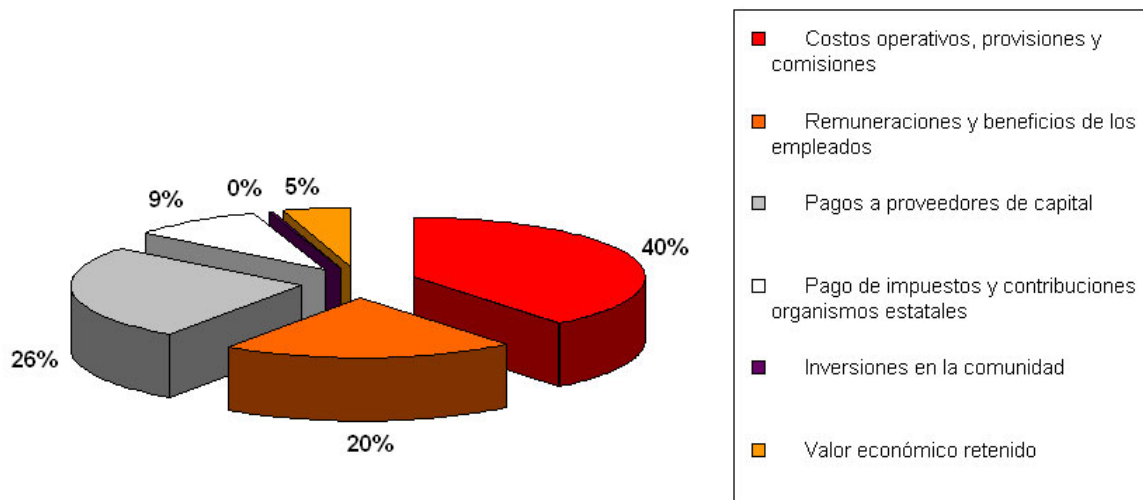
Desde el área financiera, la Cuenta Constructiva es la primera y única libreta de ahorros del país que permite el “ahorro estructurado”; adicionalmente, nuestros productos financieros cubren todas las variedades del crédito de vivienda, incluyendo el leasing inmobiliario y los créditos con emisión de cédulas hipotecarias; ofrecemos también productos de consumo.

Todos nuestros productos están dotados de múltiples valores agregados y servicios colaterales: 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.

Nuestros canales de distribución alcanzan las 26 agencias a nivel nacional en 13 ciudades del país, además de una red de 30 cajeros y acceso a la red Cirrus y Banred a nivel nacional e internacional; a través de un convenio con Servipagos, disponemos de 64 puntos de atención adicionales. La oficina Matriz de la organización está ubicada en la ciudad de Quito.

Al 31 de diciembre del 2007, contábamos con 514 colaboradores de los cuales el 59% son mujeres.

Los ingresos de la organización, durante el 2007, fueron distribuidos de la siguiente manera:



<sup>5</sup> El Sistema constructivo CASA LISTA se basa en paredes portantes de hormigón simple que se van ensamblando unas con otras hasta conformar una casa ó aulas escolares, dispensarios médicos, baterías de baños, entre otros. Para mayor información visite nuestra página Web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)



## ALGUNAS CIFRAS ADICIONALES:

- En el ámbito inmobiliario manejamos un inventario permanente de más de 1.300 unidades de vivienda a nivel nacional.
- El 50% de las unidades de vivienda son de desarrollo propio.
- Generamos ventas inmobiliarias anuales superiores a los \$60 millones.
- Somos la segunda mayor originadora de cartera de vivienda en el Ecuador con colocaciones por \$100 millones anuales.
- Atendemos con crédito de vivienda a cerca de 4.000 familias ecuatorianas por año.
- El 25% de nuestra cartera se origina en el segmento de emigrantes ecuatorianos.
- Somos la mayor titularizadora de cartera hipotecaria del país.
- Hemos sido calificados por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda como “Oferentes de Vivienda y Entidad Técnica” para entregar soluciones de vivienda social, contando con una de las mejores tecnologías y oferta, costo-beneficio, de vivienda social en el Ecuador.

## 2. NUESTRO PUNTO DE PARTIDA:

El 11 de julio del 2008 presentamos la solicitud de adhesión al Pacto Global, misma que fue aprobada el 11 de Diciembre de 2008. De acuerdo al compromiso adquirido, la organización tiene 2 años para presentar su primera Comunicación del Progreso; sin embargo, hemos considerado importante presentar a todas nuestras partes interesadas y comunidad en general un primer informe que lo hemos denominado “Nuestro punto de partida”; es decir, frente a los retos establecidos por el Pacto en dónde se encuentra Mutuallista Pichincha.

Nuestras siguientes Comunicaciones del Progreso serán incluidas en la Memoria Anual de Sostenibilidad basada en el G3 del GRI. La siguiente será presentada con lo realizado durante el año 2008.

## 3. DEL COMPROMISO A LA ACCIÓN:

### DERECHOS HUMANOS:



**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos



## ACCIONES Y PRÁCTICAS

Mutualista Pichincha cuenta con una política explícita de Derechos Humanos, la misma que en su parte medular manifiesta lo siguiente: “Mutualista Pichincha en virtud de su finalidad social y dentro de su giro de negocio cumplirá con todas las normas referentes a la protección y garantía de los Derechos Humanos<sup>6</sup>, en general y, en particular respecto de sus prácticas y políticas de inversión y abastecimiento, de la eliminación de prácticas no éticas, de la libertad de asociación, de la no discriminación, del trabajo infantil y coercitivo, de sus prácticas de seguridad; y, del respeto a los derechos de los indígenas y grupos vulnerables”

Esta política se encuentra dentro de las políticas de Recursos Humanos y es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores de la organización en todos los ámbitos en los que se desenvuelven.

La política establece claramente los responsables de implementar los mecanismos y procesos para controlar su cumplimiento cabal: en el frente interno esta responsabilidad recae sobre la Dirección de Recursos Humanos y en la relación con los proveedores, recae en la Gerencia Administrativa Financiera.

Desde el ámbito interno, existe un proceso conocido por todos para la recepción de denuncias y soluciones a las mismas; sin embargo, se ha visto la necesidad de tener un sistema informático que permita contar con un flujo de información que garantice la confidencialidad y la efectividad para receptar denuncias debidamente documentadas y dar soluciones a las mismas; y en este proceso es en el que se encuentra al momento la organización.

Desde el ámbito externo, nuestros primeros pasos se encaminaron a redefinir El Manual de Políticas de Compras y en él se establece como requisito, para ser calificado como proveedor de la organización, el cumplir, en forma general, con la declaración Universal de los Derechos Humanos, y, particularmente, haber eliminado en sus prácticas laborales la discriminación de cualquier tipo (religiosa, género, raza, etc.), el trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil, acorde a las leyes nacionales e internacionales emanadas por la OIT (organización internacional del trabajo).

De igual forma, en los contratos con proveedores se incluye una cláusula en la que el proveedor DECLARA, entre otros aspectos, que se compromete a mantener un lineamiento con prácticas de responsabilidad social empresarial, particularmente en cuanto a sus políticas laborales, cumpliendo las disposiciones de la OIT, respetando los derechos humanos, eliminando el trabajo forzoso y trabajo infantil.

Por último, en este año se ha desarrollado una encuesta sobre las prácticas de responsabilidad social del proveedor, luego de lo cual se hará un análisis de los resultados reportados, se los visitará y se evaluará su cumplimiento y/o plan de acción para regularizar, en el caso que lo hubiere, incumplimientos a los aspectos planteados.

Mutualista Pichincha cree firmemente en las prácticas empresariales enmarcadas en un profundo y serio respeto a los Derechos Humanos, para el efecto ha implementado una política y acciones concretas que permitan controlar, evaluar y garantizar su cumplimiento.

---

<sup>6</sup>Tendrá como referencia los acuerdos internacionales y nacionales relacionados, particularmente la Declaración Universal de Derechos Humanos, promulgada y aprobada por los Estados miembros de Naciones Unidas en su Asamblea General 217 del 10 de Diciembre de 1948; y las Convenciones y Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), particularmente aquellas que hacen referencia al trabajo forzoso, al trabajo infantil y protección de los niños y los menores, e igualdad de oportunidades y de trato.





## RECURSOS HUMANOS:



**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## ACCIONES Y PRÁCTICAS:

“Para MUTUALISTA PICHINCHA el Recurso Humano es el principal motor de desarrollo y crecimiento de la institución. La organización es el reflejo de lo que son cada uno de sus colaboradores, y busca promover un ambiente de trabajo incluyente y motivador que retenga a los colaboradores más talentosos y comprometidos.”<sup>7</sup>

Todas nuestras prácticas laborales están marcadas por los siguientes principios:

- ✓ Equidad
- ✓ Igualdad de Oportunidades y de trato
- ✓ Confianza mutua
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Eliminación de todo tipo de discriminación
- ✓ Respeto a la diversidad
- ✓ Eliminación total del trabajo infantil y trabajos coercitivos
- ✓ Cumplimiento con todos los requisitos legales exigidos

La organización cuenta con una Dirección de Recursos Humanos que promueve, facilita y vela por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y reglamento interno de trabajo.

La evaluación del clima laboral se lo hace a través de empresas consultoras externas para garantizar la confidencialidad y libertad del empleado para evaluar el desempeño de la organización. En el año 2007 y 2008 la organización fue calificada como una de las mejores empresas para trabajar en el Ecuador, de acuerdo a la metodología del Great Place to Work Institute, demostrando la validez y eficiencia de las prácticas aplicadas. Adicionalmente, los resultados de estas evaluaciones son compartidas con cada área a través de talleres, en donde se establecen planes de acciones concretos para mejorar las debilidades encontradas.

Dentro de las políticas y procedimientos establecidos está prohibido el trabajo infantil, forzoso, discriminación de todo tipo, hechos que se cumplen en un 100% en la organización.

---

<sup>7</sup> Tomado del Manual de Políticas de Recursos Humanos



# Mutualista Pichincha

Por último, Mutualista Pichincha defiende el derecho que tienen los empleados para su libre asociación, así la Administración apoya decididamente a la Asociación de Empleados con recursos y con el soporte técnico que requiera en las actividades que desempeña. En el Reglamento Administrativo Interno se establece claramente las obligaciones de la organización con la Asociación de Empleados.

## MEDIO AMBIENTE:



**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Este es el ámbito que representa el mayor reto para Mutualista Pichincha, pues buscamos marcar una diferencia en la industria de la construcción en el Ecuador. Queremos que nuestros proyectos sean ejemplos a seguir en cuanto al diseño y utilización de espacios y materiales ambientalmente favorables, a las prácticas ambientales y de seguridad y salud industrial; y en cuanto al respeto a las comunidades del área de influencia.

Hemos avanzado en algunos frentes:

- ✓ Nuestros proyectos de construcción son realizados con HORMI2 tecnología considerada como un modelo de casa eco eficiente en Europa<sup>8</sup>.
- ✓ Nuestros proyectos de construcción han superado las normas municipales de espacios verdes y recreativos.
- ✓ Contamos con procesos administrativos para medir el consumo de energía, suministros, papel al interior de la organización
- ✓ Fomentamos a través de campañas internas el ahorro de recursos como energía, papel.
- ✓ Cumplimos con la normativa ambiental nacional.
- ✓ Contamos con Auditorías Ambientales de 4 procesos estratégicos definidos: El área administrativa-financiera concentrada en nuestra oficina matriz; la planta de fabricación de Cabalista; los procesos constructivos; la planta de fabricación HORMI2 de nuestra subsidiaria Panecons. Cada auditoría incluyó una Guía de Prácticas Ambientales.

En este año hemos desarrollado y publicado nuestra Política Medio Ambiental, se ha contratado una consultoría para los procesos constructivos con el objeto de implantar un Modelo de Gestión por proceso para el área inmobiliaria, en este modelo se incluyen las recomendaciones de las auditorías ambientales.

En el ámbito de la capacitación, se promovió una “Maratón” en la cual los diferentes equipos van ganado kilometraje en base a actividades definidas: cuidado de una planta, reciclaje, ahorro de energía, luz y

---

<sup>8</sup> Referirse a informe de NATURA INC, “Proceso Constructivo de Viviendas de la Mutualista Pichincha, Auditoria Ambiental y guía de prácticas ambientales”, Pág. 78



# Mutualista Pichincha

agua, reforestación, etc.. Estas actividades buscan crear conciencia, a través del juego, de la importancia de actuar responsablemente frente al medio ambiente; se ha involucrado a las familias de los colaboradores con el objeto de promover estas prácticas en la vida integral de nuestros colaboradores, no podemos cuidar el medio ambiente solo 8 horas al día.

Por último, a través de la Fundación Bien-Estar, brazo social de la organización, se está capacitando a los condóminos de inmuebles construidos y financiados por la Mutualista, para fomentar prácticas de convivencia respetuosa, solidaria, etc.; entre los capítulos del programa de capacitación se ha incluido un módulo sobre buenas prácticas ambientales desde el hogar.

La protección al medio ambiente, las prácticas favorables al mismo, representan uno de los ejes estratégicos en que la organización ha decidido encaminar sus esfuerzos, estamos convencidos que crear una cultura de defensa de la misma, creará condiciones mejores de habitabilidad para las futuras generaciones y nos sentimos en la obligación de apoyar en esa línea.

## ANTI-CORRUPCIÓN:

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

La organización cuenta con un Código de Ética y un Reglamento Administrativo Interno dónde se establecen las obligaciones que deben cumplir todos y cada uno de los colaboradores que conforman Mutualista Pichincha. Son documentos ineludibles y guías explícitas de la forma de actuar.

El cumplimiento a nuestro Código de Ética además es uno de los requisitos que deben cumplir los proveedores que trabajan con la organización; así entre los requisitos y contratos se establece que el Proveedor, “con la finalidad de cumplir estrictamente con las normas de comportamiento ético y de las políticas de control interno de Mutualista Pichincha, conocedor de la obligación que tiene de decir la verdad, en forma libre y voluntaria efectúa la siguiente declaración y compromiso:

-Que evitará toda actuación o intervención que implique o pueda implicar un conflicto de intereses con la Mutualista o subsidiarias vinculadas o relacionadas con la misma, existentes en la actualidad o que se incorporen en el futuro.

-Que tiene conocimiento y se compromete a respetar el Código de Ética de Mutualista Pichincha, así también las políticas y procedimientos relacionados con la actividad contratada.

-Que mantendrá un lineamiento con prácticas de responsabilidad social empresarial... combatiendo la corrupción; y, cumpliendo todas sus obligaciones legales para con sus empleados y el Estado.

Nuestras prácticas y acciones anti-corrupción nos llevaron a ser la **Empresa ganadora del premio para la categoría Grandes Empresas en la Dimensión de Buenas Prácticas Anticorrupción** en el concurso “General Rumiñahui” organizado por el Consejo Provincial de Pichincha en el año 2007.

## 4. RESULTADOS ALCANZADOS





# Mutualista Pichincha

La organización ha adoptado como metodología de trabajo la Guía G3 del Global Reporting Initiative, por lo que utilizaremos los indicadores basados en esta metodología para presentar los resultados alcanzados; éstos corresponden al período 2007 y fueron publicados en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2007.

## 4.a. INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

“La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Los Indicadores económicos ilustran: El flujo de capital entre los diferentes grupos de interés; y los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad”<sup>9</sup>.

### Aspecto: Desempeño Económico

**EC5:** Rango de las relaciones entre salario inicial estándar comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones de importancia.

AÑO	Salario Mínimo Unificado	Salario Mínimo Mutualista Pichincha	% Superior Mutualista vs. Mínimo Unificado
2005	150	190	26,67%
2006	160	193	20,63%
2007	170	214	25,88%

**EC7:** Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos extraídos de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones de importancia.

Mutualista Pichincha no discrimina a las personas por su lugar de nacimiento. Promueve la contratación del personal que reside en la zona de influencia, siempre que cumpla con las competencias requeridas.

En Quito:

Quito	Nacidos fuera de la zona	Nacidos en la zona	TOTAL POR C. COSTO	%Nacidos fuera de zona	%Nacidos en zona
Centro	2	6	8	25%	75%
Matriz	5	13	18	28%	72%
Iñaquito / Dos Hemisferios	1	9	10	10%	90%
CCA	1	7	8	13%	88%
La Prensa	1	6	7	14%	86%
El Inca	1	5	6	17%	83%
El Bosque	2	3	5	40%	60%
Villaflora	1	7	8	13%	88%
El Valle	1	8	9	11%	89%
Tumbaco	0	6	6	0%	100%
Atahualpa	0	4	4	0%	100%
El Condado	0	6	6	0%	100%
Tesorería / Contabilidad / MIS	3	17	20	15%	85%
Producción Inmobiliaria	5	5	10	50%	50%

<sup>9</sup> Tomado de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G3, del Global Reporting Initiative, pg. 28



# Mutuallista Pichincha

Gerencia General	0	6	6	0%	100%
Operaciones	4	17	21	19%	81%
Crédito	0	5	5	0%	100%
Sistemas	9	18	27	33%	67%
Auditoria	3	6	9	33%	67%
Legal	6	5	11	55%	45%
RRHH	8	11	19	42%	58%
Migrantes	1	6	7	14%	86%
Ventas	12	42	54	22%	78%
Fábrica	3	6	9	33%	67%
Serv. Al cliente y Mercadeo	2	6	8	25%	75%
Administrativa	13	21	34	38%	62%
Negocios Inmobiliarios	5	22	27	19%	81%
Negocios Financieros	1	6	7	14%	86%
Comercial Canales	2	8	10	20%	80%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>287</b>	<b>379</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>

A lo largo del país:

Agencias Regionales	Nacidos fuera de la zona	Nacidos en la zona	TOTAL POR C. COSTO	%Nacidos fuera de zona	%Nacidos en zona
Latacunga	6	8	14	43%	57%
Quevedo	0	5	5	0%	100%
Santo Domingo	5	5	10	50%	50%
Loja	1	11	12	8%	92%
Manta	1	13	14	7%	93%
Tarqui	0	6	6	0%	100%
Ibarra	0	10	10	0%	100%
Azoguez	0	5	5	0%	100%
Cuenca	1	10	11	9%	91%
Portoviejo	0	8	8	0%	100%
Guayaquil	5	8	13	38%	62%
Riobamba	2	9	11	18%	82%
Ambato	2	7	9	22%	78%
Guayaquil / Alborada	3	4	7	43%	57%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>109</b>	<b>135</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>

<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>118</b>	<b>396</b>	<b>514</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>
----------------------	------------	------------	------------	------------	------------

## 4.b. INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

“Los indicadores ambientales cubren el desempeño (de la organización) en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Además, incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes tales



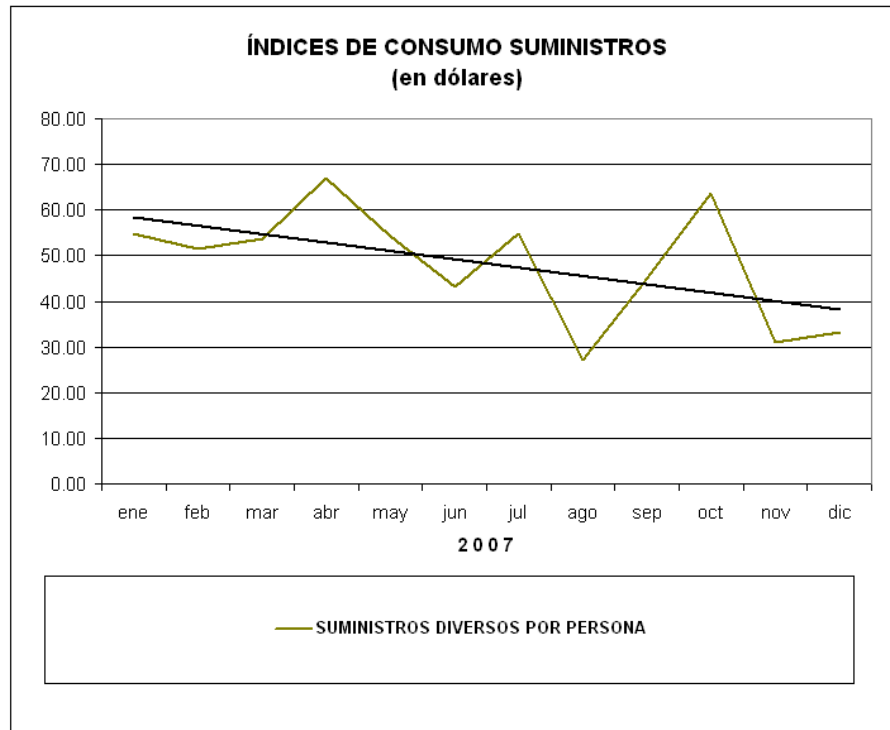
# Mutuallista Pichincha

como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de los productos y servicios en el medio ambiente”<sup>10</sup>

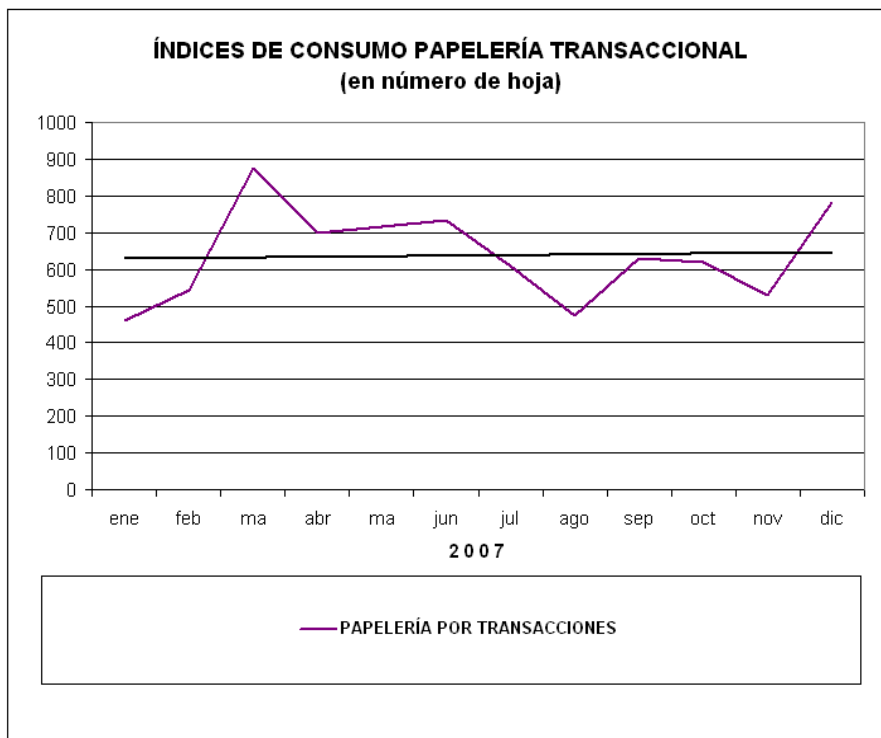
## Aspecto: Materiales

**EN1:** Materiales utilizados, por peso o volumen

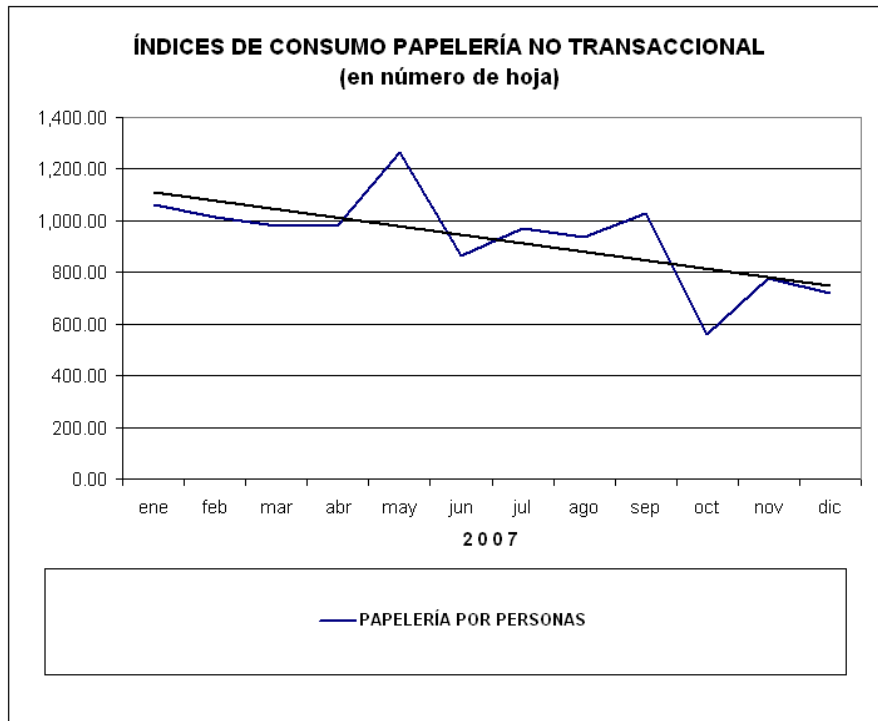
En la Gráfica se puede observar una tendencia decreciente de consumo de suministros per cápita



<sup>10</sup> Tomado de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G3, del Global Reporting Initiative, pg. 29



En la Gráfica se puede observar que a pesar de haber incrementado el nivel de transaccionalidad, el último año los índices de papelería por transacción se mantienen con un ligero incremento en su tendencia.



En la Gráfica se puede observar una tendencia decreciente de consumo de papelería per cápita

**EN2:** Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.

Se cuenta con una metodología que está en análisis para su implementación.

### Aspecto: Energía

**EN3:** Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

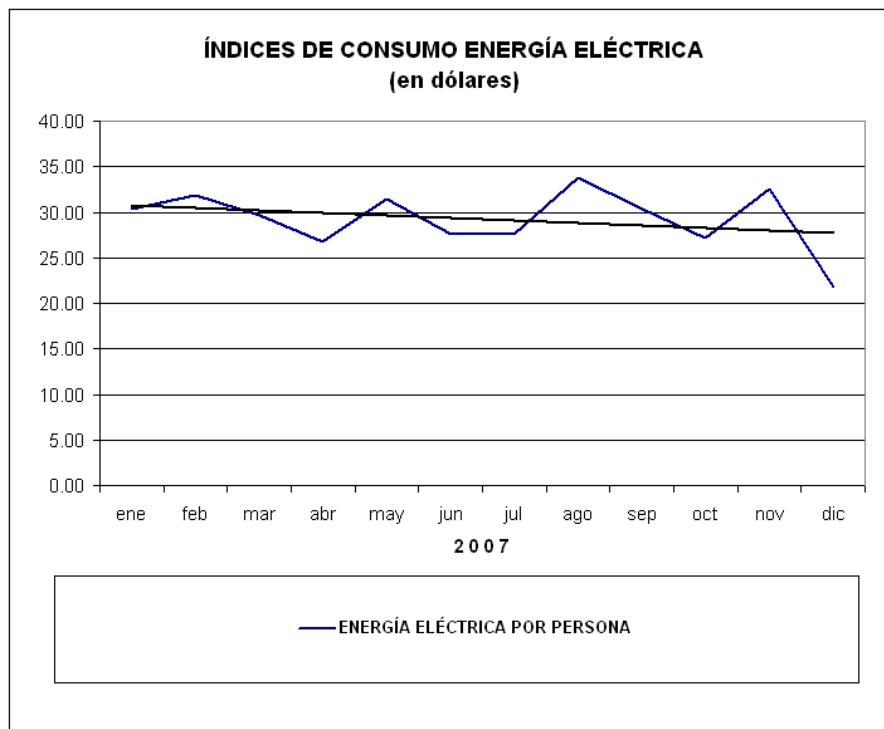
No aplica a nuestro giro de negocio.

**EN4:** Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias





# Mutualista Pichincha



En la Gráfica se puede observar una tendencia decreciente de consumo de energía eléctrica per cápita

Al momento sólo se dispone del consumo de energía en USD, se está analizando la posibilidad de recopilar la información en kilowatios.

**EN5:** Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia

Se relanzó la campaña de reducción de energía durante el 2007. Este año se plantea como año base, se medirá reducciones a partir del 2008.

**EN6:** 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.

No aplica a nuestro giro de negocio.

**EN7:** Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

En análisis.

## Aspecto: Agua

**EN8:** Captación total de agua por fuentes

El total de agua que consume Mutualista Pichincha proviene de la red pública municipal. No se ha podido cuantificar el uso en m<sup>3</sup> 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:** Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

De las Auditorías Ambientales practicadas 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:** Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

En análisis para los proyectos constructivos.

## Aspecto: Biodiversidad

Los indicadores mencionados a continuación 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.

**EN11:** Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos o dentro de áreas de alta biodiversidad no protegidas (indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en zonas ajenas a áreas protegidas)

**EN12:** Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios

**EN13:** Superficie de hábitats protegidos o restaurados

**EN14:** Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad

**EN15:** Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

## Aspecto: Emisiones, vertidos, residuos

Los indicadores mencionados a continuación están en análisis:

**EN16:** Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

**EN17:** Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso

**EN18:** Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas

**EN19:** Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso

**EN20:** NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso

**EN21:** Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

**EN22:** Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento

**EN23:** Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos

**EN25:** Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua de escorrentía de la organización informante.

**EN24:** Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos según los términos del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de los residuos transportados internacionalmente.

No aplica a nuestro giro de Negocio.



## Aspecto: Productos y Servicios

**EN26:** Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto.

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. Este Manual será distribuido a todos los clientes de la Mutualista, a través de charlas de capacitación.

**EN27:** Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se reclama al final de la vida útil de los mismos, por categorías de productos

En análisis en el 2008.

## Aspecto: Cumplimiento Normativo

**EN28:** Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No se ha reportado ninguna.

## Aspecto: Transporte

**EN29:** 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.

Se cuenta con un plan de acción para control del transporte, está siendo analizado para su implementación en el 2008.

## Aspecto: General

**EN30:** Desglose por tipo del total de gasto e inversiones ambientales

Total invertido en temas ambientales: USD 16.965,76. El rubro fue destinado a las Auditorías mencionadas.

## 4.c. INDICADORES DE DESEMPEÑO EN PRÁCTICAS LABORALES

“Los Aspectos específicos que conforman la categoría de Prácticas Laborales se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen: La Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos; La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos; La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales; Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto, las ocho convenciones principales de la OIT); y Declaración de Viena y Programa de Acción.

Los indicadores con respecto a las prácticas laborales se fundamentan también en los dos instrumentos que gobiernan directamente las responsabilidades sociales de las empresas: la Declaración Tripartita de



# Mutualista Pichincha

Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT, y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)<sup>11</sup>.

## Aspecto: Empleo

**LA1:** Desglose del total de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

EDAD	HOMBRES			MUJERES		
	SIERRA	COSTA	TOTAL	SIERRA	COSTA	TOTAL
Hasta 30 años	64	10	74	108	22	130
De 30 a 40 años	63	12	75	97	30	127
De 40 en adelante	58	5	63	38	7	45
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>27</b>	<b>212</b>	<b>243</b>	<b>59</b>	<b>302</b>

**LA2:** Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

INDICE DE ROTACION AÑO 2007											
Mes	INGRESOS			SALIDAS			# Inicial	# Final	%Ing.	% Sal.	% Rot.
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total					
Ene-07	1		1	5	2	7	469	463	0.22%	1.51%	-1.30%
Feb-07	4	2	6	1	4	5	463	464	1.29%	1.08%	0.22%
Mar-07	5	10	15	2	1	3	464	476	3.15%	0.63%	2.52%
Abr-07	11	17	28	6	3	9	476	495	5.66%	1.82%	3.84%
May-07	9	13	22	1	2	3	495	514	4.28%	0.58%	3.70%
Jun-07	2	7	9	2	2	4	514	519	1.73%	0.77%	0.96%
Jul-07	3	6	9	2	8	10	519	518	1.74%	1.93%	-0.19%
Ago-07	1	13	14	1	1	2	518	530	2.64%	0.38%	2.26%
Sep-07			0	5	4	9	530	521	0.00%	1.73%	-1.73%
Oct-07	4	7	11	4	13	17	521	515	2.14%	3.30%	-1.17%
Nov-07	2	6	8	2	10	12	515	511	1.57%	2.35%	-0.78%
Dic-07	3	8	11	3	5	8	511	514	2.14%	1.56%	0.58%
	45	89	134	34	55	89			2.21%	1.47%	0.74%

<sup>11</sup> Tomado de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G3, del Global Reporting Initiative, pg. 32



# Mutualista Pichincha

**LA3:** Beneficios sociales para empleados a tiempo completo, que no se ofrecen a los empleados temporales o de tiempo parcial, desglosado por actividad principal

BENEFICIOS SOCIALES POR TIPO DE CONTRATO DICIEMBRE 2007 **						
	FIJOS	TEMPORALES	HORAS	TOTAL	% Personal cubierto	GASTO ANUAL
Numero empleados	493	6	15	514		
Beneficios Sociales						
Prestamos	63			63	12%	877,416.44
Comisariato	410			410	80%	17,440.68
Guarderías	26			26	5%	10,505.92
Seguro Medico	475	4	15	494	96%	367,021.95
Seguro de Vida	484	6	15	505	98%	
Aporte a Fondos de Jubilación y Cesantía	493			493	96%	152,791.49
Subsidio de Antigüedad	412			412	80%	3,669.29
Subsidio Familiar	171			171	33%	9,539.59
Lunch	493	6	15	514	100%	212,600.18
Uniformes	350	6	14	370	72%	82,322.08
Bono Vacacional	493			493	96%	1,907.70
Capacitación	493	6	15	514	100%	152,354.29
Aporte personal IESS	493	6	15	514	100%	504,286.69
Atenciones Sociales	493	6	15	514	100%	68,951.93
Asignación A.E.M.P.	493			493	96%	89,897.79
<b>Total inversión en beneficios sociales</b>						<b>2,550,706.02</b>
<b>Total Salarios y beneficios de los empleados</b>						<b>8,859,840.19</b>
<b>% DE INVERSION</b>						<b>29%</b>
* En los Beneficios Sociales no se incluyen 13er. y 14to. Sueldos, Fondos de Reserva y Aporte Patronal del IESS						

## Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores

**LA4:** Porcentaje de empleados cubiertos por un contrato colectivo

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.

La Asamblea General de la Asociación es la máxima autoridad y está conformada por todos sus socios con voz y voto





# Mutualista Pichincha

## MISION

Crear vínculos entre el personal, proveer y coordinar esfuerzos para contribuir con el desarrollo integral de nuestros asociados y sus familias facilitando el cumplimiento de sus fines sociales, recreativos, culturales y económicos aportando a la mejora de la calidad de vida de sus componentes.

## OBJETIVOS

Propicia la unidad y solidaridad de sus miembros  
Propende al mejoramiento profesional, económico y social de sus integrantes  
Estimula actividades sociales, culturales y deportivas.  
Propicia el establecimiento de servicios sociales.  
Fomenta entre sus socios el cooperativismo y ahorro  
Establecer estímulos a quienes se destaquen en eficiencia.

**LA5:** Período(s) mínimo(s) de notificación de cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los contratos colectivos

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:** 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.

Mutualista Pichincha cuenta con el REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD que en sus aspectos principales contempla lo siguiente:

De conformidad con el artículo 441 del Código de Trabajo, en todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores; los empleados están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo, el Reglamento de Seguridad e Higiene, el mismo que será renovado cada dos años.

En cumplimiento a la disposición legal citada, MUTUALISTA PICHINCHA ha creado 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 el efecto asignará los recursos humanos y materiales necesarios para el logro de los objetivos planteados.

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. Asisten al Comité con voz y sin voto el Médico de la Em-



# Mutualista Pichincha

presa y la Coordinadora 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.

Al momento, la Mutualista Pichincha ha implementado el Sistema de Salud y Seguridad; para el efecto cuenta con el Comité Paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo, instancia que aprobó el Reglamento Interno de Salud y Seguridad en el Trabajo; con el área de seguridad y con el departamento médico.

**LA7:** Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región

INDICE DE AUSENTISMO AÑO 2007				
Mes	AUSENTISMO		INDICE	
	Personas	No. Dias Ausencia	INDICE PERSONAS AUSENTES	INDICE DIAS PERDIDOS
Ene-07	10	198.00	2.16%	1.38%
Feb-07	1	2.00	0.22%	0.02%
Mar-07	9	147.00	1.89%	1.00%
Abr-07	7	360.00	1.41%	2.42%
May-07	21	567.00	4.09%	3.56%
Jun-07	25	259.00	4.82%	1.66%
Jul-07	15	17.00	2.90%	0.11%
Ago-07	8	204.00	1.51%	1.24%
Sep-07	9	356.00	1.72%	2.26%
Oct-07	17	114.00	3.30%	0.71%
Nov-07	23	296.00	4.50%	1.87%
Dic-07	39	291.00	7.59%	1.83%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>2,811.00</b>	<b>3.01%</b>	<b>1.52%</b>

Total Dias Enero-Diciembre 2007	Dias perdidos	Causa	
184,403.00	152.00	Enfermedad - 3 dias	<b>0.08%</b>
184,403.00	307.00	Enfermedad + 3 dias	<b>0.17%</b>
184,403.00	2,352.00	Maternidad	<b>1.28%</b>
			<b>1.52%</b>



**LA8:** Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves

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 Plan contempla:

1. Publicación quincenal y cuando sea necesario de artículos referentes a la prevención de enfermedades graves.
2. Entrega de folletos educativos a los colaboradores, para que los difundan entre los miembros de la familia.
3. Implantar y priorizar acciones de fomento y protección de salud con la finalidad de disminuir la prevalencia de enfermedades más comunes.
4. Definir y aplicar protocolos clínicos y terapéuticos estandarizados que permitan mejorar la resolución de los problemas de salud.
5. Mejorar la gestión del servicio, optimizando la organización y participación coordinada.
6. Implantar acciones de información, educación y comunicación que permitan promover condiciones de vida y laboral, saludables.

Este plan será ejecutado durante el 2008.

**LA9:** Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con la Asociación de Empleados

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:** Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por nivel del empleado

NIVEL	CARGOS DEL NIVEL	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR EMPLEADO	TEMÁTICA DE CURSOS	INVERSIÓN TOTAL
A	Mensajera, Telefonistas, Choferes, Asistentes	13	Manejo Seguro de Valores / Seguridad / Trabajo en equipo, clima laboral / Excel	18,245.21
B	Operativos Agencias. Auditor Junior. Operadores. Oficiales Matriz	20	Contabilidad / Automatización de Archivos / Trabajo en equipo, clima laboral / Excel / Manejo de Quejas y Reclamos / Asistencia Gerencial	29,527.27
C	Negocios. Analistas Financieros. Auditor Senior. Analistas Sistema	35	Temas Inmobiliarios / Auditoria / Lavado de Activos / Riesgo Operacional / Marketing, Ventas, administración de clientes / Trabajo en equipo, clima laboral / Excel / Neuro-linguística	41,262.30



# Mutualista Pichincha

D	Jefes Área. Especialistas Junior Áreas. Gerente Agencia Local	42	Coactivas / Titularización / Tarjeta de Crédito / Seguridad Bancaria / Marketing, Ventas, administración de clientes / Manejo de fatiga y Estrés / Maestrías en Administración, Finanzas Riesgos	20,138.72
E	Gerente Agencia Regional. Contador. Procurador	69	Micro crédito / Cobranzas / Construcción / Trabajo en equipo, clima laboral / Excel / Manejo de fatiga y Estrés / Teampower / Plan Estratégico	36,342.47
F	Tesorero. Asesor Jurídico. Gerente de Tecnología. Gerente de Inmobiliaria	19	Actos de jurisdicción / Auditoria / Trabajo en equipo, clima laboral / Excel / Manejo de fatiga y Estrés / Liderazgo y Asertividad / Asamblea constituyente	7,090.43
<b>TOTAL INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN</b>				<b>152,606.41</b>
<b>TOTAL GASTOS DE PERSONAL</b>				<b>8,859,840.19</b>
<b>% INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN</b>				<b>1.72%</b>

**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

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:** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional

El 100% de los empleados 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:** Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

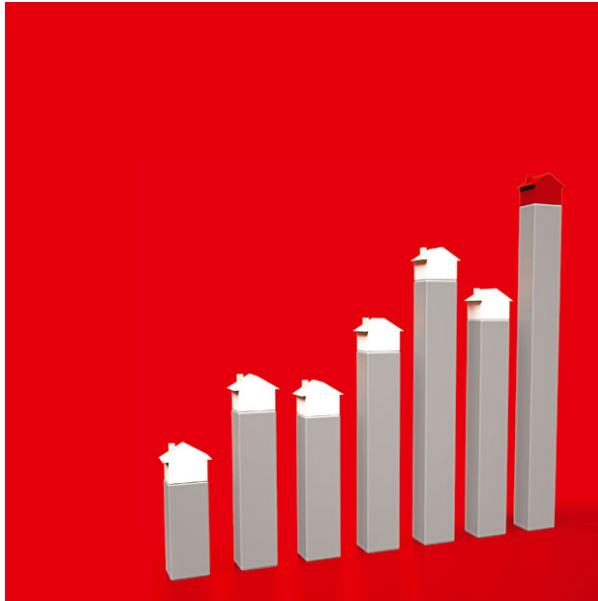
CATEGORÍA	EDADES	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVOS	De 30 a 40 años	2	0
	De 40 a 50 años	7	1
	De 50 en adelante	6	0

**LA14:** 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.



## 4.d. INDICADORES DE DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS



“Los Indicadores de desempeño de Derechos Humanos exigen que la organización informe acerca de en qué medida se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de realizar inversiones y seleccionar proveedores/contratistas. Además, en materia de derechos humanos, los indicadores cubren la no discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados”<sup>12</sup>

### Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento

**HR1:** Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de DDHH, o que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH

**HR2:** Porcentaje de los principales proveedores y contratistas, que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH, y medidas adoptadas como consecuencia

**HR3:** 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

La Mutualista Pichincha este año se ha concentrado en revisar y mejorar su Manual de Compras, en él 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:** Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

Hubo 2 denuncias durante el año:

1) Denuncia por discriminación en el proceso de selección/contratación de una persona, quien indicaba que no se le concedió el trabajo por ser una mujer embarazada. Luego de receptada la denuncia se siguió el procedimiento establecido, el mismo que concluyó con una carta de rectificación de parte de la denunciante, pidiendo disculpas, pues se había equivocado de institución.

2) Denuncia de acoso sexual propuesta por dos colaboradoras en contra de su jefe inmediato. Se siguió el procedimiento establecido comprobándose la veracidad del hecho, por lo cual se procedió a aplicar las sanciones estipuladas en el Reglamento Interno, siendo estas la separación del funcionario con visto bueno del Ministerio de Trabajo. Al momento el funcionario ha sido separado de la Institución, sin embargo, el Ministerio del Trabajo no aceptó el visto bueno solicitado. Este es uno de los primeros casos que se dan en el país sobre este tema, y el proceso y trámite no se encuentran total y debidamente regulados, por lo que los resultados no han sido favorables ni para la Institución ni para las víctimas. La Institución

<sup>12</sup> Tomado de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G3, del Global Reporting Initiative, pg. 35





# Mutualista Pichincha

se encuentra seriamente comprometida con la defensa de los Derechos Humanos, y se podría decir que está "abriendo camino", con los costos adicionales que implican el sentar precedentes.

## Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

**HR5:** Actividades de la Organización en las que el derecho a la libertad de asociación y contratos colectivos pueden correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

Existe la Asociación de Empleados, referirse a LA4.

## Aspecto: Explotación Infantil

**HR6:** Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de trabajo infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación

No se ha registrado ningún evento de esta naturaleza, por política interna y por leyes nacionales la organización no contrata menores de edad.

## Aspecto: Trabajos Coercitivos

**HR7:** Actividades identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

No se ha registrado ningún evento de esta naturaleza.

## Aspecto: Prácticas de Seguridad

**HR8:** Porcentaje del personal de seguridad física, que ha sido entrenado en las políticas o procedimientos de la Organización en aspectos de DDHH, relevantes para sus actividades

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:** Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación

No se ha registrado ningún evento de esta naturaleza.



## 4.e. INDICADORES DE DESEMPEÑO CON LA SOCIEDAD



“Los indicadores de desempeño social centran su atención en los impactos que las organizaciones tienen en las comunidades en las que operan y aclaran cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de sus interacciones con otras instituciones sociales. En concreto, se busca información sobre los riesgos de soborno y corrupción, influencia indebida en la toma de decisiones de política pública y prácticas de monopolio”<sup>13</sup>

### Aspecto: Corrupción

**SO02:** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción

Se encuentra en desarrollo una Matriz de Riesgo Operativo que incluye temas de corrupción, y que será implementada en el 2008.

**SO03:** Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos de anti-corrupción de la Organización

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 y luego se mantienen en el INTRANET para consulta permanente

**SO04:** Medidas tomadas en respuesta incidentes de corrupción.

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

**SO05:** Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" (acercamiento).

Consideramos de vital importancia participar activamente en foros, discusiones, reuniones que se generen y establezcan alrededor de temas vinculados a las actividades que desempeñamos. Consideramos el debate, el intercambio de opiniones e ideas, el trabajo en conjunto las únicas formas de construir y contribuir a la realización de mejores normas, sociedades, ambientes de negocios, en dónde todos sus actores ganen.

En esta línea, somos miembros de la Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE), de la Asociación Nacional de Mutualistas; colaboramos con la Asociación de Bancos del Ecuador; mantenemos estrechos contactos y comunicación con los Colegios de Arquitectos, Ingenieros Civiles; y man-

<sup>13</sup> Tomado de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G3, del Global Reporting Initiative, pg. 37



tenemos alianzas y canales de comunicación abierta con los Municipios de las ciudades donde operamos.

**SO06:** Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por país.

No es aplicable, por decisión institucional no se destina ningún dinero a partidos políticos.

## Aspecto: Cumplimiento Normativo

**SO08:** Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes o regulaciones.

Ninguna

## 4.f. INDICADORES DE DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

“Los Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos abordan aquellos aspectos de los productos y servicios de una organización informante que afectan directamente a los consumidores, como la salud y seguridad, la información y el etiquetado, o el marketing y la protección de datos”<sup>14</sup>.

## Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente

**PR1:** 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 desarrolló el siguiente esquema que permite visualizar los riesgos en la salud y seguridad del cliente, el mismo será implementado durante el 2008.

DISEÑO Y PLANIFICACIÓN	GESTIÓN COMERCIAL	VENTA	CONSTRUCCIÓN	ENTREGA
Uso de materiales no dañinos, ej: no cancerígenos.	Diseñar los documentos adecuados de promoción y venta: material promocional y reserva electrónica	Visitar proyectos en condiciones seguras y con estándares provistos por Construcciones	Construir con parámetros de calidad que permitan que la obra no cause problemas como humedades, fugas, deterioro de materiales, etc.	Recibir de Construcciones y entregar al cliente la casa 100% terminada y con todas las condiciones de seguridad
Diseño no peligroso ej no peligro para niños.				
Funcionalidad de la vivienda	Redactar el nuevo capítulo del Manual del Propietario sobre Salud y Seguridad del Usuario e incluirlo en todos los ejemplares.	Definir horario	Proveer estándares de seguridad física para visitas de potenciales clientes a las obras bajo condiciones seguras	Entregar el Manual del Propietario y asegurar que en él conste lo necesario para el buen uso y prevención de accidentes.
		Asegurar presencia de un técnico responsable		
		Capacitar a fuerza de ventas		

<sup>14</sup> Tomado de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G3, del Global Reporting Initiative, pg. 39



		Exigir uso de cascos o cualquier implemento de seguridad física y proveerlos.		
		Acondicionar la obra para definir rutas no peligrosas ni obstruidas por herramientas y materiales.		
		Implementar seguridades en altura, fosas de ascensores, etc.		
Prevenir seguridad física: cerramientos, alarmas, cercas, etc.			Entregar la obra 100% terminada y en condiciones adecuadas para la seguridad física del cliente. Ej: que no permanezcan obreros, maquinaria, residuos de materiales, seguridades de infraestructura pendientes, etc.	
Entrega avance de Consultoría, 12 nov-07	Identificar prioridades con el área de Procesos en cuanto a la redacción de políticas			Definir responsables técnicos y crear proceso de actualización (Ojo: resp. Gerentes de Proyecto)
Responsable: Gerente de Planificación, NI	Responsable: Gerente de Gestión Comercial, NI	Responsable: Director de Producción Inmobiliaria	Responsable: Director de Producción Inmobiliaria	Responsable: Gerente de Gestión Comercial, NI
Salud y seguridad física	Seguridad jurídica	Seguridad física	Salud y seguridad física	Seguridad física

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.



# Mutualista Pichincha

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:** 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.

Con esta referencia podemos observar que Servicio al Cliente conoció de 12 incidentes que se presentaron como quejas o fueron denunciados ante organismos como la Defensoría del Pueblo, Juzgados, etc. Estos incidentes han sido resueltos en su mayor parte a través de arreglos amistosos o acuerdos con el cliente, existiendo únicamente un incidente que fue resuelto a favor del cliente por el organismo al que fue denunciado. Por la complejidad de estos incidentes, al cierre del año 2007, tres de ellos estaban en proceso de resolución.

RECLAMOS CONOCIDOS POR SERVICIO AL CLIENTE CON DENUNCIAS LEGALES									
TIPO RECLAMOS	ORGANISMOS					RESPUESTA			
	DEFENSORIA DEL PUEBLO	JUZGADOS	MINISTERIO FISCAL	PROCURADURIAS	OTROS	A FAVOR CLIENTE	NO A FAVOR CLIENTE	ARREGLO AMISTOSO	EN PROCESO
INMOBILIARIOS	5	0	0	1	1	1	1	3	2
FINANCIEROS	2	1	1	0	1	0	1	3	1
SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

Podemos señalar que Servicio al Cliente no ha registrado ningún incidente que se haya reportado como una denuncia a la seguridad y salud de nuestros clientes.

RECLAMOS CONOCIDOS POR SERVICIO AL CLIENTE QUE IMPLIQUEN DENUNCIAS A LA SEGURIDAD Y SALUD DEL CLIENTE						
TIPO RECLAMOS	Nº	DENUNCIA LEGAL	RESOLUCION A FAVOR CLIENTE	RESOLUCION A FAVOR CLIENTE	NO	EN PROCESO
INMOBILIARIOS	0					
FINANCIEROS	0					
SERVICIO	0					

En referencia a la seguridad tecnológica, se reportaron a Servicio al Cliente 7 incidentes derivados de problemas en Cajeros Automáticos, de los cuales 5 fueron resueltos a favor del cliente y 2 no a favor del cliente. Estos reclamos no presentaron ninguna denuncia legal o a organismos similares.

RECLAMOS CONOCIDOS POR SERVICIO AL CLIENTE QUE IMPLIQUEN DENUNCIAS EN REFERENCIA A SEGURIDAD TECNOLÓGICA						
TIPO RECLAMOS	Nº	DENUNCIA LEGAL	RESOLUCION A FAVOR CLIENTE	RESOLUCION A FAVOR CLIENTE	NO	EN PROCESO
CAJEROS AUTOMATICOS	7	0	5	2	0	0
INTERNET	0	0	0	0	0	0
IVR	0	0	0	0	0	0





## Aspecto: Productos y Servicios

**PR3:** Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Para Mutualista Pichincha la transparencia en la información es un puntal fundamental en la relación con el cliente, la institución defiende el derecho que tiene todo cliente para conocer en detalle toda la información que requiere para tomar una decisión sobre el producto ofrecido.

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.

El negocio financiero, cumple con todo lo requerido por la Ley de Transparencia de Información Financiera<sup>15</sup>, 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:** 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

Servicio al Cliente conoció de un sólo incidente reportado como un incumplimiento a la información de productos, el mismo que fue resuelto a través de un arreglo amistoso.

RECLAMOS CONOCIDOS POR SERVICIO AL CLIENTE CON DENUNCIAS DE INCUMPLIMIENTO A OFERTAS DE PUBLICIDAD						
TIPO RECLAMOS	Nº	DENUNCIA LEGAL	RESOLUCION A FAVOR CLIENTE	RESOLUCION A FAVOR CLIENTE	NO ARREGLO AMISTOSO	EN PROCESO
INMOBILIARIOS	1	SI	0	0	1	0
FINANCIEROS	0	NO	0	0	0	0
SERVICIO	0	NO	0	0	0	0

## Aspecto: Privacidad del Cliente

**PR8:** 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.

<sup>15</sup> Esta Ley aplica sólo a los productos financieros.