

**CONSTRUIMOS PORVENIR**



**Memoria de Sostenibilidad 2009**  
Mutualista Pichincha



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



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



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



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



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



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



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





## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
<b>1</b>	<b>Introducción:</b>
	<b>1.1 Mensaje del Presidente del Directorio</b> 6
	<b>1.2 Mensaje del Gerente General</b> 8
	<b>1.3 Marco para la Memoria de Sostenibilidad</b> 10
<b>2</b>	<b>Perfil Institucional: ¿Tienes un sueño?, Construyámoslo.</b> 14
<b>3</b>	<b>Clientes y Asociados: construimos relaciones de largo plazo.</b> 31
<b>4</b>	<b>Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable.</b> 51
<b>5</b>	<b>Proveedores: construimos juntos.</b> 56
<b>6</b>	<b>Sociedad: construimos asociaciones solidarias.</b> 59
<b>7</b>	<b>Medio Ambiente: construimos pensando en el mañana.</b> 66
<b>8</b>	<b>Indicadores de Sostenibilidad 2009 y 2008.</b> 71
<b>9</b>	<b>Panecons S.A.: la energía más limpia es aquella que no se consume.</b> 83
<b>10</b>	<b>Índice G3: incluye el suplemento sector servicios financieros y pacto global.</b> 98
<b>11</b>	<b>Informe de Verificación de Auditoría Externa</b> 112
<b>12</b>	<b>Anexos</b>
	<b>12.1 Anexo 1: resultados de las encuestas sobre las Memorias de Sostenibilidad 2008 y 2007.</b> 115
	<b>12.2 Anexo 2:</b>
	<b>12.2.1 Estados Financieros Consolidados Mutualista Pichincha y Subsidiaria</b> 121
	<b>12.2.2 Informes de Auditoría Interna, Externa y de Comisarios</b> 125
	<b>12.3 Anexo 3: informe sobre gestión de riesgos.</b> 135
	<b>12.4 Anexo 4: encuesta de retroalimentación.</b> 137

## La prudencia y la responsabilidad frente a las incertidumbres del 2009

Las sociedades son conglomerados de múltiples actores: empresas, individuos, gobiernos, cada cual con un rol determinado, que actuando correctamente, en consenso y bien articulados, pueden promover su desarrollo y crecimiento. Asimismo, un mal proceder, intolerante y arbitrario, puede desencadenar entornos perversos que limitan el crecimiento, estancan y repercuten negativamente en su progreso.

MUTUALISTA PICHINCHA pretende realizar su actividad enmarcada en un rol propositivo, respetuoso, eficiente y profesional; intenta ser un ejemplo de responsabilidad social empresarial.

El 2009, como lo habíamos anticipado en nuestra anterior memoria, fue un año de recesión económica, pues con excepción del tercer trimestre, los restantes períodos trimestrales presentaron una contracción económica. La balanza comercial fue negativa y el déficit fiscal alcanzó los mil millones de dólares; la inflación se situó en el 4.3%, excesiva, desde nuestro punto de vista, en una economía dolarizada. El PIB del sector financiero creció apenas un 1%, siete puntos porcentuales menos que el crecimiento experimentado en el 2008. Por su lado, con la vigencia de la nueva Constitución Política del Ecuador, en el 2009 se realizaron elecciones de nuevas dignidades gubernamentales nacionales y locales, proceso que obviamente inyectó un elemento adicional de incertidumbre en los actores económicos.

En este contexto, el Directorio, en estrecha coordinación con la administración, implantó estrategias de prudencia financiera, privilegiando la liquidez frente a la rentabilidad. Nuestra responsabilidad es ante todo con los clientes que nos confían sus recursos.

Los resultados finales fueron altamente satisfactorios dentro del ambiente político y económico descrito anteriormente: al concluir el año MUTUALISTA PICHINCHA sigue siendo la más grande institución mutual en el Ecuador y la segunda originadora de cartera hipotecaria a nivel nacional.

Nuevamente, en el 2009, MUTUALISTA PICHINCHA ha sido reconocida públicamente en diferentes ámbitos: por tercer año consecutivo fue reconocida por sus colaboradores, como un Gran Lugar para Trabajar en el Ecuador, bajo la metodo-

logía del instituto "Great Place to Work"; y la Cámara de Comercio de Loja nos designó "Socio Estratégico 2009", por el apoyo otorgado al sector del comercio lojano en el financiamiento para la adquisición de vivienda.

Tengo el placer de presentar a nuestros clientes, asociados, proveedores, organismos de control y demás grupos de interés<sup>1</sup>, nuestra Memoria de Sostenibilidad: Construimos Porvenir, la tercera desde que decidimos ajustarnos a estándares internacionales. Al igual que las dos anteriores, ésta ha sido realizada bajo la metodología de la Guía G3 del Global Reporting Initiative y este año, además, del Suplemento para el sector financiero.

Este documento es el principal instrumento con el que cuenta la institución para rendir cuentas a la sociedad ecuatoriana en general, y a nuestros stakeholders en particular. Presentamos de manera exhaustiva y transparente los resultados alcanzados en los ámbitos económicos, sociales y ambientales; incluyendo aquellos relacionados con nuestros compromisos con el Pacto Global.

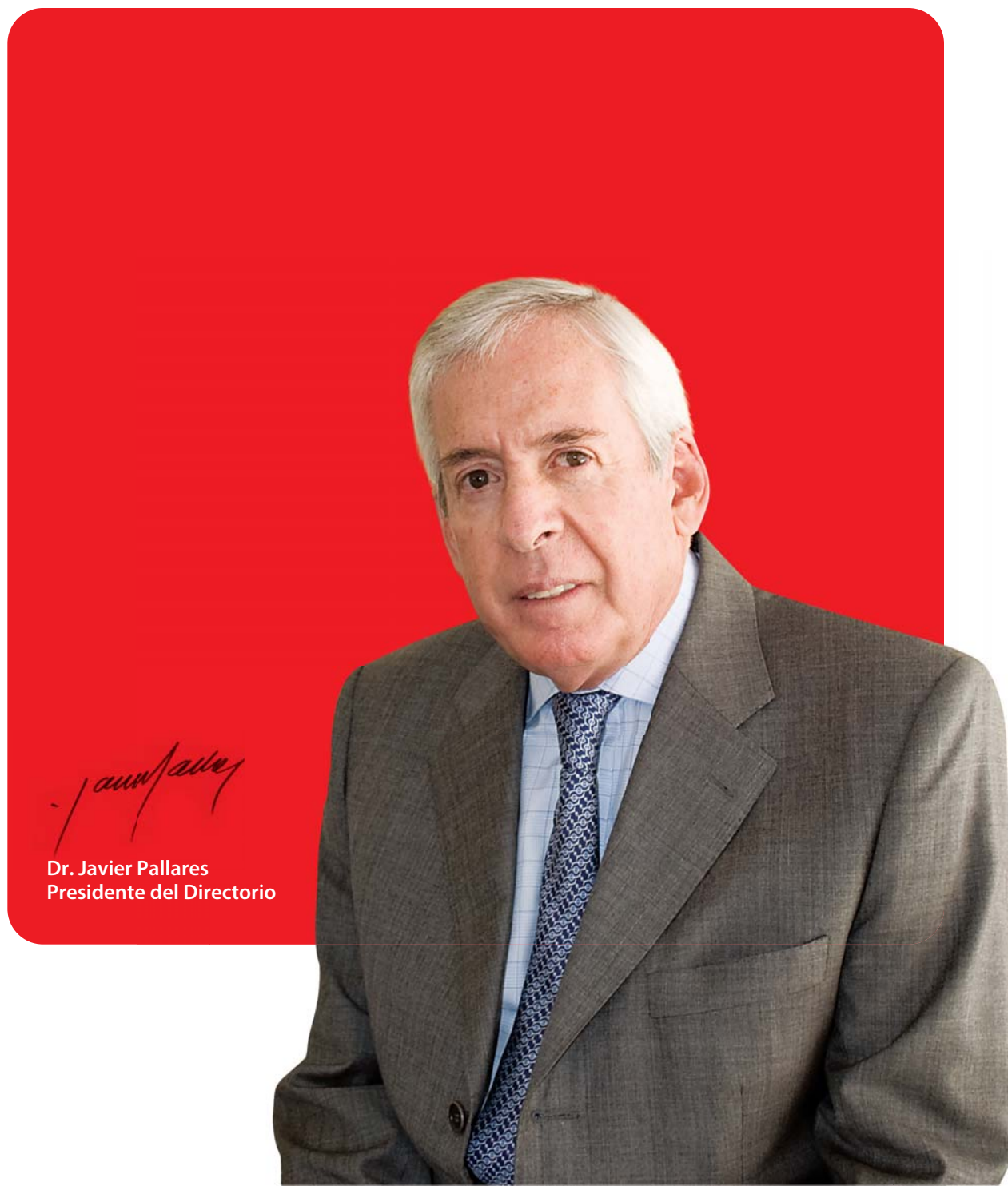
En épocas de crisis se ponen a prueba los principios fundamentales, es cuando podemos dudar o retroceder; me complace sobre manera, ratificar, en mi calidad de Presidente del Directorio, nuestro trabajo apegado a los principios y prácticas socialmente responsables y a los 10 principios del Pacto Global. Espero que la información entregada en esta tercera Memoria de Sostenibilidad demuestre nuestro genuino compromiso.

Les invito a leer el documento y a opinar sobre él a través de la encuesta que hemos incluido.

---

<sup>1</sup> Grupos de interés ó Partes Interesadas ó Stakeholders significan lo mismo, a lo largo de este documento se utilizará cualquiera de estos términos.





Dr. Javier Pallares  
Presidente del Directorio

## Construimos porvenir

En MUTUALISTA PICHINCHA construimos: un mejor hábitat para vivir; una institución de servicio para los clientes; una cultura organizacional socialmente responsable; alianzas con nuestros proveedores; estrategias con nuestros competidores; asociaciones solidarias con fundaciones. Creemos que el porvenir estará marcado por lo que en el presente *construyamos en conjunto*.

En este proceso de CONSTRUCCIÓN, durante el 2009, concentramos nuestros esfuerzos en reforzar actividades, reflexiones y diálogos que nos permitan construir un mejor país.

**Frente a nuestros clientes:** logramos satisfacer la demanda de vivienda y de financiamiento, pese a los momentos críticos de liquidez que caracterizó al sistema financiero en el primer semestre del año. Lanzamos al mercado 4 nuevos productos y servicios financieros, que buscan facilitar y mejorar la relación comercial con nuestros clientes<sup>2</sup>.

**Frente a nuestros colaboradores:** precautelamos las fuentes de trabajo, solicitando mayores niveles de productividad y eficiencia, reforzando la capacitación. Continuamos promoviendo una cultura institucional socialmente responsable, fortaleciendo hábitos de ahorro de recursos y motivándoles a participar voluntariamente en los proyectos de apoyo a la comunidad que lidera la Fundación Bien-Estar.

**Frente a la comunidad:** reflexionamos sobre nuestras inversiones, lo que derivó en la institucionalización de una política social más enfocada. Incrementamos el apoyo a la Fundación Bien-Estar para los programas de Buena Vecindad Urbana y Rural; y, continuamos apoyando a las diferentes organizaciones e iniciativas, que con su dedicación y esfuerzo, están contribuyendo decididamente a hacer de la sociedad ecuatoriana un mejor lugar para todos sus habitantes.

**Frente a la sociedad:** convocamos, a través de Fundación Bien-Estar y con el Colegio de Arquitectos del Ecuador-Provincial Pichincha- a más de 40 representantes de los sectores públicos, privados, ong's y de la sociedad civil -relacionados con el sector de la vivienda- a conversatorios para reflexionar sobre la Vivienda de Interés Social. El corolario fue la publicación de un documento de aportes y recomendaciones para políticas públicas, que comenzó a circular al inicio de este año 2010. De igual forma, participamos activamente en la conformación de la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda en el Ecuador, APIVE.

Ampliamos nuestro horizonte y participamos como Miembros Observadores del Latin American Task Force (LATF)<sup>3</sup> con el objeto de conocer y vincularnos, a nivel regional, con otras instituciones financieras que están promoviendo y aplicando prácticas sostenibles.

La crisis económica marcó el escenario del año 2009; sin embargo, no desmayamos en el afán de consolidar, en nuestra organización y en nuestro ámbito de influencia, las mejores prácticas en responsabilidad social empresarial. El dinamismo fue menor, ocasionando que algunas metas establecidas para el 2009 no hayan podido ser realizadas como la Maratón Social y otras se hayan retrasado, como el proyecto en alianza con el Gobierno Nacional para la construcción de vivienda social.

El 2010 se pronostica igualmente complejo. En total coordinación con el Directorio, continuaremos aplicando las medidas y acciones que apunten a proteger los depósitos de nuestros clientes, sin dejar de atender los requerimientos crediticios; y seguiremos avanzando en los ámbitos de la RSE.

Luego de investigar la mejor forma de introducirnos a la metodología de calificación de nuestras construcciones, en base a parámetros como el BREEAM<sup>4</sup> o LEED<sup>5</sup>, se decidió la contratación de una consultoría especializada, la misma que comenzará a trabajar en el segundo semestre del 2010.

Trabajaremos con nuestros colaboradores en el soporte voluntario a las Fundaciones a las que MUTUALISTA PICHINCHA está aportando, pues queremos que nuestros colaboradores se contagien de los esfuerzos que consideramos fundamentales para la sociedad ecuatoriana.

---

<sup>2</sup> Ver detalles de estos productos en el acápite Mercado objetivo, productos y servicios; así como en nuestra página web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)

<sup>3</sup> Es uno de los grupos regionales del UNEP-FI que es la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Para conocer detalles sobre esta iniciativa visitar la página web: [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)

<sup>4</sup> (BRE Environmental Assessment Method) es uno de los métodos utilizados de evaluación ambiental para construcciones. Este método establece los estándares para las mejores prácticas en diseño sustentable. Para conocer más sobre éste, visite la página web: [www.breeam.org](http://www.breeam.org)

<sup>5</sup> Leadership in Energy and Environmental Design. Es una certificación ambiental desarrollada por el Green Building Council de EEUU, una organización privada sin fines de lucro que promueve prácticas respetuosas con el medio ambiente. Para conocer más visite la página web: [www.usgbc.org/leed/](http://www.usgbc.org/leed/)



Continuaremos con el proceso establecido con nuestros proveedores; es decir, impulsándolos a que apliquen prácticas de responsabilidad social empresarial.

Nos convertiremos en miembros activos del UNEP-FI para ratificar nuestro apoyo decidido a las iniciativas profesionales y serias, para aprender de instituciones y redes que están más avanzadas que nosotros.

*Construir Porvenir* es lo que hacemos día a día, es lo que queremos hacer con cada uno de nuestros stakeholders. El 2009 fue menos dinámico y seguramente el 2010 lo será igual, pero el entorno no nos desvía de la ruta, tan sólo hace que vayamos más lentamente de lo que quisiéramos.



**Ing. Mario Burbano de Lara**  
Gerente General



# Marco para la memoria de sostenibilidad

## Alcance y cobertura de la memoria:

La tercera memoria de sostenibilidad: *Construimos Porvenir*, mantiene su alineación a la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 y al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero (RG&FSSS<sup>6</sup>) del Global Reporting Initiative (GRI); así como a los principios del Pacto Global.

Los principales cambios, con respecto a la Memoria del 2008, se concentran en la cobertura, pues en este año hemos incluido la información relevante de nuestra subsidiaria PANECONS S.A.; y en el alcance, ya que se ha ampliado la información de acuerdo a los requerimientos del Suplemento Sectorial para el Sector Financiero.

Siguiendo con el proceso institucionalizado hace más de 3 años (gráfico a continuación), durante el 2009 las actividades se concentraron en los siguientes aspectos:

**Definición de líderes:** se redefinieron los responsables de los siguientes ámbitos: Sociedad es ahora, liderado por la Dirección de Recursos Humanos



y Stakeholders liderado por la Gerencia de Servicio al Cliente y Mercadeo. Se definió que el Director del Negocio Financiero lidere los ámbitos del Suplemento del Sector Financiero, el resto de ámbitos siguen siendo liderados por los Gerentes y/o Directores definidos en años anteriores explicitados en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2008.

**Planificación:** cada líder de dimensión estableció las metas y planes de acción para el año 2009. En total se propusieron 84 actividades en los diferentes ámbitos.

**Ejecución de planes de acción:** se ejecutaron las actividades planteadas, alcanzando un cumplimiento del 63.21% de lo programado. Muchas actividades fueron iniciadas durante el 2009, sin embargo, su conclusión está prevista para el 2010.

**Sistema de gestión y seguimiento:** se continuó realizando el seguimiento de los planes de acción a través del QPR<sup>7</sup>. El Balance Scorecard de responsabilidad social empresarial, desarrollado durante el 2008, no pudo ser implementado ni monitoreado en su totalidad durante el 2009. Al final del año, en un proceso de auto evaluación, se revisaron, con cada líder de dimensión, todos los indicadores claves que se habían definido; algunos fueron redefinidos y otros ratificados. Este nuevo cuadro fue sometido al análisis y aprobación por parte del Comité de RSE, en enero del 2010. Este nuevo Balance Scorecard de RSE (indicadores claves) serán monitoreados permanentemente por el Comité de RSE, a partir del año 2010.

**Presentación de resultados a los stakeholders:** La Memoria de Sostenibilidad 2008 fue presentada públicamente, por la Gerencia General, en la XLIV Asamblea Anual del CLADEA (Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración) que se llevó a cabo en la ciudad de Guayaquil, en un evento que reunió a un gran número de académicos de Latinoamérica, Norteamérica y Europa.

6. Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement, RG Version 3.0/FSSS Final Version.

7. Es un software basado en el concepto de Balance Score Card, (Quality, Processes, Results por sus siglas en inglés) y que es una herramienta de gestión del rendimiento que permite a la organización planificar, implementar, comunicar y evaluar su planeación estratégica; le permite establecer objetivos, metas y hacer un seguimiento de las mismas.

Al igual que el año pasado, fue entregada a todos los colaboradores y a más de 200 stakeholders externos; además de estar publicada permanentemente en la página web de la organización. La memoria nuevamente contó con una encuesta de retroalimentación y sus resultados se presentan en detalle en el acápite stakeholders.

### Principios utilizados para definir el contenido

**Materialidad:** en esta memoria hemos mantenido los ejes estratégicos definidos a través del proceso institucionalizado en el 2007; y que han sido ratificados por nuestros stakeholders a través de las encuestas de retroalimentación incluidas en las Memorias<sup>8</sup>.

Adicionalmente, y luego de un análisis interno con la Gerencia General, hemos decidido incluir, en esta Memoria, un capítulo con toda la información, de acuerdo a los parámetros de la Guía G3 del GRI de nuestra subsidiaria PANECONS S.A.

Es así que esta Memoria, presenta los resultados alcanzados con: Clientes/Asociados, Recurso Humano, Proveedores, Sociedad, Medio Ambiente y PANECONS S.A.

**Contexto de sostenibilidad:** 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.

Como se desprende del Mensaje del Presidente del Directorio, el entorno en el que MUTUALISTA PICHINCHA desarrolló su actividad durante el 2009, fue de recesión económica. Además de los efectos de la crisis internacional y otros factores que afectaron a la economía, el sistema financiero ecuatoriano se desarrolló en medio de un ambiente altamente intervencionista por parte del estado, principalmente a través de regulaciones sobre las tasas de interés y la colocación de créditos por la vía de la banca pública en condiciones totalmente fuera de mercado.

La intervención estatal en el mercado financiero, se evidenció en acciones como la desinversión del sector público en el sistema financiero privado; la repatriación de reservas internacionales, para invertir las en la banca pública y las iniciativas para dinamizar y profundizar la actividad crediticia directa del Banco del Pacífico y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en los créditos hipotecarios.

Los saldos de cartera de créditos del sistema prácticamente no tuvieron variación frente al cierre del año 2008, con apenas una ligera reducción en el saldo total del 0.7%. La cartera comercial se redujo en un 5.3%, mientras que la cartera de consumo tuvo un ligero crecimiento.

**\$ 11,800**  
millones  
de cartera en  
el sistema  
financiero

Los créditos para la vivienda y para la microempresa tuvieron variaciones menores; el sistema tiene colocados alrededor de US\$. 11,800 millones en cartera y se observa claramente que las instituciones financieras han adoptado estrategias de autoprotección por la vía de incrementar sus niveles de liquidez, a esto se suma la escasez de demanda de crédito por la contracción de la economía, dando como resultado una muy pobre dinámica en el crédito.

De otra parte, durante el año 2009 los depósitos presentaron altos niveles de volatilidad, con períodos de importantes volúmenes de retiros. El crecimiento de alrededor de US\$. 1,000 millones en los saldos de captaciones del sistema se debieron, prácticamente en su totalidad, al repunte experimentado en el mes de diciembre, que incluyen la entrada en el sistema de una buena parte de las reservas internacionales de libre disposición, que el Banco Central del Ecuador decidió invertir en la Banca Pública.

En general, durante el ejercicio primó una preferencia de todos los actores por mantener una alta liquidez, aspecto que también se evidencia en los depositantes, ya que los depósitos a la vista tuvieron en el año un crecimiento de US\$ 780 millones frente a apenas US\$ 300 millones de crecimiento de los depósitos a plazo.

8. Ver los resultados de las dos encuestas en el Anexo No. 1 y en el acápite Stakeholders.

Las utilidades del sistema alcanzaron los US\$ 278 millones, equivalentes a un 18.5% de disminución frente al ejercicio 2008 en cifras absolutas. La rentabilidad del sistema en el 2009 fue del 13%, siendo este indicador el más bajo desde la dolarización de la economía ecuatoriana.

La reducción de los niveles de rentabilidad del sistema es el reflejo de la contracción de la actividad crediticia, pero también en muy buena parte, es el resultado del manejo político y en nuestro criterio anti técnico de las tasas de interés y de los precios de los servicios. Pese a esto, el sistema ha logrado por ahora mantenerse sólido, solvente y con razonables niveles de apalancamiento y pese a todo, el patrimonio de las instituciones financieras privadas se fortaleció en un 11% y al cierre del 2009 asciende a US\$ 2,418 millones.

La situación descrita tuvo sus repercusiones en todos los ámbitos de la organización, ha sido un año caracterizado por la necesidad de implementar políticas y prácticas de mucha prudencia, privilegiando la liquidez y la solvencia, frente a la rentabilidad y la expansión. En este contexto, los programas y actividades de RSE planificados, no pudieron ser implementados en su totalidad.

**Exhaustividad:** esta Memoria incluye aquella información que, de acuerdo a los análisis internos y a los requerimientos de sus stakeholders, se consideran suficientes para que la organización sea evaluada sobre el impacto que tiene sus actividades en los ámbitos económicos, sociales y medio ambientales. Al incluir la información de nuestra subsidiaria, que además es uno de nuestros principales proveedores de materia prima para nuestras obras de construcción, creemos que abona para que el lector pueda contar con una visión más completa del negocio y actividad de MUTUALISTA PICHINCHA.

La información expuesta ha sido verificada por una Auditoría Externa, con el objeto de que los grupos de interés tengan la absoluta seguridad de la fiabilidad de las cifras, información y demás actividades realizadas por MUTUALISTA PICHINCHA durante el período 2009.

### Principios utilizados para garantizar la calidad

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

**Comparabilidad:** hemos incluido información comparativa con el año 2008 en todos aquellos indicadores que fueron reportados en la memoria anterior. Con respecto a los nuevos indicadores reportados, relacionados con el Suplemento Sectorial del Sector Financiero y con Panecons S.A., la información se presenta sólo la del año 2009.

**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 ocurrida desde el 1° de enero al 31 de diciembre del 2009, es decir anual, garantizando consistencia con las memorias anteriores.

**Claridad:** en la encuesta de retro alimentación incluida en la Memoria de Sostenibilidad 2008, el 97% de los stakeholders que contestaron la encuesta, señalan que la claridad y estructura de la presentación es alta (máxima respuesta posible); sin embargo, un 16% y 31% de los stakeholders que contestaron la encuesta, considera como un nivel medio la legibilidad y facilidad de entender el documento y la explicación de la información técnica. Hemos intentado en algo mejorar la presentación de los aspectos técnicos en este documento, sin embargo, creemos que es un trabajo más profundo el que debemos hacer y nos comprometemos a hacerlo para las próximas memorias.

**Verificación:** esta tercera Memoria de Sostenibilidad ha sido verificada por la empresa KPMG y al igual que las Memorias anteriores, revisada por el Global Reporting Initiative, el cual le ha otorgado un nivel de calificación A+.

### Punto de Contacto

En caso de requerir una ampliación de la información aquí expuesta, se puede contactar a: Soledad Burbano, Coordinadora de Responsabilidad Social, a su e-mail: sburbano@mail.mpichincha.com









2

PERFIL  
INSTITUCIONAL

## ¿Tienes un sueño?, Construyámoslo.

### 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. 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. 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 tienen 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. 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 Estratégica; de Construcciones; de Recursos Humanos; de Mercadeo; de Auditoría; de Riesgos; Crédito al Constructor; de Ética y de Cumplimiento, de Adquisiciones; y de Procesos y Tecnología. Los colaboradores, 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. Adicionalmente, el Directorio de MUTUALISTA PICHINCHA participa y regula los reglamentos del Fondo de Cesantía y Jubilación.

Para su adecuado funcionamiento, el Directorio y las comisiones cuentan con un Reglamento de Comisiones del Directorio, en el cual se definen la conformación, frecuencia de sesiones, alcance de sus responsabilidades y operatividad, entre otros temas. Este reglamento ha sido aprobado por el Directorio y está plenamente difundido, además de estar sujeto 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).

# Estructura organizacional



Misión

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

Visión

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

Ética

Para MUTUALISTA PICHINCHA la conducta ética es el punto de partida de toda decisión.

Nuestro Código de Ética enfatiza en todos los aspectos relacionados con el manejo de información, los conflictos de intereses reales o implícitos, la segu-

*Nuestro Código de Ética enfatiza en todos los aspectos relacionados con el manejo de información, los conflictos de intereses reales o implícitos, la seguridad, la confiabilidad, la competencia desleal, entre otros principios que practicamos y exigimos que se practiquen.*

ridad, la confiabilidad, la competencia desleal, entre otros principios que practicamos y exigimos que se practiquen.

El Reglamento Administrativo Interno, a su vez, delimita las normas y las reglas que rigen la relación del empleador con el colaborador, establece claramente las obligaciones y derechos que tienen cada una de las personas que laboran en la organización.

Estos dos documentos están accesibles en el INTRANET y son parte de los documentos obligatorios que revisan los nuevos colaboradores, durante su período de inducción institucional.

En el año 2009, con el objeto de reforzar el conocimiento cabal de estos documentos, se realizó una prueba de conocimiento vía e-learning a todos los colaboradores. Los resultados fueron los siguientes:

Curso	% de participación	Calificación promedio
Código de Ética	76.73%	8.66 sobre 10 puntos
Reglamento Administrativo Interno	90.84%	13.03 sobre 15 puntos

Para complementar y reforzar el ámbito ético contamos, adicionalmente, con políticas y procedimientos de prevención y control de lavado de activos. Bajo la dirección y supervisión del Comité de Ética del Directorio, está la unidad de cumplimiento encargada de proponer, implementar y velar por el cumplimiento de las políticas y prácticas al respecto.

## Derechos humanos

Un mundo unido en su diversidad, sin discriminación, con tolerancia, con respeto a la libertad; que garantice los derechos universales, como el derecho a la vida, a la seguridad, al trabajo, a ser escuchado, etc. son principios que los consideramos no negociables. Contamos con una política que hace explícita nuestra posición.

Nuestro objetivo principal en este ámbito, es que todos aquellos que están directamente relacionados con nuestra institución, actúen en base a los principios fundamentales establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Así lo hemos manifestado a nuestros principales proveedores en las visitas realizadas durante el 2009<sup>9</sup>; y en el caso específico de la empresa proveedora del servicio de seguridad, hemos solicitado que los guardias sean capacitados en esta materia, pedido que ha sido cumplimentado durante el 2009.

Por el lado de nuestros colaboradores, durante el 2009 decidimos emprender una campaña de sensibilización basada en la Declaración Universal de Derechos Humanos; para el efecto, buscamos un proveedor especializado, con quien concretamos la realización de charlas apoyadas de videos de cada uno de los principios de la Declaración. Durante el 2010 se realizarán 16 charlas para todo el personal de la ciudad de Quito.

## Mercado objetivo, productos y servicios, y cobertura geográfica<sup>10</sup>

Fiel a su misión y visión, 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**.

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

**245,488**  
libretas de  
ahorro y certifi-  
cados de depó-  
sito a plazo

Contamos con dos líneas de negocio claramente definidas y complementarias:

El negocio inmobiliario que ofrece **VIVIENDAS**, a través de la gestión directa e integral de proyectos inmobiliarios; y de la comercialización de bienes de terceros. El objetivo es que todos los clientes que buscan su vivienda puedan encontrarla en MUTUALISTA PICHINCHA.

Para que nuestra oferta inmobiliaria esté acorde con una visión responsable con el medio ambiente, las construcciones, en su mayoría, son realizadas con el producto **HORMI2** (sistema M2 a nivel internacional), cuyas ventajas radican en ser aislante térmico, lo que promueve una disminución en el uso de calefactores o aire acondicionados, artefactos generadores de sustancias que destruyen la capa de ozono; sismo resistente, lo que mejora el desenvolvimiento de las viviendas frente a fenómenos naturales como terremotos, temblores; versátil, lo que permite procesos de construcción más rápidos y eficientes, etc.<sup>11</sup>

Desde el ámbito de la Vivienda Social, la organización cuenta, desde 1994, con la tecnología de casas

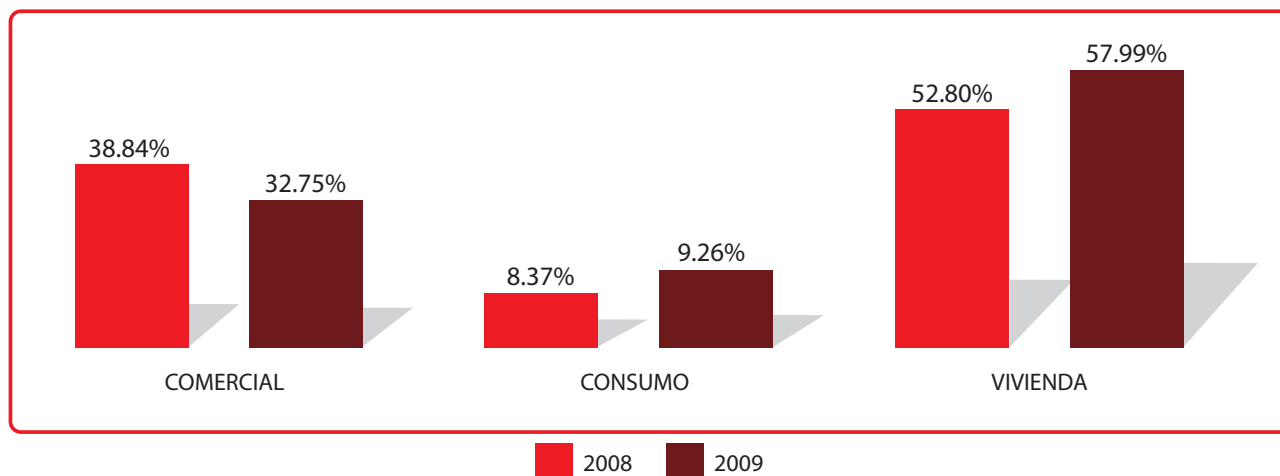
9. Referirse al capítulo Proveedores para más información sobre nuestra política hacia proveedores.

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

11. Referirse al Capítulo 9, sobre nuestra subsidiaria Panecons S.A. que es la empresa fabricante de este producto.



## Originación de cartera por tipo de crédito



prefabricadas denominada Casa Lista, con la cual se han edificado cientos de viviendas económicas. Este producto es una de las mejores opciones que existen en el mercado ecuatoriano para atender la demanda de vivienda social.

El negocio financiero, por su lado, ofrece productos y servicios que promueven el ahorro y facilitan el financiamiento para que las familias ecuatorianas puedan adquirir y/o mejorar su vivienda. Las principales líneas de crédito se concentran en Vivienda, Comercial (que es principalmente los créditos a las empresas constructoras de programas de vivienda) y Consumo.

Para mejorar el servicio y la oportunidad para nuestros clientes, complementamos nuestros productos con una serie de 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, para sus vehículos, vivienda, créditos, etc.

En nuestra constante búsqueda de satisfacer a los clientes, de ser un facilitador de la realización de sus proyectos y sueños, durante el 2009 lanzamos 4 nuevos productos y servicios:

### Ahorro programado:

plan de ahorro creado para que el cliente alcance sus sueños. El asociado ahorra mensualmente un valor que le permitirá completar el 30% del valor de su sueño; MUTUALISTA PICHINCHA le financia el 70% restante. El cliente define qué quiere adquirir, el monto que va a aportar mensualmente a su plan, durante cuánto tiempo, y en qué fechas va a efectuar cada aporte.

**\$ 158,6**  
millones en  
activos  
crediticios  
propios

**Mupi Cel:** nuevo servicio de transacciones a través del teléfono celular. Mediante el envío de un mensaje SMS, el cliente podrá realizar consultas de saldo, transferencias interbancarias y recarga de tiempo aire a su teléfono celular. El cliente tiene una agencia de MUTUALISTA PICHINCHA al alcance de su mano.

**Protección inteligente MASTERCARD:** en alianza con MASTERCARD, y sólo para las tarjetas MASTERCARD-MUTUALISTA PICHINCHA, implementamos un seguro que cubre robo de la tarjeta, fraude en su utilización y garantía del MEJOR PRECIO en su compra.

**Plan dental: Sonrisa en Casa,** consiste en un diagnóstico integral preventivo sin costo; atención de urgencias dentales; valores preferenciales en otros tratamientos; tratamientos garantizados.

**Cobertura Geográfica**

La oficina matriz de MUTUALISTA PICHINCHA está en la ciudad de Quito, Ecuador, cuenta con 25 agencias propias distribuidas en 13 ciudades del país, además de una red de 30 cajeros automáticos y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional y 61 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 y Barcelona), EEUU (New York y Newark) e Italia (Génova), para atender la demanda de vivienda de los compatriotas en el exterior.

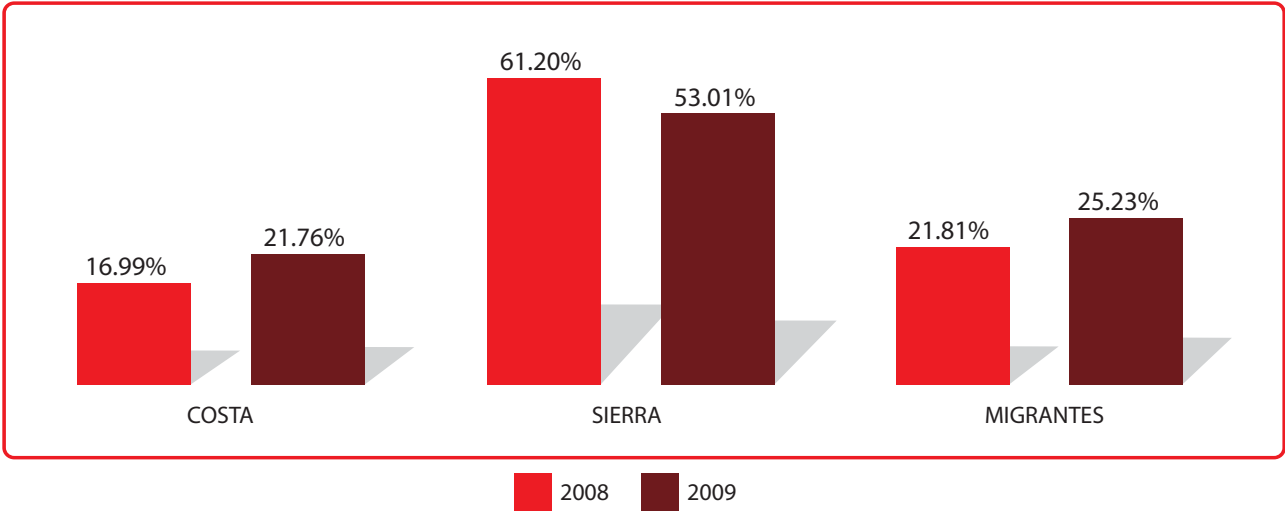
Las nuevas y cambiantes estrategias del mercado y comerciales determinaron el cierre de la Agencia El Inca en Quito; los servicios comerciales que brindaba esta, se trasladaron a la Agencia Iñaquito y el personal fue reubicado en otras Agencias Locales.

Asimismo, Unión Andina se vio obligada a reubicar ciertos puntos de atención en EEUU (Plainfield y Long Island por Newark) y prescindió de uno de ellos (Valencia) en España.

Y por último, Servipagos, empresa independiente, contó con 3 oficinas menos en el 2009, comparado con el año 2008.

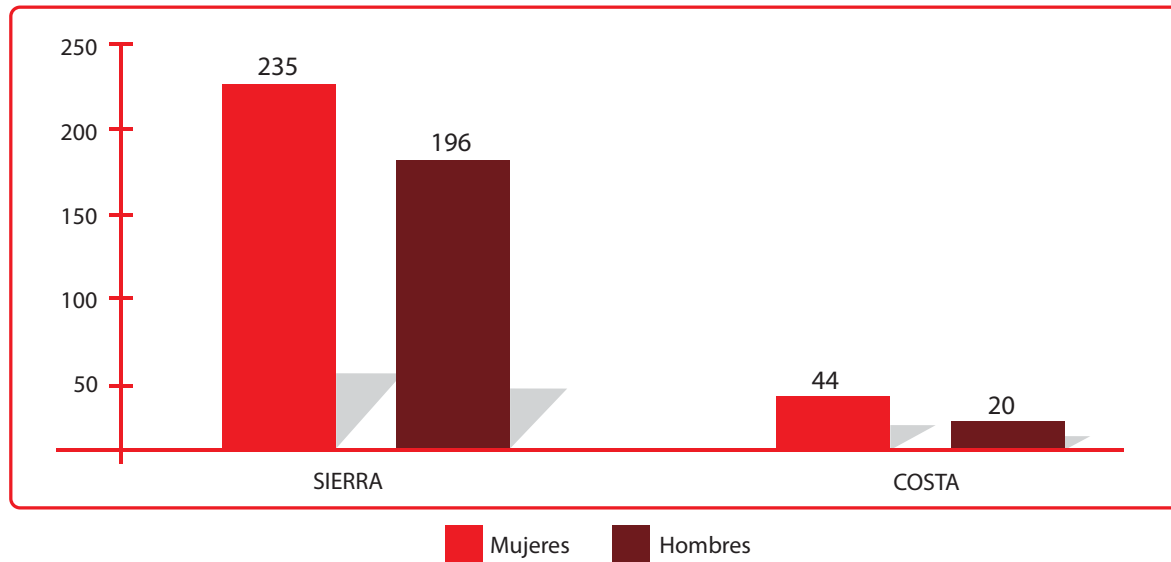


**Origenación de cartera**

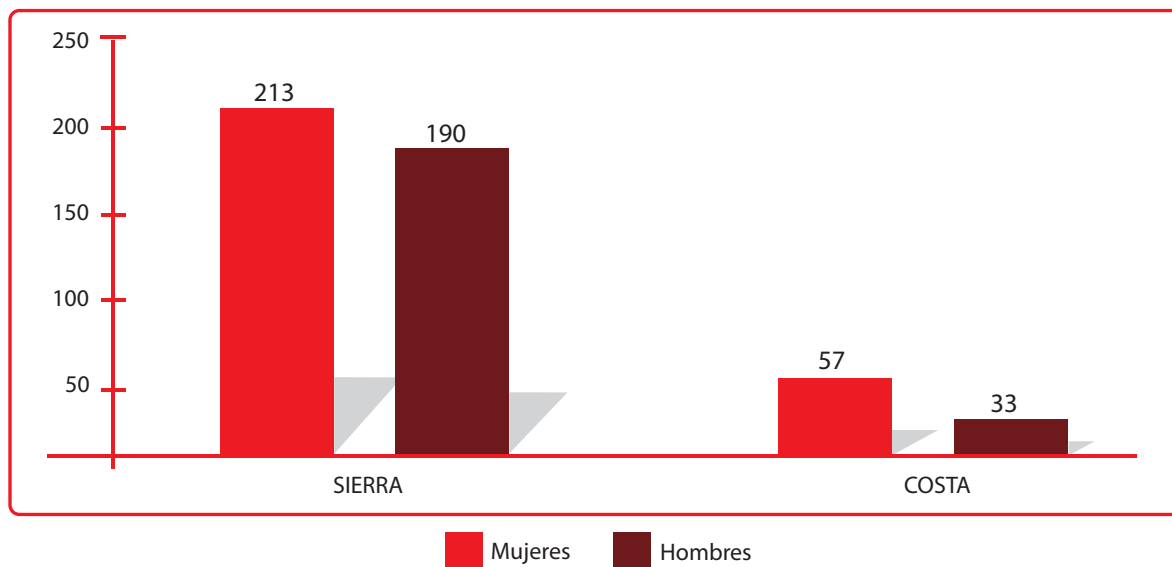


## Número de colaboradores

### Composición por género y región 2009



### Composición por género y región 2008





## Resultados financieros<sup>12</sup>

### Estados de situación miles de dólares

Activo	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Depósitos overnight	5,588.7	2,551.0	12,307.1	16,469.2	15,608.8	21,379.1	31,665.3	28,924.0
Fondos interbancarios	0.0	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	29,407.2
Créditos vigentes	57,522.0	72,152.2	106,299.8	129,731.2	123,967.1	154,715.1	160,487.7	152,212.9
Bienes realizables	15,408.5	25,038.8	35,954.3	45,122.6	53,991.7	50,473.0	49,699.9	44,992.3
<b>Subtotal productivos</b>	<b>88,558.8</b>	<b>118,312.3</b>	<b>172,766.0</b>	<b>208,866.0</b>	<b>249,276.2</b>	<b>278,204.7</b>	<b>270,477.7</b>	<b>255,536.4</b>
Fondos disponibles	3,680.9	5,508.7	8,364.6	9,217.7	11,592.0	12,534.4	14,331.0	6,069.0
Créditos vencidos	147.7	398.3	568.5	682.1	1,154.1	881.0	1,185.0	846.7
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	5,539.2
(Provisiones)	-1,378.1	-2,354.4	-3,670.6	-4,861.7	-5,283.3	-5,099.7	-5,200.5	-4,963.9
Cuentas por cobrar	1,203.6	1,308.4	1,772.0	3,057.2	4,617.7	5,813.4	3,631.0	6,360.4
Bienes adjudicados	213.3	136.5	163.0	801.7	771.8	838.5	2,412.5	887.3
Activo fijo	2,422.5	2,934.0	2,430.6	4,535.7	4,794.2	6,403.6	6,274.9	6,223.9
Otros activos	7,536.6	8,884.6	7,122.9	6,070.4	7,248.0	7,065.0	7,550.8	13,119.7
<b>Subtotal improductivos</b>	<b>14,927.1</b>	<b>19,011.7</b>	<b>19,277.2</b>	<b>23,399.1</b>	<b>30,529.1</b>	<b>34,295.9</b>	<b>38,334.6</b>	<b>34,082.3</b>
<b>Total del Activo</b>	<b>103,486.0</b>	<b>137,324.1</b>	<b>192,043.2</b>	<b>232,265.1</b>	<b>279,805.3</b>	<b>312,500.6</b>	<b>308,782.3</b>	<b>289,618.7</b>

### Estados de situación miles de dólares

Pasivo	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Depósitos vista	49,735.5	65,980.5	94,510.4	114,000.9	122,883.8	130,769.4	131,518.8	135,174.9
Depósitos plazo	29,460.1	50,254.5	74,567.0	85,112.8	106,551.6	124,431.6	115,822.2	107,687.3
Fondos interbancarios	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Repos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Créditos de bancos	8,940.2	5,814.6	3,095.9	8,648.4	19,032.4	20,935.1	21,428.0	11,058.2
<b>Subtotal con costo</b>	<b>88,135.8</b>	<b>122,049.5</b>	<b>172,173.2</b>	<b>207,762.0</b>	<b>248,467.8</b>	<b>276,136.2</b>	<b>268,769.1</b>	<b>253,920.5</b>
Obligaciones inmediatas	0.0	0.0	0.0	5.3	59.8	11.6	13.3	8.4
Cuentas por pagar	2,075.8	2,483.0	5,157.1	6,925.1	9,949.7	11,764.7	13,655.5	8,746.9
Otros pasivos	2,135.7	1,377.9	1,289.4	1,373.8	1,486.4	2,004.9	2,712.0	2,239.9
<b>Subtotal sin costo</b>	<b>4,211.6</b>	<b>3,860.9</b>	<b>6,446.5</b>	<b>8,304.2</b>	<b>11,495.9</b>	<b>13,781.2</b>	<b>16,380.9</b>	<b>10,995.1</b>
Patrimonio	9,530.3	10,555.4	11,413.6	13,423.4	16,198.8	20,576.1	22,632.4	23,703.1
Resultado del ejercicio	1,608.3	858.2	2,009.8	2,775.3	3,642.8	2,007.1	1,000.0	1,000.0
<b>Tot. Pas. Patr. y Resul.</b>	<b>103,486.0</b>	<b>137,324.1</b>	<b>192,043.2</b>	<b>232,265.1</b>	<b>279,805.3</b>	<b>312,500.6</b>	<b>308,782.3</b>	<b>289,618.7</b>

12. Referirse al Anexo 2 para los resultados financieros consolidados



Estado de resultados miles de dólares

	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Intereses ganados	8,848.0	11,349.3	14,399.3	16,488.9	19,867.0	24,266.1	24,775.0	20,142.2
Intereses pagados	-3,410.6	-5,071.6	-6,021.5	-6,217.9	-9,101.3	-11,342.0	-11,693.1	-9,767.4
Utilidades financieras	359.9	292.9	311.8	639.4	441.8	102.4	721.6	1,982.7
Mora e Int. Ejerc. Anteriores	232.0	762.2	782.5	629.8	750.1	525.2	848.6	1,127.5
<b>Intereses netos</b>	<b>6,029.3</b>	<b>7,332.8</b>	<b>9,472.2</b>	<b>11,540.2</b>	<b>11,957.6</b>	<b>13,551.7</b>	<b>14,652.1</b>	<b>13,485.0</b>
Comisiones netas	-7.1	-82.9	2,794.3	3,764.4	4,159.1	3,436.0	999.5	2,067.3
Ingresos por servicios	814.8	2,024.0	1,548.3	3,301.4	4,376.4	4,169.2	4,449.4	4,690.2
Venta bienes realizables	2,647.8	1,876.1	974.3	1,785.6	3,070.4	1,642.8	909.4	1,317.4
Otros ingresos (vpp)	541.7	1,556.7	2,710.8	2,543.1	3,139.8	4,402.6	3,662.5	2,210.7
<b>Otros ingresos ordinarios</b>	<b>3,997.3</b>	<b>5,374.0</b>	<b>8,027.6</b>	<b>11,394.4</b>	<b>14,745.7</b>	<b>13,650.6</b>	<b>10,020.8</b>	<b>10,285.5</b>
Gastos de personal	-3,956.4	-4,993.3	-5,505.0	-7,328.3	-8,221.8	-8,988.9	-8,722.1	-8,682.5
Gastos de operación	-3,881.3	-5,597.4	-7,339.3	-9,134.3	-9,644.3	-10,912.8	-11,390.0	-11,322.9
Depreciación y amortización	-555.8	-540.0	-722.7	-938.9	-1,403.8	-1,359.3	-1,520.4	-2,011.1
Otros ordinarios (vpp)	0.0	0.0	0.0	0.0	-49.6	-326.2	-465.0	-233.6
<b>Gastos operacionales</b>	<b>-8,393.4</b>	<b>-11,130.6</b>	<b>-13,567.1</b>	<b>-17,401.6</b>	<b>-19,319.5</b>	<b>-21,587.1</b>	<b>-22,097.5</b>	<b>-22,250.1</b>
Provisiones	-62.4	-36.6	-1,833.8	-1,582.2	-1,112.7	-1,952.9	-1,550.2	-2,054.3
Ingr./egr. Extraordinarios	888.0	743.4	2,054.0	2,064.4	1,893.8	2,289.2	3,398.4	4,922.4
<b>Resultado operativo</b>	<b>2,458.7</b>	<b>2,283.0</b>	<b>4,153.0</b>	<b>6,015.2</b>	<b>8,164.9</b>	<b>5,951.5</b>	<b>4,423.5</b>	<b>4,388.4</b>
Impuestos y contribuciones	-850.4	-1,424.9	-2,143.2	-3,239.9	-4,522.1	-3,944.4	-3,423.5	-3,388.4
R.N.O. Netos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>1,608.3</b>	<b>858.1</b>	<b>2,009.8</b>	<b>2,775.3</b>	<b>3,642.8</b>	<b>2,007.1</b>	<b>1,000.0</b>	<b>1,000.0</b>



Indicadores financieros

	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
<b>Rentabilidad</b>								
Spread financiero	5.20%	6.28%	4.36%	4.42%	3.89%	3.68%	4.11%	3.68%
Margen en realizables	20.08%	22.76%	4.31%	5.73%	3.17%	10.78%	2.42%	2.93%
Spread neto	1.53%	1.90%	1.05%	1.19%	1.30%	0.67%	0.51%	0.35%
Resultado del ejercicio/patrimonio total	11.91%	15.98%	17.61%	20.68%	22.49%	10.12%	6.97%	4.22%
<b>Liquidez</b>								
Fondos disponibles/total captaciones	13.56%	12.41%	12.51%	13.31%	12.20%	13.33%	18.79%	14.59%
Fondos disponibles/depósitos a la vista	22.31%	20.50%	22.80%	23.82%	23.20%	25.93%	35.67%	26.49%
<b>Solvencia</b>								
Total pasivo/total patrimonio	677.06%	878.62%	1,582.58%	1,630.29%	1,627.32%	1,418.76%	1,264.34%	1,121.86%
Patrimonio técnico/activos ponderados	15.12%	10.64%	10.95%	10.17%	10.62%	10.99%	11.80%	10.90%
<b>Calidad de cartera</b>								
Mora simple	0.93%	0.25%	0.52%	0.51%	0.88%	0.55%	0.70%	0.55%
Mora ampliada	3.06%	2.12%	2.83%	3.41%	5.19%	4.17%	4.18%	4.03%
Provisiones incobrables/cart. vencida + ndi	174.30%	110.40%	125.61%	110.67%	80.84%	78.28%	57.60%	80.50%
Cartera vencida/patrimonio	4.08%	1.40%	4.98%	5.08%	7.12%	4.28%	5.24%	3.57%
<b>Eficiencia</b>								
Activos productivos/pasivos con costo	102.11%	105.91%	102.63%	103.59%	102.98%	101.01%	101.60%	102.81%
Activos productivos/activo total	85.42%	85.57%	89.96%	89.93%	89.09%	89.03%	87.59%	89.05%
Gastos de personal/activo total	3.34%	4.68%	2.87%	3.16%	2.94%	2.88%	2.82%	3.00%
Gastos de operación/activo total	4.52%	4.59%	3.82%	3.03%	3.45%	3.49%	3.80%	4.01%
Gastos de personal/activo total + activos administrados	3.48%	3.34%	2.70%	2.39%	1.93%	1.91%	1.68%	1.57%
Gastos de operación/activo total + activos administrados	3.42%	3.74%	3.60%	2.98%	2.27%	2.32%	2.25%	2.10%



## Calificación de riesgos:

Pacific Credit Rating, PCR<sup>13</sup> mantuvo, al 31 de diciembre del 2009, la calificación de riesgo de "AA", lo que significa que "La Institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación<sup>14</sup>".

## Cumplimiento legal:

De acuerdo a los informes de Comisarios, Auditores Externos y Calificador de Riesgos, MUTUALISTA PICHINCHA cumple con la normativa vigente que aplica a su sector<sup>15</sup>.

## Cambios significativos entre el 2008 y 2009:

Los principales cambios suscitados en el período referido, son los relacionados con la disminución de puntos de atención detallados en el acápite Cobertura Geográfica; la ampliación de la oferta de productos y servicios financieros, detallada en el acápite Mercado Objetivo, productos y servicios y algunos cambios en las responsabilidades de ámbitos de RSE, mencionados en el acápite Marco para la Memoria de Sostenibilidad.

## Mejorando el diálogo con los stakeholders

En el año 2009 MUTUALISTA PICHINCHA dio continuidad a las políticas adoptadas el año anterior para profundizar la relación con sus grupos de interés, bajo el enfoque de que una comunicación de doble vía con cada uno de ellos, fortalece la capacidad de la organización de cumplir con efectividad su rol en la sociedad. En esa línea, se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades:

Durante el año 2008 se analizó y definió el universo de los principales stakeholders y la importancia de cada grupo para la organización. En el 2009 se perfeccionó esta matriz, se avanzó hacia la definición de una estrategia de comunicación y un plan de implementación de la misma, que establece con clari-

dad, no sólo los objetivos frente a cada grupo de interés, sino los mensajes, canales de comunicación, metas cuantitativas y cualitativas, productos, sistemas de medición y líderes responsables de cada proceso.

Esta matriz será socializada con cada una de las áreas durante el 2010, con el propósito de que toda la organización esté alineada con el objetivo de profundizar el diálogo con sus principales stakeholders e implemente el plan de acción definido para cada grupo.

Nuevamente, en la Memoria de Sostenibilidad 2008, se incluyó una encuesta de retroalimentación para conocer la opinión de los stakeholders sobre nuestro esfuerzo de comunicación, rendición de cuentas y transparencia.

Los resultados<sup>16</sup> fueron altamente positivos, mejorando en la mayoría de los casos a los resultados del 2007, como se desprende de los gráficos y cuadros a continuación<sup>17</sup>:

---

13. Pacific Credit Rating, calificador de riesgos, debidamente autorizada por la Superintendencia de Bancos. Para conocer más sobre esta organización visite su página web: [www.ratingspcr.com](http://www.ratingspcr.com)

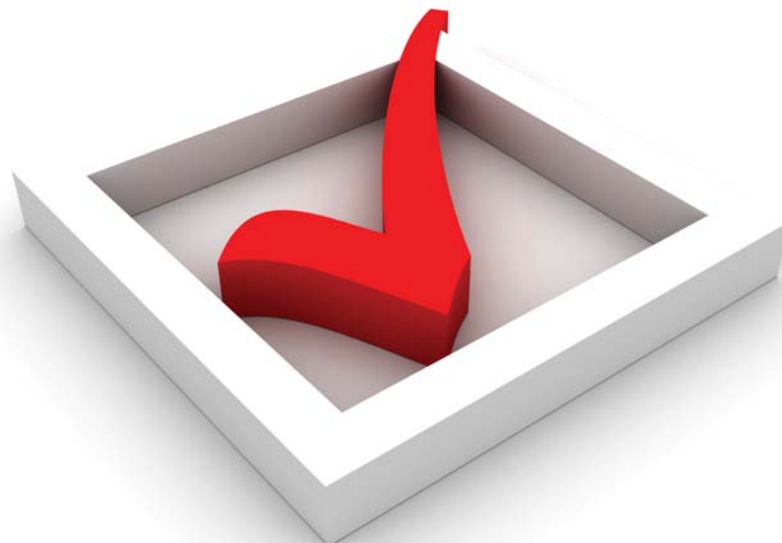
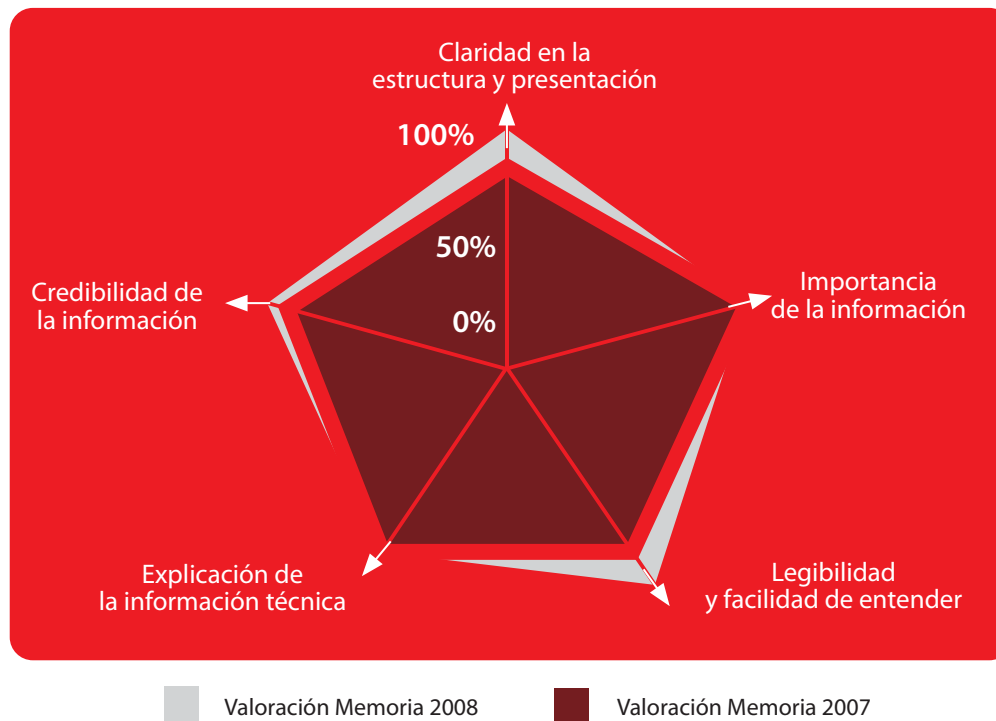
14. Para conocer el informe actualizado visite la siguiente dirección de internet: [//www.mutualistapichincha.com/mupi/fsoasti/images\\_info\\_financiera/Perpacific.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/fsoasti/images_info_financiera/Perpacific.pdf)

15. Ver los informes de Auditores Internos, Externos y Comisarios en el Anexo 2; y el informe actualizado de la Calificadora de Riesgos en [//www.mutualistapichincha.com/mupi/fsoasti/images\\_info\\_financiera/Perpacific.pdf](http://www.mutualistapichincha.com/mupi/fsoasti/images_info_financiera/Perpacific.pdf)

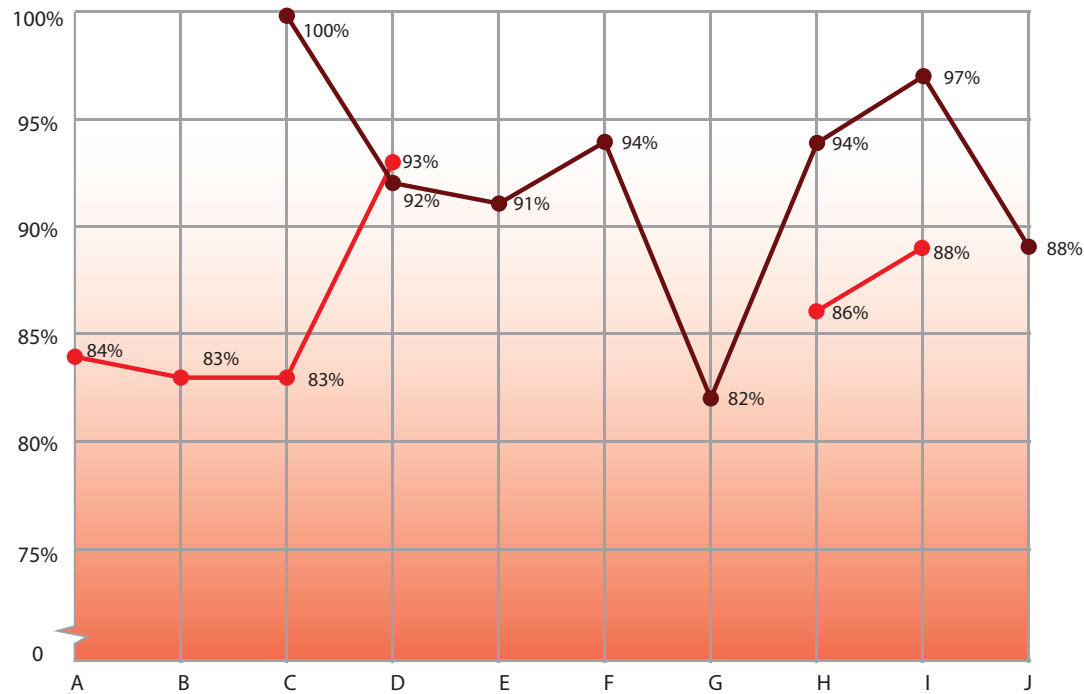
16. Ver el detalle de resultados de la encuesta en el Anexo 1

17. La respuesta ALTA y BUENA son las máximas puntuaciones posibles.

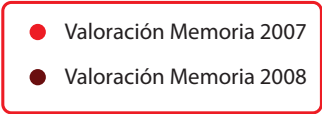
**Porcentajes de respuestas “Alta” a las preguntas:  
Valore los siguientes aspectos de esta Memoria:**



**Porcentajes de respuestas “Buena” en las preguntas:  
¿Cuál es su opinión respecto a la información presentada a continuación?**



- A. El contenido de la memoria anual refleja lo que usted esperó de este documento:
- B. La presentación sobre INFORME DE LABORES es
- C. La presentación sobre los INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD es
- D. La presentación de MEDIO AMBIENTE Y SOCIEDAD
- E. La presentación de MEDIO AMBIENTE es
- F. La presentación sobre SOCIEDAD es
- G. La presentación sobre PROVEEDORES es
- H. La presentación sobre RECURSO HUMANO es
- I. La presentación sobre CLIENTES / ASOCIADOS es
- J. La presentación sobre STAKEHOLDERS es





Las recomendaciones de los stakeholders apuntaron a incluir en la Memoria un glosario de términos técnicos; a presentar índices de variación después de la aplicación de actividades de mejora en construcción, medio ambiente y CO2, que permitan visualizar de mejor manera los impactos; detallar mejor las actividades con los stakeholders y valorar la presentación de ciertos gráficos que no están muy claros. Estas recomendaciones están siendo analizadas y algunas de ellas hemos incorporado en esta memoria y otras serán incluidas en las futuras.

Pese a los esfuerzos realizados para incrementar la participación en la encuesta, los resultados no fueron los esperados, por lo que se plantean nuevas

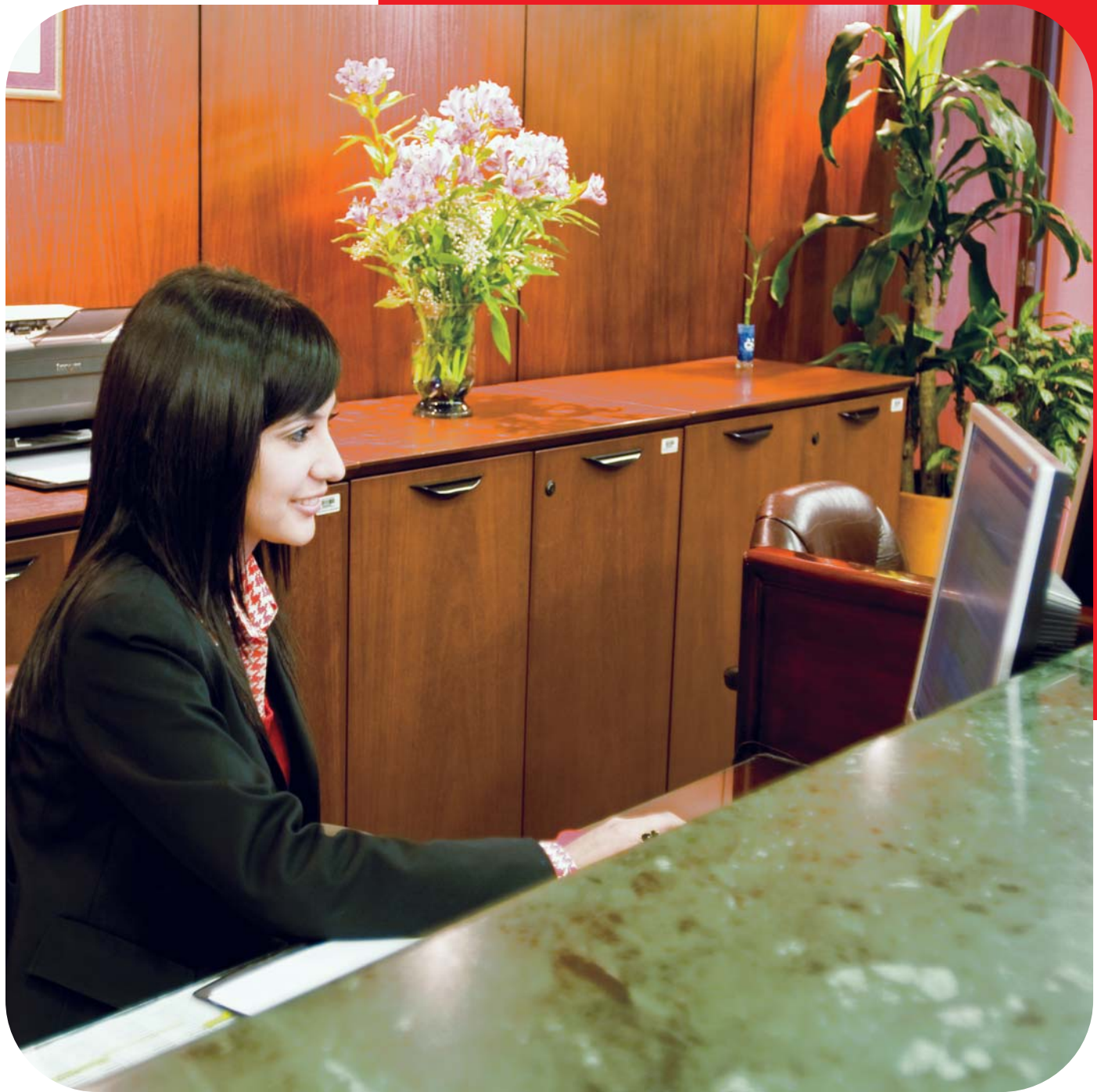
formas de promover la comunicación de doble vía en la matriz de comunicación.

Adicionalmente, como todos los años hemos seguido trabajando con algunos de los grupos de interés definidos como prioritarios, en la tabla a continuación especificamos los mecanismos a través de los cuales buscamos conocer su opinión, que nos sirve de base para la toma de decisiones institucionales:

No.	Grupo de stakeholders	Mecanismos de comunicación
1	Socios/Clientes	Informe a la Junta de Asociados, encuesta de satisfacción de clientes, cliente fantasma, encuesta de retroalimentación Memoria de Sostenibilidad.
2	Proveedores	Encuesta de RSE, visitas, calificación como proveedor, encuesta de retroalimentación de memorias de sostenibilidad.
3	Directorio, colaboradores y sus familias y Jubilados.	Encuesta de clima laboral, revista MUPI INFORMATIVO, encuesta de retroalimentación memorias de sostenibilidad, Portal de RRHH, actividades de recreación.
4	Empresas subsidiarias	Encuesta de retroalimentación de Memoria de Sostenibilidad.
5	ONG's	Visitas, encuesta de retroalimentación de Memoria de Sostenibilidad.
6	Instituciones reguladoras	Encuesta de retroalimentación de Memoria de Sostenibilidad y cooperaciones, ver capítulo Sociedad para los detalles.
7	Gobierno Central	Encuesta de retroalimentación de Memoria de Sostenibilidad y cooperaciones, ver capítulo Sociedad para los detalles.
8	Competencia	Encuesta de retroalimentación de Memoria de Sostenibilidad y cooperaciones, ver capítulo Sociedad para los detalles.
9	Gobiernos Locales	Encuesta de retroalimentación de Memoria de Sostenibilidad y cooperaciones, ver capítulo Sociedad para los detalles.

Durante el 2009, la organización mantuvo un diálogo permanente con los medios de comunicación colectiva para satisfacer su derecho a ser informados en forma transparente. Para ello, cuenta con una clara Política de Comunicaciones de Marketing y se está preparando un mecanismo de retroalimentación que se aplicará en el 2010 para evaluar la percepción de este sector sobre las políticas de comunicación de la organización.

Buscamos constantemente mecanismos y formas de relacionarnos con nuestros stakeholders, queremos conocer su opinión, sus necesidades y sus inquietudes. Queremos construir con ellos una institución que haga bien al Ecuador.







# 3

**CLIENTES  
Y ASOCIADOS**

## Construimos relaciones de largo plazo

MUTUALISTA PICHINCHA busca construir una relación duradera y valiosa con sus clientes, llegando a ellos con productos y servicios de excelencia, atención a la medida de sus necesidades, asesoramiento personalizado y el respaldo de un sistema de gestión eficiente, seguro e innovador.

En MUTUALISTA PICHINCHA sabemos que somos responsables de los impactos y efectos que nuestra oferta de productos y servicios tienen sobre nuestros clientes y el entorno en el que operamos, por ello contamos con múltiples políticas, principios y prácticas que nos permiten mitigar efectos adversos y garantizar impactos positivos.

La política de responsabilidad sobre los productos establece claramente los objetivos, los procedimientos y responsables sobre los aspectos de salud y seguridad, transparencia de la información, normativa legal, comunicaciones de marketing y privacidad del cliente. Para complementarla, contamos con las Políticas Generales de Comunicaciones de Marketing que han sido alineadas al Código de la Internacional Chamber of Commerce (ICC) y son de aplicación obligatoria para toda la publicidad y cualquier otro tipo de comunicaciones de marketing que utilice la institución para promocionar sus productos o servicios.

Para prevenir posibles conflictos de interés contamos con un Código de Ética, y para eliminar prácticas discriminatorias contamos con una política de derechos humanos.

Además, para la prevención y evaluación de riesgos, contamos con un Manual de políticas y procedimientos cuyo objetivo es: “establecer un marco para la Gestión de Riesgos Operativos, mediante la creación de una infraestructura y una cultura organizacional adecuada que permitan la aplicación de un método sistemático para identificar, analizar, evaluar, mitigar, monitorear, controlar y comunicar los riesgos operativos asociados con cualquier actividad de MUTUALISTA PICHINCHA y en especial a las líneas de negocio Financiero e Inmobiliario.”<sup>18</sup>

Finalmente, contamos con una política ambiental general que busca contrarrestar los efectos adversos que nuestra actividad pudiese generar sobre

el medio ambiente. Entre los lineamientos establecidos están, entre otros, la obligación de cumplir las leyes nacionales e internacionales para la protección ambiental; aplicar el principio de prevención en todas las acciones que conlleven a la protección del medio ambiente; realizar auditorías ambientales con entes externos; buscar la obtención de certificaciones ambientales de nuestras construcciones y proyectos bajo normas internacionales similares a LEEDS (USA) o BREEAM (Reino Unido).

**Para prevenir posibles conflictos de interés contamos con un Código de Ética.**

En el ámbito social, una de nuestras principales actividades es la financiación, venta y construcción de vivienda de interés social. Estamos calificados por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), como Oferentes de Vivienda (O.V.) y Entidad Técnica (E.T.)<sup>19</sup>. Con nuestro sistema *Casa Lista* diseñamos y construimos una solución de 48 m<sup>2</sup>, cuyo precio equivale al subsidio que otorga el Gobierno, por lo que la vivienda le resulta prácticamente gratis a la familia que la adquiere.

Adicionalmente, la Fundación Bien-Estar, ha desarrollado un completo programa de capacitación para comunidades tanto rurales como urbanas. Mediante este programa, denominado *Manual de Buena Vecindad*, se orienta a los condóminos para una mejor convivencia dentro de sus conjuntos habitacionales, además, en el sector rural se dictan charlas de liderazgo y manejo de problemas sociales comunes.

18. Tomado del Manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgo operativo, página No. 8

19. Esta calificación permite que la institución pueda organizar la demanda, asesorar a los postulantes y entregar la vivienda a los beneficiarios del Bono a la vivienda. El Bono para la vivienda es una ayuda económica que el Gobierno Nacional entrega a la familia como premio a su esfuerzo por ahorrar para adquirir, construir o mejorar su vivienda. Para conocer detalles visitar nuestra página web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com), unidad de vivienda popular.

Nuestra metodología de trabajo es la realización de visitas permanentes a las comunidades rurales en donde damos charlas explicativas sobre nuestro producto, aclaramos las inquietudes y definimos nuestro sistema de trabajo.

Por último, durante el 2009, nos introducimos en la temática de riesgos ambientales y sociales a través de nuestra participación como Miembro Observador del Latin American Task Force del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI por sus siglas en inglés) y hemos tomado la decisión de ser miembros activos de UNEP-FI a partir del año 2010. Hemos visto la conveniencia de profundizar en el conocimiento de la materia para poder tomar decisiones que complementen nuestras políticas, procedimientos y prácticas, para el efecto, participaremos de los cursos especializados que ofrecen. En esa misma línea, vamos a apoyar a través de un grupo de trabajo, en retroalimentar sobre un curso virtual (piloto) sobre Financiamiento de Eficiencia Energética

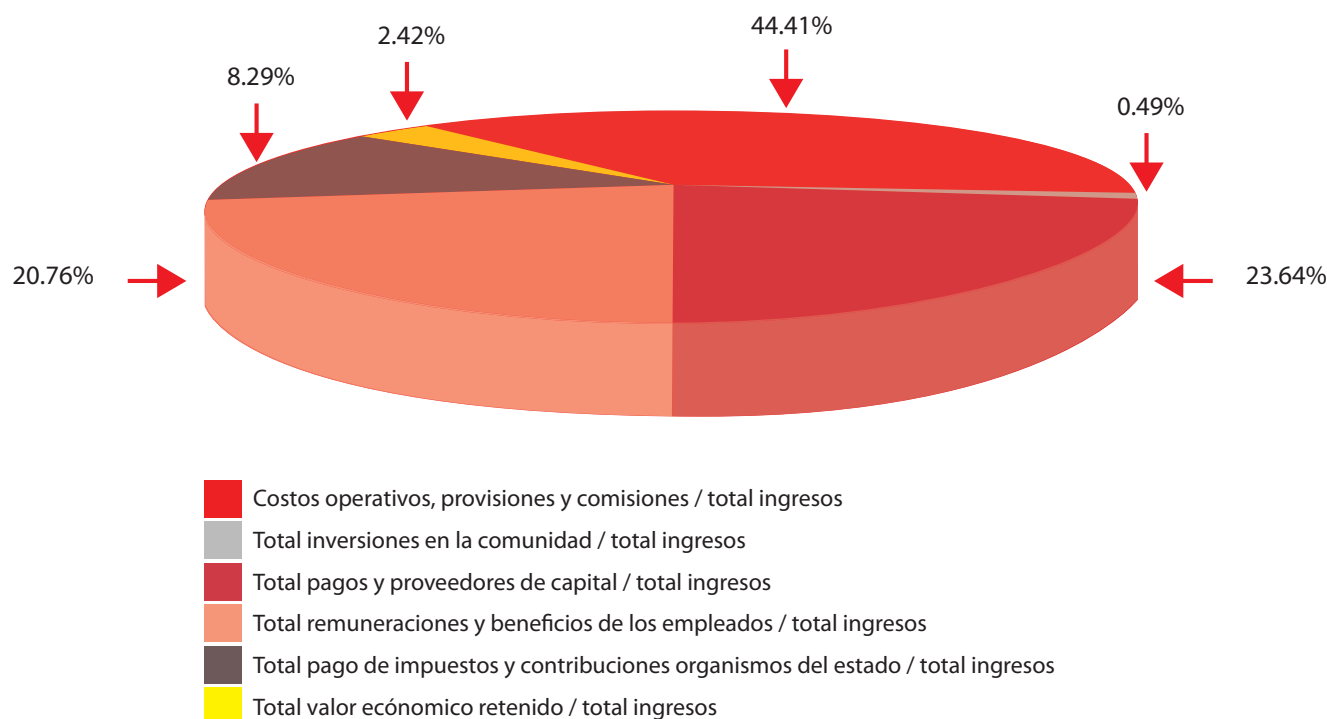
en Edificaciones, lo cual estamos convencidos abonará en el discernimiento de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.

Todas las políticas son aprobadas por el Directorio, el cumplimiento está a cargo de las diferentes instancias detalladas en cada política y la evaluación de su acatamiento es a través del área de Auditoría Interna.

Bajo ese marco de acción, MUTUALISTA PICHINCHA ofrece sus productos y servicios, buscando ser siempre profesionales y responsables en toda decisión y actividad realizada.

## 1. Gestión escrupulosa y eficiente de los recursos que nos confían nuestros clientes

### Valor económico generado y distribuido 2009



En MUTUALISTA PICHINCHA estamos permanentemente recordándonos nuestro rol de intermediarios, sabemos que los recursos financieros recibidos deben ser invertidos de forma que garanticemos el retorno a sus dueños, nuestros clientes. Por ello, nos concentramos en tomar las decisiones enmarcadas en los más altos estándares éticos, de oportunidad y de eficiencia.

Durante el 2009, por las circunstancias de orden económico y político que vivió el país hasta mediados de año, la institución adoptó una estrategia que privilegiaba la liquidez sobre cualquier otro aspecto. El índice de liquidez de primera línea fue del 17.96% y el de segunda línea del 19.39%, ubicándose alrededor de 13.4 y 13.7 puntos respectivamente por sobre los mínimos exigidos por el ente de control; de igual forma, en base a los análisis técnicos para nuestros niveles de concentración y volatilidad de depósitos, los índices de liquidez se ubican nueve y ocho puntos respectivamente por sobre lo requerido, con lo que se evidencia que al cierre de año, las acreencias de nuestros asociados tienen una holgada cobertura de liquidez.

En el segundo semestre, luego de que las diferentes variables se estabilizaron, la institución utilizó ese exceso de liquidez para reestructurar sus pasivos, logrando una reducción de los intereses pagados. Así tenemos que al finalizar el año, el saldo de los créditos obtenidos con otras instituciones financieras fue de US\$ 11,05 millones, 4.17% del total del pasivo, una disminución respecto al monto del 2008 que fue de US\$ 21,43 millones, lo que representa un decremento del 48.39%.

Continuando con nuestra estrategia de venta de cartera, durante el año 2009 el valor neto de cartera hipotecaria negociada fue de US\$ 90 millones. Esto se debe básicamente al buen posicionamiento en el mercado financiero, que la institución se ha ganado a lo largo de estos 9 años como originadora de cartera. Vale la pena mencionar, que tanto las utilidades que genera este negocio, como los recursos que la institución recibe en cada operación, permiten que MUTUALISTA PICHINCHA sea uno de los principales actores en el negocio hipotecario-inmobiliario, ya que la rotación del activo se torna mucho más rápida, posibilitando así incrementar tanto el volumen de cartera, como la oferta de proyectos inmobiliarios.

Es digno destacar que MUTUALISTA PICHINCHA en el 2009 llevó a cabo su sexto proceso de titularización por \$ 40,000,000, manteniéndose como el principal emisor de titularizaciones del mercado bursátil ecuatoriano, con el mayor monto generado y número de titularizaciones colocadas.

Dentro de nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas, a continuación los cuadros detallados de la utilización que hizo la organización de los ingresos percibidos durante los años 2008 y 2009:

Principales indicadores de desempeño económico

Indicadores		2009	2008	2007
Descripción	Costos operativos, provisiones y comisiones/total ingresos	44.41%	41.86%	39.37%
	Total inversiones en la comunidad/total ingresos	0.49%	0.22%	0.29%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado/total ingresos	8.29%	7.97%	9.05%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	23.64%	27.42%	26.20%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados/total ingresos	20.76%	20.18%	20.46%
Valor económico Generado y distribuido	Total valor económico retenido/total ingresos	2.42%	2.35%	4.64%
	Total ingresos	100%	100%	100%



## Principales indicadores de desempeño económico

	Indicadores	2009	2008	2007
Descripción	Costos operativos, provisiones y comisiones	18,352,101.02	17,848,463.53	17,045,571.11
	Total inversiones en la comunidad	202,477.70	95,875.06	124,270.03
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	3,424,506.72	3,397,572.43	3,919,488.54
	Total pagos a proveedores de capital	9,767,403.44	11,693,130.31	11,341,980.82
Valor económico Generado y distribuido	Total remuneraciones y beneficios de los empleados	8,577,102.53	8,062,780.49	8,859,840.19
	Total valor económico retenido	1,000,000.00	1,000,000.00	2,007,107.39
	<b>Total ingresos</b>	<b>41,323,591.41</b>	<b>42,637,821.82</b>	<b>43,298,258.08</b>

Es importante recalcar que pese a la situación complicada del entorno, MUTUALISTA PICHINCHA continuó con sus inversiones en la comunidad, demostrando nuestro compromiso serio con las instituciones a las que apoyamos; y la convicción que tenemos de que la coyuntura no puede desviarnos de nuestros objetivos de largo plazo.

Por último, al igual que los años anteriores hemos velado por el cumplimiento fiel a la legislación nacional, los informes externos de los auditores, comisarios y calificadora de riesgos así lo certifican<sup>20</sup>.



20. Ver los informes en el Anexo 2

## 2. Productos y Servicios: resultados e impacto 2009

### 2.1. Negocio Financiero: en la búsqueda de la satisfacción constante de nuestros clientes

En este año difícil, nuestro afán se centró en atender, en la medida de las posibilidades del entorno, a todos los clientes que acudieron a la institución a solicitar un producto o un servicio financiero. MUTUALISTA PICHINCHA pretende en todo momento demostrar con hechos que los clientes son sus socios, que su éxito es el nuestro.

La gestión de los productos de crédito ha mantenido, como en años anteriores, la orientación hacia la generación de cartera hipotecaria de vivienda.

Los resultados obtenidos nos ubican como uno de los dos mayores originadores de crédito de vivienda del Ecuador dentro del sistema financiero privado. Es importante señalar que el crédito comercial, en su mayoría, es a empresas constructoras de programas de vivienda, por lo que se puede afirmar que más del 75% de nuestra cartera es para vivienda.

**503**  
*Cientes  
emigrantes  
atendidos*

Tipo de cartera	Monto (USD X 1.000)	Participación	Número de operaciones	Promedio por operación USD
Consumo	33,296	20.99%	10,495	3,172.59
Comercial	34,493	21.75%	880	39,197.00
Vivienda	90,809	57.26%	3,981	22,810.66
<b>Total</b>	<b>158,599</b>		<b>15,356</b>	



Adicionalmente, es necesario mencionar que si bien MUTUALISTA PICHINCHA origina anualmente cartera hipotecaria, el modelo de negocios vigente prevé que estos portafolios sean trasladados a instrumentos de titularización así como que sean vendidos en calidad de activo financiero a otras instituciones. Sin embargo, mantiene la administración de todos estos portafolios y clientes. Consecuentemente, mantiene bajo su administración directa portafolio de cartera de vivienda, tanto propia como de terceros, por \$ US 426,78 millones de dólares.

**17,938**  
*operaciones  
del pasivo  
originadas  
en el año*

## Cartera originada de vivienda - anualmente

No.	Entidad	2006	2007	2008	2009
1	Pichincha	158,304,843	182,127,942	220,703,305	166,221,907
2	Mut. Pichincha	86,249,229	109,533,788	127,498,556	92,282,281
3	Internacional	53,068,195	71,203,132	66,492,054	36,949,624
4	Guayaquil	17,136,810	40,210,120	61,073,624	44,164,648
5	Pacífico	43,577,824	25,482,444	50,043,545	27,678,638
6	Rumiñahui	40,969,883	36,641,752	31,655,552	17,269,702
7	Bolivariano	28,366,230	30,800,706	29,080,986	26,776,483
8	Produbanco	28,684,335	27,221,778	26,344,660	27,345,226
9	Promerica	31,585,974	21,677,354	32,660,110	23,415,565
10	Azuay	19,883,169	12,246,655	11,870,965	12,154,746
<b>Total sistema financiero</b>		<b>664,602,741</b>	<b>703,002,546</b>	<b>785,138,968</b>	<b>582,415,943</b>
Variación sistema			5.78%	11.68%	-25.82%
Variación mupi			27.00%	16.40%	-27.62%
<b>% mercado mupi</b>		<b>12.98%</b>	<b>15.58%</b>	<b>16.24%</b>	<b>15.84%</b>

La participación de mercado en vivienda de MUTUALISTA PICHINCHA mirada en número de clientes atendidos, muestra una notable mejora al pasar de 17.85% a 19.66% al terminar el 2009; tendencia creciente que se ha mantenido en los últimos 4 años, lo cual nos demuestra la confianza que las familias ecua-

torianas tienen para con la institución. Lo que nos gratifica y nos compromete aún más con el trabajo que realizamos.

## No. Operaciones

No.	Entidad	2006	2007	2008	2009
1	Pichincha	4,302	5,083	5,882	4,084
2	Mut. Pichincha	3,797	3,958	4,549	3,304
3	Guayaquil	459	1,421	1,835	1,205
4	Internacional	1,340	1,581	1,479	801
5	Pacífico	1,174	602	1,165	616
6	Promerica	994	592	873	585
7	Produbanco	689	640	526	540
8	Bolivariano	533	659	613	533
9	Azuay	1,294	626	532	456
10	Rumiñahui	1,171	980	785	404
<b>Total sistema financiero</b>		<b>29,354</b>	<b>26,542</b>	<b>25,487</b>	<b>16,809</b>
Variación sistema			-9.58%	-3.97%	-34.05%
Variación mupi			4.24%	14.93%	-27.37%
<b>% mercado mupi</b>		<b>12.94%</b>	<b>14.91%</b>	<b>17.85%</b>	<b>19.66%</b>

Por último, el índice general de cartera en mora al cierre del ejercicio se sitúa en el 4.03%. La calidad de la cartera presenta una tendencia creciente desde el año precedente, debido al traslado de cartera de buena calidad hacia los fideicomisos de titularización y a la venta de portafolio hipotecario.

La gestión comercial en lo referente a la captación de recursos, no estuvo ajena a los eventos políticos y económicos nacionales e internacionales, determinando una persistente tendencia a la disminución de los depósitos en el sistema financiero.

En el cuadro siguiente podemos mirar la evolución de las captaciones a plazo en MUTUALISTA PICHINCHA, éstas presentan un decrecimiento del 7.02%, ubicando a la institución en el puesto 15 entre todas las captadoras de recursos a plazo en el país. Este comportamiento en los depósitos a plazo, está originado en el retiro de inversiones del sector público por la aplica-

ción de las políticas estatales a este respecto. Un análisis adicional muestra la evolución de los depósitos registrados por las personas jurídicas (a través del Registro Único de Contribuyentes RUC), los cuales evolucionan desde US \$ 36,1 millones de dólares hasta US \$ 16,3 millones de dólares al final del ejercicio; mientras que los registrados para personas naturales (a través de cédula de identidad) evolucionan desde los US \$ 79,7 millones de dólares hasta los US \$ 91,3 millones de dólares al 31 de diciembre del 2009.

**\$ 19**  
*millones Cartera de vivienda para clientes emigrantes en el exterior*

Total depósito plazo

		Monto en US\$ miles				% Participación de mercado			
No.	Institución	dic.06	dic.07	dic.08	dic.09	dic.06	dic.07	dic.08	dic.09
1	Pichincha	382,107	536,745	763,148	828,348	10.25%	12.33%	13.98%	12.47%
2	CFN	22,000	0	100,000	680,911	0.59%	0.00%	1.83%	10.25%
3	Guayaquil	431,256	483,166	591,469	652,947	11.57%	11.10%	10.83%	9.83%
4	Pacífico	326,496	373,965	431,260	421,022	8.76%	8.59%	7.90%	6.34%
5	Internacional	233,277	286,393	390,132	378,758	6.26%	6.58%	7.14%	5.70%
6	Produbanco	167,962	189,656	332,876	352,506	4.50%	4.36%	6.10%	5.31%
7	Bolivariano	245,305	298,713	343,143	348,503	6.58%	6.86%	6.28%	5.25%
8	Diners	134,514	210,692	379,265	300,736	3.61%	4.84%	6.95%	4.53%
9	Banco del Estado	5,599	5,088	44,252	246,634	0.15%	0.12%	0.81%	3.71%
10	Austro	120,675	174,004	196,007	221,406	3.24%	4.00%	3.59%	3.33%
11	Promerica	139,330	172,020	179,589	178,928	3.74%	3.95%	3.29%	2.69%
12	Unibanco	196,876	194,990	177,564	172,206	5.28%	4.48%	3.25%	2.59%
13	Solidario	166,673	130,532	122,988	129,787	4.47%	3.00%	2.25%	1.95%
14	Procredit	31,270	51,517	89,115	113,666	0.84%	1.18%	1.63%	1.71%
15	Mut. Pichincha	106,552	124,432	115,822	107,687	2.84%	2.86%	2.12%	1.62%
Total sistema financiero		3,729,580	4,354,520	5,460,687	6,641,423	100%	100%	100%	100%

Los depósitos en cuentas de ahorro en MUTUALISTA PICHINCHA presentan un crecimiento del 2.75% y sitúan a la institución en el puesto nueve entre

todas las entidades que mantienen captaciones en libretas de ahorro en el país.

Cuentas de ahorro

		Monto en US\$ Miles				% Participación de Mercado			
No.	Entidad	dic.06	dic.07	dic.08	dic.09	dic.06	dic.07	dic.08	dic.09
1	Pichincha	857,671	1,046,040	1,257,015	1,492,690	28.38%	28.29%	28.71%	29.98%
2	Guayaquil	309,340	368,752	404,591	440,261	10.23%	9.97%	9.24%	8.84%
3	Produbanco	227,181	260,137	331,081	352,227	7.52%	7.04%	7.56%	7.08%
4	Pacífico	221,842	263,411	295,025	332,225	7.34%	7.13%	6.74%	6.67%
5	Austro	153,490	188,625	214,641	230,667	5.08%	5.10%	4.90%	4.63%
6	Bolivariano	137,505	165,793	202,823	236,183	4.55%	4.48%	4.63%	4.74%
7	BNF	92,029	126,367	180,219	183,009	3.04%	3.42%	4.12%	3.68%
8	Internacional	96,119	110,607	156,954	170,071	3.18%	2.99%	3.58%	3.42%
9	Mut Pichincha	120,416	128,144	129,517	133,077	3.98%	3.47%	2.96%	2.67%
10	Machala	79,979	98,456	122,325	131,246	2.65%	2.66%	2.79%	2.64%
11	Rumiñahui	59,715	77,217	112,036	140,550	1.98%	2.09%	2.56%	2.82%
12	De Loja	52,401	72,734	85,008	97,370	1.73%	1.97%	1.94%	1.96%
13	Promerica	59,073	76,314	85,633	79,769	1.95%	2.06%	1.96%	1.60%
14	Nacional	34,697	52,179	60,012	67,062	1.15%	1.41%	1.37%	1.35%
15	Jardín Azuayo		50,917	62,344	74,507		1.38%	1.42%	1.50%
Total sistema financiero		3,022,465	3,696,922	4,378,566	4,978,245	100%	100%	100%	100%

La situación complicada del entorno demandó la priorización de actividades y la redefinición de metas y objetivos, esto afectó a nuestros ambiciosos planes en el ámbito de la RSE.

Destacamos nuestra participación como miembros observadores del LATF y la decisión de incorporarnos como miembros activos en este año 2010.

\$ 92,3

millones

Cartera de vivienda

Resaltamos la realización de una encuesta de satisfacción del cliente por producto, cuyos resultados nos fueron entregados a inicios de este año. Nuestro objetivo es que cada vez más nuestras decisiones estén delimitadas por estudios de esta

naturaleza, es decir, que el cliente marque la ruta de nuestro accionar.

Hemos continuado reforzando los aspectos de seguridad en el manejo de tarjetas de crédito y débito; capacitando adecuadamente a nuestra fuerza de ventas en los nuevos productos; entregando de forma completa y transparente la información requerida para la toma decisiones del cliente; y, comenzamos a medir algunos indicadores del acuerdo de servicio suscrito con el Canal, lastimosamente la sistematización y seguimiento permanente a éste no se logró concretar.

El 2010, como se prevé será igual de difícil que el 2009, por lo que la institución mantendrá su decisión de atender permanentemente la demanda de crédito de los clientes, reforzando el análisis y riesgo crediticios, fomentando el ahorro como medio de protección y de proyección de las familias ecuatorianas. Trabajaremos ahondando en los aspectos relacionados con el impacto de los productos y servicios, específicamente nos comprometemos a dar los primeros pasos para proporcionar a nuestros clientes herramientas que les permita aumentar su conocimiento en temas financie-

ros; profundizaremos en el conocimiento sobre riesgos ambientales y sociales, y tomaremos las decisiones de políticas y procedimientos más adecuados para nuestra actividad.

**\$ 636,4**  
*miles Cartera  
vivienda con  
bono del  
gobierno*

Principales indicadores del negocio financiero

Indicadores	2009	2008	2007
Número total de operaciones del pasivo originadas en el año	17,938	26,485	27,684
Número total de operaciones del activo originadas en el año	7,486	9,273	7,314
Número de crédito de vivienda otorgados en el año	3,304	4,549	3,958
Monto total de cartera de vivienda hipotecaria originada	92,3 mm	126,0 mm	109,5 mm
Promedio de crédito de vivienda por operación	27,930	29,181	nd

Principales indicadores productos con beneficio social

Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	503	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes	18,9 mm	28,7 mm	26,9 mm
Monto total de cartera hipotecaria generada con el SIV(1)	636,4 m	614 m	nd

(1) Estas son operaciones dentro del Sistema de Incentivos del Gobierno Nacional: el cliente aporta con un porcentaje de ahorro, recibe el bono/subsidio del Gobierno y la diferencia es financiada por Mutualista Pichincha.  
nd: indicador planteado para el 2008 por ello imposibilitados de recopilar información del 2007





## 2.2. Negocio Inmobiliario: buscamos construir un mejor hábitat para vivir

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

El 2009 no fue un buen año para el sector inmobiliario y de la construcción. El crecimiento sostenido que venía presentando el sector, se vio frenado por varios factores: crisis económica mundial, reducción de las remesas de los emigrantes, pero sobre todo, reducción del crédito hipotecario.

MUTUALISTA PICHINCHA optó por continuar la construcción de los proyectos en ejecución, pero no iniciar otros sino hasta que estos alcancen un mínimo de ventas, que garantice su éxito comercial y provean al proyecto de los recursos adecuados para iniciar obras. Esto no significó dejar de hacer planificación y promoción de nuevos proyectos que se iniciarán en este 2010, una vez que hayan alcanzado el nivel de preventas adecuados.

El 2009 también fue testigo de importantes esfuerzos del Gobierno Central por canalizar recursos hacia la construcción, buscando con esto fomentar el empleo y reactivar la economía. Hacia finales de año, capitalizó al Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) dotándole de fondos para el financiamiento de proyectos inmobiliarios y relanzó el Sistema de Incentivos para la Vivienda (SIV).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se convirtió en un importante actor del sector inmobiliario, al destinar importantes recursos para el financiamiento de la compra de vivienda por los afiliados, así como la creación de un fondo administrado a través de un fideicomiso, para la compra de cartera a promotores inmobiliarios.

**22**  
proyectos  
inmobiliarios  
gestionados con  
un potencial de  
1.784 viviendas

Sin embargo, los esfuerzos del Gobierno y la participación del IESS no tuvieron impacto en el 2009, pero sí lo tendrán en el 2010, haciéndonos prever que este año será mejor para el sector inmobiliario y de la construcción.

Pese a las difíciles condiciones, gestionamos 22 proyectos inmobiliarios con una potencial oferta de 1,784 unidades de vivienda y concretamos ventas por 1,242 viviendas.

Continuamos con nuestras prácticas de transparencia en la información que entregamos a nuestros clientes; en el cumplimiento a cabalidad de los compromisos adquiridos; en la entrega del Manual del Propietario donde detallamos todos los pormenores sobre el mantenimiento de la vivienda, los seguros con los que cuenta y las recomendaciones para protegerla; y priorizamos la utilización de HORMI2 por ser un material con características que favorecen al medio ambiente<sup>21</sup>.

Como complemento imprescindible de nuestro accionar, la Fundación Bien-Estar, continuó en forma gratuita, con su asistencia técnica<sup>22</sup> a los conjuntos habitacionales urbanos y propios, terminando el año con 51 intervenciones y 37 en proceso.

**1,242**  
Viviendas  
vendidas

Por el lado de la vivienda social para los sectores rurales y urbano marginales, también el año 2009 fue un año difícil, pues recibimos asignaciones para construir únicamente 150 soluciones habitacionales en los sectores rurales y urbano marginales de las provincias de Guayas, Santa Elena y Galápagos; 84% menos a lo realizado en el 2008. Pese a ello, seguimos apoyando decididamente al Programa del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

21. Para detalles sobre el producto referirse al Capítulo 9: PANECONS S.A.

22. La asistencia técnica, con el apoyo del Manual de Buena Vecindad Urbana, consiste en video-charlas, asistencia técnica presencial para la realización de primeras Asambleas Generales, elaboración de reglamentos internos y presupuestos, asistencia técnica remota para cubrir inquietudes puntuales de directivas o administradores, e implementación del software administrativo financiero para la eficiente conducción condominial.

**1,053**  
**Viviendas en**  
**proceso de**  
**construcción**  
**en el año**

La labor de MUTUALISTA PICHINCHA no culmina con la entrega de una casa. Estamos convencidos que debemos crear comunidad.

Por esto, a través de Fundación Bien-Estar, desarrollamos el programa Buena Vecindad Rural que consiste en capacitación a las familias y a los líderes de comunidad, quienes a su vez, replican el taller en sus propios recintos.

El contenido se basa en la propagación de valores y en temas tales como: prevención del alcoholismo, violencia familiar, educación sexual, relación padres-hijos adolescentes, temas relacionados al liderazgo ciudadano y participación comunitaria, en pro de una mejor vida dentro y fuera de casa, esto es, en familia y en comunidad.

A continuación el detalle de lo realizado en este campo:

## Buena vecindad rural en cifras

Número de líderes que terminaron capacitación (febrero-noviembre 2009)	32
Número de Comités de vivienda que terminaron capacitación (febrero-noviembre 2009)	16
Número aproximado de familias que han terminado capacitación (febrero-noviembre 2009)	500
Número de líderes en proceso de capacitación (agosto 2009-mayo 2010)	21
Número de Comités de Vivienda en proceso de capacitación (agosto 2009-febrero 2010)	16
Número aproximado de familias en proceso de capacitación	500
<b>Número total de familias capacitadas y en proceso de capacitación</b>	<b>1,000</b>

Por otro lado, a inicios de año, el MIDUVI reformó el reglamento del Sistema de Incentivos para la Vivienda (SIV), aumentando el bono hasta US\$ 5,000 diferenciado por quintiles. Este nuevo valor del bono fue lo que nos permitió rediseñar nuestra casa para ofrecer a los beneficiarios una solución habitacional de 48 m2 con acabados parciales, a diferencia de los 42 m2 sin acabados al que tenían acceso con el bono anterior.

**691**  
**Viviendas**  
**entregadas**  
**con sistema**  
**Casa Lista**

Hacia finales del año 2009, el Presidente de la República anunció la instauración de un fondo de 200 millones de dólares para entregar 40,000 bonos de US\$ 5,000.00 para viviendas de hasta US\$ 60,000.00, con el afán de reactivar la economía y ofrecer a la clase media la oportunidad de

tener casa propia. Lo que nos hace prever nuevas oportunidades en el campo de la Vivienda de Interés Social para el año 2010 y nos compromete a seguir trabajando en su desarrollo.

En MUTUALISTA PICHINCHA seguimos avanzando, nuestro trayecto no se desvía del derrotero que nos hemos trazado: queremos trascender no sólo por ofrecer una vivienda a nuestros asociados y a todo el que necesita, sino por contribuir favorablemente con el medio ambiente y la sociedad, haciendo que las casas no sean sólo techo, sino un mejor hábitat para vivir.

## Principales indicadores negocio inmobiliario

Indicadores	2009	2008	2007
Número total de viviendas en proceso de construcción en el año	1,053	1,630	827
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	691	665	193
Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2	350	897	nd
Número total de viviendas vendidas	1,242	1,465	1,528
Precio promedio de venta por vivienda	56,481.37	53,854.50	51,169.63

## Principales indicadores de productos con beneficio social

Indicadores	2009	2008	2007
Monto total vendido en vivienda social	749,240	3,991,860	nd
Número total de mts2 construidos en vivienda social	4,950	40,598	nd
Número total de mts2 construidos por Mutualista Pichincha	64,517	246,684	nd
Porcentaje de mts2 vivienda social sobre total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	7.67%	16.46%	nd
Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	251	1,087	nd
Número total de clientes atendidos por Mutualista Pichincha /total de clientes que recibieron bonos por el MIDUVI	76%	67.1%	nd

## Principales indicadores de productos con beneficio ambiental

Indicadores	2009	2008	2007
Número de viviendas construidas con el sistema HORMI2 /número total de viviendas construidas por MP	33.24%	55.03%	nd
# de mts2 construidos con el sistema HORMI2	30,138	133,244	nd
Total de mts2 construidos Mutualista Pichincha en el año 2009	64,517	246,684	nd
Porcentaje de mts2 construidos con HORMI2 /total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	47%	54%	nd

nd: indicadores planteados para el año 2008 ó 2009 por ello, imposibilitados de conseguir información para el año 2007.

## Servicio al cliente resultados 2009

75.8 Índice de satisfacción de clientes

582,824 Clientes atendidos en las oficinas

1,831,136 Transacciones en cajas

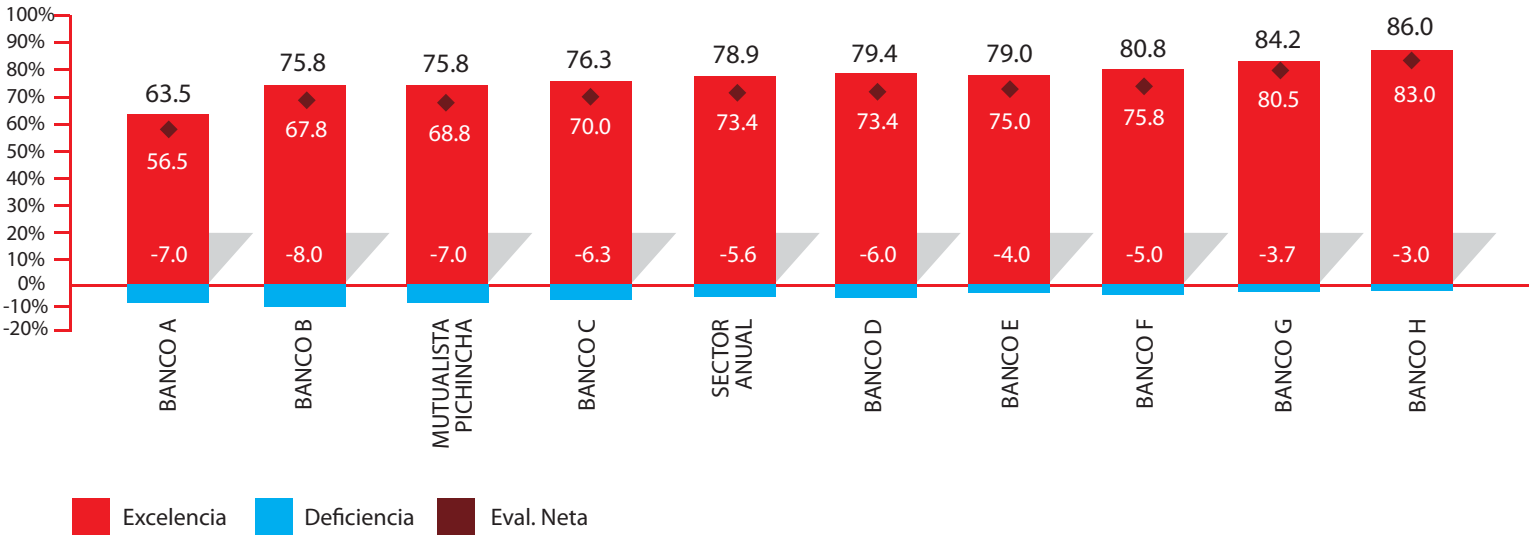
### 2.3. Servicio al Cliente: construimos una organización al servicio del cliente

En MUTUALISTA PICHINCHA nos esforzamos por ir más allá de la atención, queremos satisfacer expectativas y sabemos que eso sólo se logra con un servicio de venta y post-venta de excelencia. Para el efecto, concentramos nuestra estrategia en 3 ejes fundamentales: búsqueda constante de retroalimentación sobre nuestra oferta de productos y servicios; optimización de la atención a través de nuestros canales comerciales; y mejora consistente de la eficiencia y la efectividad en la resolución de reclamos.

#### 2.3.1. Retroalimentación de nuestros clientes:

**Niveles de satisfacción:** en la medición del 2009, MUTUALISTA PICHINCHA obtuvo un índice de satisfacción de 75.8 (top two box), mostrando una leve reducción en relación al año anterior (78.2). El promedio del sector mejoró, debido a la mejora presentada en algunos bancos cuyo peso en el promedio es considerable a diferencia del nuestro.

## Índice nacional de satisfacción



**Cliente fantasma:** durante el año 2009 cumplimos el objetivo propuesto de obtener un promedio de 85% en esta medición. Adicionalmente, realizamos talleres a nivel nacional para reforzar los conocimientos exigidos en las evaluaciones, con el fin de continuar con el proceso de estandarización de la atención e información entregada a los clientes.

2.3.2. Optimización de la atención en nuestros canales comerciales

La generación de negocios se vio afectada por las circunstancias del entorno. Factores como la restricción de desembolsos de crédito generaron en nuestros clientes un ambiente de incertidumbre, que fue mitigado en base a una gestión dedicada, transparente y personalizada de todos los colaboradores, demostrando el gran personal humano y profesional con el que cuenta la institución.

Las actividades internas se concentraron en reforzar los conceptos de calidad en el servicio, como un diferenciador en el mercado, a través de varios talleres de capacitación a nivel nacional; aprovechamiento de la información proporcionada por las herramientas Sales Logix<sup>23</sup> y AFC<sup>24</sup> para tomar decisiones que mejoraron la eficiencia del servicio; avanzamos en el programa *Cuento Contigo*: se concluyó la firma de acuerdos de servicios, los mismos que se encuentran publicados en el intranet; se realizaron talleres de socialización de los resultados de la primera medición de los indicadores y realizamos la segunda medición a finales de año.

A continuación un detalle de las transacciones procesadas a nivel nacional:

Número de transacciones procesadas

Concepto	2007	2008	2009	Variación anual 2007 - 2008	Variación anual 2008 - 2009
Transacciones caja	2,420,856	2,109,560	1,831,136	-12.9%	-13.2%
Transacciones ATM's	878,756	909,130	944,351	3.5%	3.9%
Transacciones WEB	451,914	924,530	781,269	104.6%	-15.5%
Consultas WEB	1,294,025	2,205,210	1,893,046	70.4%	-14.2%
Transacciones Servipagos	335,298	306,072	374,007	-8.7%	22.2%
Call Center (in - out) Bound	597,681	626,342	411,879	4.8%	-34.2%
Cuentas de ahorro	234,837	256,847	271,515	9.4%	5.7%
Inversiones	8,192	8,435	9,231	3.0%	9.4%
Créditos otorgados	7,159	9,159	7,486	27.9%	-18.3%
Solicitudes tramitadas	8,326	10,746	9,098	29.1%	-15.3%
Transacciones balcón de servicios	619,908	643,548	1,022,873	3.8%	58.9%
Clientes atendidos	361,613	375,403	582,824	3.8%	55.3%

23. Herramienta de gestión comercial para los procesos de venta, implementada en el 2008.

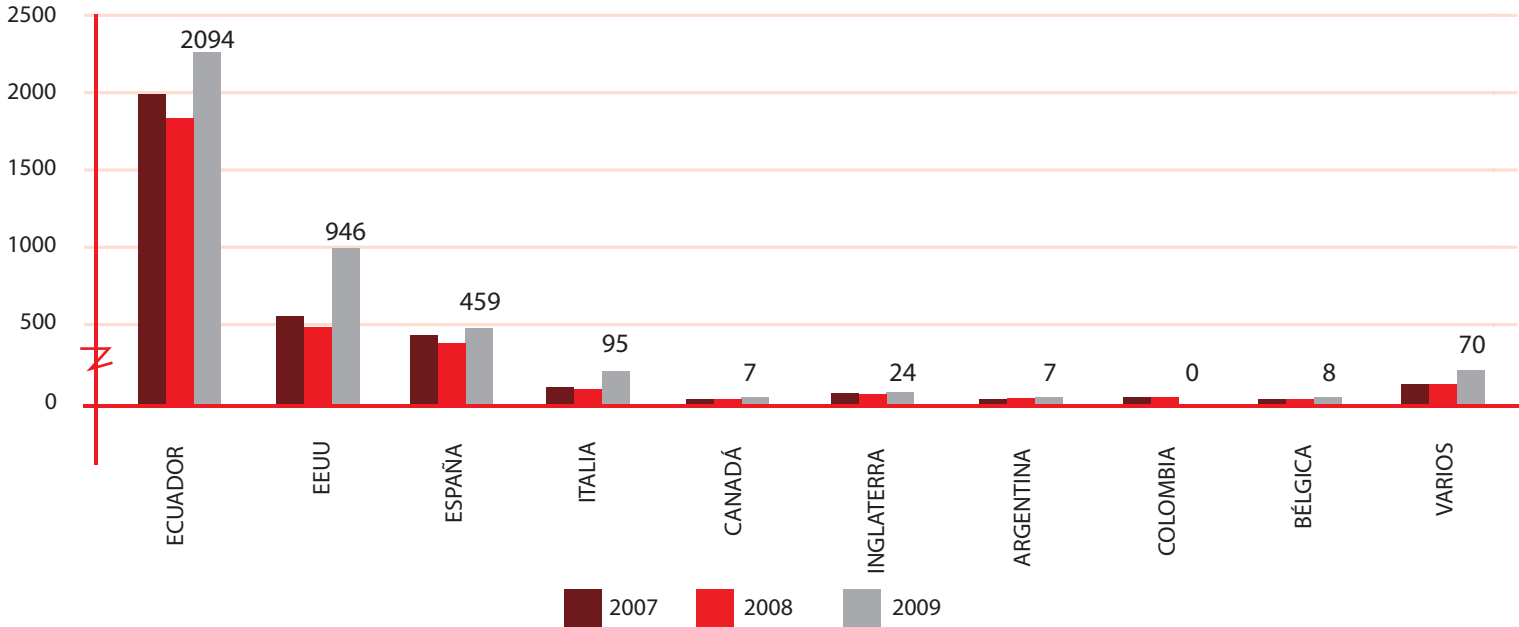
24. Sistema de control de líneas de espera, implementado en el 2008.

**2.3.3. Mejora consistente de la eficiencia y efectividad en la resolución de reclamos.**

Durante el 2009 se atendieron 3,710 requerimientos, representando un incremento del 45% en relación al 2008. El 98.5% de los requerimientos son pedidos de información sobre productos y servicios que ofrece nuestra institución, mientras que el 1% son reclamos presentados por esta vía y sólo el 0.5% son sugerencias. El sitio Web sigue siendo un canal importante para re-

querimientos de información por parte de nuestros clientes. El Gráfico a continuación muestra que son clientes en EEUU y España, además de Ecuador los que principalmente utilizan este medio para satisfacer sus necesidades de información.

**Comparativo país de origen requerimientos**



Escala de diferenciación de porcentaje

Con respecto a los incidentes, se receptaron 2,036, lo cual representa un incremento de 78.5% en relación al año anterior. Este incremento obedece al manejo automático de reclamos financieros que arrancó durante el 2009. Esta tendencia creciente creemos que continuará hasta sincerar las estadísticas a nivel nacional.

Del total de incidentes, 1,025 fueron de tipo inmobiliario y 1,011 de tipo financiero. El 93 % de los incidentes fue resuelto durante el periodo y el restante se encontraba en el proceso de resolución. Cabe señalar que este índice implica una mejora en relación al año anterior que fue de 89%.

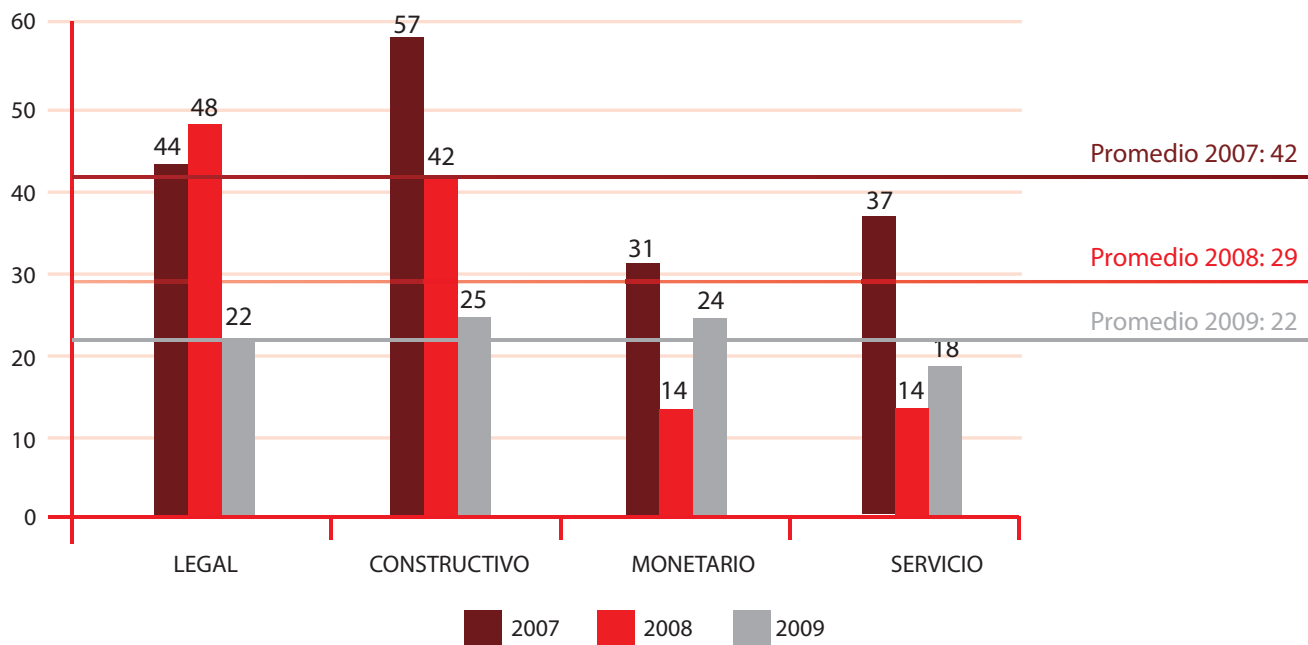
El número de reclamos inmobiliarios registró un incremento del 4.3% en relación al 2008. La gestión del 2009 presenta un fuerte incremento en la efectividad y eficiencia del proceso de resolución ya que el costo promedio de resolución por casa disminuyó en 44 % en relación al 2008 (cuadro a continuación), mientras que el tiempo promedio de resolución disminuyó en 24%, pasando de 29 días a 22 (gráfico a continuación).



## Costo promedio y por mes – Incidentes inmobiliarios

Mes	2009	2008	2007
Enero	10,992.39	7,113.71	19,270.02
Febrero	13,702.31	4,348.14	16,563.46
Marzo	16,912.67	8,610.59	29,225.01
Abril	14,177.53	10,040.84	19,701.30
Mayo	11,701.63	5,481.64	22,939.90
Junio	4,171.25	9,537.86	22,974.06
Julio	20,060.71	25,553.53	18,468.81
Agosto	8,767.90	11,799.04	18,627.82
Septiembre	6,279.17	24,186.82	39,657.90
Octubre	5,302.56	26,857.54	20,423.54
Noviembre	15,378.85	19,975.93	14,881.39
Diciembre	13,272.84	32,394.98	7,777.97
<b>Total</b>	<b>140,719.81</b>	<b>185,900.62</b>	<b>250,511.18</b>
Costo promedio mes	11,726.65	15,491.72	20,875.93
Costo promedio por casa	139.87	247.87	349.39

## Tiempo promedio de resolución 2007, 2008 y 2009



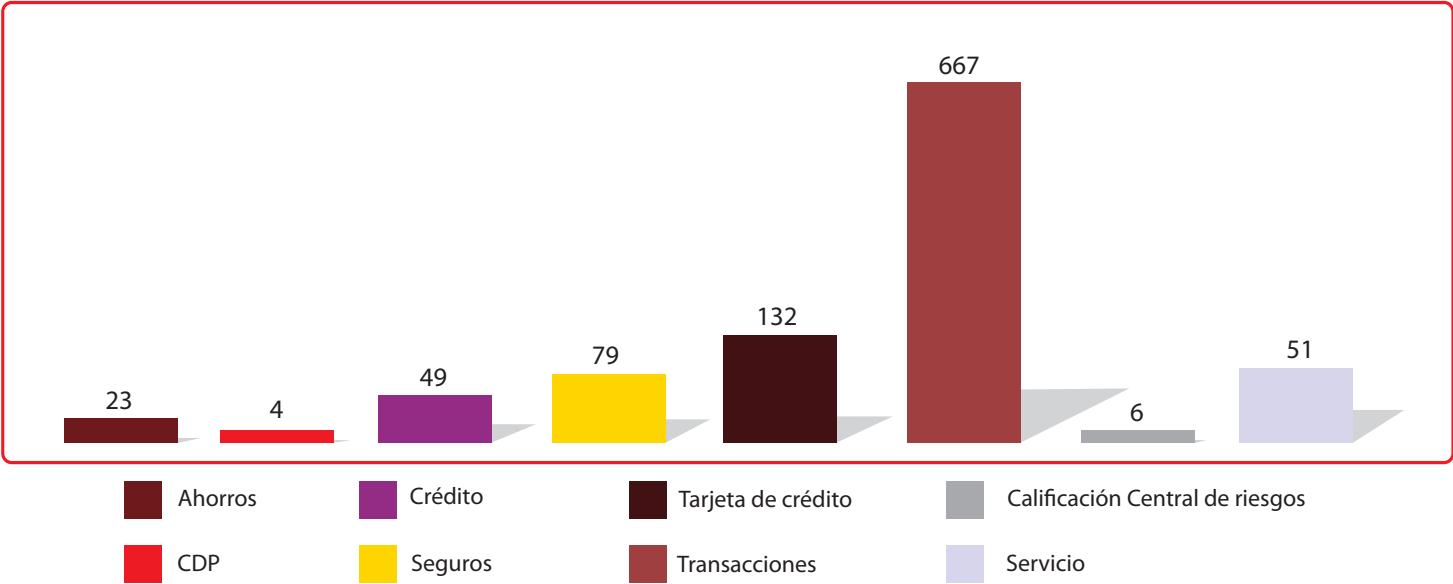
Cabe recalcar, que el enfoque puesto en mejorar los tiempos de respuesta en la resolución de reclamos tipo legal y constructivo dio resultado, ya que éstos muestran un mejor desempeño con reducciones de 54 y 40 por ciento respectivamente.

Del total de incidentes financieros (1,011), el 82 % fue solucionado en menos de 15 días. La mayoría de los casos que exceden el tiempo estipulado, son rela-

cionados a seguros para los cuales ya se tomaron medidas correctivas. Cabe aclarar también, que los reclamos que no entran en este plazo en muchos casos corresponden a transacciones internacionales que se resuelven en plazos mayores de tiempo. El 25% de los mismos no fue aceptado, ya que se determinó que la responsabilidad no recae sobre la institución.

## Reclamos financieros por tipo de reclamos

### Tipos de reclamos financieros 2009



Con respecto a reclamos a instancias legales, el total registrado en el 2009 fue de 8, representando una disminución del 47% en relación al 2008. Estos

incidentes se presentaron como quejas o fueron denunciados ante organismos como la Defensoría del Pueblo, Juzgados, etc.

Principales indicadores de reclamos por productos y/u ofertas publicitarias

Productos financieros	2009	2008	2007	Productos inmobiliarios	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	5	6	5	Número de reclamos de clientes por denuncias legales	3	9	7
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (por miles de operaciones, del activo y pasivo, nuevas entregadas en el año)	0.20	0.17	0.14	Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0.24%	0.61%	0.46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre total operaciones del activo y pasivo nuevas entregadas en el año)	0	0	0	Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0	0	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica	601	15	7	Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	1	0	2
Índice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (por miles de transacciones en ATM y en WEB)	0.35	0.01	0.01	Índice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0.08%	0	0.13%
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	1	1	0				

Del total de reclamos legales, 25 % fueron reclamos infundados, pues fueron denegados en sus exigencias por las diferentes instancias; 25% fueron aceptados y el restante 50% continuó en proceso de resolución.

Sobre salud y seguridad, nuevamente no hemos registrado ningún incidente de esta naturaleza.

En cuanto a reclamos relacionados a la tecnología<sup>25</sup>, el incremento se explica por la implantación del sistema automático de resolución de reclamos financieros a nivel nacional, puesto que antes los incidentes que llegaban a

conocimiento de Servicio al Cliente eran sólo aquellos que no se resolvían en el punto de contacto, hoy por la automatización, registramos todos los incidentes independientemente de dónde se solucionan o registran. El 89.5% de los reclamos fueron a favor del cliente y el 10 % no.

En cuanto a incidentes relacionados al incumplimiento de ofertas de publicidad, se registraron dos casos: uno resultó a favor del cliente y uno no.

25. Utilización de cajeros automáticos, Internet e IVR





# 4

**RECURSO  
HUMANO**



## Construimos una cultura organizacional socialmente responsable

En MUTUALISTA PICHINCHA el recurso humano es el pilar donde se asientan las bases del crecimiento y éxito institucional. Este año, de importantes desafíos, la institución privilegió a su recurso humano e hizo todos los esfuerzos por mantenerlo motivado, comprometido y entusiasta. La respuesta fue extraordinaria, comprobando el gran recurso humano con el que cuenta la institución.

**6.6**  
**años**  
**promedio de**  
**permanencia**  
**de los**  
**colaboradores**

Durante el año 2009, mantuvimos los mismos niveles de beneficios sociales e inversión en capacitación que el 2008. Destacamos el aporte extraordinario que realizó la organización al Fondo de Jubilación, para mejorar su posición actuarial.

Cumpliendo con nuestra política de crecimiento de personal y plan de carrera se realizaron 41 promociones de personal. Buscando una mejora en el desempeño, logramos optimizar nueve posiciones durante el año.

Como complemento, realizamos 293 eventos de capacitación, 186 más que el año 2008, enfocados principalmente, en temas de actualización técnica, desarrollo gerencial y aplicación de normativas.

Resaltamos la realización del programa “El Gerente a Prueba de Balas”, como parte del programa de Desarrollo Gerencial que se está dictando desde el mes de junio del 2009 a 30 funcionarios cuyo enfoque es reforzar capacidades de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. Como parte primordial de este proceso, se consideró vital realizarlo a nivel de toda la organización, con la idea de fortalecer los conocimientos en los funcionarios que lo reciben, para provocar la discusión y reflexión con sus propios equipos de trabajo sobre el rol de liderazgo; los 30 funcionarios que participan del programa, replican el mismo taller con sus equipos de trabajo. Este programa tiene una duración de un año.

Siguiendo con la línea de consolidar una cultura de ciudadanos socialmente responsables, este año trabajamos sobre algunos aspectos de voluntariado. En conjunto con la Fundación Bien-Estar, se dictaron 19 video-charlas al 70% de los colaboradores, en las cuales la Fundación explicó en detalle sus objetivos y actividades, a más de motivarles a que participen voluntariamente en los diferentes proyectos. 153 colaboradores manifestaron su interés en hacerlo.

A la par, trabajamos en la nueva política social, proceso a través del cual re- flexionamos sobre nuestro aporte a la comunidad. Con esta base, definimos que nuestro apoyo a las diferentes fundaciones debe ir más allá que sólo el

económico, por ello, hemos emprendido en reuniones con las diferentes instituciones para detectar sus necesidades de voluntariado y luego empatar con los intereses de nuestros colaboradores.

Este proceso será concluido e implementado durante el 2010.

Finalmente, continuamos apoyando el proyecto Empresarios por la Educación, a través del soporte voluntario de 3 ejecutivos de la organización a los colegios asignados; de la facilitación logística para los talleres de capacitación a los colegios participantes; de la participación en el Directorio de la Corporación Empresarios Ecuatorianos por la Educación (E3), que es la encargada de promover e implementar el proyecto; y del apoyo legal y contable a la Corporación.

Desde el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo, se realizó la actualización del mapa de riesgos a nivel nacional con la inspección global de los puestos de trabajo; se elaboró el mapa de riesgos de la fábrica Casa Lista y se recomendó seguridades y la mitigación de riesgos. Este trabajo tendrá un cronograma que en el 2010 será implementado a detalle.

Se presentó el documento de plan de emergencia y evacuación al Cuerpo de Bomberos, se elaboraron los mapas de riesgos incluyendo las rutas de evacuación, se realizó una presentación para que los empleados del edificio matriz conozcan la forma correcta de evacuación en casos de emergencia.

El Comité recibió 2 capacitaciones en formación de comité paritario y riesgos laborales; adicionalmente, el 86.89% de los colaboradores conocieron y fueron

**186**  
**eventos de**  
**capacitación**  
**más que en el**  
**2008**



evaluados sobre el Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo, a través de la herramienta e-learning. La calificación promedio alcanzada fue de 8.83 sobre 10 puntos.

Se continuó con los programas de medicina preventiva, y en este año, dada la coyuntura mundial y local, se hicieron publicaciones y se repartió afiches y trípticos para prevención general de la gripe AH1N1.

Sobre aspectos relacionados con la seguridad y protección de nuestros colaboradores frente a agresiones, se cuenta con guardias de seguridad debidamente capacitados para hacer frente a situaciones peligrosas, tanto para los clientes como para los colaboradores. Contamos con pólizas de seguros para protegernos de asaltos y atracos. Con respecto al control de lavados y legislación al respecto, referirse al capítulo perfil institucional, acápite Ética.

La sensibilización y comunicación de los ámbitos de la RSE se siguen reforzando a través de la INTRANET y la revista interna MUPI INFORMATIVO, en donde existen secciones específicas sobre el tema.

Nuestro accionar sólo puede ser valorado por nuestros propios colaboradores, son sus evaluaciones y comentarios lo que realmente guía nuestras decisiones y políticas. Nuevamente este año, ellos, a través de Great Place to Work, nos ubicaron como una de las Mejores Empresas para Trabajar en el Ecuador. Nos sentimos agradecidos y comprometidos, aún más, por continuar velando siempre por su bienestar y desempeño profesional.

Como todos los años, realizamos talleres con todos los equipos de trabajo de la organización, para analizar los resultados de las encuestas de clima laboral y establecer planes de mejora.

Los principales indicadores del manejo del recurso humano se detallan en el cuadro a continuación:

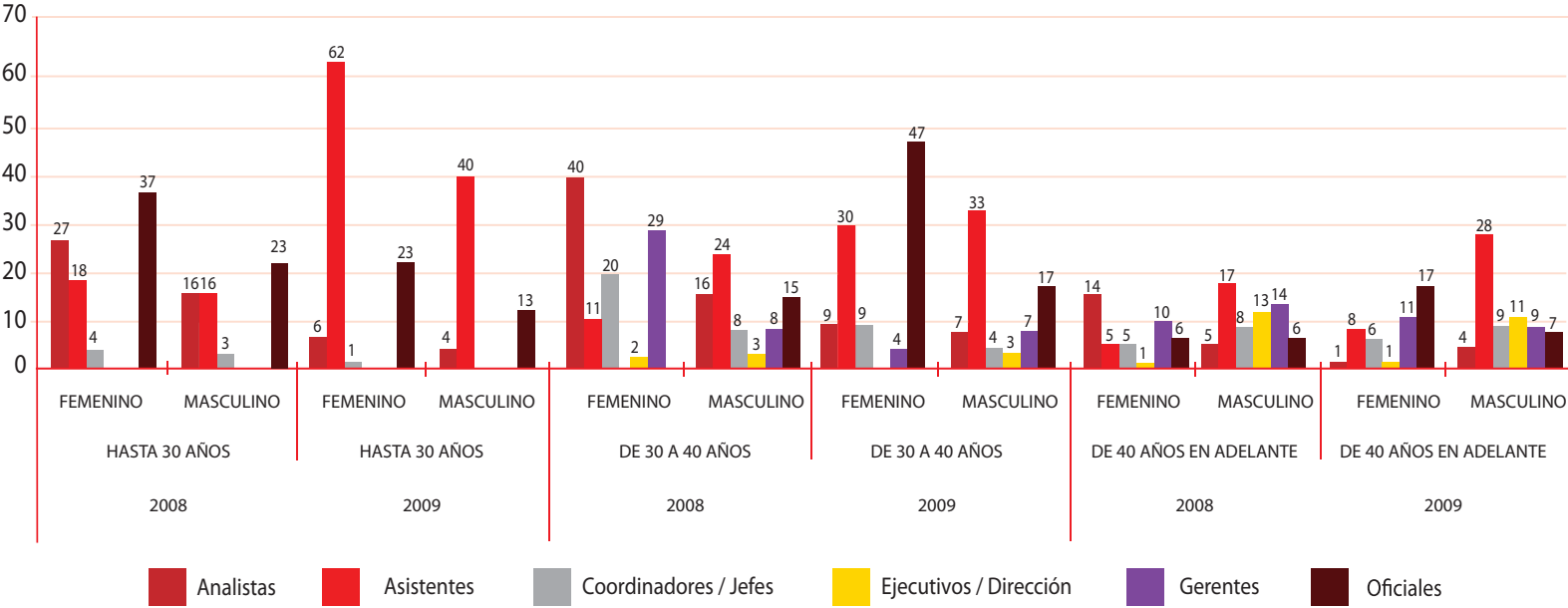
**Tercer año consecutivo, designada como una de las mejores empresas para trabajar en el Ecuador**

Principales indicadores recursos humanos

Indicadores	2009	2008	2007
Índice de permanencia (promedio en años)	6.61	6.19	5.85
Índice crecimiento/decrecimiento (indica el crecimiento de personal en la empresa)	0.41%	-4.26%	9.13%
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores)**	22.98%	28.01%	17.81%
Índice de rotación de entradas y salidas (indica el personal que salió e ingresó a la empresa frente al número total de colaboradores)**	23.18%	26.01%	22.15%
Índice de ausentismo	3.55%	3.82%	3.01%
Horas promedio de capacitación anual por capacitado	28	36	33
Horas de capacitación anual por colaborador	7	6	7
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	1.10%	1.12%	1.72%
Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño/total colaboradores	100%	100%	100%
Clima Laboral (IAL)	79.6	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](http://www.greatplacetowork.com.ec)  
\*\* Estos índices fueron calculados con el promedio de colaboradores durante el año.

Distribución del recurso humano por nivel, edad y género 2008-2009







**5**  
**PROVEEDORES**



### Construimos juntos

MUTUALISTA PICHINCHA busca construir, junto a sus proveedores, una cultura empresarial en la cual las prácticas socialmente responsables constituyan la base sobre la que se sustenten las relaciones comerciales.

Durante el 2009, continuamos con el proceso iniciado en el 2008: visitamos a todos aquellos proveedores que habían contestado la encuesta de RSE enviada durante el 2008, con cada uno recorrimos sus instalaciones, revisamos los resultados de la encuesta y acordamos aspectos a trabajar dentro de la línea de RSE.

Con satisfacción constatamos los avances que algunos de ellos habían realizado luego de recibida la encuesta, mejorando así su puntuación inicial; otros nos sorprendieron con prácticas muy avanzadas en ámbitos como protección al medio ambiente, con otros encontramos sinergias que fortalezcan nuestros procesos y que serán implementadas en el 2010.

Al finalizar el año y luego de las visitas realizadas y planes acordados, el 90% de los proveedores encuestados cumplen con nuestros requisitos mínimos de RSE.

Fortaleciendo aún más este proceso, en el 2009 solicitamos a la empresa externa que realiza la calificación de nuestros proveedores, que incluya la encuesta de RSE como uno de los documentos requeridos para la calificación y

la fijación de un peso específico de RSE dentro de la puntuación final.

Por último, continuamos con nuestro proceso institucionalizado de evaluar la calidad en el servicio, a través de encuestas de satisfacción enviadas a los colaboradores.

El 2010 continuaremos con el envío de encuestas a proveedores estratégicos, la calificación y las visitas; haremos un seguimiento al proceso de calificación y sus resultados; reforzaremos con el área legal para que el 100% de contratos con proveedores incluyan la cláusula de responsabilidad social empresarial; y, buscaremos la implementación de sinergias encontradas con algunos de nuestros proveedores.

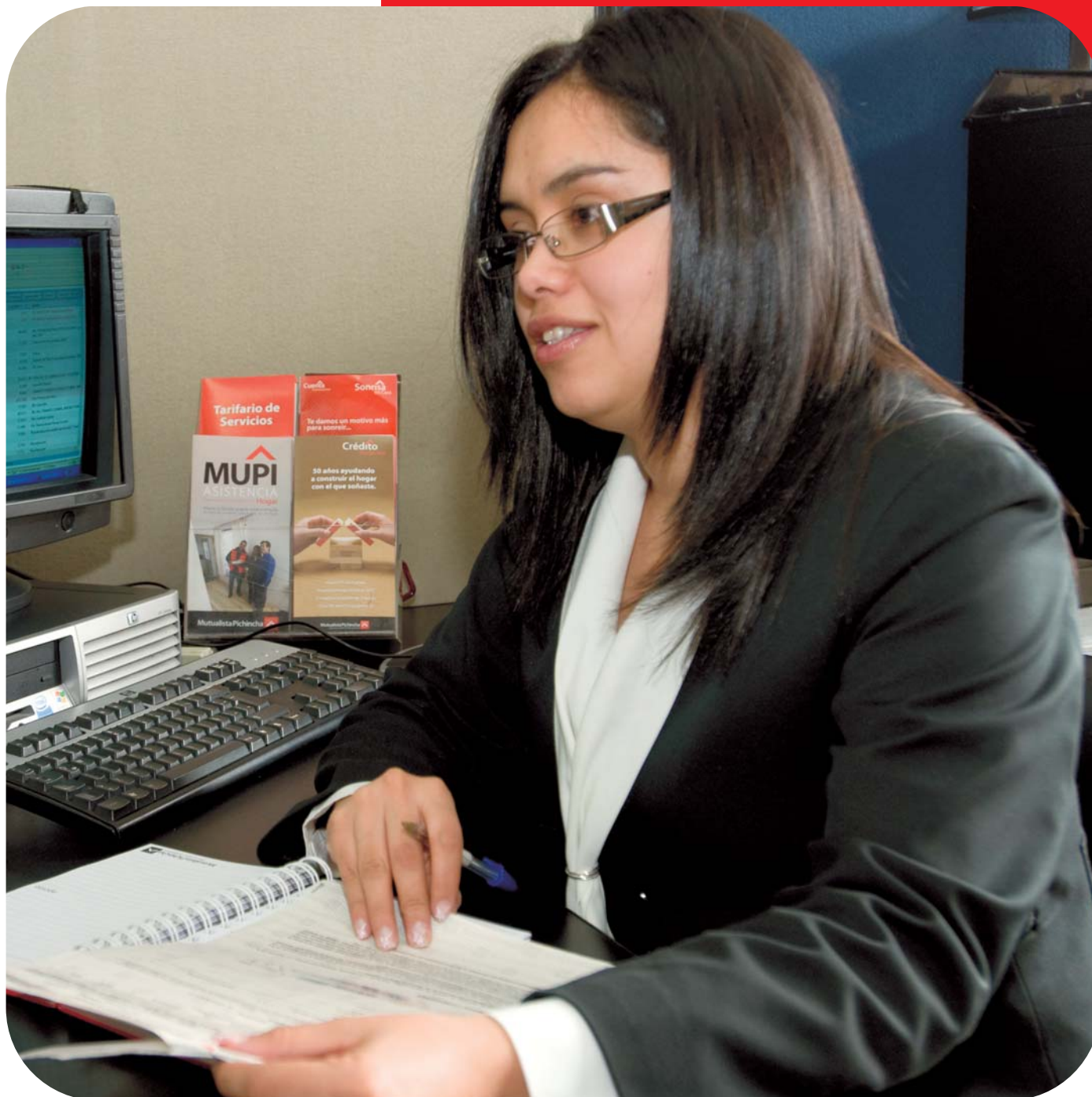
80% de los proveedores que contestaron la encuesta de RSE fueron visitados

90% de los proveedores que contestaron la encuesta cumplen con los requerimientos mínimos en RSE

### Principales indicadores proveedores

Indicadores	2009	2008
# total de proveedores encuestados/total de proveedores	1.96%	10.14%
# total de proveedores que contestaron encuesta/total proveedores a los que se envió la encuesta (el valor 2009 es el acumulado)	66.67%	57.14%
# total de proveedores visitados/total proveedores que contestaron encuesta (1)	80%	nd
# total de proveedores que cumplen requisitos mínimos/total de proveedores que respondieron encuesta	90%	50%
Total de contratos firmados con proveedores con cláusula de RSE/total contratos firmados con proveedores (corresponde a los contratos firmados a través del área de compras y éstos representan el 70% del total de contratos institucionales)	62.50%	57.14%
Total de proveedores calificados bajo la óptica RSE/total proveedores calificados (2)	29.41%	nd

(1) Las visitas comenzaron en el 2009  
(2) La calificación incluyendo parámetros de RSE comenzó en agosto 2009  
nd: indicador planteado para el 2008 por ello imposibilitados de recopilar información del 2007







# 6

**SOCIEDAD**

## Construimos asociaciones solidarias

MUTUALISTA PICHINCHA se acerca a los diferentes grupos sociales a través de la comprensión de sus necesidades permanentes, diarias y constantes. Durante más de 48 años ha entregado y aportado a cientos de proyectos que permitieron el cumplimiento de sueños y necesidades sociales.

Durante el 2009, decidimos institucionalizar nuestra política de inversiones en la comunidad, para el efecto revisamos todos nuestros aportes y prácticas; y en una reflexión interna con el Directorio, plasmamos conceptos y definiciones de lo que la institución ha querido hacer en la sociedad y quiere seguir haciéndolo.

Nuestra política social establece claramente la diferencia entre donaciones y auspicio o patrocinio; define los campos en los que la organización quiere concentrarse: desarrollo social, desarrollo cultural, mejoramiento educativo, vivienda social, voluntariado, alianzas empresariales sociales, infraestructura social.



### *Testimonios Talleres Buena Vecindad Rural*

"Yo era alcohólico y todos en mi comunidad lo conocían, es difícil dirigir una charla a los amigos para evitar que beban, pero ahora ellos tienen mi ejemplo..."

*Alberto Yagual*  
Presidente del Comité Chulluype

### *Testimonios Charlas Buena Vecindad Urbana*

"...queremos hacerle llegar un agradecimiento sincero por las Video-Charlas que recibimos, que son de gran utilidad cuando se vive en comunidad, esperamos que nos visite y oriente de la mejor manera para ser un modelo de Conjunto"

*Sra. Luby Jibaja*  
Presidenta del Directorio  
*Conjunto Habitacional "Bellavista del Sur"*  
(Quito)

### Establece los siguientes objetivos:

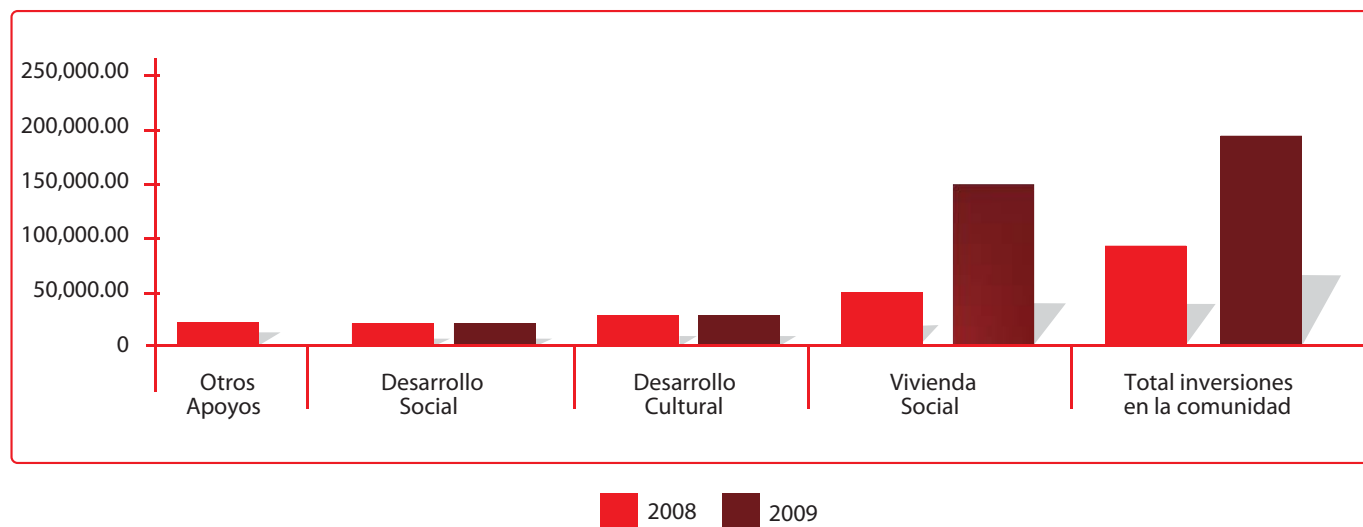
1. Mejorar el nivel de inserción social y productiva de menores de edad con dificultades y restricciones de nacimiento o adquiridas (minusvalidez).
2. Elevar el nivel cultural de la sociedad ecuatoriana.
3. Incrementar el nivel de los talentos artísticos en el Ecuador.
4. Incrementar el número de habitantes, ubicados en los quintiles 1 y 2, con vivienda propia.
5. Fomentar una convivencia respetuosa, armónica y solidaria entre vecinos y condóminos de las viviendas.
6. Elevar la eficiencia administrativa de las escuelas y colegios en el Ecuador.
7. Mejorar el entorno en el que se desarrollan los proyectos de construcción propios y las comunidades en las que opera y tiene presencia.

Determina las modalidades de apoyo: donaciones en efectivo, en especie y hora/colaborador; y el procedimiento para la aprobación de los diferentes aportes por parte del Directorio de la institución.

Define que la Dirección de Recursos Humanos es el área responsable de la aplicación, control y seguimiento de la política social.

Bajo esta política arrancamos una nueva era de relaciones con nuestros aliados, creemos que estaremos más enfocados y por ende lograremos mayor impacto. La información presentada en esta Memoria ha sido agrupada de acuerdo a la nueva política y se detalla en el gráfico y cuadro a continuación:

### Total inversiones en la comunidad



## Inversiones en la comunidad

Concepto	2008 Monto	2009 Monto
DESARROLLO SOCIAL: programas y proyectos dirigidos a menores de edad con dificultades y restricciones de nacimiento o adquiridas (minusvalidez).	10,464.42	11,527.00
DESARROLLO CULTURAL: son programas estables de formación o difusión artística que tengan alcance nacional y que busquen elevar el nivel de las actividades culturales de nuestro país por la vía de la capacitación y preparación de nuevos valores, así también como por la vía de la incorporación a la vida cultural nacional de exponentes selectos del exterior. En el caso de Mutualista Pichincha este término se limitará a programas y proyectos dirigidos al arte musical.	15,963.00	16,800.00
VIVIENDA SOCIAL: programas que faciliten el acceso a vivienda digna a los grupos sociales más desprotegidos, esencialmente de los quintiles 1 y 2; y que además complementen el "hábitat" mediante programas que a través de la capacitación promuevan una convivencia armónica y solidaria entre vecinos y condóminos.	58,000.00	174,150.70
Otros apoyos	11,447.64	0.00
<b>Total inversiones en la comunidad</b>	<b>95,875.06</b>	<b>202,477.70</b>

Cabe resaltar el incremento de la inversión en el año 2009, esto obedece principalmente a nuestro apoyo a la Fundación Bien-Estar para los programas de Buena Vecindad Urbano y Rural y para el desarrollo del ciclo de conferencias sobre Vivienda Social.

En el ámbito urbano, la Fundación realizó 51 actividades (detalladas en el cuadro a continuación) y arrancó 37 más, en 23 conjuntos habitacionales contruidos por MUTUALISTA PICHINCHA.

## Asistencia técnica a conjuntos residenciales de Mutualista Pichincha

Tipo de asistencia brindada	Realizadas	En proceso
V-charla BVU	13	
A.T. Asamblea copropietarios	1	4
Legalización de la directiva	1	4
A.T. Elaboración reglamento interno	1	18
A.T. Elaboración/revisión presupuesto		4
A.T. Presencial (temas puntuales)	11	
A.T. Remota (temas puntuales)	11	
Capacitación software admin/fin	1	
Implementación software admin/fin		1
Investigaciones realizadas	12	6
<b>Total asistencias brindadas</b>	<b>51</b>	<b>37</b>

En el sector rural, adicionalmente a los resultados presentados en el capítulo Clientes y Asociados: Negocio Inmobiliario, los indicadores de impacto fueron los siguientes:

**Indicador social de participación:** todos los líderes convocados, asistieron regularmente a los seis eventos de capacitación y monitoreo.

**Indicador social de replicabilidad:** todos los líderes capacitados por Fundación Bien-Estar, replicaron seis talleres en sus comunidades.

**Indicador social de liderazgo:** la asistencia de la comunidad al llamado de sus líderes formados por Fundación Bien-Estar, fue altamente exitosa. Se estima que aproximadamente un 80% de los integrantes de los comités de vivienda, dispersos en las zonas rurales del Guayas y Santa Elena, asistieron regularmente a los seis talleres de capacitación.

Por otro lado, al igual que todos lo años, a través de la Fundación distribuímos 31 equipos de cómputo a 13 organizaciones que trabajan, junto a poblaciones de escasos recursos económicos, en los campos de la salud, educación,

inserción laboral de discapacitados, apoyo a la tercera edad, entre otros.

El año 2009 fue un año muy activo para Fundación Bien-Estar y nos complace sobre manera la eficiencia, compromiso y profesionalismo con el que los colaboradores de la Fundación manejan los recursos asignados y enfrentan las tareas emprendidas.

Desde el ámbito de las alianzas empresariales, MUTUALISTA PICHINCHA, junto a otras dos empresas privadas, continuó apoyando el proyecto “Guardianes del Patrimonio”, cuyo objetivo es capacitar a más de 1,500 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.

Al finalizar el año los resultados han sido:

Actividad	Dirigido a/participación de:	Total de Beneficiarios
Visitas guiadas gratuitas a lugares de valor patrimonial en el sector: Museos e Iglesias.	Moradores, comerciantes, ocupantes; personas en situación de extrema pobreza; y estudiantes de escuelas y colegios.	1,254
Visitas Museo Casa del Alabado (presenta una colección de piezas arqueológicas ecuatorianas, que están inventariadas patrimonialmente).	Moradores, comerciantes, ocupantes; personas en situación de extrema pobreza; y estudiantes de escuelas y colegios.	955
Talleres de generación de propuestas para la transformación positiva del espacio: total propuestas recibidas	Moradores, comerciantes, ocupantes; personas en situación de extrema pobreza; y estudiantes de escuelas y colegios.	650
Premios entregados a Mejores Guardianes del Patrimonio	Moradores, comerciantes, ocupantes y estudiantes.	6
Diplomas entregados a personas Guardianes del Patrimonio Primera Etapa	Moradores, comerciantes, ocupantes; personas en situación de extrema pobreza; y estudiantes de escuelas y colegios.	1,365
Talleres para formación y funcionamiento de la Asociación Guardianes del Patrimonio	Moradores, ocupantes y comerciantes	14
Talleres artesanales Guardianes del Patrimonio	Personas en situación de extrema pobreza	8
Talleres psicológicos-intervención de crisis	Personas en situación de extrema pobreza	12
Talleres Valoración patrimonial	Moradores, ocupantes, comerciantes, personas en situación de extrema pobreza y estudiantes.	1,000
Programa la Plaza Viva: varias actividades culturales de puesta en valor del patrimonio intangible del sector, con la participación activa de los moradores del sector.	General y abierta	3,200



Desde la relación institucional, en nuestra calidad de líderes a nivel nacional del sistema mutual y del sector de financiamiento para la vivienda, realizamos intensas gestiones tendientes a concretar el proceso de transformación y fortalecimiento del sistema mutual en el Ecuador, proyecto que no sólo beneficiará a las Asociaciones Mutualistas, sino también al Ente de supervisión y al sistema financiero en general. Para ello fuimos actores importantes en el desarrollo de talleres de trabajo, consultorías con la participación de expertos internacionales y además hemos realizado gestiones de impulso al proyecto a nivel de las autoridades de gobierno, legislativas y ante la Junta Bancaria.

De igual forma, resaltamos de manera especial, el hecho de haber sido seleccionados por la Superintendencia de Bancos para llevar a cabo una prueba piloto de aplicación de su nueva metodología de supervisión denominada GREC. Esta prueba de campo se realizó durante el segundo semestre del año y evidentemente todos los funcionarios de la Mutualista brindamos la mayor colaboración y las facilidades para que la visita del Ente de Control tenga éxito. Sin duda, esta actividad supuso una intensa carga de trabajo adicional para nuestra Institución, pero fue a la vez, una buena oportunidad para consolidar un espacio de diálogo transparente con nuestros supervisores que creemos ha sido muy constructivo.

En el ámbito inmobiliario, destacamos nuestra activa participación en la conformación de la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Viviendas del Ecuador, APIVE, una nueva institución que reúne a los mayores promotores de vivienda del país, con el objeto de impulsar alternativas para ampliar el acceso a la vivienda por parte de las familias ecuatorianas. A través de nuestra participación en el Directorio de APIVE, se logró apoyar y agilizar el flujo de líneas de crédito del IESS hacia el sistema financiero mediante la constitución de un fideicomiso de fondos para la compra de cartera y titularización, lo cual se constituyó en un valioso aporte al mitigamiento de los efectos de la crisis financiera.

De otra parte trabajamos muy estrechamente con el MIDUVI y el BEV en el desarrollo de alternativas para impulsar proyectos de vivienda social. También participamos activamente en los talleres que se realizaron para discutir el proyecto de Ley de la Vivienda, proyecto que todavía no ha concluido y que esperamos que en un plazo no muy lejano, rindan sus frutos, para que el país cuente con una adecuada legislación sobre un tema tan importante para su desarrollo como es la vivienda.

En el ámbito de la vivienda, auspiciamos y participamos en 6 “Ciclos de Reflexiones Gerenciales sobre Vivienda de Interés Social” organizado por Fundación Bien-Estar y el Colegio de Arquitectos del Ecuador, Provincial de Pichin-

cha; también mantuvimos estrechas relaciones con varios municipios tales como los de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta, con los cuales se ha trabajado en el desarrollo de programas conjuntos de vivienda, especialmente de interés social.

De los compromisos adquiridos, logramos concluir la política social; la herramienta de análisis de los potenciales efectos ambientales y sociales de los nuevos proyectos de construcción, se decidió no desarrollarla, pues será uno de los temas que tratará la consultoría sobre la metodología de calificación de nuestras construcciones; y el modelo de gestión de riesgos derivados de actos de corrupción, no se logró contar con toda la información para su implementación.

Para el 2010 continuaremos con los apoyos establecidos, nos concentraremos en desarrollar programas de voluntariado con las Fundaciones a las que apoyamos; la Fundación Bien-Estar continuará con sus programas, habiéndose establecido objetivos y metas ambiciosas debidamente aprobadas por su Directorio; y seguiremos impulsando proyectos, leyes y asociaciones con el sector público. Estamos convencidos que avanzaremos más rápido si “Construimos en Conjunto”.









**7**

**MEDIO  
AMBIENTE**

## Construimos pensando en el mañana

En MUTUALISTA PICHINCHA buscamos construir viviendas que sean ejemplos de calidad de vida; procesos constructivos respetuosos con el entorno en el que se desarrollan; una institución con colaboradores conscientes de la necesidad de no desperdiciar; una pequeña industria que trabaja ajustada a prácticas sociales y ambientales.

### 1. Viviendas y proyectos de construcción:

El principal objetivo de la organización en la construcción sustentable, es lograr trabajar de acuerdo a estándares internacionales como LEEDS o BREEAM. Para ello, era necesario implementar un modelo de gestión por procesos que permita tener un mayor control y seguimiento de cada proceso constructivo, cada función y cada responsable.

Sobre esta base podemos dar un siguiente paso, que es ajustar nuestros procesos a metodologías y estándares internacionales.

Durante el 2009, concluimos la implementación del Modelo de Gestión por Procesos en el área inmobiliaria y definimos la contratación de una empresa consultora especializada y certificada en LEEDS, la misma que contiene los siguientes objetivos:

- La presentación, identificación y análisis de sistemas de certificación ambiental y social, para seleccionar el más idóneo para la organización.
- Evaluación de la aplicación del sistema escogido anteriormente.
- Desarrollo del proceso de incorporación de criterios de certificación en el proceso de ejecución de proyectos constructivos en el área inmobiliaria.

La contratación de esta consultoría se la hará en el segundo semestre del 2010, y estamos convencidos que este es el primer paso para convertirnos en una empresa ecuatoriana inmobiliaria en ofertar viviendas con certificación ambiental.

### 2. Colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad del ahorro

La Maratón de Responsabilidad Social realizada en el 2008 tuvo como objetivo principal cambiar hábitos de consumo en los colaboradores, el desafío era que los conceptos impartidos durante la maratón calen en los colaboradores y que el año 2009, sin la motivación de un premio, se mantenga la tendencia de reducción en el consumo de papel, energía y agua. Nos complace sobre manera constatar que las reducciones se han mantenido durante el 2009.

**42%** de  
ahorro de hojas  
de papel para  
consumo  
interno por  
colaborador

**\$ 270** de  
ahorro en el  
consumo de  
energía por  
colaborador

**41%** menos  
de emisiones  
de CO2 por  
colaborador, en  
uso de transporte  
de propiedad de  
la organización

**44%** menos  
de generación  
de desechos  
por mt2 de  
construcción en  
la fábrica  
Casa Lista





## Principales indicadores de desempeño medio ambiente

Indicadores	2009	2008	2007	Indicadores	2009	2008	2007
-------------	------	------	------	-------------	------	------	------

## Principales indicadores administración-financiera

Total consumo de suministros por colaborador (en USD) (1)	\$262.66	\$145.69	nd	Total consumo de agua en m3 por colaborador.	24.21	38.81	nd
Total hojas de papel para consumo interno por colaborador	2,299	3,935	4,032	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por viajes aéreos de negocios/total colaboradores (incluyen viajes nacionales e internacionales).	0.13	0.09	A
Total hojas de papel consumidas por operaciones con clientes (1)	23	32	nd	Total toneladas métricas de CO2 emitidos por transporte organización/total colaboradores (incluyen el recorrido de los automóviles/camiones y motos de propiedad de la organización, reembolso consumo de gasolina y traslados en servicio de taxi).	0.16	0.27	A
Total hojas de papel consumidas por transacción	1.15	1.66	1.33	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por transporte/privado de colaboradores en su traslado a la oficina (corresponde a 123 colaboradores).	1.02	0.65	A
Número de toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	100%	77.52%	A				
Total gastado en USD en consumo de energía	\$133,760	\$154,210	\$175,370	Total promedio toneladas métricas de CO2 emitidas por colaborador	0.63	0.52	A
Total gastado en energía/total colaboradores	\$270	\$313	\$341				
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores	2,761.36	2,981.82	nd	Total de toneladas métricas de materiales enviados a reciclar (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra)/total colaboradores	0.002	0.006	A

Los cálculos de CO2 han sido realizados usando las hojas de cálculos desarrolladas por Word Resources Institute (WRI), versiones de Junio 2006. Para mayor conocimiento visitar la página web: [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)

(1) Los suministros incluyen todos aquellos materiales de oficina(excepto aquellos realizados con papel) que adquiere la organización para el desempeño de sus labores, y para su cálculo se ha utilizado el valor de compras incluido el IVA (impuestos al valor agregado). 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.)

Nuestro énfasis en esta línea es mantener permanentemente campañas de sensibilización y concienciación sobre el ahorro.

Desde el ámbito de las emisiones de CO2 hemos continuado midiendo nuestra huella, lastimosamente no está completa, pues no incluye energía, no

contamos con información oficial de las fuentes de donde proviene la energía pública que utilizamos<sup>26</sup>.

Por el lado de la generación directa, hemos logrado una disminución de emisiones, que obedece, por

26. En Ecuador mucha de la energía eléctrica viene de fuentes hídricas, por ello no contaminantes, sin embargo, existen también plantas termoeléctricas. Lastimosamente no hemos logrado ubicar la proporción de una u otra energía.

un lado, a una mayor eficiencia de parte de los colaboradores en sus desplazamientos; y también a una baja en la actividad inmobiliaria.

Por el lado del consumo indirecto, los viajes internacionales han sufrido un incremento por algunos desplazamientos al Perú, en donde estamos coordinando la apertura de una fábrica de Hormi2. De igual forma, se ha producido un incremento de las emisiones de CO2 generadas por los automóviles privados de los colaboradores, lo que obedece principalmente a que en el 2009 estamos reportando 167 colaboradores, mientras que en el 2008 fueron tan sólo 123.

Durante el 2009, lanzamos un concurso para el ahorro en la utilización de los automóviles privados de los colaboradores, pero no se logró la acogida necesaria y el concurso quedó desierto; comprendimos que el problema es más complejo que sólo la consciencia y sensibilización. Estamos buscando otras formas que permitan un uso más eficiente de los automóviles privados de los colaboradores, en sus desplazamientos laborales.

Por último, en nuestra visita al proveedor de suministros, vimos posibilidades de que nos provean materiales ambientalmente amigables (papel) y/o

mejorar la utilización de materiales (reutilización de cartones de embalaje), las mismas que estarán siendo implementadas durante el 2010.

3. Fábrica Casa Lista:

La fábrica Casa Lista es la pequeña industria<sup>27</sup> que produce los elementos para construir casas pre-fabricadas, que luego son trasladados para su montaje en sitio y entrega final al usuario.

Se han mantenido las prácticas y cumplimiento normativo ambiental. Destacamos la implementación de mejoras en los procesos, lo que ha permitido una disminución considerable en la generación de desechos.

A continuación, algunos resultados sobre manejo de desechos y emisiones relacionadas con las obras y la fábrica Casa Lista.

Manejo de escombros proyectos de construcción y fábrica Casa Lista

Indicadores	2009	2008	2007
Total metros cúbicos de escombros en obras de construcción/total mts2 de construcción (corresponde al 50% de proyectos que estaban operando en el 2008 y al 30% de proyectos que en el 2009 tuvieron alguna actividad)	0.52	0.32	A
Total metros cúbicos de escombros gestionados en fábrica Casa Lista/total mts2 de construcción (corresponde a 10 meses durante el año 2008 y a 12 meses en el 2009). **	0.009	0.016	A

Los cálculos de CO2 han sido realizados usando las hojas de cálculo desarrolladas por Word Resources Institute (WRI), versión de Junio 2006. Para mayor conocimiento visite la página web: ghgprotocol.org

\*\* En la memoria 2008 mencionamos que eran toneladas métricas de escombros, cuando eran metros cúbicos

En definitiva, seguimos trabajando en los ámbitos estratégicos que hemos definido y los resultados alcanzados nos satisfacen. Lo repetiremos siempre, estos son procesos de largo plazo, de persistencia y de mayor inversión inicial.

Sólo el convencimiento absoluto sobre la necesidad de aportar en algo a preservar nuestro planeta, es lo que nos permite seguir avanzando.

27. La fábrica es parte integrante de la estructura organizacional.







# Indicadores de desempeño económico

			Aspecto: desempeño económico	
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
EC1	GRI	Valor económico generado y distribuido.	Referirse a capítulo Clientes y Asociados: principales indicadores de desempeño económico, página 34.	
EC2	GRI/PG	Consecuencias del cambio climático.	Para combatir el calentamiento global hemos trabajado en los siguientes aspectos: promoción y utilización mayoritaria de HORMI2 por tratarse de un material de construcción que mejora la temperatura de las construcciones; comenzamos a medir nuestra generación de CO2; contactamos al Ministerio de Medio Ambiente del Ecuador, a la Dirección de Cambio Climático, para contar con su contingente en el mejor entendimiento de la temática y las particularidades del mismo para el Ecuador y el sector de la construcción; participamos como observadores en LATF del UNEP-FI; por último, hemos contratado una consultoría especializada, para ser implementada en el 2010, sobre construcciones sustentables.	Mutuaslita 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.
EC3	GRI	La organización cuenta con un Fondo Privado de Jubilación y otro de Cesantía. Tanto el colaborador (4% 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.	7.97%	10.19%
		Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación.	26.91%	9.68%
EC4	GRI	Monto recibido en donaciones del BID/patrimonio Mutualista.	0.65%	0.23%
Aspecto: presencia en el mercado				
EC5	GRI/PG	Relación salario mínimo de Mutualista Pichincha sobre Salario Mínimo Unificado País (1).	0.00%	3.50%
EC6	GRI	Total compras a proveedores locales/total compras proveedores.	El 100% de nuestras compras se realizan a empresas registradas en el Ecuador que generan empleo local y en la mayoría de los casos utilizan materia prima nacional. Adicionalmente, aproximadamente el 9% del total de compras se realizan en la localidad (ciudad) en donde se efectúa el gasto.	99%
EC7	GRI/PG	# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores.	78.90%	79.31%
Aspecto: impactos económicos indirectos				
EC8	GRI	Monto Total de Inversiones para Beneficio Público y detalle de las mismas.	USD 21,831.91 en 2 puestos de seguridad policial (1 en la ciudad de Durán y el otro en la ciudad Nueva Loja, para un puesto policial en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA)), y 1 casa para una familia de escasos recursos que fueron padres de cuatrillizas, en la ciudad de Durán. Adicionalmente, hemos firmado un Convenio interinstitucional con la Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de la ciudad de Azogues, para la dotación de servicio de agua potable al sector de Toctesol y zonas aledañas. La Mutualista aportará con el 83% del total de la obra que asciende a USD 321,854.99.	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.
EC9	GRI	Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria.		
		# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha.	1.14%	4.17%
		# de viviendas construidas con el sistema HORMI2/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha.	33.24%	55.03%
		# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha.	65.62%	40.80%
		Aporte de la organización a la oferta de vivienda social en el Ecuador (2).		
		# de clientes MUTUALISTA con bono de vivienda aprobado por MIDUVI/total de clientes con bono vivienda aprobados por MIDUVI.	0.84%	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.	384	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 donde se realizaron las capacitaciones.	34%	26%
		Número de conjuntos capacitados en programa Buena Vecindad/Número total conjuntos habitacionales potencialmente a capacitar.	33%	45%

(1) Los salarios mínimos reportados no incluyen los beneficios adicionales que perciben los colaboradores.  
(2) Vivienda social definida como aquella adquirida por una familia, cuyo precio no supera los USD 30,000.

Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto: materiales				
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
EN1	GRI/PG	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Referirse al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
EN2	GRI/PG	% de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Durante el año continuamos con la campaña de reciclaje alcanzando 1.06 toneladas métricas; contactamos con los proveedores de suministros y les comprometimos a buscar suministros reciclados, intentamos reutilizar los cartones en los cuales ellos nos entregan los suministros no logrando establecer un procedimiento estable, seguiremos en ese intento este año. Sobre los materiales de construcción, dentro de la consultoría contratada para el 2010, analizaremos los materiales que utilizamos y las posibilidades reales de reutilización de algunos de ellos.	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.
Aspecto: energía				
EN3	GRI/PG	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No aplica a nuestro giro de negocio pues no generamos energía eléctrica propia, la que utilizamos proviene de la red pública.	NA
EN4	GRI/PG	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Referirse al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
EN5	GRI/PG	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia, por colaborador	\$43	\$313
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.	Este indicador en su análisis inicial fue descartado como que no aplica a nuestro giro del negocio; sin embargo, un conocimiento más profundo del mismo, nos permite redefinir nuestra posición por la posibilidad eventual que tendríamos de ofertar Viviendas Ecológicas (ECOHOMES), para ello, a más de la utilización de HORMI2, producto ambientalmente favorable, hemos contratado una consultoría especializada que nos permita conocer mejor normas internacionales como LEED o BREEAM y tomar decisiones al respecto. La consultoría se llevará a cabo el 2010.	
EN7	GRI/PG	Total kilómetros recorridos por viajes de negocios en transporte aéreo.	523,263	367,196
	GRI/PG	Total galones de gasolina por movilizaciones laborales colaboradores (corresponde a traslados realizados en automóviles de propiedad de la organización y/o reembolso consumo de combustible).	4,141	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).	242,856	243,094
	GRI/PG	Total kilómetros recorridos por colaboradores que utilizan transporte privado/propio para ir al trabajo (corresponde a 123 colaboradores en el 2008 y a 167 en el 2009).	905,887	422,611
Aspecto: agua				
EN8	GRI/PG	Total consumo de agua en m3 por colaborador.	Referirse al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
EN9	GRI/PG	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua	No relevante pues toda el agua utilizada por la organización proviene de la red pública, además, de las Auditorías Ambientales practicadas en el 2007, se desprende que el consumo de agua de la Mutualista no es significativo por lo que sus efectos, en caso de haberlos, no serían representativos para las fuentes de captación de agua.	
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.	

# Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto: biodiversidad				
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
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, así lo demuestran los permisos de construcción otorgados por los diferentes Municipios, pues la ley no permite la construcción en éstos. Así mismo, las Auditorías Ambientales realizadas en el 2007, muestran que la flora y fauna, de las zonas en donde la organización opera y/o tiene proyectos de construcción, no son representativas para la biodiversidad.	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 IUCN.		
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos				
EN16	GRI/PG	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero.	Referirse al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
EN17	GRI/PG	Otras emisiones de gases de efecto invernadero.	Referirse al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
EN18	GRI/PG	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	El año 2008 por primera vez medimos las emisiones de CO2, esta información nos sirvió para analizar la relevancia de éstas y luego de un análisis comparativo con otras instituciones financieras, observamos que nuestros valores son poco significativos. Sin embargo, estamos convencidos que debemos: seguir midiendo para observar la evolución; promover una cultura de mayor conciencia frente a los efectos de los GEI y promover acciones concretas en ciertas localidades donde el problema es bastante más grave que en otras. En esa línea, en este año hemos seguido midiendo las emisiones y los resultados se detallan en el capítulo medio ambiente; lanzamos un "concurso interno" para promover la reducción en la utilización del automóvil privado para los traslados al trabajo, lastimosamente no tuvimos acogida y el concurso tuvo que declararse desierto; e impulsamos desplazamientos más eficientes en el uso de los camiones y camionetas de mantenimiento de propiedad de la organización. En el 2010 apoyaremos decididamente la campaña pico y placa que va a lanzar el Municipio de Quito.	
EN19	GRI/PG	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Luego de un análisis profundo de este indicador se observa que tampoco es relevante para la Fábrica Casa Lista ni para los proyectos de construcción, pues las SAO están presentes principalmente en equipos de refrigeración, aire acondicionado, calefacción, etc. que son equipos que la Mutualista no incluye en sus construcciones pues no se requieren. De todas maneras la ratificación a este planteamiento se lo hará luego de los resultados que se obtendrán de la consultoría especializada en arquitectura sostenible durante el año 2010.	
EN20	GRI/PG	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Luego de un análisis profundo de este indicador se observa que las sustancias que producen la lluvia ácida no son materiales que se utilizan en la Fábrica Casa Lista ni en los proyectos de construcción, por lo que Mutualista Pichincha no requiere reportar este indicador. De todas maneras la consultoría contratada ratificará nuestra primera evaluación.	
EN21	GRI/PG	Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino.	Referirse a consumo de agua en principales indicadores de desempeño medio ambiental, capítulo medio ambiente, página 68 y a indicador EN 9 sobre el uso de agua de Mutualista Pichincha, página 73.	
EN22	GRI/PG	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Referirse al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
EN23	GRI/PG	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica por el giro del negocio.	

Indicadores desempeño ambiental

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos				
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
EN24	GRI/PG	Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos.	No aplica por el giro del negocio.	
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 cumplían las normas de seguridad y garantía requeridos.	
Aspecto: productos y servicios				
EN26		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 Acápite Sociedad e indicadores de impacto económico indirecto para resultados sobre estos aspectos).	
EN27	GRI/PG	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se reclama al final de su vida útil.	No Aplica dado que la organización es una institución financiera que ofrece servicios.	
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 al capítulo Medio Ambiente, principales indicadores de desempeño medio ambiental, página 68.	
Aspecto: general				
EN30	GRI/PG	Total monto invertido en temas ambientales.	0	\$ 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).



# Indicadores de desempeño social: prácticas laborales

			Aspecto: empleo	
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
LA1	GRI/PG	Desglose del total de trabajadores por género, edad y región.	Referirse al capítulo Perfil Institucional, página 21, y al capítulo Recursos Humanos, gráfico, página 54.	
		Desglose de colaboradores por tipo de contrato		
		Contrato Fijo	473	486
		Contrato Temporal	22	7
		Contrato por Horas	0	0
LA2	GRI/PG	Índice de rotación anual.	Referirse al capítulo Recurso Humano, principales indicadores Recursos Humanos, página 53.	
LA3	GRI/PG	Total inversión en beneficios sociales a colaboradores/total salarios y beneficios colaboradores.	23%	24%
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	100% de colaboradores con contrato fijo
LA5	GRI/PG	Periodo(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.	
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 al capítulo Recurso Humano para detalles sobre los avances en el Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo, pág. 52.	50% Referirse al capítulo Recurso Humano para detalles sobre los avances en el Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo.
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 al capítulo Recurso Humano, principales indicadores Recursos Humanos, página 53.	
		Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborales al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización).	1.32%	0.83%
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 al capítulo Recurso Humano, enfoque de gestión y actividades realizadas, página 53.	
LA9	GRI/PG	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con la Asociación de Empleados.	Referirse al capítulo Recurso Humano, enfoque de gestión y actividades realizadas, página 52.	
Aspecto: formación y educación				
LA10	GRI/PG	Horas de capacitación promedio por empleado nivel A	24	28
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel B	32	22
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel C	17	35
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel D	19	39
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel E	42	72
		Horas de capacitación promedio por empleado nivel F	36	35
		Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	Referirse al capítulo Recurso Humano, principales indicadores recursos humanos, página 53.	
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.	Mutualista Pichincha cuenta con un fondo de jubilación y cesantía lo que apoya definitivamente a sus empleados al momento de finalizar sus carreras o retirarse de la institución. Adicionalmente, a través del área de recursos humanos se mantiene contacto permanente con la asociación de jubilados de Mutualista Pichincha.	Luego de un análisis se decidió que por el momento la organización no implementará otras actividades relacionadas con este aspecto.
LA12	GRI/PG	# de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño/total de colaboradores.	Referirse al capítulo Recurso Humano, principales indicadores Recursos Humanos, página 53.	
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	2009	2008
HR1	GRI/PG	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de DDHH.	Siguiendo las recomendaciones del Suplemento para el Sector Financiero, Mutualista Pichincha está en el proceso de analizar y tomar decisiones sobre qué tipo de requerimientos sobre DDHH debería incluir en sus acuerdos de crédito, tomando en cuenta que la gran mayoría de sus clientes son personas naturales que han recibido financiamiento para la adquisición de vivienda. En el año 2010 la organización concluirá el análisis y tomará las decisiones pertinentes.	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.
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 al capítulo Proveedores, principales indicadores proveedores, página 57.	
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.	En este año la organización buscó la mejor forma de profundizar en los colaboradores las prácticas y respeto a los DDHH, definiendo la contratación de una empresa especializada en charlas sobre los principios universales de DDHH. El 2010 se realizarán charlas de reflexión, apoyadas con videos específicos por cada uno de los principios universales establecidos en la Declaración Universal de DDHH de Naciones Unidas.	Referirse capítulo Recurso Humano.
Aspecto: no discriminación				
HR4	GRI/PG	Número total de incidentes de discriminación.	ninguno	ninguno
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.	ninguna	ninguna
Aspecto: explotación infantil				
HR6	GRI/PG	# de denuncias recibidas sobre riesgos y/o violación trabajo infantil.	ninguna	ninguna
Aspecto: trabajo coercitivo				
HR7	GRI/PG	# de denuncias recibidas sobre riesgos y/o violación trabajo forzoso.	ninguna	ninguna
Aspecto: prácticas de seguridad				
HR8	GRI/PG	# de horas de formación de DDHH de los guardias de seguridad.	El 50% de los guardias de seguridad recibieron una charla de 3 horas sobre DDHH.	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, mas sí en otros aspectos. Se han comprometido a capacitarlos en DDHH en el año 2009.
Aspecto: derechos de los indígenas				
HR9	GRI/PG	# total de incidentes relacionados con violación a los derechos de los indígenas.	ninguno	ninguno

# Indicadores de desempeño social: sociedad

Aspecto: comunidad				
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
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.	No contamos al momento con una metodología para evaluar los riesgos de nuestras operaciones en las zonas de influencia de nuestros proyectos de construcción. Hemos decidido contratar, en este año 2010, una consultoría en arquitectura sustentable la cual nos dará recomendaciones precisas y una metodología que nos permita contar con una herramienta para este efecto, en el mediano plazo.	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 donde 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.
FS13	GRI/FSSS	Puntos de acceso en áreas donde se concentra población de estratos económicos bajos o con baja población, por tipo.	La organización no cuenta con oficinas o puntos de atención ubicados en zonas de baja población o económicamente desventajadas; sin embargo, su programa de vivienda social, con su producto Casa Lista, es ofrecido en recintos rurales y urbano marginales de las provincia de Santa Elena y Galápagos, a donde llega la organización a construir la casa adquirida.	
FS14	GRI/FSSS	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros de la población discapacitada / vulnerables.	Al momento la organización no ha realizado esfuerzos relacionados con los productos; sin embargo, ha incluido un ascensor para sillas de ruedas en la oficina matriz para facilitar el acceso a nuestras salas de capacitación, las cuales prestamos durante el 2008 para que se realicen talleres y cursos para personas con capacidades diferentes.	
Aspecto: corrupción				
S02	GRI/PG	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Al momento no disponemos de una herramienta específica para evaluar estos riesgos. Hemos estado investigando la mejor forma de hacerlo, intentamos implementar un proyecto de percepciones de riesgos de corrupción, basada en una metodología y experiencia colombiana; sin embargo, nos encontramos con problemas metodológicos que impidieron su implementación. Por el momento seguiremos con todos los controles y políticas establecidas en los Manuales de Riesgo Operativo, Código de Ética, Manual de Lavado de Activos, etc. pero seguiremos investigando la posibilidad de implementar herramientas adicionales y específicas para su aplicación en un mediano plazo.	Luego de concluir la Matriz de Riesgo Operativo, se vió 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.
S03	GRI/PG	# de colaboradores que conocen el Código de Ética y Reglamento Interno/Total colaboradores.	100% en este año se realizaron evaluaciones de conocimiento de estos 2 documentos, ver capítulo Perfil Institucional para ver los resultados.	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.
S04	GRI/PG	# de casos encontrados en actos irregulares/ corrupción a través de informes de auditoría.	0	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.
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 al Capítulo Sociedad, enfoque de gestión, página 64.	
S06	GRI/PG	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: comportamiento y competencia desleal				
SO7	GRI	# de casos encontrados en contra del libre mercado y/o competencia desleal.	0	0
Aspecto: cumplimiento normativo				
SO8	GRI/PG	Valor total pagado en multas y/o sanciones por incumplimientos leyes/total de ingresos en el año.	0	0

Indicadores de desempeño: impacto de los productos y servicios

Enfoque de gestión				
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
FS1	GRI/FSSS	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos que aplican a las líneas de negocio.	Referirse Capítulo Clientes y Asociados, enfoque de gestión, páginas 32-33.	Estos indicadores fueron analizados en el 2009, luego de la publicación oficial del nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros del GRI.
FS2	GRI/FSSS	Procedimientos que permitan evaluar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		
FS3	GRI/FSSS	Procedimientos para monitorear que los clientes cumplan con los requerimientos ambientales y sociales.		
FS4	GRI/FSSS	Procedimientos para mejorar las competencias de los colaboradores responsables de implementar las políticas y procedimientos sobre riesgos ambientales y sociales.		
FS5	GRI/FSSS	Interacciones con clientes/inversionistas/empresas-socias sobre riesgos y oportunidades ambientales y sociales.		
Aspecto: cartera de productos				
FS6	GRI/FSSS	Desglose de la cartera de productos por región y sector.	Referirse al Capítulo Perfil Institucional, páginas 19-20.	Estos indicadores fueron analizados en el 2009, luego de la publicación oficial del nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros del GRI.
FS7	GRI/FSSS	Valor monetario de productos y servicios con un beneficio social específico.	Referirse al Capítulo Clientes y Asociados: Negocio Inmobiliario, principales indicadores de producto con beneficio social, página 43; y Negocio Financiero, principales indicadores productos con beneficio social, página 40.	
FS8	GRI/FSSS	Valor monetario de productos y servicios con un beneficio ambiental específico.	Referirse al Capítulo Clientes y Asociados, Negocio Inmobiliario, principales indicadores productos con beneficio ambiental, página 43.	
Aspecto: auditorías				
FS9	GRI/FSSS	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales; así como, los procedimientos para detectar estos riesgos.	Como se especifica en el enfoque de gestión, en el capítulo Clientes y Asociados, la organización inició el proceso de aprendizaje y profundización sobre los riesgos ambientales y sociales, por ello aún no cuenta con políticas, ni procedimientos, por lo tanto tampoco auditorías relacionadas.	Estos indicadores fueron analizados en el 2009, luego de la publicación oficial del nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros del GRI.
Aspecto: propiedad de activos				
FS10	GRI/FSSS	Porcentaje y número de empresas que son parte del portafolio de la organización, con las que se ha interactuado por temas ambientales y sociales.	No aplica a la Mutualista Pichincha por tratarse de una institución financiera que atiende mayoritariamente a personas naturales.	Estos indicadores fueron analizados en el 2009, luego de la publicación oficial del nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros del GRI.
FS11	GRI/FSSS	Porcentaje de activos de cartera que han sido sometidos a un análisis ambiental y social, siendo los resultados negativos o positivos.		
FS12	GRI/FSSS	Políticas de votación aplicadas a temas ambientales y sociales, sobre los cuales la organización tiene el derecho a voto o a asesorar.		

# Indicadores de desempeño social: responsabilidad sobre los productos

Enfoque de gestión				
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008
FS15	GRI/FSSS	Política para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros.	Referirse al capítulo Clientes y Asociados, enfoque de gestión, página 32.	Estos indicadores fueron analizados en el 2009, luego de la publicación oficial del nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros del GRI.
Aspecto: salud y seguridad del cliente.				
Productos financieros				
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 y cumplido con todas las prácticas y políticas de mantener informado al cliente de los riesgos y las seguridades que debe tener sobre la tarjeta de débito y tarjeta de crédito. Adicionalmente en este año, se han evaluado, en base a la bitácora de la política de responsabilidad de productos, 6 de 15 de los productos financieros, cumpliendo en promedio un 65% de las recomendaciones establecidas.	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.
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 y Asociados, acápite Servicio al Cliente, principales indicadores de reclamos por productos y/u ofertas publicitarias, página 49.	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápite 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 este año, 11 de los 29 proyectos en venta se evaluaron bajo la bitácora de la política de responsabilidad de productos, cumpliendo en promedio un 77% de las recomendaciones establecidas.	En la nueva política de Responsabilidad sobre Productos publicada en 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.
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 y Asociados, acápite Servicio al Cliente, principales indicadores de reclamos por productos y/u ofertas publicitarias, página 49.	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápite 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 las políticas y regulaciones sobre transparencia de información al cliente. Adicionalmente, en este año se han evaluado, de acuerdo a la bitácora de la política de responsabilidad de productos, 6 de los 15 productos financieros, alcanzando un cumplimiento del 86% de las recomendaciones establecidas.	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.
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 y Asociados, acápite Servicio al Cliente, principales indicadores de reclamos por productos y/u ofertas publicitarias, página 49.	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados, acápite Nuestro Servicio al Cliente.

Indicadores de desempeño social: responsabilidad sobre los productos					
Enfoque de gestión					
Cód. G3	Aplica a:	Indicadores	2009	2008	
FS16	GRI/FS55	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario.	Durante el 2009 se dieron unos primeros pasos a través de un programa de radio piloto; gracias al éxito de este piloto, este año se realizarán 25 programas, también en radio, enfocados en capacitar a los oyentes sobre el manejo financiero del hogar.	Estos indicadores fueron analizados en el 2009, luego de la publicación oficial del nuevo Suplemento para el Sector de Servicios Financieros del GRI.	
Productos inmobiliarios					
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 este año 11 de los 29 proyectos en venta se evaluaron bajo la bitácora de la política de responsabilidad de productos cumpliendo en promedio un 93% de las recomendaciones establecidas.	En la nueva política de Responsabilidad sobre Productos publicada en 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.	
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 y Asociados, acápite Servicio al Cliente, principales indicadores de reclamos por productos y/u ofertas publicitarias, página 49.	Referirse al Capítulo Clientes y Asociados, acápite Servicio al Cliente.	
PR5	GRI	Índice de satisfacción de clientes.	Referirse al Capítulo Clientes y Asociados, acápite Servicio al Cliente, página 44.	Referirse al Capítulo Clientes y Asociados, acápite 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 2009 se continuó con la sensibilización en el personal involucrado en actividades de marketing respecto al uso de “políticas de comunicaciones de marketing” como herramienta de trabajo. Se detectó la necesidad de reforzar el conocimiento al respecto con capacitación y que se tiene programado implementar en el 2010. Adicionalmente, en base a la bitácora de la política de responsabilidad de productos, se evaluaron 6 de los 15 productos financieros, cumpliendo en promedio en un 84% de las recomendaciones establecidas.	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 Chambert of Commerce (ICC) las políticas corresponden a la traducción, interpretación y modificación considerada adecuada para nuestro medio.	
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 resultados de dichos incidentes.	Referirse al Capítulo Clientes y Asociados, acápite Servicio al Cliente, principales indicadores de reclamos por productos y/u ofertas publicitarias, página 49.	Referirse al Capítulo Clientes/Asociados: Nuestro Servicio al Cliente.	
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. De acuerdo a la bitácora de la política de la responsabilidad de productos, 6 de los 15 productos financieros evaluados, cumplen el 100% con las recomendaciones establecidas.	No se ha registrado ningún reclamo de este tipo.	
Aspecto: cumplimiento normativo					
PR9	GRI	Costa 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 ha registrado 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.				
FS55	Suplemento del Sector de Servicios Financieros.				





# horiiii2



# 9

PANECONS

# La energía más limpia es aquella que no se consume

## Principales resultados 2009

20,000 m2 de paneles  
exportados a Cuba y  
Nassau

138,000 m2 Vendidos

### Naturaleza Legal y Gobierno Corporativo:

PANELES Y CONSTRUCCIONES PANECONS S.A. es una empresa ecuatoriana constituida en abril del 2005, por las empresas Mutualista Pichincha y M2 Panamá Inc.<sup>28</sup>, siendo su principal actividad la producción industrial en serie de paneles destinados a la construcción, bajo la tecnología y sistema constructivo EMMEDUE<sup>29</sup>. Opera bajo el control de la Superintendencia de Compañías, y su sede principal es la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

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

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

El Directorio está conformado por el Presidente y dos miembros, se reúne al menos 1 vez al mes y sus principales funciones son nombrar al Gerente General, fijar las remuneraciones de sus miembros, del Gerente General y de los Comisarios, y, velar por la buena marcha de la compañía. Ningún miembro del Directorio ocupa algún cargo ejecutivo y perciben honorarios (dietas) por sesión asistida; por su lado, el Gerente General y todos los colaboradores, perciben un componente variable adicional que está vinculado a los resultados de la empresa.

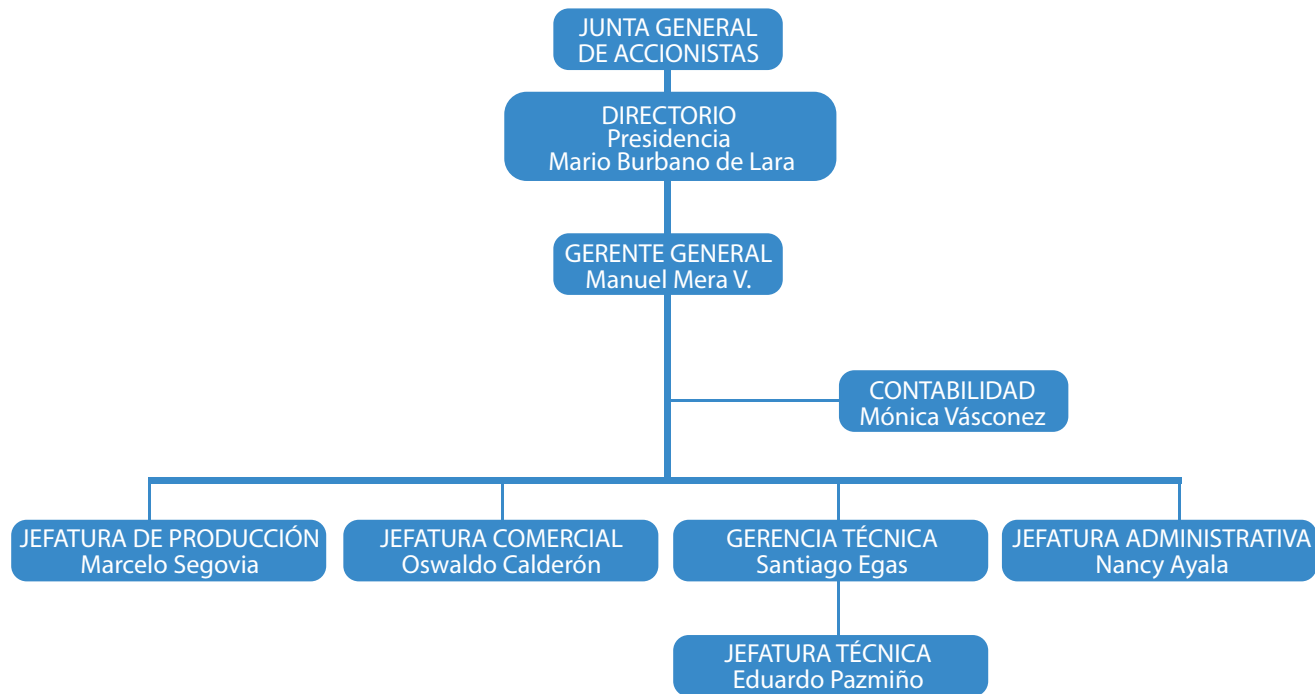
### Directorio

Mario Burbano de Lara	Presidente del Directorio (desde marzo 2009)
Javier Pallares	Director Principal
Angelo Candiracci ó Luis Ponce P. en calidad de representante de Angelo Candiracci	Director Principal
Patricio Bueno	Director Alterno
Rafael Vélez M.	Director Alterno

28. Mutualista Pichincha aporta con el 70% del capital y M2 Panamá Inc. con el 30%.

29. Visite la página web: <http://www.mdue.it/es/1/home.html>

## Estructura organizacional



### Visión

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

### Misión

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

### Mercado objetivo, productos y servicios:

PANECONS S.A. produce y comercializa el sistema EMMEDUE (M2) bajo la marca **HORMI2**<sup>30</sup>. Esta patente italiana es líder en la innovación tecnológica para la construcción y se ha difundido desde hace casi 30 años en los 5 continentes, con más de 52 plantas de producción alrededor del mundo, en más de 25 países.

30. Ver la página web: [www.hormi2.com](http://www.hormi2.com)

El sistema se basa en la producción de paneles conformados sobre Poliestireno Expandido (EPS) de alta densidad, especial para construcción por su característica auto extingible, cuyo espesor es variable desde 40mm, en adelante. El EPS cumple funciones de aislante térmico y acústico, siendo esta propiedad una de las más importantes en la actualidad para cualquier tipo de construcción.

La placa de EPS está recubierta por dos mallas de acero galvanizado de alta resistencia y estas mallas se unen entre sí por conectores que aseguran una perfecta formación tridimensional del panel. Todos los elementos son electro-soldados. El panel puede tener una longitud variable, dependiendo de la necesidad del proyecto.

Una vez en la obra, los paneles son ubicados para formar las paredes, las losas de cubierta y de entre pisos, las escaleras y cualquier otra parte de la estructura de la vivienda. Luego de colocados se impregnan las dos superficies del panel con hormigón lo cual permite obtener finalmente una construcción integral de hormigón armado.

**750,000m<sup>2</sup>**  
*de paneles  
utilizados en  
construcciones  
en el Ecuador*

Las aplicaciones de este sistema pueden ser múltiples, partiendo de viviendas de un solo piso en adelante, edificios de hasta 5 pisos cuando es usado en forma estructural integral, y, o edificaciones de gran altura en las que el sistema forma parte de las tabiquerías. Centros comerciales, escuelas, centros médicos, iglesias, piscinas, bodegas o naves industriales y cualquier tipo de proyecto constructivo son susceptibles de usar

el producto. La rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construcción son notorias y se van imponiendo en todos los lugares donde este sistema se produce y comercializa.

PANECONS cuenta con una planta de producción en la ciudad de Latacunga en Ecuador y para los primeros meses del 2010 entrará en operación una nueva planta, adicional, en Callao, Perú. Las dos plantas tienen una tecnología de punta en todos sus procesos productivos, los mismos que son ejecutados según normas europeas de producción del sistema constructivo EMMEDUE.

Con este sistema se han construido alrededor de 750,000 m<sup>2</sup> en el Ecuador y se han exportado 65,000 m<sup>2</sup> a países como Cuba, Bahamas, Colombia y Perú. Se han construido más de 2,200 viviendas en diferentes proyectos.

### Certificaciones:

· Los productos de PANECONS S.A. cuentan con los siguientes certificados y/o ensayos realizados al sistema **HORMI2**:

· Certificado de idoneidad estructural otorgado por el Centro de Investigación de la vivienda de la Escuela Politécnica Nacional.

· Ensayo a vibración Forzada realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

· Certificación de Servicio en Perú (en trámite).

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

### Logros alcanzados

Durante el 2009 se cristalizó el ingreso del Grupo peruano ACP al accionariado de PANECONS S.A., cumpliendo así la meta proyectada por parte de todos los socios de internacionalizar el capital. Conjuntamente con Vivencia, empresa de desarrollo de proyectos inmobiliarios del Grupo ACP, se iniciaron las gestiones para la construcción de la planta para fabricar los paneles modulares preparados bajo el sistema M2. Se proyecta que la planta, ubicada en el Callao, Perú, iniciará la producción en junio 2010, alcanzando los 90,000 m<sup>2</sup> de paneles durante el año.

Adicionalmente a la expansión de PANECONS, también se alcanzaron nuevos logros en el campo de la tecnología, como el que se obtuvo en la prueba de simulación sísmica realizada en la Pontificia Universidad Católica de Perú, en donde la probeta a escala natural obtuvo una aceleración de 1.36G sin sufrir prácticamente ningún daño. Una aceleración de esa magnitud equivale a un sismo grado 8 en la escala de Richter. Este es un nuevo record mundial para una estructura del sistema M2, ya que el anterior se obtuvo en Italia en el 2008 con una aceleración de 1.2G. Dicha prueba es fundamental en el proceso de homologación que los gobiernos exigen a los sistemas constructivos no convencionales.

Finalmente, los técnicos de PANECONS proveeron soporte para el sistema M2 a nivel mundial en los campos del montaje de plantas y realización de proyectos, lo cual ha sido sumamente satisfactorio.

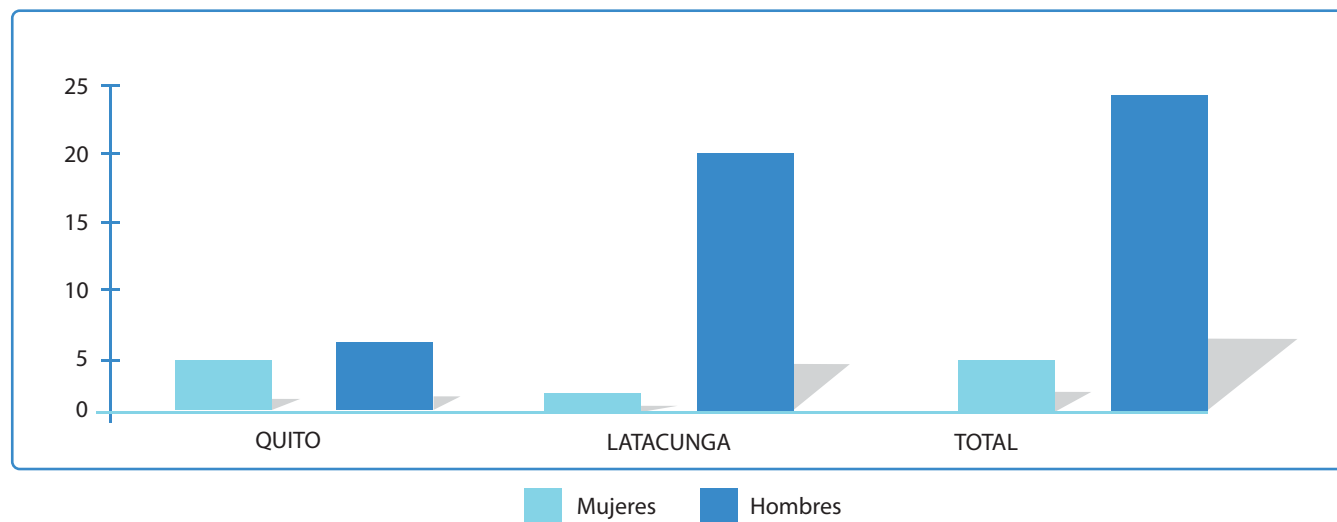


## 2. Principales cifras e indicadores 2009<sup>31</sup>

PANECONS	2008	2009
<b>En miles de US\$</b>		
Activo	2,436	6,019
Pasivo	663	2,948
Patrimonio	1,773	3,071
<b>En mts.2</b>		
Producción	186,109	140,219.86
Ventas totales	178,795	138,357
Exportaciones	26,235	20,000



### Total colaboradores composición por género y ciudad



31. En el Anexo 2 se presentan los Estados Financieros Consolidados de Mutualista Pichincha y Subsidiaria

## Empresa socialmente responsable

PANECONS S.A. se alinea, desde su especialidad, a todas las prácticas socialmente responsables emprendidas y promovidas por su socio principal Mutualista Pichincha. Nuestro enfoque es principalmente hacia revolucionar el sector de la construcción, ofreciendo productos que permitan procesos constructivos más eficientes, seguros y ambientalmente respetuosos.

Los paneles de EPS son:

**Seguros:** no despiden sustancias tóxicas o nocivas. No contienen clorofluorocarburos (CFC) ni hidroclorofluorocarburos (HCFC). Además, no conteniendo material orgánico, inhibe el crecimiento de microorganismos y mufas. Las características mecánicas y térmicas están abastecidas para la completa y vital duración de la construcción según la región donde se edifique. No sufre daños permanentes si se expone a vapor o humedad.

**Reciclables:** durante su producción se producen mínimas cantidades de desechos los mismos que son reciclados en la misma planta de producción.

**No Tóxicos:** no provoca daños para la salud de quien lo produce o instala.

**Autoextinguible:** el EPS utilizado es de tipo autoextinguible, es decir, una vez eliminada la causa de detonación, el material no produce llamas ni tampoco continúa a quemar.

Adicionalmente, las construcciones realizadas con HORMI2 tienen características que permiten un mejor confort y calidad de vida, en armonía y respeto con el medio ambiente.

**Sismoresistentes:** han sido probadas en simulaciones de terremotos de más de 8 grados en la escala de Richter.

**Temperatura:** es un aislante térmico manteniendo las temperaturas confortables y estables al interior de la vivienda, independientemente del clima exterior.

**Seguridad:** en caso de incendios es más resistente a la exposición directa al fuego.

**Ruido:** aísla el sonido ya que contiene un material que absorbe frecuencias altas, medias y bajas.

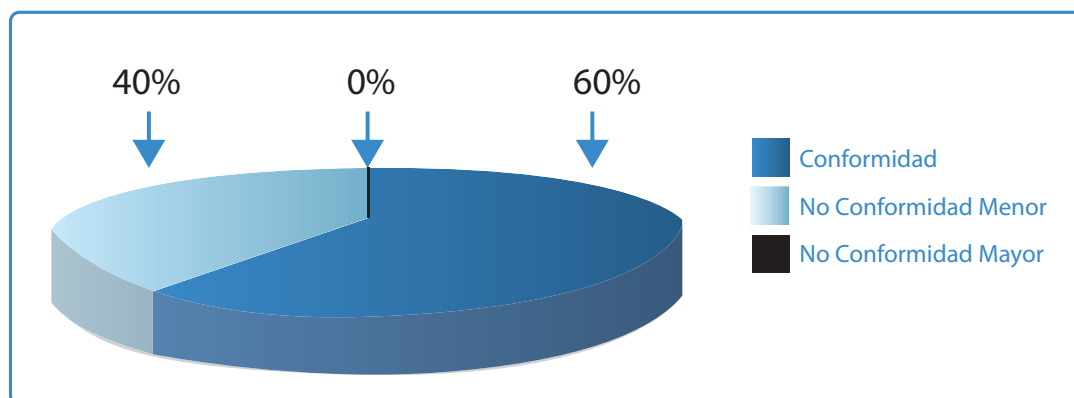
Es importante resaltar que las edificaciones deben ser evaluadas en su ciclo de vida completo; el costo ambiental de producir el poliestireno expandido es mínimo en relación a la cantidad de energía que se ahorra durante la vida completa de la construcción correctamente aislada con los paneles HORMI2. Se calcula que las características térmicas del producto permiten el ahorro de hasta un 80% de energía a lo largo de vida de la edificación<sup>32</sup>.

Adicional a contar con un producto que combate el cambio climático, nuestra planta de producción cumple con todos los requisitos y certificaciones ambientales requeridas por ley. En el 2007 contratamos una auditoría ambiental con Natura Inc., la cual incluyó un plan de acción para corregir ciertas inconformidades menores detectadas. Al momento todas las recomendaciones de la auditoría ambiental han sido ejecutadas.



32. Tomado de <http://www.mdue.it/es/3/impacto-ambiental.html>. En los EEUU se calcula que los edificios consumen 72% de la electricidad del país y que estas estructuras generan casi 40% de los gases efectos invernadero derivados del uso de la electricidad y emiten más carbono que los autos (Revista Newsweek, en español, vol. 14, No. 22, 31 de Mayo 2010, artículo Gigantes verdes, páginas 32-33)

## Resultados auditoría ambiental Panecons



### C = Conformidad

Significa que se han realizado y cumplido aspectos de desempeño y/o de Gestión Ambiental en relación con el marco legal y otras normas aplicables.

### NC- = No conformidad Menor

Representa aspectos de desempeño y/o de Gestión Ambiental no desarrollados, mal desarrollados o no ajustados, pero que no ponen en riesgo inmediato la operación de la planta industrial frente al marco legal y otros requisitos aplicables y a la preocupación ambiental creciente del ámbito local.

### NC+ = No conformidad Mayor

Representa aspectos de desempeño y/o de Gestión Ambiental no desarrollados, mal desarrollados o no realizados y que ponen en riesgo la operación de la planta industrial frente al marco legal y otros aplicables y a la preocupación ambiental creciente local y regional.

Por otro lado, siguiendo con las prácticas de Mutualista Pichincha, presentamos a continuación nuestras primeras mediciones de desempeño sostenible, en base a la Guía G3 del Global Reporting Initiative, para el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del 2009.

Nuestro objetivo es sistematizar y mantener estas mediciones, para evaluar constantemente nuestro desempeño económico, ambiental y social. Pese a ser una empresa pequeña y de reciente creación, estamos convencidos que este esfuerzo de transparencia y comunicación redundará en un mayor conocimiento y entendimiento de nuestra actividad por parte de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y socios, todos ellos claves en el desempeño y éxito de nuestra organización.

Indicadores de desempeño económico		
Aspecto: desempeño económico		
Cód. G3	Indicadores	2009
EC1	Valor económico generado y distribuido (en USD)	
	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones (en USD).	2,293,390.00
	Total inversiones en la comunidad (en USD).	0.00
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado (en USD).	10,379.58
	Total pagos a proveedores de capital (en USD).	0.00
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados (en USD).	364,795.87
	Total valor económico retenido (en USD).	-190,012.00
	Total ingresos (en USD).	2,478,553
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático.	La oferta de productos HORMI2 para la construcción es una alternativa excelente para combatir el cambio climático pues por sus características se disminuye la utilización de aire acondicionado y calefacción, ahorrando hasta un 80% de energía en la vida útil del edificio (tomado de la página web de emmedue que es la patente italiana <a href="http://mdue.it/es/3/impacto-ambiental.html">http://mdue.it/es/3/impacto-ambiental.html</a> ).
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	La empresa ofrece todos los beneficios de ley a sus colaboradores. No cuenta con programas adicionales como fondos de jubilación.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	ninguna
Aspecto: presencia en el mercado		
EC5	Relación salario mínimo de Panecons sobre Salario Mínimo Unificado País (1).	113.78%
EC6	Total compras a proveedores nacionales/total compras proveedores	65.81%
EC7	# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan / total colaboradores.	97%
Aspecto: impactos económicos indirectos		
EC8	Monto total de Inversiones para Beneficio Público y detalle de las mismas.	USD 2,500 para dispensario médico de la Municipalidad de Chunchi.
EC9	Impactos económicos indirectos.	La implantación de este nuevo sistema constructivo en Ecuador ha requerido la capacitación de los técnicos, profesionales y obreros de la construcción, para lo cual la empresa ha impartido talleres de capacitación y la entrega de los certificados correspondientes.
(1) Los salarios mínimos reportados no incluyen los beneficios adicionales que perciben los colaboradores.		

Indicadores de desempeño ambiental				
Aspecto: materiales				
Cód. G3	Indicadores	2009		
		Acero Kg.	Poliestireno Kg.	mmbtu de GLP.
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	457,948	152,100	1,236.6
EN2	% de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Se ha utilizado 12.880 Kg de poliestireno reciclado que equivale al 8,5% del total de material utilizado durante el año.		
Aspecto: energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	1,236.6 mmbtu de GLP		
	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias			
EN4	Total consumo de energía en Kw por m2 de producción de paneles.	0.87		
	Total gastado en USD en consumo de energía.	13,200.96		
	Total gastado en USD en energía por m2 de producción de paneles.	0.09		
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia sobre el total de consumo (variación porcentual de lo gastado en el 2008 y 2009).	29.53%		
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.	Nuestro principal producto es ambientalmente amigable como ha sido explicitado.		
	Total kilómetros recorridos por viajes de negocios.	240,313.00		
EN7	Total kilómetros recorridos por movilizaciones laborales de los colaboradores (corresponde a traslados en automóviles de propiedad de la organización).	62,983.33		
	Total MMbtu de GLP utilizados para generación de vapor.	1,236.60		
	Total kilómetros recorridos por transporte de producto final para entrega a clientes.	40,716.00		
Aspecto: agua				
EN8	Total consumo de m3 de agua por m2 de producción.	0.02		
EN9	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua.	Se utiliza agua de pozo (55 mt de profundidad) para la generación de vapor y el resto es agua de la red pública para consumo doméstico. De la auditoría ambiental realizada por la empresa Natura Inc.en el año 2008, se desprende que en relación a las aguas residuales no existe ninguna que sea no doméstica y que por lo tanto no existe necesidad de un sistema de tratamiento de aguas.		
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			



# Indicadores de desempeño ambiental

## Aspecto: biodiversidad

Cód. G3	Indicadores	2009
EN11	Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos.	Estos indicadores no aplican pues la empresa no opera en ningún espacio protegido, como así se desprende de las regulaciones locales y de la Auditoría Ambiental en la que se especifica que la flora y fauna de las zonas de influencia de las actividades de la organización no son representativas para la biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos.	
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.	

## Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero.				
	Toneladas métricas de CO2 emitidas por viajes aéreos de negocios/total colaboradores (incluyen viajes nacionales e internacionales) (1).	0.89			
	Total toneladas métricas de CO2 equivalentes emitidas por generación de vapor para planta por miles de m2 de producción (2)	0.59			
	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por transporte del producto final para entrega a los clientes, por miles de m2 de producto transportado (1).	0.0559			
	Total toneladas métricas de CO2 emitidas por movilizaciones laborales (corresponde a traslados en automóviles de propiedad de la organización ) por colaborador (1).	0.40			
EN17	Otras emisiones de gases de efecto invernadero				
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	Nuestro primer paso es comenzar a medir las emisiones de CO2, luego procederemos a evaluar la necesidad o no de implementar iniciativas para su control y/o reducción.			
EN19 y EN 20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso (mediciones en mg/dNm3).	Las pruebas se realizan una vez al año y a cargo de una empresa externa. Los resultados son los presentados por la empresa externa y todos están por debajo de los valores permitidos y recomendados.			
		CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1).			
		Material Particulado.	Óxidos de Azufre SO2.	Óxidos de Nitrógeno NO y NO2.	Monóxido de Carbono CO.
		10.10	0.00	76.90	0.00
		GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio prueba 1.			
		26.60	132.70	1,428.60	195.60

(1) Los cálculos se han realizado en base a la hoja de cálculo "CO2 Emissions from Business Travel. Version 2.0. June 2006" desarrollada por el World Resources Institute (WRI), disponible en [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org).  
(2) Los cálculos se han realizado en base a World Resources Institute (2008). GHG Protocol Tool for stationary combustion. Version 4.0.

Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto: emisiones vertidos y residuos

Cód. G3	Indicadores		2009	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino.		No aplica pues los procesos que se desarrollan en la planta industrial no generan aguas residuales no domésticas, únicamente generan aguas residuales de origen domésticos (auditoría ambiental).	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			
	Total Kg de desechos de mallas galvanizadas por m2 de producción.	0.0079	Los desechos importantes son los provenientes de las mallas galvanizadas, los mismos que son vendidos a una fundidora de chatarra, para su reutilización.	
	Total Kg de productos reciclados.	Cartón	Poliestireno	
		108.18 kg	12,880 Kg	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		No aplica pues la cantidad de aceite residual generado por la planta industrial es mínimo (informe de auditoría ambiental) y estos son los únicos materiales peligrosos que se utilizan en la planta; adicionalmente los pisos del área de producción de la planta industrial se encuentran impermeabilizados para evitar filtraciones y sin grietas para facilitar su limpieza, impidiendo que puedan afectar a la calidad del suelo y subsuelo de la planta industrial.	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos.		No aplica pues la planta no genera residuos peligrosos.	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua.		No se vierten residuos contaminantes salvo por los servicios higiénicos normales que van a la red pública.	

Aspecto: productos y servicios

EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto.	Como se ha especificado nuestro producto HORMI2 es favorable al medio ambiente por su contribución al ahorro energético, a mejorar la eficiencia del proceso constructivo, a la reducción en generación de desechos y a sus características sísmoresistente y acústicas.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se reclama al final de su vida útil.	No aplica pues no se utiliza ningún material de embalaje para la entrega y transporte de los productos finales.	

Aspecto: cumplimiento normativo

EN28	Monto Total de multas o sanciones por incumplimiento leyes ambientales.	0	
------	---	---	--

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.	Referirse a indicadores EN7 y EN16.	
------	--	-------------------------------------	--

Aspecto: general

EN30	Total monto invertido en temas ambientales.	US\$ 1,223.20 para monitoreo de indicadores y charlas enfocadas a temas ambientales para los colaboradores de la planta.	
------	---	--	--

# Indicadores de desempeño social: prácticas laborales

## Aspecto: empleo

Cód. G3	Indicadores	2009
LA1	Desglose del total de trabajadores por género, edad y región.	Referirse a perfil institucional PANECONS, página 87.
	Desglose de colaboradores por tipo de contrato.	
	Contrato Fijo.	30
	Contrato Temporal.	0
	Contrato por Horas.	0
LA2	Índice de rotación anual	6.67%
LA3	Total inversión en beneficios sociales a colaboradores/total salarios y beneficios colaboradores.	22.9%

## Aspecto: relaciones empresa/colaboradores

LA4	Porcentaje de empleados afiliados a la Asociación de Empleados/total de colaboradores.	No existe ni contrato colectivo ni asociación de empleados.
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación de cambios organizativos.	No existe una política al respecto, sin embargo la Gerencia General tiene una apertura de comunicación hacia todo el personal.

## 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.	El 50% de los que conforman el Comité de Salud y Seguridad en el trabajo, representan a los trabajadores.
LA7	Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización).	3.33%
LA8	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).	0.41%
	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.	Durante el año los colaboradores recibieron capacitación sobre el reglamento interno de seguridad e higiene del trabajo, manual de primeros auxilios, charlas prácticas de seguridad industrial, charlas prácticas de seguridad personal y familiar ante siniestros.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con la Asociación de Empleados.	Se cuenta con el Reglamento Interno de Seguridad e higiene del trabajo debidamente aprobado por el Ministerio del Trabajo.

## Aspecto: formación y educación

LA10	Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores Horas de capacitación promedio anual por colaborador.	1.69%
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.	No se cuenta con ningún programa de esta naturaleza dado que la empresa fue creada hace muy pocos años.
LA12	# de colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño / total de colaboradores.	La política salarial establece un componente variable para todos los colaboradores, relacionado con el cumplimiento de resultados generales. Igualmente, existe una retroalimentación informal a los colaboradores sobre su desempeño, sin embargo, no existe un proceso formal de evaluación de desempeño .

## Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Índice de participación de mujeres en el equipo gerencial	29%
LA14	Ratio de salario básico de hombres con respecto a mujeres, desglosado por categoría profesional.	Al igual que Mutualista Pichincha, se aplica un sistema de valoración de cargos el cual no hace distinción de género para el establecimiento de la remuneración.

## Indicadores de desempeño social: derechos humanos

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento		
COD. G3	INDICADORES	2009
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de DDHH.	No existen acuerdos específicos sobre el tema; sin embargo, los principales proveedores de la empresa (BASF e IDEAL ALAMBREC) son empresas que practican la responsabilidad social empresarial, garantizando prácticas respetuosas a los DDHH.
HR2	Porcentaje de los principales proveedores y contratistas, que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH, y medidas adoptadas como consecuencia.	Los principales proveedores son BASF e Ideal Alambrec. BASF cuenta con reportes públicos de sostenibilidad e Ideal Alambrec fue evaluada por Mutualista Pichincha alcanzando niveles superiores a los mínimos exigidos.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con DDHH relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados entrenados.	No se ha realizado ningún evento en esta línea.
Aspecto: no discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación.	ninguno.
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	# de denuncias recibidas sobre riesgos de obstrucción a la libre asociación y/o contrato colectivo.	ninguna.
Aspecto: explotación infantil		
HR6	# de denuncias recibidas sobre riesgos y/o violación trabajo infantil.	ninguna.
Aspecto: trabajo coercitivo		
HR7	# de denuncias recibidas sobre riesgos y/o violación trabajo forzoso.	ninguna.
Aspecto: prácticas de seguridad		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No aplica pues no contamos con servicio de seguridad.
Aspecto: derechos de los indígenas		
HR9	# total de incidentes relacionados con violación a los derechos de los indígenas.	ninguno.

## Indicadores de desempeño social: sociedad

Aspecto: comunidad		
S01	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.	En la auditoría ambiental realizada a finales del 2007, la empresa NATURA INC realizó un sondeo con los vecinos del lugar, de estos resultados se desprendió la necesidad de tener un mayor contacto con la comunidad de la zona, para el efecto se han realizado visitas guiadas a la fábrica y charlas informativas del proceso de producción.
Aspecto: corrupción		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Contamos con procesos de auditoría interna permanentes para verificación de procedimientos, cuentas, sistemas de control y registro, etc.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	El 100% de los colaboradores conocen y han recibido el Reglamento Interno de Trabajo en el cual se establece claramente los comportamientos éticos exigidos y las sanciones en caso de incumplimiento.
S04	# de casos encontrados en actos irregulares/corrupción a través de informes de auditoría.	Ningún caso encontrado.

Indicadores de desempeño social: sociedad		
Aspecto: política pública		
Cód. G3	Indicadores	2009
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" (acercamiento).	No existe una política específica, sin embargo al igual que Mutualista Pichincha consideramos importante trabajar coordinadamente con el sector público y otros actores, por el bien del país.
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por país.	La empresa no aporta a partidos políticos y prohíbe expresamente en su reglamento interno de trabajo las actividades políticas al interior de la organización.
Aspecto: comportamiento y competencia desleal		
S07	# de casos encontrados en contra del libre mercado y / o competencia desleal.	Ningún caso.
Aspecto: cumplimiento normativo		
S08	Valor total pagado en multas y/o sanciones por incumplimientos leyes/total de ingresos en el año.	0
Indicadores de desempeño social: responsabilidad sobre los productos		
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 entrega formalmente toda la información de uso de los productos, su proceso de construcción, cuidados que debe tener. El manual de construcción está dirigido a orientar al constructor en cada paso del proceso, con detalles escritos y gráficos. Adicionalmente se realizan charlas para la mayor difusión y conocimiento del mismo, el uso de herramientas, disposición del material, criterios de tipo organizativo. Finalmente se realizan visitas a la obra en forma coordinada con el constructor para apoyo en el sitio de trabajo y en sus oficinas si es el caso.
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.	Ninguno.
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.	Somos muy exigentes y cuidadosos en entregar al cliente toda la información que requiere para que tome la decisión con pleno conocimiento. Les entregamos material impreso y en cd donde detallamos todas las características y usos de nuestros productos, nuestra página web igualmente cuenta con información abundante y con un acápite de preguntas y respuestas debidamente actualizada; y por último llevamos a los clientes, antes de que tomen la decisión, a una visita a construcciones en proceso para su cabal conocimiento del producto.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y promoción de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Ninguno.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	No se dispone de ningún estudio específico sobre este aspecto; sin embargo, se mantiene contacto permanente con los clientes para conocer su satisfacción, inquietudes, necesidades, etc.
Aspecto: comunicaciones de marketing		
PR6	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.	El área de mercadeo de Mutualista Pichincha maneja los aspectos de comunicación y marketing, aplicando las mismas políticas de comunicación establecidas para la Mutualista.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Ninguno.
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.	Ninguno.
Aspecto: cumplimiento normativo		
PR9	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 ese sentido.





**G3 Índice de contenidos**  
**Secciones estándares parte I: perfil**

**1. Estrategia y análisis**

Nota: algunas de las razones por las que algunos indicadores no han sido reportados, se encuentran en los cuadros de indicadores de desempeño de Mutualista Pichincha (capítulo 8) y Panecons (capítulo 9)

Código G3 y FSSS	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
1.1	Visión estratégica de la sostenibilidad	Mensaje del Presidente del Directorio	6-7	84
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje del Gerente General	8-9	

**2. Perfil Institucional**

Perfil Institucional	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
2.1	Nombre de la organización	Capítulo 2: Perfil Institucional: Naturaleza legal	15	84
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mercado objetivo, productos y servicios, y cobertura geográfica	18-20	85-86
2.3	Estructura Operativa	Capítulo 2: Perfil Institucional: Estructura organizacional	16	85
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Capítulo 2: Perfil Institucional: Cobertura geográfica	20	84
2.5	Número de países en los que opera	Capítulo 2: Perfil Institucional: Cobertura geográfica	20	86
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Capítulo 2: Perfil Institucional: Naturaleza legal	15	84
2.7	Mercados atendidos	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mercado objetivo, productos y servicios, y cobertura geográfica	18-20	85-86
2.8	Tamaño de la organización	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mercado objetivo, productos y servicios, y cobertura geográfica	18-25	87
2.9	Cambios organizacionales significativos relacionados con tamaño, estructura y propiedad	Capítulo 2: Perfil Institucional: cambios significativos entre el 2008 y 2009	26	No aplica es la primera memoria
2.10	Premios y distinciones recibidas durante el período reportado	Mensaje del Presidente del Directorio	6-7	86

**3. Parámetros de la memoria**

Perfil Institucional	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
3.1	Período cubierto por la información	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad: principios utilizados para garantizar la calidad: periodicidad	12	12
3.2	Fecha de la memoria anterior	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad: alcance y cobertura de la memoria	10	No aplica es la primera memoria
3.3	Ciclo de presentación de la memoria	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad: principios utilizados para garantizar la calidad: periodicidad	12	12
3.4	Punto de contacto	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad: punto de contacto	12	12
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad y Capítulo 2: Perfil Institucional: mejorando el diálogo con los stakeholders	10-12, 26-29	Seguimos los lineamientos de nuestro principal socio, y se decidió en esta primera vez aplicar todas las recomendaciones de la G3, para contar con una línea base.

### 3. Parámetros de la memoria

Perfil Institucional	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
3.6	Cobertura de la Memoria	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad: alcance y cobertura de la memoria	10	10
3.7	Indicar la existencia de limitaciones al alcance de la memoria	No ha existido limitaciones		No ha existido limitaciones
3.8	Reporte sobre Joint Ventures, Subsidiarias, etc.	Capítulo 9: PANECONS: la energía más limpia es aquella que no se consume y Anexo 2	83-97 121-123-130-133	No aplica no tiene subsidiarias
3.9	Técnicas de medición de datos	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad: principios utilizados para garantizar la calidad: precisión	12	12
3.10	Efectos de la reexpresión de información	No aplica pues no ha existido ningún proceso de reexpresión monetaria, la información está presentada en dólares de norteamérica al igual que las memorias anteriores.		
3.11	Cambios significativos con respecto a Memorias de períodos anteriores	Capítulo 1: Marco para la Memoria de Sostenibilidad y Capítulo 2: Perfil Institucional: cambios significativos entre el 2008 y 2009	11,26	No aplica es la primera memoria
3.12	G3 Índice de Contenidos	Capítulo 10: G3 Índice de contenidos	98-110	98-110
3.13	Verificación Externa	Capítulo 11: Informe de verificación de auditoría externa	112-113	112-113

### 4. Gobierno corporativo, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil Institucional	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
4.1	Estructura de Gobierno Corporativo incluyendo comisiones	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.2	El Presidente del Directorio tiene un Cargo Ejecutivo	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.3	Número de Directores independientes y/o no ejecutivos	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.4	Mecanismos establecidos a través de los cuales los accionistas y/o empleados transmiten sus recomendaciones al Directorio	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.6	Procedimientos para conflicto de intereses	Capítulo 2: Perfil Institucional: Ética	17	No cuentan con política explícita, pero siguen los lineamientos del Código de Ética de Mutualista Pichincha
4.7	Proceso establecido para determinar el expertise de los miembros del directorio en aspectos de sostenibilidad	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.8	Declaración de misión y valores	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	17	85
4.9	Procedimientos del mayor órgano directivo para realizar seguimientos a los ámbitos de la sostenibilidad	El Directorio a través de la Gerencia General está debidamente informado de los avances en materia de sostenibilidad	15	Misma política que Mutualista, a través del Gerente General el Directorio está informado de todos los aspectos.

4. Gobierno corporativo, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil Institucional	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
4.10	Procedimientos para la evaluación del Directorio particularmente en temas relacionados con sostenibilidad	Capítulo 2: Perfil Institucional: Gobierno Corporativo	15	84
4.11	Explicación de cómo se aplica el principio de precaución	La política medio ambiental incluye el principio de prevención/precaución. No se desarrolló una matriz para evaluar riesgos ambientales y sociales, como así nos habíamos planteado el año pasado, pues se va a contratar una consultoría especializada para certificaciones ambientales de acuerdo a estándares como LEEDS o BREEAM, y esta consultoría topará estos temas. Adicionalmente contamos con una Gerencia de Riesgos, ver informe de Riesgos en Anexo 3, página 135		No cuenta con una política explícita al respecto
4.12	Programas sociales, ambientales o económicos desarrollados externamente	Capítulo 6: Sociedad: construimos asociaciones solidarias	59-64	No cuenta con programas de esta naturaleza
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización	AIFE: Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador, ANME: Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador, APIVE: Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda en el Ecuador, ODEMA: Organización de Entidades Mutuales de las Américas, UNIAPRAVI: Unión Interamericana para la Vivienda, GRI OS: Global reporting initiative organisational stakeholder, IRSE: Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, UNEP-FI: Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente: miembro observador		Afiliada a la Cámara de industriales de Cotopaxi
4.14	Lista de stakeholders	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mejorando el diálogo con los stakeholders	26-29	Sus principales stakeholders son: los accionistas, clientes, colaboradores y proveedores. Con cada grupo se mantiene relaciones de comunicación abierta y transparente. Este primer esfuerzo intenta reforzar estas relaciones.
4.15	Bases para la identificación y selección de grupos de interés	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mejorando el diálogo con los stakeholders	26-29	
4.16	Enfoque adoptado para la inclusión de stakeholders	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mejorando el diálogo con los stakeholders	26-29	
4.17	Principales aspectos y preocupaciones de los stakeholders	Capítulo 2: Perfil Institucional: Mejorando el diálogo con los stakeholders	26-29	

Secciones estándares parte II: Enfoque gerencial (disclosure on managements approachs)

Enfoque gerencial	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
EC	Dimensión económica	Capítulo 3: Clientes y Asociados: introducción y sección 1: Mutualista Pichincha: gestión escrupulosa y eficiente de los recursos que nos confían nuestros clientes	32-35	88
EN	Dimensión ambiental	Capítulo 7: Medio Ambiente: construimos pensando en el mañana	67-69	88
LA	Dimensión Social: Prácticas Laborales	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable	52-54	88
HR	Dimensión Social: Derechos Humanos	Capítulo 2: Perfil institucional: ¿Tienes un sueño?, Construyámoslo: derechos humanos	18	88
SO	Dimensión Social: Sociedad	Capítulo 6: Sociedad: construimos asociaciones solidarias	59-64	88
FS	Suplemento Sector Financiero: Impacto de los productos y servicios	Capítulo 3: Clientes y Asociados: introducción y sección 2: Negocio Financiero, Negocio Inmobiliario y Servicio al Cliente	32-33,36-49	No aplica
PR	Responsabilidad sobre productos	Capítulo 3: Clientes y Asociados: introducción y sección 2: Negocio Financiero, Negocio Inmobiliario y Servicio al Cliente	32-33,36-49	88

Secciones estándares parte III: Indicadores de desempeño

Económicos

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
EC1	Valor económico generado y distribuido	Capítulo 3: sección 1: Mutualista Pichincha: gestión escrupulosa y eficiente de los recursos que nos confían nuestros clientes	34-35	90
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Económico	72	90
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Económico	72	90
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Económico	72	90
EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial estándar comparado con el salario mínimo local	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Presencia en el Mercado	72	90
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Presencia en el Mercado	72	90
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos extraídos de la comunidad local	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Presencia en el Mercado	72	90
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados para el beneficio público	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Impactos económicos indirectos	72	90
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Impactos económicos indirectos	72	90

Ambientales

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	91
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: materiales	73	91
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: energía	73	91
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	91
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: energía	73	91



Ambientales

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios con eficiencia energética o basados en energía renovables	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: energía	73	91
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: energía	73	91
EN8	Captación total de agua por fuentes	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	91
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: agua	73	91
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: agua	73	91
EN11	Descripción de terrenos adyacentes ubicados dentro de espacios naturales protegidos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: biodiversidad	74	92
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: biodiversidad	74	92
EN13	Superficie de hábitats protegidos o restaurados	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: biodiversidad	74	92
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: biodiversidad	74	92
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: biodiversidad	74	92
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. Para las instituciones financieras el principal rubro es calcular los gases efecto invernadero (ghg) de los viajes que realizan por cuenta de la compañía, así como los realizados por utilización de courier	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	92
EN17	Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	92
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	74	92

## Ambientales

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	74	92
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	74	92
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	74	93
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. Para el sector financiero los principales residuos son el papel y los desperdicios de productos IT	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	93
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	74	93
EN24	Peso de los residuos transportados, importados o exportados o tratados que se estiman peligrosos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	75	93
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: emisiones, vertidos y residuos	75	93
EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales y el grado de reducción del impacto	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: productos y servicios	75	93
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje que se reclama al final de su vida útil	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: productos y servicios	75	93
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: cumplimiento normativo	75	93
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos, materiales, incluidos los del personal.	Capítulo 7: Medio Ambiente: colaboradores cada vez más conscientes de la necesidad de ahorrar	68	93
EN30	Desglose por tipo del total de gasto e inversiones ambientales	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Ambiental: general	75	93

## Social: prácticas laborales

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
LA1	Desglose del total de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Capítulo 2: Perfil Institucional: número de colaboradores y Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: empleo	21,76	94
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable	53	94
LA3	Beneficios sociales para empleados a tiempo completo, que no se ofrecen a los empleados temporales	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: empleo	76	94
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un contrato colectivo	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: relaciones empresa/colaboradores	76	94
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación de cambios organizativos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: relaciones empresa/colaboradores	76	94
LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en Comités de Salud y Seguridad	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: salud y seguridad en el trabajo	76	94
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, etc. relacionadas con el trabajo	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable y Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: prácticas laborales: salud y seguridad en el trabajo	76	94
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos de enfermedades graves	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable	53	94
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con la Asociación de Empleados	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable	53	94
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por nivel del empleado	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: formación y educación Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable	53,76	94
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	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: formación y educación	76	94
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable	53	94
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, etc.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: diversidad e igualdad de oportunidades	76	94
LA14	Ratio de salario básico de hombres con respecto a mujeres, desglosado por categoría profesional	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Prácticas Laborales: diversidad e igualdad de oportunidades	76	94

## Social: derechos humanos

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Para el sector financiero “acuerdos de negocio” se refiere a los acuerdos de financiamiento lo que incluye los contratos de crédito, de seguros, etc.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: prácticas de inversión y abastecimiento	77	95
HR2	Porcentaje de los principales proveedores y contratistas que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH	Capítulo 3: proveedores	57	95
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con DDHH	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: prácticas de inversión y abastecimiento	77	95
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: no discriminación	77	95
HR5	Actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y contratos colectivos pueden correr riesgos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: libertad de asociación y convenios colectivos	77	95
HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de trabajo infantil	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: explotación infantil	77	95
HR7	Actividades identificadas como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: trabajo coercitivo	77	95
HR8	Porcentaje del personal de seguridad física, que ha sido entrenado en las políticas DDHH	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: prácticas de seguridad	77	95
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Derechos Humanos: derechos de los indígenas	77	95

## Social: sociedad

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de prácticas para evaluar y gestionar los impactos en las comunidades	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Comunidad	78	95
FS13	Puntos de atención en áreas donde se concentra población de estratos económicos bajos o con baja población, por tipo.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Comunidad	78	No aplica a Panecons pues no es una Institución Financiera
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros de la población discapacitada /vulnerables	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Comunidad	78	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Corrupción	78	95
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos de anti-corrupción	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Corrupción	78	95
SO4	Medidas tomadas en respuesta incidentes de corrupción	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Corrupción	78	95
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas	Capítulo 6: Sociedad: construimos asociaciones solidarias	64	96
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Política Pública	78	96
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Competencia Desleal	78	96
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes o regulaciones	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: Sociedad: Competencia Desleal	78	96



### Social: responsabilidad sobre productos

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
FS15	Política para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros	Capítulo 3: Clientes y Asociados: introducción	32-33	No aplica a Panecons pues no es una Institución Financiera
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	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Responsabilidad de productos: salud y seguridad	80	
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.	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Servicio al Cliente	44-49	96
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Responsabilidad de productos: productos y servicios	80	96
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y promoción de los productos	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Servicio al Cliente	44-49	96
FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Responsabilidad de productos: productos y servicios	81	No aplica a Panecons pues no es una Institución Financiera
PR5	Prácticas con respecto a satisfacción del cliente	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Servicio al Cliente	44	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares en comunicaciones de marketing	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Responsabilidad de productos: comunicaciones de marketing	81	96
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones sobre comunicaciones de marketing	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Servicio al Cliente	44-49	96
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados con respecto a la privacidad de la información de clientes	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Responsabilidad de productos: privacidad del cliente	81	96
PR9	Costo de aquellas multas significativas por el incumplimiento de la normativa en el suministro y uso de productos y servicios de la Organización	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Responsabilidad de productos: cumplimiento normativo	81	96

Impacto de los productos y servicios

Indicadores de Desempeño	Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha	Página Panecons
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos que aplican a las líneas de negocio.	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Enfoque de Gestión	32-33	No aplica a Panecons pues no es Institución Financiera
FS2	Procedimientos que permitan evaluar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Enfoque de Gestión	32-33	
FS3	Procedimientos para monitorear que los clientes cumplan con los requerimientos ambientales y sociales.	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Enfoque de Gestión	32-33	
FS4	Procedimientos para mejorar las competencias de los colaboradores responsables de implementar las políticas y procedimientos sobre riesgos ambientales y sociales	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Enfoque de Gestión	32-33	
FS5	Interacciones con clientes/ inversionistas/empresas-socias sobre riesgos y oportunidades ambientales y sociales	Capítulo 3: Clientes y Asociados: Enfoque de Gestión	32-33	
FS6	Desglose de la cartera de productos por región y sector.	Capítulo 2: Perfil Institucional	19-20	
FS7	Valor monetario de productos y servicios con un beneficio social específico	Capítulo 3: Clientes y Asociados: sección 2: Negocio Financiero y Negocio Inmobiliario	40,43	
FS8	Valor monetario de productos y servicios con un beneficio ambiental específico	Capítulo 3: Clientes y Asociados: sección 2: Negocio Inmobiliario	43	
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales; así como, los procedimientos para detectar estos riesgos	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Impacto de los productos y servicios: auditorías	79	
FS10	Porcentaje y número de empresas que son parte del portafolio de la organización, con las que se ha interactuado por temas ambientales y sociales	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Impacto de los productos y servicios: propiedad de activos	79	
FS11	Porcentaje de activos de cartera que han sido sometidos a un análisis ambiental y social, siendo los resultados negativos o positivos.	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Impacto de los productos y servicios: propiedad de activos	79	
FS12	Políticas de votación aplicadas a temas ambientales y sociales, sobre los cuales la organización tiene el derecho a voto o a asesorar	Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Impacto de los productos y servicios: propiedad de activos	79	

Pacto global  
Índice de contenidos

Descripción	Capítulo/Sección/Mutualista Pichincha	Pág. Mutualista Pichincha
Compromiso institucional		
Mensaje Presidente del Directorio	Capítulo 1: Mensaje del Presidente del Directorio	6-7
Principios: derechos humanos		
P1	Capítulo 2: Perfil institucional: ¿Tienes un sueño?, Construyámoslo: derechos humanos, Capítulo 5: Proveedores y Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: desempeño social: derechos humanos	18,57,77
P2		
Principios: recursos humanos		
P3	Capítulo 4: Recurso Humano: construimos una cultura organizacional socialmente responsable, y Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: desempeño social: prácticas laborales	51-54,76
P4		
P5		
P6		
Principios: medio ambiente		
P7	Capítulo 7: Medio Ambiente: construimos pensando en el mañana, Capítulo 5: Proveedores y Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: desempeño ambiental	66-69,57,73-75
P8		
P9		
Principios: anti-corrupción		
P10	Capítulo 2: Perfil institucional: Ética, cumplimiento legal; Capítulo 3: Clientes y Asociados: gestión escrupulosa y eficiente de los recursos que nos confían nuestros clientes; Capítulo 5: Proveedores; Capítulo Sociedad; Capítulo 8: Indicadores de Sostenibilidad: Desempeño Social: sociedad; y Anexo 2: Informes de Auditores y Comisarios	17-18,26,33-35, 57,59-64,78,125-133



Página Panecons

Panecons no ha suscrito la adhesión voluntaria al Pacto Global

Report Application Levels

2002  
In Accordance

C      C+      B      B+      A      A+

Mandatory	SELF DECLARED									
	THIRD PARTY CHECKED									
	GRI CHECKED									







# Informe de verificación de auditoría externa



Grupo KPMG 1, Consultoría C. Ltda.  
Av. Miguel H. Alcívar Mz.302  
Ap. 09-010-3818  
Guayaquil - Ecuador

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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Sostenibilidad de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante la Mutualista) del ejercicio cerrado el 31 de diciembre del 2009 (en adelante, "la Memoria"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Capítulo 10 - Índice G3 que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros y Pacto Global.

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

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2009. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si la Memoria está exenta de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

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

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

... /

## Informe de verificación de auditoría externa

- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en la Memoria, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en la Memoria para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de la Mutualista.
- Verificación de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido extraída de las cuentas anuales de la Mutualista, auditadas por terceros independientes.

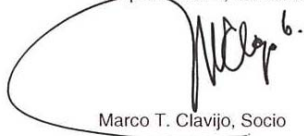
El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por tanto, el nivel de seguridad proporcionado es menor. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en la Memoria de Sostenibilidad de la Mutualista por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre del 2009 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que la Memoria no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 (FFSSS Versión Final) según lo detallado en el Capítulo 10 - Índice G3 que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros y Pacto Global de la Memoria.

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

Grupo KPMG 1, Consultoría C. Ltda.



Marco T. Clavijo, Socio

30 de septiembre de 2010







**ANEXO**

**1**

# Informe de resultados encuesta de retroalimentación

## Memoria de Sostenibilidad 2007 y 2008

### Identifíquese con alguno de estos grupos

Grupo	Año 2008	Año 2007
Asociados/Clientes	3	0
Empleados/Colaboradores	18	56
Proveedores	9	0
Organismos de Control	1	1
Competidores	0	0
Público en General	2	1
Total respuestas recibidas	33	58

### Valore los siguientes aspectos de esta memoria

Pregunta/calificación	2008 Bajo	2007 Bajo	2008 Medio	2007 Medio	2008 Alto	2007 Alto
Claridad en la estructura de la memoria	0	0	3%	16%	97%	84%
Importancia de la información	0	2%	6%	5%	94%	93%
Legibilidad y facilidad de entender	3%	2%	15%	26%	82%	72%
Explicación de la información técnica	3%	3%	33%	26%	64%	71%
Credibilidad de la información	0	2%	9%	14%	91%	84%



Después de leer la memoria,  
¿cuál es su opinión respecto a la información presentada?

Pregunta/calificación	2008 Mala	2007 Mala	2008 Regular	2007 Regular	2008 Buena	2007 Buena
Sobre Stakeholders (no se preguntó en la memoria 2007)	3%		9%		88%	
Sobre Clientes/Asociados			3%	12%	97%	88%
Sobre Recurso Humano (en el 2008, 1 persona no respondió esta pregunta)			3%	14%	94%	86%
Sobre proveedores (no había esta sección en el 2007 y el 2008 1 persona no contestó)			15%		82%	
Sobre Sociedad (en el 2007 estaban juntos capítulo medio ambiente y sociedad)			6%		94%	
Sobre Medio Ambiente			9%		91%	
Sobre Sociedad y Medio Ambiente (sólo se preguntó en el 2007)				7%		93%
Sobre los indicadores de sostenibilidad				17%	100%	83%
Sobre el informe de labores (sólo se preguntó en el 2007)				17%		83%
La memoria refleja lo que usted esperó (sólo se preguntó en el 2007)				16%		84%

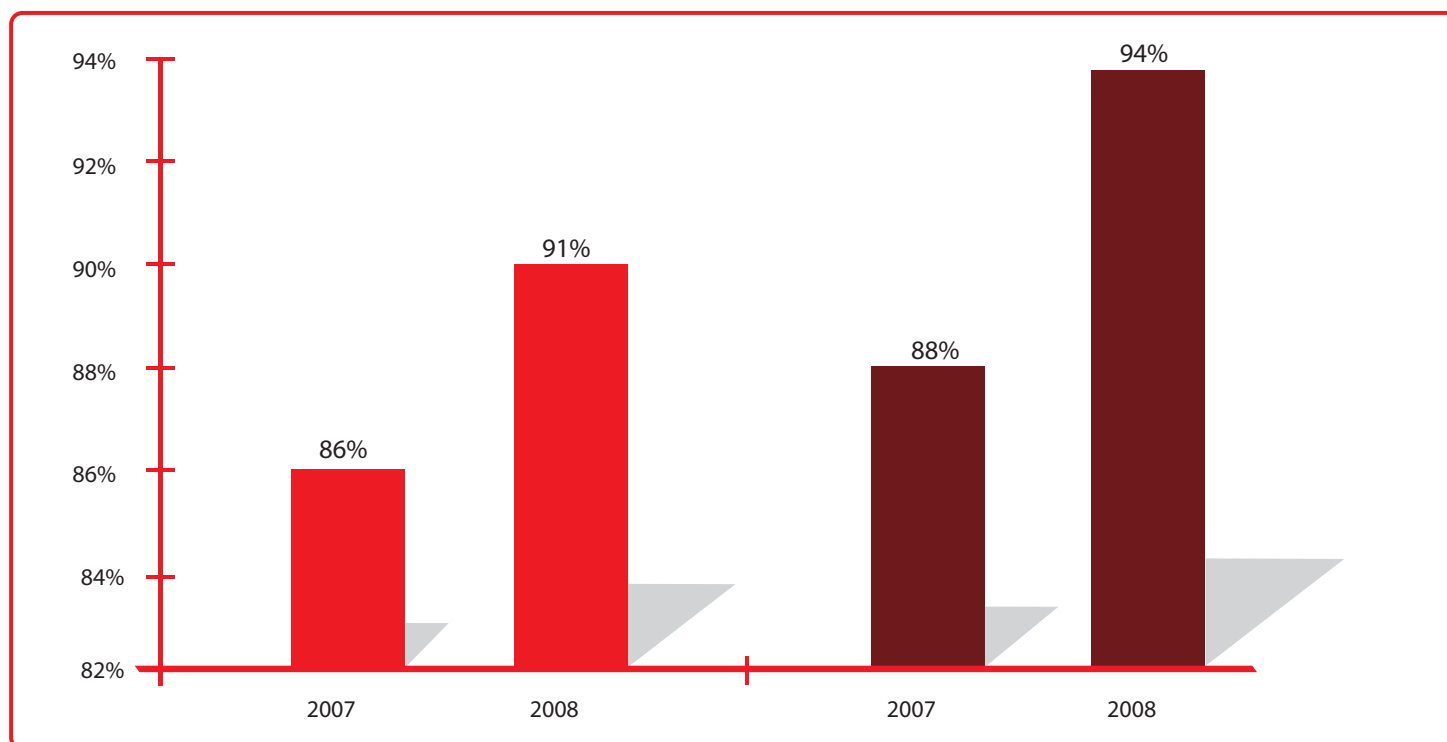


Pregunta / respuesta	2008	2007	2008	2007
¿Cree que existen aspectos relevantes que no se encuentran reflejados en la memoria?	Sí	No	No	No
	9%	14%	91%	86%
¿Cree que existen aspectos no relevantes que se encuentran reflejados en la memoria?	Sí	Sí	No	No
	6%	12%	94%	88%

Recomendaciones stakeholders

2008	2007
Índices de variación sobre el antes y después de actividades de mejora en construcción, medio ambiente, CO2. La información más directa.	Hay insuficiente información sobre comunidad, mercadeo responsable y cadena de valor. Los stakeholders son identificados más no existe un análisis de ellos.
Recomendamos incluir un glosario de los términos que aparecen en la memoria y que no son de conocimiento general.	La información sobre el recurso humano es adecuada, pero no explica las iniciativas para promover la calidad de vida laboral.
Detallar las actividades con cada stakeholder.	Sugiero que los indicadores de gestión sean más cortos. Una lectura demasiada larga resulta poco interesante para quien revisa el documento.
Hay ciertos cuadros con muchas cifras que por lo menos para nosotros no son muy comprensibles.	Es muy extensa para comprender.
	La información debe ser más fácil de entender, no muy compleja.
	Ser más prácticos sin rodeos.

**Porcentaje de respuestas que respondieron  
No a las preguntas planteadas:**



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





ANEXO

2

Balance de situación consolidado y condensado  
(en dólares)

Entidad: Mutualista Pichincha y relacionadas  
Oficina en Quito

Form 100 p  
Código oficina:3486  
Año:2009 Mes: diciembre Día: 31

Código	Descripción	Total	Código	Descripción	Total
	1. Activo			2. Pasivo	
11	Fondos disponibles	35,095,876.10	21	Obligaciones con el público	242,827,963.19
1101	Caja	1,683,050.81	2101	Depósitos a la vista	135,133,604.95
1102	Depósitos para encaje	3,882,281.17	2103	Depósitos a plazos	106,683,085.58
1103	Bancos y otras instituciones financieras	29,026,309.54	210305	De 1 a 30 días	44,234,253.55
1104	Efectos de cobro inmediato	504,234.58	210310	De 31 a 90 días	36,918,513.82
12	Operaciones interbancarias	0.00	210315	De 91 a 180 días	18,580,207.92
13	Inversiones	29,407,205.74	210320	De 181 a 360 días	6,149,546.62
1301	Para negociar de entidades del sector privado	25,479,263.20	210325	De más de 361 días	800,563.67
1303	Disponibles para la venta entidades del sector privado	3,700,000.00	2104	Depósitos de garantías	7,018.00
1304	Disponibles para la venta del estado o entidades del sector público	300,000.00	2105	Depósitos restringidos	1,004,254.66
1307	De disponibilidad restringida	104,569.05	22	Operaciones interbancarias	0.00
1399	(Provisión para inversiones)	(176,625.51)	23	Obligaciones inmediatas	8,369.55
14	Cartera de créditos	151,071,973.74	24	Aceptaciones en circulación	0.00
1401	Carteras de crédito comercial por vencer	31,039,904.71	25	Cuentas por pagar	9,154,905.65
140105,10,15	De 1 a 180 días	14,571,591.09	26	Obligaciones financieras	11,058,241.85
140120	De 181 a 360 días	2,052,437.87	27	Valores en circulación	0.00
140125	De más de 360 días	14,415,875.75	28	Oblig. Conv. Acciones y ap. Futuras cap.	0.00
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	30,995,616.00	29	Otros pasivos	2,434,540.61
140205,10,15	De 1 a 180 días	11,472,602.89	2	Total del pasivo	265,484,020.85
140220	De 181 a 360 días	6,186,689.06		3. Patrimonio	
140225	De más de 360 días	13,336,324.05	31	Capital social	0.00
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	87,614,366.13	32	Prima o descuento en colocación acciones	0.00
140305,10,15	De 1 a 180 días	5,135,929.46	33	Reservas	22,284,422.54
140320	De 181 a 360 días	3,577,336.88	3301	Legales	0.00
1403	De más de 360 días	78,901,099.79	3302	Generales	20,832,895.06
1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	609,260.48	3303	Especiales	0.00
1412	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	1,920,599.80	3305	Revaloración del patrimonio	1,451,527.48
1413	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	3,009,387.07	34	Otros aportes patrimoniales	119,858.91
1421	Cartera de créditos comercial vencida	281,193.25	35	Superávit por valuaciones	1,067,283.60
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	380,078.87	36	Resultados	984,717.59
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	185,470.69	3601	Utilidades o escedentes acumulados	125,166.29
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(4,963,903.46)	3603	Utilidad del ejercicio	859,551.30

Balance de situación consolidado y condensado  
(en dólares)

Entidad: Mutualista Pichincha y relacionadas  
Oficina en Quito

Form 100 p  
Código oficina:3486  
Año:2009 Mes: diciembre Día: 31

Código	Descripción	Total	Código	Descripción	Total
15	Deudores por aceptaciones	0.00	37	Partidas de consolidación	1,083,404.30
16	Cuentas por cobrar	6,152,185.29	3701	Participación minoritaria	1,083,404.30
17	B. Real. Adj. Pago, arren. Merc y no utilizados entidad	18,304,753.27	3	Total del patrimonio	25,539,686.94
18	Propiedades y equipo	10,214,540.54	5	Ingresos	0.00
19	Otros atractivos	40,777,173.30		Total general del pasivo, patrimonio e ingresos	291,023,707.78
1901	Inversiones en acciones y participaciones	349,072.66		Anexo cuentas de orden	
1902.1990	Otras cientos de otros activos	40,648,494.81	71	Deudoras	64,481,262.46
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	(220,394.16)	7101	Valores y bienes propios en poder de terceros	4,384,530.84
1	Total del activo	291,023,707.78	7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	39,999,391.00
4	Gastos	0.00	7103	Activos castigados	777,871.93
	Total general del activo y gastos	291,023,707.78	7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	3,577,428.72
	6. Cuentas contingentes		7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	405,401.17
64	Acreedoras	51,948,822.78	7110	Contratos de arrendamiento mercantil financiero	12,844,336.23
6402	Finanzas y garantías	392,330.08	7190	Otras cuentas de orden deudoras	2,492,302.57
6404	Créditos aprobados no desembolsados	28,738,659.90	74	Acreedoras	329,653,363.09
6405	Compromisos futuros	22,817,832.80	7401	Valores y bienes recibidos de terceros	326,401,507.33
6	Total cuentas contingentes	51,948,822.78	7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	737,904.16
7	Total cuentas de orden	394,134,625.55	7414	Provisiones constituidas	1,686,164.85
			7415	Depósitos o capacitaciones recibidos como garantía de ptmos	827,786.75



Estado de pérdidas y ganancias consolidado y condensado  
(en dólares)

Entidad: Mutualista Pichincha y relacionadas		Form 201	
Oficina en Quito		Código oficina:3486	
		Año: 2009	Mes: diciembre Día: 31
Código	Descripción	Parcial	Total
	Ingresos financieros		34,609,800.99
51	Intereses y descuentos ganados	21,144,557.31	
52	Comisiones ganadas	5,676,877.65	
53	Utilidades financieras	5,868,478.84	
54	Ingresos por servicios	1,919,887.19	
	Egresos financieros		12,565,363.68
41	Intereses causados	9,765,369.03	
42	Comisiones causadas	2,591,700.20	
43	Perdidas financieras	208,294.45	
	Margen bruto financiero		22,044,437.31
	Otros ingresos y gastos operacionales		(19,502,304.77)
	Ingresos operacionales	4,745,918.57	
55	Otros ingresos operacionales	4,745,918.57	
	Egresos operacionales	24,248,223.34	
45 - 4505 - 4506	Gastos de operación	24,172,794.39	
46	Otras pérdidas operacionales	75,428.95	
	Margen operacional antes de provisiones		2,542,132.54
	Provisiones, depreciaciones y amortizaciones		4,109,430.79
44	Provisiones	2,054,289.69	
4505	Depreciaciones	1,056,286.79	
4506	Amortizaciones	998,854.31	
	Margen operacional neto		(1,567,298.25)
	Ingresos y gastos no operacionales		2,426,849.55
56	Otros ingresos	3,663,440.65	
47	Otros gastos y pérdidas	1,236,591.10	
	Utilidad antes de impuestos y participaciones		859,551.30
	Participación trabajadores		0.00
	Utilidad antes de impuesto innfa		859,551.30
	Impuesto Innfa		0.00
	Base imponible impuesto a la renta		0.00
	Impuesto a la renta		0.00
	Interés millonario		0.00
	Resultados a disposición de accionistas		859,551.30

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

### INFORME DEL AUDITOR INTERNO

A la Junta General de Asociados y Directorio de Mutualista Pichincha

He efectuado la auditoría del balance general de Mutualista Pichincha al 31 de diciembre del 2009 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 las disposiciones y normas de contabilidad emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera. Estas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener una certeza razonable de si los estados financieros no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

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

En mi opinión, los estados financieros examinados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Mutualista Pichincha al 31 de diciembre del 2009, 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 16 del 2010



José Andrade García  
AUDITOR INTERNO

# Informe de los auditores independientes



**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

El informe de los auditores independientes sobre los estados financieros al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2009 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 incluye el balance general individual al 31 de diciembre del 2009, y el estado individual de utilidades, el estado individual de evolución del patrimonio y el estado individual 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 individuales 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 individuales 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 individuales 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 individuales 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 individuales 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 2009, y los resultados individuales de sus operaciones, los cambios individuales en su patrimonio y sus flujos de efectivo individuales 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.

10 de marzo del 2010

KPMG del Ecuador Cia. Ltda., Sociedad Ecuatoriana, firma miembro



# Informe de los comisarios



**KPMG del Ecuador Cía. 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 Individuales**

1. Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros individuales de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha, que incluyen el balance general al 31 de diciembre del 2009, y el estado de utilidades, el estado de evolución de 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, y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 10 de marzo del 2010.

### *Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros*

2. 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.
3. Como se indica en la nota 1(c) a los estados financieros, 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 Externos Comisarios*

4. 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.
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

## Requerimientos Legales y Regulatorios

6. Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros 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 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 estructura de control interno contable tomada como un todo, 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 2009 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

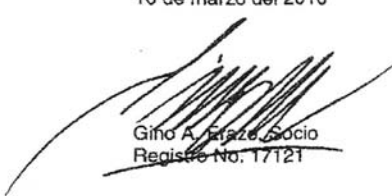
El cumplimiento de los aspectos mencionados anteriormente, así como los criterios de aplicación de las normas legales, reglamentarias y estatutarias son responsabilidad de la administración de Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha y tales criterios podrían eventualmente 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

10 de marzo del 2010



Gino A. Jirazu, Socio  
Registro No. 17121

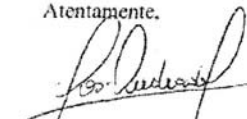
OPINIÓN DEL AUDITOR INTERNO REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS  
CONTROLES PARA EVITAR EL LAVADO DE DINERO

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

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

En mi opinión, la gestión y los controles implementados por Mutualista Pichincha durante el periodo que terminó el 31 de diciembre del 2009, para la prevención del lavado de activos provenientes de actividades ilícitas es adecuado.

Atentamente,



José Andrade García  
Auditor Interno

Marzo 16 del 2010



# Informe anual de auditoría interna

## **INFORME ANUAL DE AUDITORIA INTERNA**

Quito, 16 de marzo del 2010

A la Junta de Asociados 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 2009 y los correspondientes estados consolidados de utilidades, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha.

### **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.

## Informe anual de auditoría interna

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

### 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 2009, 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 Auditoría 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 de 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.

## Informe anual de auditoría interna

- 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 Auditoría 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

# Informe de los auditores independientes



**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 2009 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 2009, 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 2009, 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.

10 de marzo del 2009





**ANEXO**

**3**



## 2.2. Informe sobre gestión de riesgos

En el año 2009 se mantuvo el esquema y los formatos estandarizados de comunicación de la información y reportes entre la Unidad de Riesgos, el Comité y el Directorio. El Comité mantuvo ocho reuniones ordinarias, 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 generó decisiones y recomendaciones sobre las estrategias de mitigamiento más adecuadas a las situaciones coyunturales presentadas.

En el ejercicio 2009 se culminó la implantación y estandarización de esquemas de gestión de riesgo operativo. La Junta Bancaria resolvió prorrogar el plazo de implementación de la norma de riesgo operativo hasta el 31 de diciembre de 2010, no obstante lo cual Mutualista Pichincha cuenta ya con un modelo de estimación que está arrojando los primeros resultados.

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 Superintendencia de Bancos realizó en nuestra institución una prueba de campo de la metodología de supervisión GREC, misma que contiene un capítulo específico referente a la evaluación de la gestión de riesgos, la Unidad

de Riesgos, al igual que toda la Institución estuvo presta a atender los requerimientos de los funcionarios de la Superintendencia en el afán de facilitar su trabajo y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Merced a los resultados financieros, así como a una adecuada gestión administrativa y de negocios, en el último trimestre del 2009 nuestra calificadora de riesgos resolvió mantener la calificación de riesgo global de Mutualista Pichincha, la misma que es ahora de AA (doble A).

La Unidad de Riesgos dio inicio durante el año 2009 al proceso de levantamiento de la matriz integral de riesgos de la Institución, misma que estará culminada en el primer semestre de 2010.

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





**ANEXO**

**4**



## Encuesta de retroalimentación

Con el fin de mejorar continuamente quisiéramos conocer su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y de comunicación de MUTUALISTA PICHINCHA. El formulario lleno por favor enviarlo a nuestras oficinas (18 de septiembre E4-161 y Juan León Mera) en sobre dirigido a Soledad Burbano, Coordinadora de Responsabilidad Social o vía correo electrónico a sburbano@mail.mpichincha.com, o ingresando a nuestra página web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com), Memoria de Sostenibilidad 2009, 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?

Malo

Regular

Bueno

La presentación sobre STAKEHOLDERS es

La presentación sobre CLIENTES/ASOCIADOS es

La presentación sobre RECURSO HUMANO es

La presentación sobre PROVEEDORES es

La presentación sobre SOCIEDAD es

La presentación sobre MEDIO AMBIENTE es

La presentación sobre los  
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD es

La presentación sobre PANECONS es

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

SÍ

NO

Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:

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

SÍ

NO

Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:

### Si desea recibir las próximas ediciones de nuestra Memoria de Sostenibilidad, rogamos nos facilite sus datos

Nombre:

Dirección:

Organización:

E-mail:

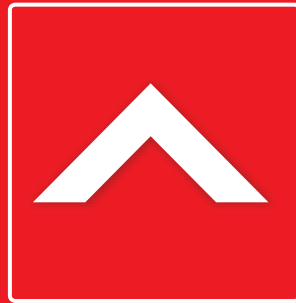
Teléfono:

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









**2009**